

EVALUACIÓN INTEGRAL DE PRESTADORES OPTIMA DE URABÁ S.A. E.S.P.



Superservicios
Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios

**SUPERINTENDENCIA DELEGADA DE ACUEDUCTO Y
ALCANTARILLADO
DIRECCIÓN TÉCNICA DE GESTIÓN DE ACUEDUCTO Y
ALCANTARILLADO
Bogotá, Octubre de 2015**

**ÓPTIMA DE URABÁ S.A. E.S.P.
ANÁLISIS 2014**

1. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EMPRESA

La empresa Óptima de Urabá S.A. E.S.P, conforme con el Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos RUPS radicado No. 2013622104296004 del 12 de Junio de 2013, presenta las siguientes características:

Tabla 1. Datos generales

ID Prestador	22104
Razón social	OPTIMA DE URABA S.A. E.S.P.
Sigla	OPTIMA DE URABA S.A. E.S.P.
Tipo de Sociedad	Sociedad Anónima de clase privada
NIT	900189518 – 1
Fecha de registro en RUPS	16 de enero de 2008
Fecha última actualización RUPS	12 de septiembre de 2013
Fecha de constitución	29 de septiembre de 2007
Fecha Inicio de operaciones	03 de mayo de 2010
Servicios prestados	Acueducto
Nombre representante legal	José Nelson Jaramillo Quintero
Cargo representante legal	Gerente General
Fecha de Posesión representante legal	29 de septiembre de 2007
Clasificación	Más de 2.500 suscriptores
Zona rural atendida	Corregimientos: Currulao, Nueva Colonia, Río Grande y Litoral Conformado Por Las Veredas Martina, Piedrecita, Punta De Piedra, Cope y Camerún.
Nombre AEGR	SAENZ AUDITORES CONSULTORES S.A.
Estado de la certificación del municipio en la SGP - 2013	Descertificado
Contrato de condiciones uniformes	Reportado en SUI - 15 de marzo de 2012

Fuente: Consulta SUI Octubre 2015

Con respecto al RUPS, es preciso indicar que el prestador debe tener en cuenta los plazos establecidos para las respectivas actualizaciones anuales conforme la resolución compilatoria SSPD No. 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010, ya que para la vigencia 2014 no se referencia solicitud de actualización; la última solicitud de actualización solicitada es del mes de octubre del año 2015 y se encuentra pendiente de revisión.

1.1 Indicadores de gestión

De conformidad con la información disponible en la Superservicios, algunas de las características e indicadores de la prestación del servicio de acueducto se indican en la siguiente Tabla:

Tabla 2. Indicadores de la prestación del servicio de acueducto año 2014

Corregimientos	Servicio	Suscriptores (1)	Cobertura (%) (2)	Continuidad 2014 (%) (3)	IRCA SIVICAP (%) (4)	IANC (%) (5)	Micro medición (%) (6)
Currulao	Acueducto	7.914	99.6	Nd	Nd	15	99.39
Nueva Colonia			99.6				
Río Grande			99.6				
Litoral			25				

Fuente: (1) Reporte SUI 2014 (2) visita octubre 2014, (3) No dato reportado en SUI 2014 (4) Enlace SUI SIVICAP No datos, (5) Reporte SUI 2014, (6) Último reporte SUI diciembre 2014 - Cobertura nominal.

2. ASPECTOS FINANCIEROS – ADMINISTRATIVOS

A continuación se realiza descripción de los aspectos financieros y administrativos del prestador ÓPTIMA DE URABÁ S.A. E.S.P., de acuerdo con la información reportada al SUI del año 2014.

2.1 Aspectos Financieros

El prestador certificó en el Sistema Único de Información (SUI) la información financiera, al igual que sus respectivos anexos para el año 2014, el 11 de junio de 2015, presentando un presunto incumplimiento con lo estipulado en la resolución SSPD No 20121300003545 de febrero de 2012, la cual establece como plazo máximo para el cargue del Plan Contable y sus respectivos anexos el 5 de abril de cada vigencia. Cabe mencionar que en los anexos reportados por el prestador al SUI, no contienen las notas a los estados financieros y tan solo se limita a mostrar los estados financieros firmados y aprobados.

Se observa que la información financiera para el año 2014 fue cargada el 11 de junio de 2015. Así mismo, se ve que los anexos del plan de contabilidad fueron cargados el 11 de junio de 2015. Sin embargo, al verificar el contenido de esta información tan solo se encontraron incluidos en el documento reportado en .pdf el plan único de cuentas consolidado firmados por el gerente, el contador y el revisor fiscal, sin embargo, no se encontró registro de las notas a los estados financieros del año 2014, presentando un presunto incumplimiento con lo establecido en la Resolución SSPD No. 20101300048765 del 2010, la cual establece lo siguiente:

“Artículo 3.2.1.4 ANEXOS AL CARGUE DEL PLAN DE CONTABILIDAD Los documentos como: Estados Financieros Básicos (Balance general, Estado de resultados, Flujo de Efectivo, Estado de Cambios en la posición financiera, Estado de Cambios en el Patrimonio, Notas a los Estados Financieros, Acta de Aprobación de los Estados Financieros debidamente certificados por el representante legal y por contador público y dictaminados por el revisor fiscal o quien haga sus veces, si aplica y aprobados por la Junta Directiva, Asamblea General o Asamblea de Socios, se deben cargar al SUI en formato pdf, tiff e igualmente debe anexar el certificado de reporte de información del plan contable al SUI debidamente firmado.

PARÁGRAFO. Los anexos al cargue del plan de contabilidad se deben reportar en un solo archivo pdf o tif correspondiente a cada cierre contable. Lo anterior significa que los prestadores que realizan cierre anual deben reportar un archivo pdf o tif como anexo al plan de contabilidad consolidado anual. Aquellos prestadores que hacen cierres semestrales deben reportar un archivo pdf o tif como anexo al plan de contabilidad consolidado del semestre 1 y otro archivo pdf o tif como anexo al plan de contabilidad consolidado del semestre 2.”

2.1.1. Estado de Resultados

De acuerdo con lo anterior, a continuación, se muestran el estado de resultados y el balance general reportados en el Sistema Único de Información SUI para el año 2013 y 2014.

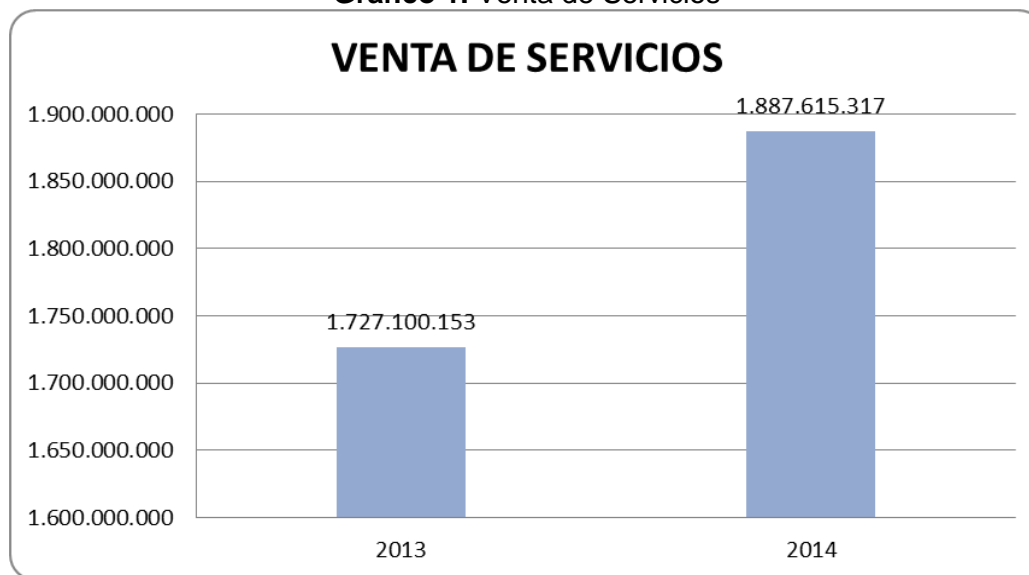
Tabla 1. Estado de resultados (expresada en pesos)

CÓDIGO	DENOMINACIÓN	2013	%	2014	%	Variación	% Var.
4	INGRESOS	1.841.991.980	100,00%	2.056.097.534	100,00%	214.105.554	11,62%
42	VENTA DE BIENES	-	0,00%	72.169.776	3,51%	72.169.776	100,00%
4210	BIENES COMERCIALIZADOS	-	0,00%	72.169.776	3,51%	72.169.776	100,00%
43	VENTA DE SERVICIOS	1.727.100.153	93,76%	1.887.615.317	91,81%	160.515.164	9,29%
4321	SERVICIO DE ACUEDUCTO	1.966.489.390	106,76%	1.913.161.527	93,05%	(53.327.863)	-2,71%
4395	DEV, REB Y DESC EN VENTA DE SERV	(239.389.237)	-13,00%	(25.546.210)	-1,24%	213.843.027	-89,33%
6	COSTOS DE VENTAS Y OPERACIÓN	1.100.803.860	63,74%	1.232.678.375	62,90%	131.874.515	11,98%
636001	Servicios Públicos	1.100.803.860	59,76%	1.232.678.375	59,95%	131.874.515	11,98%
UB	Utilidad Bruta	626.296.293	34,00%	727.106.718	35,36%	100.810.425	16,10%
5	GASTOS	689.588.002	37,44%	781.741.747	38,02%	92.153.745	13,36%
51	ADMINISTRACIÓN	659.704.839	35,81%	714.246.309	34,74%	54.541.470	8,27%
5101	SUELDOS Y SALARIOS	332.001.625	18,02%	366.562.087	17,83%	34.560.462	10,41%
5102	CONTRIBUCIONES IMPUTADAS	388.117	0,02%	166.102	0,01%	(222.015)	-57,20%
5103	CONTRIBUCIONES EFECTIVAS	63.161.942	3,43%	61.779.028	3,00%	(1.382.914)	-2,19%
5104	APORTES SOBRE LA NÓMINA	9.783.700	0,53%	7.720.100	0,38%	(2.063.600)	-21,09%
5111	GENERALES	184.174.114	10,00%	197.633.895	9,61%	13.459.781	7,31%
5120	IMPUESTOS, CONTRIBUCIONES Y TAS	70.195.341	3,81%	80.385.097	3,91%	10.189.756	14,52%
53	PROV, AGOT, DEPR Y AMORT	22.008.873	1,19%	46.716.611	2,27%	24.707.738	112,26%
5304	PROVISIÓN PARA DEUDORES	-	0,00%	37.243.956	1,81%	37.243.956	100,00%
5317	PROVISIONES DIVERSAS	3.355.776	0,18%	-	0,00%	(3.355.776)	-100,00%
5330	DEPR DE PROPIEDADES, PLANTA Y E	6.473.648	0,35%	7.295.290	0,35%	821.642	12,69%
5345	AMORTIZACIÓN DE INTANGIBLES	12.179.449	0,66%	2.177.365	0,11%	(10.002.084)	-82,12%
GO	Gastos Operacionales	681.713.712	37,01%	760.962.920	37,01%	79.249.208	11,62%
UO	Utilidad Operacional	(55.417.419)	-3,01%	(33.856.202)	-1,65%	21.561.217	-38,91%
48	OTROS INGRESOS	114.891.827	6,24%	96.312.441	4,68%	(18.579.386)	-16,17%
4805	FINANCIEROS	43.493.626	2,36%	40.981.552	1,99%	(2.512.074)	-5,78%
4806	AJUSTE POR DIFERENCIA EN CAMBIO	1.276	0,00%	39.925	0,00%	38.649	3028,92%
4810	EXTRAORDINARIOS	71.396.925	3,88%	55.290.964	2,69%	(16.105.961)	-22,56%
58	OTROS GASTOS	7.874.290	0,43%	20.778.827	1,01%	12.904.537	163,88%
5801	INTERESES	3.016.279	0,16%	114.930	0,01%	(2.901.349)	-96,19%
5803	AJUSTE POR DIFERENCIA EN CAMBIO	1.190	0,00%	22.387	0,00%	21.197	1781,26%
5805	FINANCIEROS	3.199.546	0,17%	9.488.534	0,46%	6.288.988	196,56%
5810	EXTRAORDINARIOS	1.422.275	0,08%	11.152.976	0,54%	9.730.701	684,16%
5815	AJUSTE DE EJERCICIOS ANTERIORES	235.000	0,01%	-	0,00%	(235.000)	-100,00%
UAI	Utilidad Antes de Impuestos	51.600.118	2,80%	41.677.412	2,03%	(9.922.706)	-19,23%
UN	Utilidad Neta	51.600.118	2,80%	41.677.412	2,03%	(9.922.706)	-19,23%

Fuente: SUI 2015

En general los ingresos se incrementaron en un 11,62%, se observa que para el año 2014 se generaron ingresos por venta de bienes por un monto de 72,1 millones de pesos, de igual forma se reportó un monto por venta de servicios de 1.887,6 millones de pesos para ese periodo, representando un incremento del 9,29% frente al periodo anterior, que fue de 1.727,1 millones de pesos, tal como se muestra en la siguiente grafica; también se puede establecer que el prestador ha disminuido significativamente la cuenta 4395 (devoluciones rebajas y descuentos (db)), la cual paso de 239,3 millones de pesos a tan solo 25,5 millones de pesos, mejorando considerablemente en este aspecto.

Gráfico 1. Venta de Servicios



Fuente: SUI 2015

Esta superintendencia al no contar con las notas a los estados financieros, solicita una aclaración de la cuenta 42 (venta de bienes), teniendo en cuenta que en el periodo anterior no se realizaron venta de bienes.

Los costos de venta de servicios se vieron aumentados en 11,98%, se puede observar que los costos generales y los costos por arrendamientos presentaron la mayor variación con el 158,7% y el 106,1% respectivamente; por otro lado se observa que los costos que tuvieron mayor variación negativa fueron por seguros y por órdenes y contratos, con disminuciones del 100% y 50,6% respectivamente.

Los costos generales, órdenes y contratos y otros costos, representaron los montos más altos, siendo de 115,8, 41,6 y 30,3, millones de pesos respectivamente. Por lo anterior se solicita que el prestador aclare dichas variaciones y que especifique la cuenta 7550 (otros costos de la operación).

Por otra parte, se puede apreciar un incremento general de la cuenta 5 (gastos) del 13,36%, donde la cuenta 53 (provisiones, agotamiento, depreciaciones y amortizaciones) fue la que mayor variación porcentual y representación monetaria generó, lo anterior, obedeciendo al comportamiento de la cuenta 5304 (provisión para deudores), que para el año 2013 no representó ningún monto, y para 2014 fue de 37,2 millones de pesos, situación que se debe explicar, teniendo como base que para 2013 se reportó un monto de 113 millones en la cuenta deudas de difícil cobro.

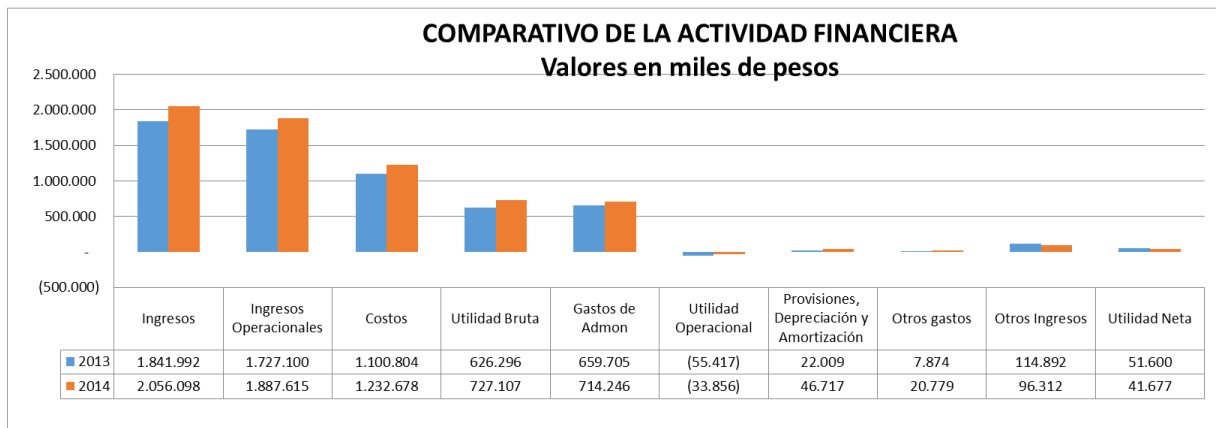
Tabla 4. Cuentas por cobrar 2013 (valores expresados en millones de pesos)

Cuenta	Descripción	Total	NV	V/1 a 30	V/31 a 60	V/61 a 90	V/91 a 120	V/121 a 150	V/151 a 180	V/181 a 360	V/>360 días
210	Servicio de Acueducto	170,4	66,2	20,4	16,3	10,5	8,6	7,2	6,5	24,9	9,9
220	Deudas de Difícil Cobro Servicios Públicos	113,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	113,0
230	Provisión Deudas de Difícil Cobro	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
240	Provisión Servicios Públicos	113,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	113,0

Fuente: SUI 2015 (reporte estados financieros 2013)

La Utilidad Neta se vio disminuida en -19,23%, situación que refleja una pobre gestión con relación a los costos y gastos, frente a un incremento de los ingresos, tal como se muestra en la siguiente gráfica.

Gráfico 2. Estado de la Situación Financiera



Fuente: SUI 2015

Se observa que en 2014 los ingresos operacionales aumentan en 9,3% representando 160,5 millones de pesos, tan solo 28,6 millones de pesos más de lo que representaron los costos para el mismo año, a lo que se suma el considerable aumento de la cuenta gastos de administración de 8,3%, generando una utilidad operacional negativa de -33,8 millones de pesos.

La cuenta provisiones, agotamiento, depreciaciones y amortizaciones pasó de 22 a 46,7 millones de pesos; por otro lado se observa que la cuenta otros gastos registra un aumento de 12,9 millones de pesos, mientras que la cuenta otros ingresos disminuye en 18,5 millones de pesos, generando una disminución de 9,9 millones de pesos en la utilidad neta.

Por todo lo anterior esta superintendencia solicita una aclaración de las cuentas mencionadas, ya que no son comportamientos comunes, y por lo tanto requiere que el prestador explique: el no reporte de la cuenta 5304 –provisión para deudores–, y la disminución de la utilidad neta, teniendo como base que si bien es cierto esta utilidad es positiva, este hecho se debe a que influyen otros ingresos no operacionales.

2.1.2. Balance General

A continuación se presenta el análisis del Balance General para las vigencias 2013 y 2014.

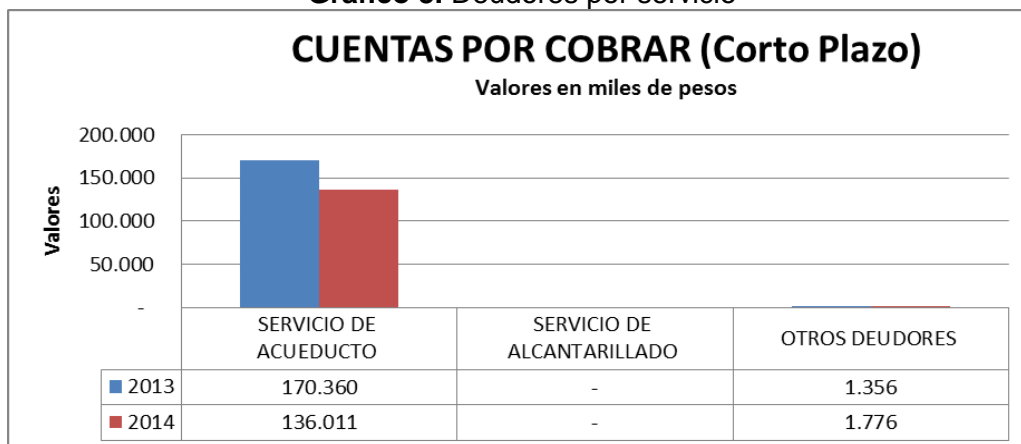
Tabla 5. Balance General (valores expresados en pesos)

CÓDIGO	DENOMINACIÓN	2013	%	2014	%	Variación	% Var.
11	EFFECTIVO	36.494.421	4,65%	15.242.516	0,19%	(21.251.905)	-58,23%
12	INVERSIONES	291.965.318	37,22%	341.395.822	4,35%	49.430.504	116,93%
14	DEUDORES	343.695.664	43,82%	365.832.257	4,66%	22.136.593	6,44%
1407	PRESTACIÓN DE SERVICIOS	-	0,00%	95.437.069	1,22%	95.437.069	0,00%
1408	SERVICIOS PÚBLICOS	253.158.718	32,28%	263.453.300	3,35%	10.294.582	4,07%
1420	AVANCES Y ANTICIPOS ENTREGADOS	1.200.000	0,15%	-	0,00%	(1.200.000)	-100,00%
1470	OTROS DEUDORES	89.336.948	11,39%	6.941.908	0,09%	(82.395.040)	-92,23%
1475	DEUDAS DE DIFÍCIL COBRO	113.004.961	14,41%	30.747.269	0,39%	(82.257.692)	-72,79%
1480	PROVISIÓN PARA DEUDORES (CR)	(113.004.963)	-14,41%	(30.747.289)	-0,39%	82.257.674	-72,79%
15	INVENTARIOS	33.625.581	4,29%	52.345.873	0,67%	18.720.292	55,67%
AC	Total Activo Corriente	705.780.984	89,98%	774.816.468	9,87%	69.035.484	9,78%
16	PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO	73.409.976	9,36%	7.070.490.512	90,04%	6.997.080.536	9531,51%
1615	CONSTRUCCIONES EN CURSO	6.138.390	0,78%	-	0,00%	(6.138.390)	-100,00%
1645	PLANTAS, DUCTOS Y TÚNELES	-	0,00%	7.012.412.480	89,30%	7.012.412.480	100,00%
1670	EQUIPOS DE COMUNICACIÓN Y COMPUTACIÓN	20.398.344	2,60%	23.129.211	0,29%	2.730.867	13,39%
1675	EQUIPO DE TRANSPORTE, TRACCIÓN Y ELEVACIÓN	9.630.000	1,23%	6.840.000	0,09%	(2.790.000)	-28,97%
19	OTROS ACTIVOS	5.172.099	0,66%	7.402.734	0,09%	2.230.635	43,13%
1970	INTANGIBLES	16.540.536	2,11%	26.003.599	0,33%	9.463.063	57,21%
1975	AMORTIZACIÓN ACUMULADA DE INTANGIBLES (CR)	(11.368.437)	-1,45%	(18.600.865)	-0,24%	(7.232.428)	63,62%
1	Total Activos	784.363.059	100,00%	7.852.709.714	100,00%	7.068.346.655	901,16%
23	OBLIGACIONES FINANCIERAS	1.678.340	0,21%	162.960	0,00%	(1.515.380)	-90,29%
24	CUENTAS POR PAGAR	70.342.529	8,97%	100.176.928	1,28%	29.834.399	42,41%
2401	ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS NACIONALES	38.064.357	4,85%	64.857.588	0,83%	26.793.231	70,39%
2436	RETENCIÓN EN LA FUENTE E IMPUESTO DE TIMBRE	4.086.432	0,52%	5.811.000	0,07%	1.724.568	42,20%
2450	AVANCES Y ANTICIPOS RECIBIDOS	4.605.489	0,59%	7.787.727	0,10%	3.182.238	169,10%
25	OBLIGACIONES LABORALES Y DE SEGURIDAD SOCIAL	58.526.436	7,46%	-	0,00%	(58.526.436)	-100,00%
27	PASIVOS ESTIMADOS Y PROVISIONES	-	0,00%	82.229.428	1,05%	82.229.428	0,00%
PC	Total Pasivos Corrientes	130.547.305	16,64%	182.569.316	2,32%	52.022.011	39,85%
2	Total Pasivos	130.547.305	16,64%	182.569.316	2,32%	52.022.011	39,85%
32	PATRIMONIO INSTITUCIONAL	653.815.754	83,36%	7.670.140.398	97,68%	7.016.324.644	1073,13%
3225	RESULTADOS DE EJERCICIOS ANTERIORES	163.091.841	20,79%	214.691.958	2,73%	51.600.117	31,64%
3230	RESULTADOS DEL EJERCICIO	51.600.118	6,58%	41.677.412	0,53%	(9.922.706)	-19,23%
3255	PATRIMONIO INSTITUCIONAL INCORPORADO	439.123.795	55,98%	7.413.771.028	94,41%	6.974.647.233	1688,31%
3	Total Patrimonio	653.815.754	83,36%	7.670.140.398	97,68%	7.016.324.644	1073,13%
TPP	Total Pasivo y Patrimonio	784.363.059	100,00%	7.852.709.714	100,00%	7.068.346.655	901,16%

Fuente: SUI 2015

Con relación al balance general, en 2014 se puede observar que la cuenta 11 (efectivo) disminuyó un -58,23% con una variación de 21,2 millones de pesos; por otro lado se puede ver que la cuenta 12 (inversiones) se incrementó en 116,93%, representando 49,4 millones de pesos; en relación a la cuenta cuentas por cobrar al corto plazo por servicio de acueducto (ver gráfica 3) se redujo 44,3 millones de pesos, además se aprecia un monto de provisión por -113 millones de pesos, lo cual según el Plan Único de Cuentas (PUC), se debe reportar en su contrapartida 5304, situación que para ese año no se realizó, por lo tanto el prestador debe explicar la metodología de cálculo de la provisión para deudores de los años 2013 y 2014.

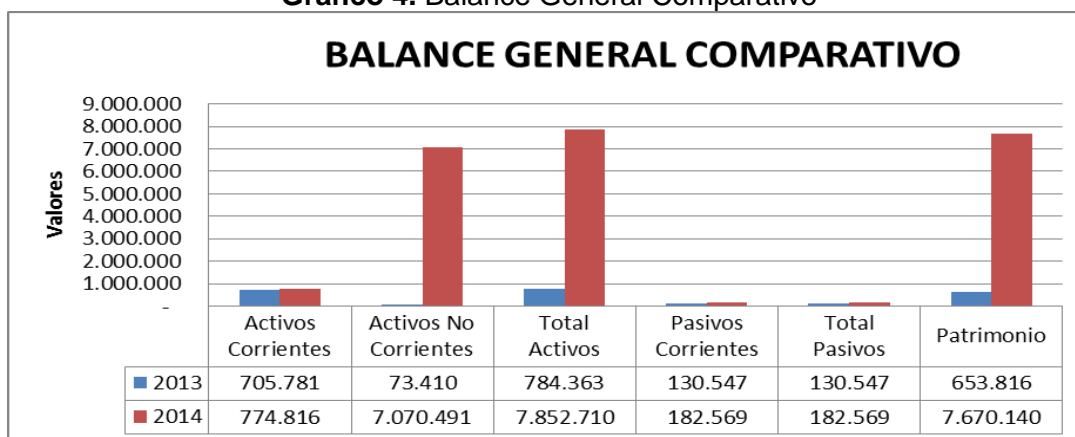
Gráfico 3. Deudores por servicio



Fuente: SUI 2015

A continuación se detallaran cada una de las cuentas que conforman el balance general, con el fin de comprender el estado de la empresa.

Gráfico 4. Balance General Comparativo



Fuente: SUI 2015

En general se observa una variación significativa en los activos no corrientes, debido específicamente a la variación de la cuenta 1645 (plantas, ductos y túneles) pasando de no reportar ningún monto en 2013 a reportar un valor de 7.012,4 millones de pesos en 2014, situación que el prestador debe aclarar toda vez que al no contar con las respectivas notas, no se puede establecer la razón que sustente dichos valores. Por tal razón se ve afectado el total de activos en 901,16% y el total del patrimonio en 1.073,13%.

Con respecto a los pasivos totales en 2014, se ve que aumentaron en 2,32%, correspondiendo en su totalidad al total de activos corrientes, lo cual quiere decir, que el prestador incremento sus pasivos a corto plazo en 52 millones de pesos.

2.1.3 Indicadores Financieros

Tabla 6. Rentabilidad

De Rentabilidad	Fórmula	2013	2014
Margen Operacional de Utilidad	$\frac{\text{Utilidad de operación} * 100}{\text{Ingresos de operación}}$	-3,21%	-1,73%

Margen Neto de Utilidad	$\frac{\text{Utilidad Neta} * 100}{\text{Ingresos de operación}}$	2,99%	2,13%
Rendimiento del Activo	$\frac{\text{Utilidad de Operación} * 100}{\text{Activo Total}}$	-7,07%	-0,43%
Rendimiento del Patrimonio	$\frac{\text{Utilidad de Operación} * 100}{\text{Patrimonio}}$	-8,48%	-0,44%

Fuente: SUI 2015

En primera instancia se puede apreciar que en 2014 el margen operacional se vio afectado por los incrementos en los costos y gastos, desenlazando en una utilidad operacional negativa de -33,9 millones de pesos, a pesar de que el resultado arroja un margen de -1,73%, se resalta una leve mejora, ya que en 2013 fue de -3,21%; de igual manera se aprecia una baja eficiencia en el indicador de margen neto ya que este paso de 2,99% en 2013 a 2,13% en 2014, observando un mal rendimiento.

Con relación a los rendimientos del activo y del patrimonio, tal como se mencionó anteriormente se puede establecer que este indicador mejoró sustancialmente debido al incremento de la cuenta del activo (propiedad planta y equipo), en 6.997 millones de pesos; cabe mencionar de que a pesar de la mejora, los indicadores no reflejan una situación financiera sostenible, y se requiere que el prestador le comunique a esta superintendencia, las acciones que se están ejecutando en este periodo para mejorarlos, toda vez que son dos periodos consecutivos con valores negativos.

Tabla 7. Liquidez

De Liquidez	Fórmula	2013	2014
Razón Corriente	$\frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$	5,41	4,24
Capital de Trabajo	Activo Corriente - Pasivo Corriente	575.233.679	592.247.152
Prueba Ácida	$\frac{\text{Activo Corriente} - \text{Deudores}}{\text{Pasivo Corriente}}$	2,77	2,24
Solidez	$\frac{\text{Activo Total}}{\text{Pasivo Total}}$	6,01	43,01

Fuente: SUI 2015

Se observa un buen indicador de razón corriente, mostrando que por cada peso que el prestador debe al corto plazo, puede contar con 4,24 pesos del activo corriente, también se puede establecer que la empresa cuenta con 592,2 millones de pesos para atender las obligaciones que surgen en el normal desarrollo de su actividad económica, observando una leve mejora.

Con relación al indicador de prueba ácida se puede establecer que al restarle la cuenta deudores (menor a 360) al activo corriente, frente a 2013 se observa una leve desmejora, teniendo como base que en ese año por cada peso adeudado se podía

solventar la deuda con 2,77, mientras que para 2014 tan solo con 2,24 pesos, lo cual quiere decir que en comparación con el año anterior la cartera ha subido.

Tabla 8. Actividad & EBITDA

De Actividad	Fórmula	2013	2014
Número de Días de la Cartera	$\frac{\text{Cuentas por Cobrar} \times 360}{\text{Ventas Netas}}$	52,77	48,39
Rotación de Cartera	$\frac{360}{\text{Número de Días Cartera}}$	6,82	7,44
EBITDA		36.786.795	93.245.506
Margen EBITDA		2,00%	4,54%
Coefficiente Operacional		103,21%	101,73%

Fuente: SUI 2015

En primera instancia se aprecia que el número de días de cartera disminuyó levemente pasando de 52,77 a 48,39, lo cual quiere decir que mejoró el plazo promedio concedido a los clientes para que realicen el pago de los consumos, esto se puede ser resultado de la aplicación de una política establecida por la empresa enfocada a la recuperación de cartera, situación que el prestador debe explicar toda vez que se observa un comportamiento contrario en la cuenta deudores.

Por su lado el EBITDA paso de 36,7 millones de pesos a 93,2 millones de pesos, observando una mejora relacionada con este indicador, debido al aumento de las cuentas 53 (provisiones, agotamiento, depreciaciones y amortizaciones) y 5120 (tasas, contribuciones e impuestos), además cabe mencionar la leve mejora en la utilidad operacional, sin embargo es necesario que el prestador aclare esta situación toda vez que para 2013 no se llevó al gasto la cuenta provisión para deudores.

2.2 Aspectos Administrativos

- **Planta de personal**

De acuerdo con la información reportada por el prestador al Sistema Único de Información –SUI-, la planta de personal para la vigencia 2014 se encontraba conformada así:

Tabla 9. Personal por Categoría de Empleo año 2013

Categoría	Acueducto		
	Número de Empleados	Salario Promedio Mes	Salario y Prestaciones Promedio Mes
Personal Directivo	1	\$ 14.737.500	\$ 16.495.625
Personal Administrativo	4	\$ 1.143.104	\$ 1.779.438
Personal Técnico Operativo	21	\$ 959.410	\$ 1.152.036
Total	26		

Fuente: Consulta SUI octubre 2015

Tabla 10. Personal por Categoría de Empleo año 2014

Categoría	Acueducto		
	Número de Empleados	Salario Promedio Mes	Salario y Prestaciones Promedio Mes
Personal Directivo	1	\$ 15.400.688	\$ 19.342.969
Personal Administrativo	4	\$ 1.545.417	\$ 1.882.795
Personal Técnico Operativo	22	\$ 969.113	\$ 1.164.269
Total	27		

Fuente: Consulta SUI octubre 2015

Se observa una variación por área de trabajo. El área técnica operativa pasa de 21 empleados en el año 2013 a 22 empleados en el año 2014.

- **Eficiencia de Personal**

La eficiencia laboral de la empresa para los servicios de acueducto y alcantarillado fue analizada con relación a la información más reciente disponible del prestador en el Sistema Único de Información, obteniendo la siguiente tabla:

Tabla 11. Eficiencia Laboral Acueducto y Alcantarillado

AÑO	TOTAL ANUAL CONSUMOS FACTURADOS M3	COSTOS ANUALES DE PERSONAL	EFICIENCIA LABORAL =(COSTO PERSONAL/VOLUMEN FACTURADO)
2013	1.285.140	343.775.950	267,5
2014	1.322.017	385.472.004	291,5

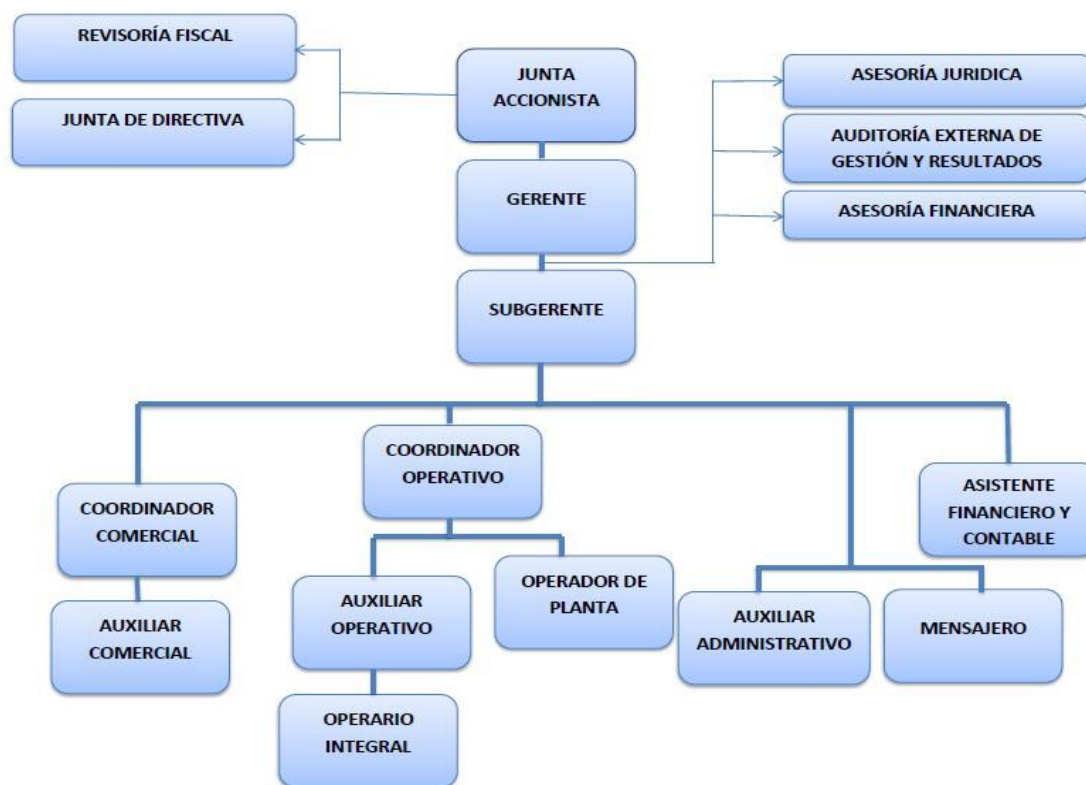
Fuente: SUI

Lo anterior quiere decir que el prestador fue más eficiente en 2013 que en 2014, ya que los costos por metro cubico fueron más bajos, se nota que el total anual de consumo facturado fue menor en 2013.

- **Estructura Orgánica:**

De acuerdo con la última visita adelantada en el mes de octubre del año 2014, el prestador ÓPTIMA DE URABÁ S.A. E.S.P., contaba con la siguiente estructura orgánica:

Imagen 1. Organigrama prestador Óptima de Urabá S.A. E.S.P.



Fuente: Visita octubre 2014

3. ASPECTOS TÉCNICOS - OPERATIVOS

3.1 Servicio de Acueducto

El prestador ÓPTIMA DE URABÁ S.A. E.S.P. opera el servicio de acueducto en los corregimientos de Currulao, Nueva Colonia, Río Grande y Litoral del municipio de Turbo, desde el año 2010. En el RUPS se observa fecha final de operaciones en el mes de abril de 2016. La empresa no presta el servicio de alcantarillado en dichos corregimientos ni tiene inscrita en RUPS dicha actividad.

De acuerdo con la última información del prestador al SUI del año 2014, se tienen dos sistemas de Tratamiento de Agua Potable denominados Mandarinos y Litoral.

A continuación se realiza la descripción del servicio de acueducto de acuerdo con lo reportado por el prestador al SUI en el año 2014, lo observado en la visita adelantada en el mes de octubre de 2014, y el plan de Emergencia y Contingencia del prestador reportado al SUI.

3.1.1 Sistema de Abastecimiento

- **Sistema Mandarinos**

El sistema Mandarinos abastece de agua a los corregimientos de Currulao, Nueva Colonia y Río Grande.

Para el sistema Mandarinos se cuenta con las siguientes fuentes de abastecimiento de acuerdo con la información suministrada por el prestador en la visita adelantada en el mes de octubre de 2014, y el plan de Emergencia y Contingencia del Prestador:

Tabla 12. Fuentes de abastecimiento y captación

Nombre de la fuente	Concesión De agua	Vigencia	Caudal Concesionado (l/seg)	Estado de la Concesión	Estructura de Captación	Macro medidores
El Salto	Res. 0353 de 2012	10 años	70.42	Vigente	Vertedero Superficial con rejilla	No
Río Grande	Res. 0329 de 2012	10 Años	33.3	Vigente	Superficial /Bombeo	

Fuente: Visita octubre de 2014 – Plan de Emergencia y Contingencia

La última información reportada por el prestador al SUI es del año 2013, en la cual se referencia el siguiente reporte:

Imagen 2. Reporte formulario fuentes superficiales SUI 2013

Id Empresa	Empresa	Departamento	Municipio	Nombre de la fuente	Tipo de fuente superficial natural	Tiene concesión de aguas	Entidad que expidió la concesión	Fecha inicial de la autorización	Fecha final de la autorización	Caudal adjudicado (L/S)
22104	OPTIMA DE URABA S.A. E.S.P.	ANTIOQUIA	APARTADO	Quebrada El Salto	QUEBRADA	SI	CORPOURABA	23-11-2010	23-11-2020	36
22104	OPTIMA DE URABA S.A. E.S.P.	ANTIOQUIA	APARTADO	Río Grande	QUEBRADA	SI	CORPOURABA	02-12-2010	02-12-2020	40.4

Fuente: Consulta SUI octubre 2015

A continuación se realiza descripción de la red de aducción conforme la información reportada en el SUI del Plan de Emergencia y Contingencia:

Tabla 13. Red de Aducción

Material de la Tubería	Diámetros	Longitud (Km)	Válvulas Ventosas	Purgas	Fecha de la Instalación	Fecha de Inicio de Operaciones
PVC	12" a 10"	3.42	6	4	08 de noviembre de 2006	01 de junio de 2008
Vulnerabilidad	Puntos críticos: 1. Paso por el cauce de la quebrada el Gas 2. Paso por un viaducto (conformado por la misma tubería, recubierta en concreto reforzado), 3. Paso por un talud de inclinación superior a los 45°, y con espacio para pasar inferior a los 30 cm					

Fuente: Plan de Emergencia y Contingencia reportado SUI – consulta octubre 2015

A continuación se describe de forma general el sistema Mandarinos, de acuerdo con la información suministrada por el prestador en la visita adelantada en el mes de octubre de 2014:

Tabla 14. Esquema general sistema Mandarininos

Fuente Superficial	Captación	Desarenador	Planta de Potabilización				Almacenamiento	Instrumentos de Macro medición
			Tipo	Caudal de Diseño (lt/seg)	Caudal de Operación (lt/seg)	Procesos		
Quebrada el Salto Caudal promedio captado 72 lt/seg, cerca de 2 lt/seg por encima de lo permitido en la concesión	La captación es de fondo. Con caudal de diseño y de captación de 72 lt/seg.	Está compuesto por una caja de entrada y el tanque pre sedimentador La Salida del agua pre sedimentada se realiza a través de una tubería de 12" en PVC	Convencional	74	61	<p>Canaleta Parshall.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Coagulación (Hidroxidocloruro de Aluminio). - 2 unidades de Floculación hidráulicos de flujo horizontal. - 2 unidades de sedimentadores de flujo vertical con placas de Asbesto cemento. - 2 unidades de sedimentadores de flujo vertical con placas de Asbesto cemento. - 4 unidades de filtración convencional con retrolavado. - Desinfección cloro gaseoso. <p>Ubicada en el municipio de Apartadó.</p>	En la planta potabilizadora se cuenta con dos tanques de almacenamiento, los cuales suministran agua a los corregimientos de Currulao, Río Grande, Nueva Colonia. Capacidad de los tanques es de 1.000 m3 y 1.100 m3. El agua que es conducida por gravedad a la red de distribución.	Canaleta Pashall y salida de los dos tanques de almacenamiento.

Fuente: Visita octubre de 2014

El prestador presenta la siguiente información reportada al SUI en cuanto a la Planta de Tratamiento de Agua Potable:

Tabla 15. Reporte Planta de Potabilización

ID	EMPRESA	DEPARTAMENTO	MUNICIPIO	AÑO	NUPTAP	NOMBRE_SISTEMA POTABLE	ESTADO	FECHA_CONSTRUCCION	FCH_INICIO_OPERACION	PROCESOS	CAUDAL_DISENO
22104	OPTIMA DE URABA S.A. E.S.P.	ANTIOQUIA	TURBO	2010	3721	LOS MANDARINOS	ACTIVO	31/08/07	01/01/08	SI	80
22104	OPTIMA DE URABA S.A. E.S.P.	ANTIOQUIA	TURBO	2011	3721	LOS MANDARINOS	ACTIVO	31/08/07	01/01/08	SI	80
22104	OPTIMA DE URABA S.A. E.S.P.	ANTIOQUIA	TURBO	2012	3721	LOS MANDARINOS	ACTIVO	31/08/07	01/01/08	SI	80
22104	OPTIMA DE URABA S.A. E.S.P.	ANTIOQUIA	TURBO	2013	3721	LOS MANDARINOS	ACTIVO	31/08/07	01/01/08	SI	80

Fuente: Consulta SUI

A continuación se realiza descripción de la red de conducción conforme la información reportada en el SUI del Plan de Emergencia y Contingencia del prestador (Octubre 2015):

Tabla 16. Red de Conducción

Material de la Tubería	Diámetros	Longitud (Km)	Funcionamiento	Fecha de Instalación	Fecha Inicio de Operaciones	Macro medidores
PVC	12" a 6"	22.8	Gravedad	08 de noviembre de 2006	01 de junio de 2008	El caudal entregado para cada corregimiento es medido por su respectivo macro medidor.
Vulnerabilidad	Desde su construcción no se instalaron accesorios para definir el trazado de la red; lo que convierte este factor como un factor de riesgo, la tubería queda con sobrepresión mecánica, y en algunos tramos está ubicada en la franja central de la vía.					

Fuente: Plan de Emergencia y Contingencia reportado SUI – consulta octubre 2015

Las redes de distribución son independientes para cada corregimiento que se abastece del sistema Mandarinos así:

Tabla 17. Red de Distribución por corregimiento

Corregimiento	Diámetros	Material	Fecha de Construcción	Sub total en redes
Nueva Colonia	8", 6", 4", 3", 2.5", 2" y 1.5"	PVC	08 de noviembre de 2007	26410
Currulao	8", 6", 4", 3", 2.5", 2" y 1.5"	PVC	08 de julio de 2007	33118.9
Río Grande	6", 4", 3", 2.5", 2" y 1.5"	PVC	04 de abril de 2008	6491
Vulnerabilidad	Los puntos más críticos, son los pasos de la tubería, por canales o caños donde se depositan aguas residuales, que pueden llegar a contaminar el agua potable, y las conexiones ilegales, que afectan el sistema con pérdidas de agua y posibles contaminaciones.			

Fuente: Plan de Emergencia y Contingencia - consulta SUI octubre 2015

- **Sistema Litoral**

El sistema Litoral abastece de agua al corregimiento de su mismo nombre.

En la visita adelantada en el mes de octubre de 2014, no fue suministrada información del sistema Litoral, por lo que la información de la descripción de dicho sistema se realiza conforme la información reportada por el prestador al SUI y el Plan de Emergencia y Contingencia.

Tabla 18. Fuentes de abastecimiento y captación

Nombre de la fuente	Concesión De agua	Vigencia	Caudal Concesionado (l/seg)	Estado de la Concesión	Estructura de Captación	Macro medidores
Quebrada Aguas Claras	Res. 1517 del 2006	20 años	7.55	Vigente	Superficial - Vertedero	No

Fuente: Plan de Emergencia y Contingencia – consulta SUI octubre 2015

La última información reportada por el prestador al SUI es del año 2013, en la cual se identifica la siguiente información:

Imagen 3. Reporte formulario fuentes superficiales SUI 2013

Id Empresa	Empresa	Departamento	Municipio	Nombre de la fuente	Tipo de fuente superficial natural	Tiene concesión de aguas	Entidad que expidió la concesión	Fecha inicial de la autorización	Fecha final de la autorización	Caudal adjudicado (L/S)
22104	OPTIMA DE URABA S.A. E.S.P.	ANTIOQUIA	TURBO	Quebrada Aguas Claras	QUEBRADA	SI	CORPOURABA	26-09-2006	26-09-2026	9

Fuente: Consulta SUI octubre 2015

A continuación se realiza descripción de la red de aducción conforme la información reportada en el SUI del Plan de Emergencia y Contingencia:

Tabla 19. Red de Aducción

Material de la Tubería	Diámetros	Longitud (Km)	Caudal de diseño (lt/seg)	Fecha de la Instalación	Fecha de Inicio de Operaciones
PVC	6" a 8"	1.26	7	01 de agosto de 2006	01 de marzo de 2008

Fuente: Plan de Emergencia y Contingencia reportado SUI – consulta octubre 2015

A continuación se describe de forma general el sistema Litoral:

Tabla 20. Esquema general sistema Litoral

Fuente Superficial	Captación	Desarena dor	Planta de Potabilización				Almacenamiento	Instrumentos de Macro medición
			Tipo	Caudal de Diseño (lt/seg)	Caudal de Operación (lt/seg)	Procesos		
Quebrada Aguas Claras caudal de hasta 40 l/s. En épocas de estiaje, se ven reducidas hasta por debajo de 0.5 l/s,	Superficial	De alta tasa. No se tiene bypass que permita como contingencia pasar el agua directamente a la planta.	Compacta	7	Nd	Aplicación de químicos (coagulante) Coagulación Floculación Sedimentación Filtración Desinfección (Hipoclorito de Calcio)	El sistema cuenta con un tanque de almacenamiento, en concreto reforzado, ubicado en las instalaciones del sistema. Tiene una capacidad de 400 mt3.	2 instrumentos de macro medición ubicados a la entrada y salida

Fuente: Visita octubre de 2014 – Plan de Emergencia y contingencia consulta SUI octubre 2015

A continuación se realiza descripción de la red de conducción conforme la información reportada en el SUI del Plan de Emergencia y Contingencia del prestador (Octubre 2015):

Tabla 21. Red de Conducción

Material de la Tubería	Diámetros	Longitud (Km)	Funcionamiento	Caudal de Diseño (lt/seg)	Fecha de Instalación	Fecha Inicio de Operaciones
PVC	6"	10.99	Gravedad	7	01 de agosto de 2006	01 de marzo de 2008
Vulnerabilidad	Como puntos críticos, se identifican los pasos a nivel de la tubería en las quebradas o madre viejas.					

Fuente: Plan de Emergencia y Contingencia reportado SUI – consulta octubre 2015

La red de distribución del corregimiento Litoral presenta las siguientes características:

Tabla 22. Red de Distribución por corregimiento

Corregimiento	Diámetros	Material	Fecha de Construcción	Sub total en redes (Mt)
Litoral	6", 3" y 2"	PVC	Año 2006	7.377
Vulnerabilidad	Las viviendas o predios se encuentran dispersas en los diferentes caseríos; dificultando la conformación de circuitos cerrados			

Fuente: Plan de Emergencia y Contingencia - consulta SUI octubre 2015

3.1.2 Indicadores de la prestación del servicio de acueducto

A continuación se realiza un análisis de los indicadores de prestación del servicio de acueducto para los cuatro corregimientos de área de prestación:

Tabla 23. Indicadores de la prestación del servicio de acueducto

CORREGI MIENTO	CONTINUIDAD (2014)		CALIDAD DE AGUA (2014)					IANC (6)	MICRO MEDICIÓN (7)
	Resoluci ón 315 de 2005 (1)	Resoluc ión 2115 de 2007 (2)	IRCA SIVICAP (%) (3)	IRCA (%) Control (4)	ACTAS PUNTOS DE MUESTREO REPORTADAS AL SUI (5)				
					Acta de concerta ción	Acta de actualización de la concertación	Acta de recibo a conformidad de la materialización		
Currulao	Nd	Nd	Nd	Nd	Si	No	Si	15.0	99.39
Nueva Colombia	Nd	Nd	Nd	Nd	Si	No	Si		
Río Grande	Nd	Nd	Nd	Nd	Si	No	Si		
Litoral	Nd	Nd	Nd	Nd	Si	No	Si		

Fuente: (1) (2) No datos reportados al SUI 2014 (3) No datos enlace SUI-SIVICAP 2014 (4) No datos reportados al SUI 2014 (5) Reporte SUI año 2014 (6) Último reporte SUI año 2014. (7) Último reporte SUI diciembre 2014.

De la tabla de indicadores de gestión técnica operativa se pueden establecer entre otros aspectos, los siguientes:

Continuidad

El prestador no cuenta con información reportada del indicador de continuidad en la prestación del servicio de acueducto para el año 2014, ni para los años 2009 al 2013. Se insta al prestador para que de manera inmediata realice los reportes respectivos y de cumplimiento a los plazos establecidos en la Resolución compilatoria SSPD No. 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010.

Para el análisis de la continuidad en los corregimientos, se toma como información la suministrada por el prestador en la última visita adelantada del mes de octubre de 2014, la cual arrojó los siguientes resultados:

Tabla 24. Continuidad

Corregimiento	Continuidad R. 315 de 2005 (%)	Continuidad R. 2115 de 2007 (hora/día)
Currulao	99,6	23.9
Litoral	25	6
Nueva Colonia	99,6	23.9
Río Grande	99,6	23.9

Fuente: Visita al prestador octubre de 2014

De acuerdo con los resultados suministrados en visita, se observa que en el corregimiento de Litoral la continuidad en el año 2014 fue catalogada como INSUFICIENTE de acuerdo con la Resolución MPS-MAVDT 2115 de 2007, el suministro del servicio de acueducto no se prestó de manera continua. En los demás corregimientos el indicador presenta buen comportamiento, el suministro de acueducto se catalogó como Continuo.

Calidad de Agua

- **Actas de concertación, materialización y actualización de los puntos y lugares de muestreo para la vigilancia y el control de la calidad del agua suministrada por red de distribución.**

En el SUI se observa el reporte del acta de concertación para los cuatro corregimientos firmada en el año 2010, con la respectiva acta de recibo a conformidad de dichos puntos firmada el mismo año.

No se registró el reporte del acta de actualización de los puntos de muestreo. No es claro si el prestador ha realizado actualizaciones de dichos puntos desde el año 2010.

- **Vigilancia de la calidad del agua ejercida por la autoridad sanitaria en la red de distribución**

Con relación a la calidad del agua suministrada por red de distribución, se analizó la información remitida por el Instituto Nacional de Salud a través del enlace SUI-SIVICAP, y mediante el radicado SSPD No. 20155290189082 del 15 de abril de 2015; no se referencian resultados de vigilancia ejercida por la respectiva Autoridad Sanitaria en la vigencia 2014 al prestador Óptima de Urabá S.A., en los corregimientos de Currulao, Litoral, Nueva Colonia, Río Grande; no es posible verificar el nivel de riesgo del prestador y cómo fue el suministro de agua en los corregimientos.

- **Control de la calidad del agua ejercido por el prestador en la red de distribución**

Se analizaron los reportes de información que el prestador debe realizar al SUI en cuanto a los resultados de autocontrol de Características Básicas, No obligatorias y Especiales en los puntos concertados de la red de distribución de la vigencia 2014 (Artículos 21, 22 y 34 resolución 2115 de 2007¹), y se observó que no se cuenta con ningún reporte. De igual manera, no se cuenta con resultados de los años 2009 al 2013.

De acuerdo con lo anterior, se insta al prestador para que de manera inmediata realice los reportes respectivos, so pena de las acciones de control que se puedan adelantar por no reporte de información al SUI.

De acuerdo con el análisis hecho no es posible verificar el comportamiento del indicador de calidad del agua desde el control que debe ejercer el prestador en la red de distribución.

- **Mapa de riesgos de las fuentes de abastecimiento**

No se observa en la información suministrada por el prestador en la última visita adelantada en el mes de octubre de 2014, avances de la formulación y aprobación del mapa de riesgos de las fuentes de abastecimiento de los sistemas de acueducto Mandarin y Litoral.

Al respecto es importante manifestar que, si bien las autoridades sanitarias y ambientales son las encargadas de la formulación del mapa de riesgos de acuerdo a

¹ Por medio de la cual se señalan características, instrumentos básicos y frecuencias del sistema de control y vigilancia para la calidad del agua para consumo humano

lo establecido en el Decreto 4716 de 2010², también es obligación de las personas prestadoras suministrar la información requerida por dichas entidades para la formulación del mismo.

Al no tener información sobre la formulación y aprobación del mapa de riesgos por la por la Autoridad Sanitaria, no se puede establecer el cumplimiento en la toma de muestras de aquellas características físicas, químicas de interés en salud pública exigidas por el mapa de riesgo o la Autoridad Sanitaria.

Para lo anterior, es necesario que la empresa realice las acciones respectivas para coordinar el inicio y la culminación exitosa del proceso, con el fin que pueda dar aplicación al mapa de riesgo que acoja la Autoridad Sanitaria, y poder monitorear y realizar los análisis físicos y químicos en la red de distribución, de acuerdo con las frecuencias y aquellas características físicas, químicas de interés en salud pública de acuerdo con el mapa de riesgo aprobado por la Autoridad Sanitaria, lo anterior, con base en lo establecido en la Resolución MPS-MVADT 2115 de 2007, artículo 21°, cuadro 11.

El prestador debe informar los avances en la formulación de los mapas de riesgos de cada una de las fuentes de abastecimiento. Una vez se cuente con el acto de aprobación del mapa de riesgos, deberá remitirlo a esta Superintendencia junto con el plan de trabajo correctivo, de acuerdo con lo establecido en el párrafo del artículo 6 de la Resolución MPS-MVADT 4716 de 2010.

Índice de Agua No Contabilizada - IANC

El último reporte de información del indicador IANC al SUI es del año 2014, con resultados dentro de la regulación tarifaria vigente para el prestador, tal y como se muestra a continuación:

Imagen 4. Reporte IANC SUI

Ubicacion_Geografica	Servicio	Prestador	Tiempo	Periodicidad
Departamento	Servicio	Prestador	Año	Actual
NO APLICA	ACUEDUCTO	22104-OPTIMA DE URABA S.A. E.S.P.	2010	59.0%
			2011	33.0%
			2012	27.0%
			2013	19.0%
			2014	15.0%

Fuente: Consulta SUI octubre 2015

Sin embargo, el prestador en la última visita adelantada en el mes de octubre de 2014 suministro la siguiente información del indicador por corregimiento:

² Por medio de la cual se reglamenta el párrafo del artículo 15 del Decreto 1575 de 2007.

Tabla 25. IANC

Corregimiento	IANC (%)
Currulao	19,5
Litoral	42,7
Nueva Colonia	4
Río Grande	9,1

Fuente: Visita al prestador octubre de 2014 – Datos 2013

Analizada la información por corregimiento se observa que en el Litoral el indicador de IANC presenta resultados que en este caso sobrepasarían la regulación tarifaria vigente que especifica un máximo de estas pérdidas del 30%.

No obstante, es importante aclarar que el IANC se calcula para el prestador y no por municipio o corregimiento.

Micro medición Nominal

De acuerdo con la información reportada al SUI por el prestador con corte al 31 de diciembre de 2014, la micro medición fue del 99,39% como se muestra en la siguiente tabla.

Tabla 26. Índice de micro medición nominal reportada al SUI por el municipio de Turbo.

Estrato	Número de suscriptores sin medición	Número de suscriptores con medición	Total suscriptores	Cobertura de micro medición nominal (%)
Bajo-Bajo	28	4.999	5.027	94.44
Bajo	13	2.189	2.202	94.41
Medio-Bajo		1	1	100
Comercial	3	214	217	98.62
Oficial	1	44	45	97.78
Especial	ND	2	2	100
Total	45	7449	7.494	99.39

Fuente: SUI Diciembre de 2014.

La información anterior, corresponde a los suscriptores de Óptima de Urabá S.A. E.S.P., sin discriminar área de prestación (corregimientos – Currulao, Litoral, Nueva Colonia y Río Grande).

De acuerdo con la última visita adelantada en el mes de octubre de 2014, el prestador suministro la siguiente información del indicador de micro medición por cada corregimiento así:

Tabla 27. Índice de micro medición por corregimiento

Corregimiento	Micro medición (%)
Currulao	99,38
Litoral	99,34
Nueva Colonia	99,26
Río Grande	99,72

Fuente: Visita al prestador octubre de 2014

3.2 Servicio de Alcantarillado

Consultada la última actualización del Registro Único de Prestadores – RUPS aprobada del 12 de junio de 2013 bajo el radicado 2013622104296004, el prestador no tiene inscrita la actividad de prestación del servicio de alcantarillado.

En la última visita adelantada al prestador en el mes de octubre de 2014, informó que no prestaba el servicio de alcantarillado en los corregimientos Currulao, Litoral, Nueva Colonia, Río Grande.

3.3 Plan de Emergencia y Contingencia para el manejo de desastres y emergencias asociados a la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado.

Se verificó el reporte que el prestador debe realizar según lo establecido en la circular SSPD No. 20151000000024 del 3 de junio de 2015, y se observa que se encuentra el reporte en estado certificado, con fecha de cargue el 9 de octubre de 2015.

Al respecto es preciso indicar que la circular SSPD No. 20151000000024 del 3 de junio de 2015³, estableció como fecha de reporte el 19 de septiembre de 2015, que para este caso cualquier reporte de información hecha al SUI es extemporánea.

4. ASPECTOS COMERCIALES

A continuación se describe los aspectos comerciales del prestador:

4.1 Contrato de condiciones uniformes

La empresa solicitó mediante radicado No. 20158300141392 del 19 de octubre de 2015 la actualización RUPS. No se observa que el contrato de condiciones uniformes se encuentre con concepto de legalidad, ante lo cual esta superintendencia solicita aclaración.

4.2 Suscriptores

Al realizar la verificación en el sistema único de información SUI relacionado con el número de suscriptores en la vigencia 2013 y 2014 se observó el siguiente comportamiento:

³ Reporte de información al SUI de los planes de emergencia y contingencia – Artículos 3 y 5 de la Resolución 154 del 2014 del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio.

Tabla 28. Suscriptores servicio de acueducto

ESTRATO	2013	2014	DIFERENCIA	%	PART
Estrato 1	5.250	5.227	-23	-0,44	66,05
Estrato 2	2.574	2.407	-167	-6,49	30,41
Estrato 3	2	2		0,00	0,03
Comercial	224	227	3	1,34	2,87
Oficial	50	48	-2	-4,00	0,61
Especial	3	3		0,00	0,04
TOTAL	8.103	7.914	-189	-2,33	100,00

Fuente: SUI

El 66% de los suscriptores se encuentran concentrado en el estrato uno seguida del estrato dos con un 30.41%, en total se observó una disminución en un 2.33% en el número de suscriptores.

4.3 Facturación

4.3.1 Facturación total

Tabla 29. Facturación por estrato acueducto vigencia 2014

AÑO	ESTRATO	Facturación total	Facturación por consumo	Subsidios	Contribuciones
2013	Estrato 1	2.989.160.421	856.215.949	197.214.080,0	26.655
	Estrato 2	2.244.213.325	395.837.191	63.146.566,0	0
	Estrato 3	154.001	89.117	6.205,0	0
	Comercial	284.665.187	61.208.197	3.151,0	34.072.910
	Oficial	166.496.352	60.226.939	,0	0
	Especial	1.546.454	1.192.453	,0	0
	TOTAL	5.686.235.740	1.374.769.846	260.370.002,0	34.099.565
2014	Estrato 1	2.345.172.428	932.911.336	214.015.145,0	6.420
	Estrato 2	1.568.569.280	419.484.684	67.038.257,0	0
	Estrato 3	204.203	96.515	6.619,0	0
	Comercial	185.825.348	50.502.172	1.863,0	29.050.320
	Oficial	125.295.387	44.360.903	,0	0
	Especial	1.321.747	998.559	,0	0
	TOTAL	4.226.388.393	1.448.354.169	281.061.884,0	29.056.740

Fuente: SUI

Se observó una disminución considerable en un 25.67% en la facturación total y un incremento en un 5.35% la facturación por consumo, de esta tendencia se solicita aclaración al igual del valor total de \$33.075 que se encuentra clasificado como contribuciones de estratos uno para las vigencias 2013 y 2014 y subsidios de \$5.014 en el estrato comercial para las mismas vigencias.

Tabla 30. Consumo m3 año/

ESTRATO	Facturación por consumo			Consumo total m: año		
	2013	2014	DIFEREN	2013	2014	DIFEREN
Estrato 1	856.215.949	932.911.336	76.695.387	799.663	850.477	50.814
Estrato 2	395.837.191	419.484.684	23.647.493	370.649	383.759	13.110
Estrato 3	89.117	96.515	7.398	84	89	5
Comercial	61.208.197	50.502.172	-10.706.025	57.080	46.132	-10.948
Oficial	60.226.939	44.360.903	-15.866.036	56.540	40.643	-15.897
Especial	1.192.453	998.559	-193.894	1.124	917	-207
TOTAL	1.374.769.846	1.448.354.169	73.584.323	1.285.140	1.322.017	36.877

Fuente: SUI

Al realizar la comparación de facturación por consumo se observó una reducción en el estrato comercial, oficial y especial en \$26.7 millones de pesos, reflejado en una disminución en 27.052 m³.

Los factores de subsidios y aportes solidarios para los servicios de acueducto, alcantarillado fueron aprobados mediante acuerdo municipal No. 002 de 2014, dentro de dicho acto administrativo no se evidenció los factores para las contribuciones de estrato comercial.

Tabla 31. Factores de subsidios para acueducto y alcantarillado

ESTRATO	ACUEDUCTO		ALCANTRILLADO	
	CARGO FIJO	CONSUMO BASICO	CARGO FIJO	CONSUMO BASICO
1	22%	22%	22%	22%
2	16%	16%	16%	16%
3	5%	5%	5%	5%

Fuente: SUI

4.4 Atención al cliente.

4.4.1 Peticiones Quejas y Reclamos

Conforme a la información reportada en el SUI se observó que durante la vigencia 2014 la empresa reportó un total de 9364 PQR de las cuales el 60% corresponde a acueducto y el 40% a alcantarillado.

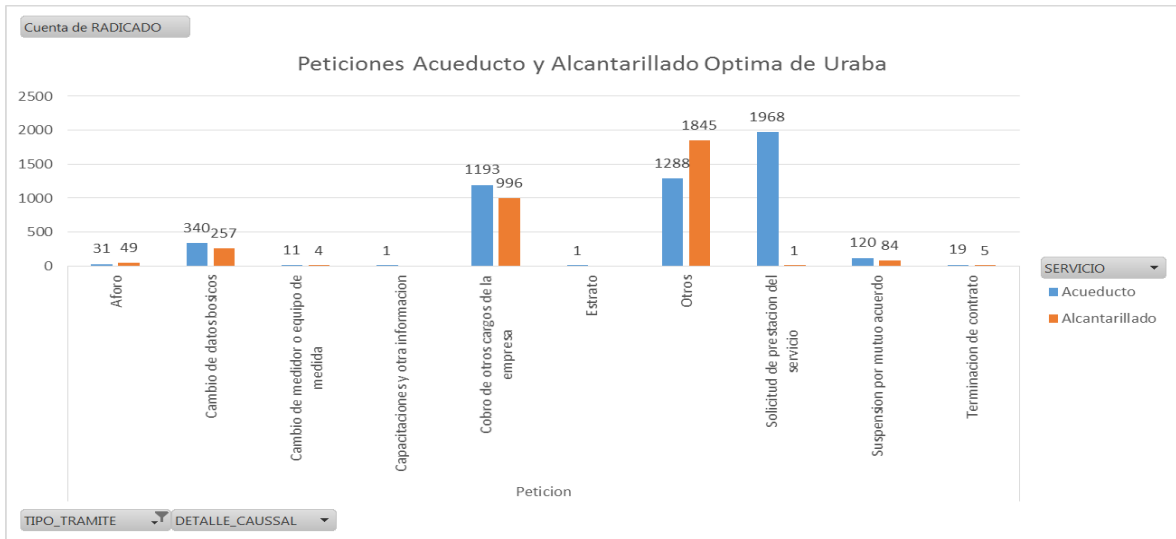
Tabla 32. PQR vigencia 2014 servicio acueducto y alcantarillado

Etiquetas de fila	Acueducto	Alcantarillado	Total general
[-] Petición	4972	3241	8213
Aforo	31	49	80
Cambio de datos basicos	340	257	597
Cambio de medidor o equipo de medida	11	4	15
Capacitaciones y otra informacion	1		1
Cobro de otros cargos de la empresa	1193	996	2189
Estrato	1		1
Otros	1288	1845	3133
Solicitud de prestacion del servicio	1968	1	1969
Suspension por mutuo acuerdo	120	84	204
Terminacion de contrato	19	5	24
[-] Reclamacion	637	476	1113
Aforo	19		19
Atencion al usuario en visitas de revisiones a las instalaciones y medidor del suscriptor o usuario	1		1
Cobro de otros cargos de la empresa	21	1	22
Cobro Multiple		1	1
Cobros inoportunos	2		2
Cobros por servicios no prestados	5		5
Condiciones de seguridad o riesgo	1		1
Descuento por predio desocupado		6	6
Direccion incorrecta	1		1
Entrega y oportunidad de la factura	54	30	84
Estrato	1		1
Falla en la prestacion del servicio por calidad	1	1	2
Falla en la prestacion del servicio por continuidad	13	9	22
Inconformidad con el consumo	500	428	928
Medidor o cuenta cruzada	1		1
Otros	9		9
Pago sin abono a cuenta	2		2
Por actos de suspension, corte, reconexion y	1		1
Relacionada con cobros por promedio	5		5
[-] Recurso de Reposicion	17	18	35
Cambio de datos basicos	4	2	6
Cobro de otros cargos de la empresa	6	5	11
Inconformidad con el consumo	3	9	12
Otros	4	2	6
[-] Recurso de Reposicion y Subsidiario de Apelacion	2	1	3
Cobro de otros cargos de la empresa		1	1
Cobros por servicios no prestados	1		1
Otros	1		1
Total general	5628	3736	9364

Fuente: SUI

Según la información de PQR reportadas, 3619 de estas corresponde al servicio de alcantarillado, de esta manera considerando que la empresa presuntamente no presta este servicio, se solicita la debida aclaración.

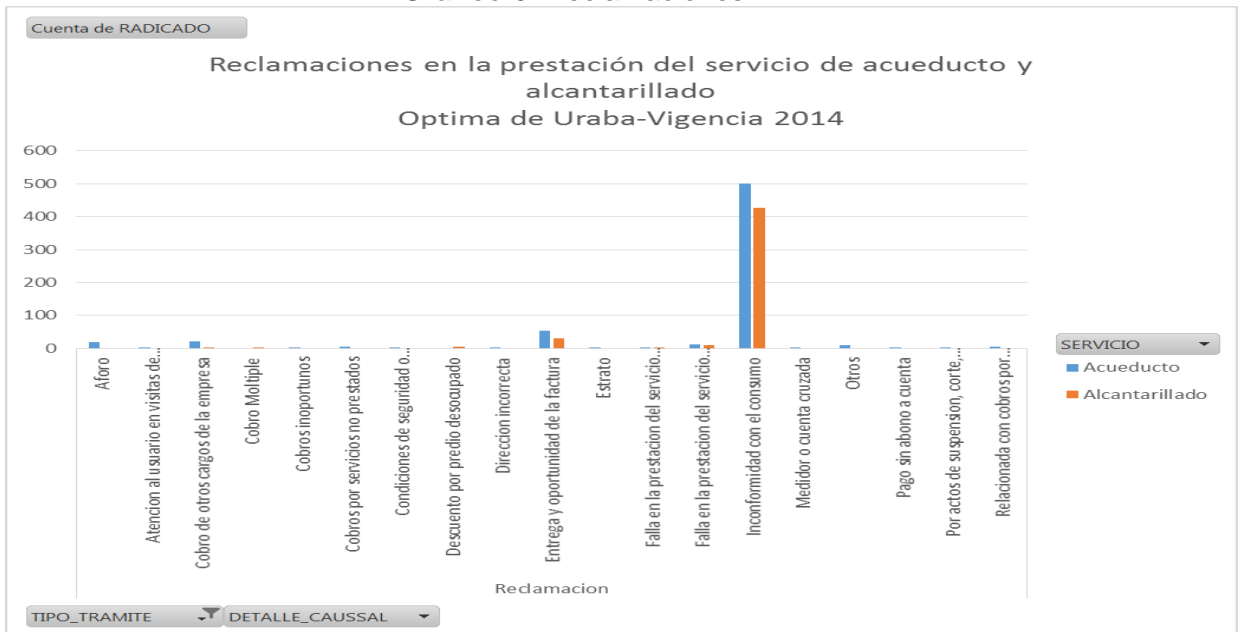
Grafico 5. Peticiones



Fuente: SUI

La mayor cantidad de peticiones recibidas en el servicio de acueducto fueron por solicitud de prestación de servicio, con un total de 1968 seguidas de otros, con 618 peticiones que corresponde a instalación de medidor. De esta manera considerando que el número de suscriptores para acueducto fue disminuido en 189 no se entiende el comportamiento de estas peticiones.

Grafico 6. Reclamaciones



Fuente: SUI

De las 1113 reclamación recibidas, 500 corresponden a inconformidad por el consumo de acueducto, seguidas de 54 por entrega y oportunidad en la factura. Considerando que el 49% de las reclamaciones son relacionadas con el consumo del servicio de acueducto, se solicita aclaración frente al tema y las acciones establecidas con el fin de disminuir el número de estas.

4.5 Aspectos Tarifarios

La empresa OPTIMA DE URABA S.A. E.S.P., asumió la prestación de los servicios públicos de acueducto, en el municipio de Turbo el día 3 de mayo del año 2010.

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 observando 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).

4.5.1 Tarifas aplicadas

4.5.1.1 Acueducto

Una vez revisada la información reportada en el SUI, se identificó que presuntamente la empresa ha reportado de manera errónea la información en el formato de tarifas aplicadas. Tal como se observa en la siguiente tabla, la empresa reportó 2 veces la información de tarifas para cada estrato y uso. A su vez se observa que los datos reportados difieren entre sí.

Tabla 33. Reporte de tarifas aplicadas para el mes de diciembre de 2014 para el servicio de acueducto

Año	Mes	Estrato	TARIFAS APLICADAS			
			CF	CB	CC	CS
2014	Diciembre	1	2.345	852	1.093	1.093
		1	2.345	1.036	1.328	1.328
		2	2.525	918	1.093	1.093
		2	2.525	1.116	1.328	1.328
		3	2.856	1.038	1.093	1.093
		3	2.856	1.262	1.328	1.328
		4	3.006	1.093	1.093	1.093
		4	3.006	1.328	1.328	1.328
		Comercial	4.509	1.639	1.639	1.639
		Comercial	4.509	1.992	1.992	1.992
		Oficial	3.006	1.093	1.093	1.093
		Oficial	3.006	1.329	1.328	1.328

Fuente: SUI – SSPD

Igualmente se observó que la empresa, entre los meses de febrero y marzo del año 2014 realizó unas variaciones en las tarifas lo cual se puede observar en la siguiente tabla:

Tabla 34. Variaciones tarifas entre los meses de mayo y junio de 2014 para el servicio de acueducto

Año	Mes	Estrato	TARIFAS APLICADAS				% DE VARIACION			
			CF	CB	CC	CS	CF	CB	CC	CS
2014	Febrero	1	2.277	828	1.061	1.061				

		1	2.277	1.006	1.290	1.290				
		2	2.452	891	1.061	1.061				
		2	2.452	1.083	1.290	1.290				
		3	2.773	1.008	1.061	1.061				
		3	2.773	1.225	1.290	1.290				
		4	2.919	1.061	1.061	1.061				
		4	2.919	1.290	1.290	1.290				
		Comercial	4.378	1.591	1.591	1.591				
		Comercial	4.378	1.934	1.934	1.934				
		Oficial	2.919	1.061	1.061	1.061				
		Oficial	2.919	1.290	1.290	1.290				
		2014	Marzo	1	2.345	852	1.093	1.093	2,90%	2,82%
1	2.345			1.036	1.328	1.328	2,90%	2,90%	2,86%	2,86%
2	2.525			918	1.093	1.093	2,89%	2,94%	2,93%	2,93%
2	2.525			1.116	1.328	1.328	2,89%	2,96%	2,86%	2,86%
3	2.856			1.038	1.093	1.093	2,91%	2,89%	2,93%	2,93%
3	2.856			1.262	1.328	1.328	2,91%	2,93%	2,86%	2,86%
4	3.006			1.093	1.093	1.093	2,89%	2,93%	2,93%	2,93%
4	3.006			1.328	1.328	1.328	2,89%	2,86%	2,86%	2,86%
Comercial	4.645			1.639	1.639	1.639	5,75%	2,93%	2,93%	2,93%
Comercial	4.645			1.994	1.994	1.994	5,75%	3,01%	3,01%	3,01%
Oficial	3.006			1.093	1.093	1.093	2,89%	2,93%	2,93%	2,93%
Oficial	3.006			1.329	1.328	1.328	2,89%	2,93%	2,86%	2,86%

Fuente: SUI – SSPD

Como se puede observar la empresa realizó en el mes de marzo de 2014 un aumento en las tarifas que oscila entre 2,82% y 5,75%.

Tal como se observa estos aumentos y disminuciones son atípicos. Por otro lado no se observa el cumplimiento del artículo 125 de la Ley 142 de 1994 en cuanto a comunicar los nuevos valores a esta Superintendencia y la en un periódico que circule en los municipios en donde se presta el servicio, o en uno de circulación nacional.

En cuanto a la aplicación de los factores de subsidios y contribuciones y teniendo en cuenta que la información reportada en el formato de tarifas aplicadas presuntamente presenta errores, no se logró llevar a cabo el análisis de los porcentajes aplicados por la empresa.

5. EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN

La Superintendencia realizó para el año 2014 realizado a partir de reporta realizado por parte de la empresa vigencias 2012-2013 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 riesgo financiero bajo, de acuerdo con el siguiente detalle.

Tabla 35. Indicador Financiero Agregado

Liquidez Ajustada	Endeudamiento	Rango Liquidez - Endeudamiento	Eficiencia en el recaudo	Rango ER	Cobertura de Intereses	Rango CI	RANGO IFA
4,51	0,17	RANGO I	105,75	RANGO I	73,22	RANGO I	RANGO I

Fuente SUI

Por otro lado, se verificó el informe de la auditoría externa del prestador a cargo de **SAENZ AUDITORES CONSULTORES S.A.**, quien reportó al SUI para la vigencia 2014, el análisis de los indicadores de gestión de resultados, presentando la siguiente información:

Tabla 36. Resultado indicadores de gestión 2014

Identificador	Empresa	Indicador	Hace 3 años	Hace 2 años	Hace 1 años	Año Presente Empresa	Año Presente Auditor	Evolución	Concepto del AEGR	calidad	Auditor
22104	OPTIMA DE URABA S.A. E.S.P.	liquidez y endeudamiento	0	0	0	0	I	Se Mantiene	Los índices de liquidez y endeudamiento son aceptables y no se vislumbran situaciones que afecten el cumplimiento de los compromisos adquiridos.	Los índices de nivel de riesgo se determinaron con base en los estados financieros del servicio y no de la empresa registrada en reps. a la fecha el prestador no ha certificado ante el sui la información financiera	Sáenz auditores consultores SA
22104	OPTIMA DE URABA S.A. E.S.P.	eficiencia del recaudo	0	0	0	0	I	Se Mantiene	El rango bajo es consecuente con la efectividad de las políticas de recuperación de cartera mediante la suspensión del servicio y los planes de financiación a clientes morosos. para el recaudo la empresa tiene convenios con entidades financieras	Los índices de nivel de riesgo se determinaron con base en los estados financieros del servicio y no de la empresa registrada en RUPS. a la fecha el prestador no ha certificado ante el sui la información financiera	Sáenz auditores consultores SA
22104	OPTIMA DE URABA S.A. E.S.P.	cobertura de intereses	0	0	0	0	I	Se Mantiene	la entidad no tiene obligaciones financieras permanentes, por lo tanto a pesar de tener un ebitda bajo, el índice de cubrimiento de gastos financieros se ubicó en 379 veces	Los índices de nivel de riesgo se determinaron con base en los estados financieros del servicio y no de la empresa registrada en RUPS. a la fecha el prestador no ha certificado ante el sui la información financiera	Sáenz auditores consultores SA
22104	OPTIMA DE URABA S.A. E.S.P.	indicador financiero agregado	0	0	0	0	I	Se Mantiene	de acuerdo con definido en la resolución SSPD 315 de 2005, el IFA se ubica en rango bajo, lo cual fue confirmado con las pruebas de auditoria que determinan que la empresa cumple con su objeto social y con la prestación del servicio sin contratiempos	Los índices de nivel de riesgo se determinaron con base en los estados financieros del servicio y no de la empresa registrada en RUPS. a la fecha el prestador no ha certificado ante el sui la información financiera	Sáenz auditores consultores SA

22104	OPTIMA DE URABA S.A. E.S.P.	calidad agua	ND	ND	ND	ND	I	Se Mantiene	los reportes de los ensayos de calidad de agua en la vigencia reflejaron un índice de riesgo bajo en la calidad del agua de forma consolidada entre los sistemas mandarinos y litoral apta para consumo humano durante toda la vigencia, para los cuales de acuerdo con las verificaciones realizadas por el grupo auditor se presentaron algunos casos eventuales que afectaron el índice puntual producto de la alteración de los parámetros de coliformes totales, escherichia coli, turbiedad, color aparente originado por infiltraciones externas en las redes de distribución	las validaciones realizadas a los informes base de la información corresponden directamente a los resultados de la pruebas de laboratorio entregadas por la ESP y que fueron auditadas por nuestra firma por lo que conceptuamos que las mismas obedecen a los registros de características de calidad de agua según los muestreos de referencia concertados con la autoridad de salud local	Sáenz auditores consultores SA
22104	OPTIMA DE URABA S.A. E.S.P.	agua no contabilizada	ND	ND	ND	ND	I	Se Mantiene	el indicador reflejado consolida en la vigencia un porcentaje de 13.8 por ciento marcando una disminución de 3.41 puntos porcentuales, en relación con el resultado expuesto al cierre del 2013, dicha disminución se dio principalmente por las estrategias aplicadas para la reducción de pérdidas en redes de distribución	Los archivos que soportan la información ante el sui en a partir de las revisiones efectuadas por esta AEGR no reflejan inconsistencias en la información que atenten contra los indicadores expuestos.	Sáenz auditores consultores SA
22104	OPTIMA DE URABA S.A. E.S.P.	cumplimiento o cobertura	ND	ND	ND	ND	I	Se Mantiene	los datos revisados se encuentran ajustados a los cálculos estadísticos geométricos establecidas para las proyecciones de población municipal donde se define según el número de domicilios y las variables de crecimiento tomados para la vigencia del 2014 una constante de 5 habitantes por cada domicilio, para lo cual los resultados de dichos cálculos en relación a usuarios atendidos por optima de Urabá S.A E.S.P, alcanzan una cobertura del 96.47 por ciento al cierre del año 2014	Consideramos que la información es coherente con los archivos fuente de las variables para su cálculo sin resaltarse aspectos que afecten los valores expuestos.	Sáenz auditores consultores SA

22104	OPTIMA DE URABA S.A. E.S.P.	continuidad	ND	ND	ND	ND	I	Se Mantiene	La continuidad en la vigencia registro una disminución de 1.46 puntos porcentuales donde incidió especialmente los valores de fallas tanto programadas como no avisadas en los meses de marzo abril y mayo. no obstante el rango es bajo para la vigencia de reporte	no se evidenciaron omisiones en los requerimientos de información que afecten la calidad de la información reportada, y la misma es consecuente con las bitácoras de suspensiones por parte de la parte operativa encargada de su administración y control	Sáenz auditores consultores SA
22104	OPTIMA DE URABA S.A. E.S.P.	indicador operativo y de calidad agregado acueducto	ND	ND	ND	ND	I	Se Mantiene	el resultado de los indicadores de forma consolidada en optima de URABA S.A. E.S.P., dio como resultado un rango bajo en el IOCA para la vigencia de reporte, aunque se debe establecer criterios puntuales para definir mejoras en uno de los dos sistemas que aunque en el número de usuarios es menor presenta deficiencias en los indicadores debido a las condiciones particulares del área de prestación	Los registros que soportan la operación obedecen directamente a los controles de la operación y de forma general son coherentes a las acciones adelantadas por la ESP sin que se evidenciaran deficiencias en su administración.	Sáenz auditores consultores SA

Fuente: Consulta SUI 2014 - Indicador de Gestión de resultados Acueducto

De igual manera, se presenta a continuación el resultado de la calificación dada por la firma auditora, en cuanto a la matriz de riesgo para los aspectos técnicos operativos del servicio de acueducto:

Imagen 6. Calificación Matriz de Riesgos Acueducto – 2014 Técnico Operativo

Empresa	Macroproceso	Proceso	Riesgo	Probabilidad	Magnitud	Calificación de Riesgo	Control
OPTIMA DE URABA S.A. E.S.P.	Tecnico-Operativo	Tratamiento	Afectacion en produccion de las plantas de tratamiento debido a presencia de actores armados que condicionan la operacion	Baja	Medio	Riesgo Bajo	Eficiente
OPTIMA DE URABA S.A. E.S.P.	Tecnico-Operativo	Tratamiento	Amonestaciones por parte de organismos de control debido a Incumplimiento en los indicadores operativos y de rendimiento en la ESP en el sistema del Litoral	Media	Medio	Riesgo Medio	Ineficiente
OPTIMA DE URABA S.A. E.S.P.	Tecnico-Operativo	Captación	Exposicion a contaminacion por la inadecuada separacion de insumos y espacios para los operarios en los dos sistemas	Baja	Bajo	Riesgo Bajo	Eficiente
OPTIMA DE URABA S.A. E.S.P.	Tecnico-Operativo	Captación	Afectacion al cumplimiento caudales de captacion debido a variaciones de provision para temporada de sequia	Baja	Medio	Riesgo Bajo	Eficiente
OPTIMA DE URABA S.A. E.S.P.	Tecnico-Operativo	Captación	Disminucion de capacidad de captacion debido a falencias en programa de mantenimiento por sistema de succion motor deshabilitado	Baja	Medio	Riesgo Bajo	Eficiente
OPTIMA DE URABA S.A. E.S.P.	Tecnico-Operativo	Aducción	Afectacion de la continuidad debido a falencias en mantenimiento preventivo en sistemas de aduccion	Baja	Medio	Riesgo Bajo	Eficiente
OPTIMA DE URABA S.A. E.S.P.	Tecnico-Operativo	Distribución	Monitoreo de la calidad del agua deficiente debido a falencias en instrumentacion de laboratorio de analisis de aguas	Baja	Bajo	Riesgo Bajo	Eficiente
OPTIMA DE URABA S.A. E.S.P.	Tecnico-Operativo	Distribución	Afectacion a las presiones en el sistema de distribucion debido a la falencia en los mantenimientos preventivos del sistema	Baja	Bajo	Riesgo Bajo	Eficiente
OPTIMA DE URABA S.A. E.S.P.	Tecnico-Operativo	Distribución	Afectacion a la continuidad del servicio debido a falencias en controles de obras de mantenimiento	Baja	Medio	Riesgo Bajo	Eficiente
OPTIMA DE URABA S.A. E.S.P.	Tecnico-Operativo	Tratamiento	Afectacion al calculo de caudales de tratamiento debido a falencias en estado de regilla de la canaleta parshall	Baja	Bajo	Riesgo Bajo	Eficiente
OPTIMA DE URABA S.A. E.S.P.	Tecnico-Operativo	Almacenamiento	Afectacion a control de caudales de salida del sistema debido a falencias en estado de sistemas de monitoreo	Baja	Bajo	Riesgo Bajo	Eficiente
OPTIMA DE URABA S.A. E.S.P.	Tecnico-Operativo	Aducción	Afectaciones en redes debido a incidencias topograficas con exposicion a derrumbes y cercanias a calzadas vehiculares de trocha	Baja	Medio	Riesgo Bajo	Eficiente
OPTIMA DE URABA S.A. E.S.P.	Tecnico-Operativo	Tratamiento	Amonestaciones por parte de organismos de control debido a falencias en Incumplimiento de parametros descritos en Decreto 2115 de 2007	Baja	Bajo	Riesgo Bajo	Eficiente
OPTIMA DE URABA S.A. E.S.P.	Tecnico-Operativo	Distribución	Amonestaciones por parte de entes de control debido a Incumplimiento en la frecuencia de muestras tomadas para ensayos de calidad de agua	Baja	Medio	Riesgo Bajo	Eficiente
OPTIMA DE URABA S.A. E.S.P.	Tecnico-Operativo	Distribución	Afectacion a la calidad de agua en red debido a incidencia en infraestructura de redes de distribucion	Baja	Medio	Riesgo Bajo	Eficiente
OPTIMA DE URABA S.A. E.S.P.	Tecnico-Operativo	Aducción	Disminucion de caudales de abastecimiento debido a falencias de mantenimiento en las estructuras de derivacion de caudal	Baja	Medio	Riesgo Bajo	Eficiente
OPTIMA DE URABA S.A. E.S.P.	Tecnico-Operativo	Tratamiento	Alteracion en los resultados de los parametros de color y turbiedad debido a la dosificacion manual de los quimicos	Baja	Bajo	Riesgo Bajo	Eficiente
OPTIMA DE URABA S.A. E.S.P.	Tecnico-Operativo	Distribución	Amonestaciones por parte de organismos de control debido a comportamientos de calidad de agua con indices elevados en el resultado del IRCA	Baja	Bajo	Riesgo Bajo	Eficiente
OPTIMA DE URABA S.A. E.S.P.	Tecnico-Operativo	Tratamiento	Afectacion a los indicadores de calidad del agua debido a falta de mantenimiento preventivo en el sistema de tratamiento	Baja	Bajo	Riesgo Bajo	Eficiente
OPTIMA DE URABA S.A. E.S.P.	Tecnico-Operativo	Tratamiento	Deficiencias en control de indicadores cuantitativos de gestion debido a falencias en el seguimiento de IANC	Baja	Bajo	Riesgo Bajo	Eficiente
OPTIMA DE URABA S.A. E.S.P.	Tecnico-Operativo	Distribución	Afectacion a la calidad de la informacion en archivos base debido a falencias en digitacion y migracion de informacion	Baja	Medio	Riesgo Bajo	Eficiente
OPTIMA DE URABA S.A. E.S.P.	Tecnico-Operativo	Tratamiento	Falencias en los procesos de tratamiento debida a incidencias en los accesorios de control de desinfeccion del sistema	Baja	Medio	Riesgo Bajo	Eficiente
OPTIMA DE URABA S.A. E.S.P.	Tecnico-Operativo	Captación	Afectacion al abastecimiento debido a falencias en programas de mantenimiento en sistemas de captacion	Baja	Bajo	Riesgo Bajo	Eficiente
OPTIMA DE URABA S.A. E.S.P.	Tecnico-Operativo	Captación	Falencias en control de registro de caudales captados debido a carencia de sistemas de medicion apropiadas para determinacion de exactitud	Baja	Medio	Riesgo Bajo	Eficiente
OPTIMA DE URABA S.A. E.S.P.	Tecnico-Operativo	Aducción	Afectacion a los indicadores de perdidas tecnicas debido a deficiencias en Macromedicion al ingreso de la PTAP	Baja	Medio	Riesgo Bajo	Eficiente
OPTIMA DE URABA S.A. E.S.P.	Tecnico-Operativo	Tratamiento	Inconsistencias en indicadores de perdidas tecnicas por deficiencias en los controles de tratamiento y medicion	Baja	Bajo	Riesgo Bajo	Eficiente
OPTIMA DE URABA S.A. E.S.P.	Tecnico-Operativo	Distribución	Afectacion a las presiones en red debido a falencias en el mantenimiento de sistemas controladores y reguladores de presion	Baja	Medio	Riesgo Bajo	Eficiente
OPTIMA DE URABA S.A. E.S.P.	Tecnico-Operativo	Captación	Afectacion a los procesos propios de captacion debido a vias de acceso a los sistemas no adecuadas	Baja	Medio	Riesgo Bajo	Eficiente

Fuente: Consulta SUI 2014 - Calificación Matriz de Riesgos Acueducto “Técnico Operativo”.

De acuerdo con lo anterior, se requiere al prestador informar que acciones adelantó y adelanta frente a las alertas manifestadas por la firma auditora en cuanto al resultado

de los indicadores como a la calificación de matriz de riesgos para el servicio de acueducto.

6. CALIDAD Y REPORTE DE LA INFORMACIÓN AL SUI

El prestador tiene pendiente el reporte de 61 formatos o formularios al SUI, que equivalen al 6% del total de la información solicitada mediante Resolución SSPD No. 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010, como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 37. Estado de reporte de información al SUI

ID	NÚMERO DE REPORTES PENDIENTES	NÚMERO DE REPORTES RADICADOS	PORCENTAJE DE CARGUE
22104	1	0	0 %
22104	0	1	100 %
22104	15	128	89 %
22104	0	208	100 %
22104	2	206	99 %
22104	6	209	97 %
22104	14	182	92 %
22104	23	111	82 %
22104	61	1045	94 %

Fuente: Consulta SUI

7. ACCIONES DE LA SSPD

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en el desarrollo de sus funciones de inspección, vigilancia y control al prestador OPTIMA DE URABA S.A. E.S.P., realizó entre otras las siguientes acciones en la vigencia 2014:

Mediante el radicado SSPD No. 20144210072371 del 20 de febrero de 2014, se requirió al prestador el reporte de información al SUI en estado pendiente de los tópicos administrativo, comercial, financiero, técnico operativo.

Mediante el radicado SSPD No. 201442306117961 del 30 de septiembre de 2014, se requirió al prestador el reporte de información al SUI, correspondiente a su estudio de Costos y Tarifas al aplicativo MOVET y la información de "Proyectos de Inversión en Infraestructura".

Visita Integral al prestador para verificar en sitio las condiciones de prestación del servicio de acueducto en los corregimientos de Currulao, Nueva Colonia, Río Grande y Litoral del Municipio de Turbo en cuanto aspectos administrativos, técnicos, comerciales y financieros, adelantada durante los días 2 al 4 de octubre de 2015.

Evaluación integral al prestador OPTIMA DE URABA S.A. E.S.P., analizando la información reportada al SUI de la vigencia 2013 y la suministrada en la visita del mes octubre de 2014. La evaluación integral fue remitida al prestador mediante el radicado SSPD No. 20144230801511 del 19 de diciembre de 2014, para su pronunciamiento.

8. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Aspectos Financieros

- El prestador presuntamente incumple con lo estipulado en la resolución SSPD No 20121300003545 de febrero de 2012, la cual establece como plazo máximo para

el cargue del Plan Contable y sus respectivos anexos hasta el 5 de abril de cada vigencia. Los anexos reportados por el prestador al SUI, no contienen las notas a los estados financieros y se limitan a mostrar los estados financieros firmados y aprobados.

- Los ingresos totales se incrementaron en un 11,62%, en 2014 se generaron ingresos por venta de bienes de 72,1 millones de pesos, y por venta de servicios de 1.887,6 millones de pesos representando un incremento del 9,29% frente al periodo anterior; también se puede establecer que el prestador ha disminuido significativamente la cuenta 4395 (devoluciones rebajas y descuentos (db)), la cual paso de 239,3 millones de pesos a tan solo 25,5 millones de pesos.
- Por lo anterior esta superintendencia al no contar con las notas a los estados financieros, solicita una aclaración de las cuentas mencionadas en el párrafo anterior, teniendo en cuenta que en el periodo anterior no se realizaron venta de bienes y que el monto por devoluciones, rebajas y descuentos es alto..
- Los costos de venta de servicios se vieron aumentados en 11,98%, los costos generales y los costos por arrendamientos presentaron la mayor variación siendo el 158,7% y el 106,1% respectivamente; los costos con mayor variación negativa fueron: por seguros y por órdenes y contratos, siendo del 100% y 50,6% respectivamente.
- Se aprecia un incremento general de la cuenta 5 (gastos) del 13,36%, la cuenta 53 (provisiones, agotamiento, depreciaciones y amortizaciones) tuvo mayor variación porcentual y representación monetaria, lo cual obedece al comportamiento de la cuenta 5304 (provisión para deudores), que para el año 2013 no representó ningún monto y para 2014 fue de 37,2 millones de pesos, situación que se debe explicar teniendo como base que para 2013 se reportó un monto de 113 millones en la cuenta deudas de difícil cobro, un aspecto relevante en el cálculo de la provisión para deudores.
- La Utilidad Neta se vio disminuida en -19,23%, reflejando una ineficiente gestión con relación a los costos y gastos, frente a un incremento de los ingresos.
- Por todo lo anterior esta superintendencia solicita que el prestador explique: el no reporte de la cuenta 5304 –provisión para deudores–, y la disminución de la utilidad neta, teniendo como base que si bien es cierto esta utilidad es positiva, este hecho se debe a que influyen otros ingresos no operacionales.
- En 2014 la cuenta 11 (efectivo) disminuyó -58,23% obteniendo una variación de 21,2 millones de pesos; la cuenta 12 (inversiones) se incrementó en 116,93%, representando 49,4 millones de pesos; se aprecia un monto de provisión por -113 millones de pesos, lo cual según el Plan Único de Cuentas (PUC), se debe reportar en su contrapartida 5304, situación que para ese año no se realizó, por lo tanto el prestador debe explicar la metodología de cálculo de la provisión para deudores de los años 2013 y 2014.
- Se ve una variación significativa en los activos no corrientes, debido específicamente a la variación de la cuenta 1645 (plantas, ductos y túneles) pasando de no reportar ningún monto en 2013, a reportar un valor de 7.012,4 millones de pesos en 2014, situación que el prestador debe aclarar toda vez que no se puede establecer la razón que sustente dichos valores.

- En 2014 el margen operacional se vio afectado por los incrementos en los costos y gastos, desenlazando en una utilidad operacional negativa de -33,9 millones de pesos, a pesar de que el resultado arroja un margen de -1,73%, se resalta una leve mejora, ya que en 2013 fue de -3,21%; de igual manera se aprecia una baja eficiencia en el indicador de margen neto ya que este paso de 2,99% en 2013 a 2,13% en 2014, observando un mal rendimiento.
- Los rendimientos del activo y del patrimonio mejoraron sustancialmente debido al incremento de la cuenta del activo (propiedad planta y equipo), en 6.997 millones de pesos; los indicadores no son óptimos y se requiere que el prestador le comunique a esta superintendencia, las acciones que se están ejecutando en este periodo para mejorarlos, toda vez que son dos periodos consecutivos con valores negativos.
- El número de días de cartera disminuyó levemente pasando de 52,77 a 48,39, lo cual quiere decir que mejoró el plazo promedio concedido a los clientes para que realicen el pago de los consumos, esto se puede ser resultado de la aplicación de una política establecida por la empresa enfocada a la recuperación de cartera, situación que el prestador debe explicar toda vez que se observa un comportamiento contrario en la cuenta deudores.

Aspectos Técnicos Operativos

- Comparada la información suministrada por el prestador en visita y lo reportado al SUI en cuanto a las concesiones de agua de las quebradas el Salto y Río Grande del sistema Mandarininos, los datos de caudales adjudicados no son coincidentes. El prestador debe verificar la información que se encuentra reportada en SUI y realizar las aclaraciones respectivas.
- Presuntamente el prestador se encuentra incumpliendo lo establecido en el artículo 1 ítem 1 de la Resolución 0668 de 2003⁴, ya que no cuenta con instrumentos de macro medición en la captación de las fuentes superficiales “El Salto y Río Grande”.
- El prestador debe informar las acciones realizadas o a realizar en cuanto a la vulnerabilidad de la red de aducción del sistema Mandarininos, relacionados en el plan de emergencia y contingencia, en cuanto a los siguientes puntos críticos:
 - Paso por el cauce de la quebrada el Gas
 - Paso por un viaducto (conformado por la misma tubería, recubierta en concreto reforzado),
 - Paso por un talud de inclinación superior a los 45°, y con espacio para pasar inferior a los 30 cm.
- En el Sistema Único de Información – SUI reporte Plantas de Potabilización información del año 2013, el caudal de diseño de la PTAP Mandarininos es de 80 lt/seg, no coincidente con la información suministrada en visita (74 lt/seg).

⁴ Por la cual se modifica los artículo 86, 123, 126 y 210 de la Resolución No. 1096 de Noviembre 17 de 2.000 que adopta el Reglamento Técnico para el sector de Agua Potable y Saneamiento Básico – RAS -"

- El prestador debe informar las acciones realizadas o a realizar en cuanto a la vulnerabilidad de la red de conducción del sistema Mandarin, relacionados en el plan de emergencia y contingencia, en cuanto a los siguientes puntos críticos:
 - Desde su construcción no se instalaron accesorios para definir el trazado de la red; lo que convierte este factor como un factor de riesgo, la tubería queda con sobrepresión mecánica, y en algunos tramos está ubicada en la franja central de la vía.
- El prestador debe informar las acciones realizadas o a realizar en cuanto a la vulnerabilidad de la red de distribución por corregimiento del sistema Mandarin, relacionados en el plan de emergencia y contingencia, en cuanto a los siguientes puntos críticos:
 - Los puntos más críticos, son los pasos de la tubería, por canales o caños donde se depositan aguas residuales, que pueden llegar a contaminar el agua potable, y las conexiones ilegales, que afectan el sistema con pérdidas de agua y posibles contaminaciones.
- Comparada la información suministrada por el prestador en visita y lo reportado en SUI en cuanto a las concesiones de agua de la quebrada Aguas Claras que surte de agua al sistema Litoral, el dato de caudal adjudicado no es coincidente. El prestador debe verificar la información que se encuentra reportada en SUI y realizar las aclaraciones respectivas.
- Presuntamente el prestador se encuentra incumpliendo lo establecido en el artículo 1 ítem 1 de la Resolución 0668 de 2003, ya que no cuenta con instrumentos de macro medición en la captación de la fuente superficial “Quebrada Aguas Claras”.
- El prestador debe informar las acciones realizadas o a realizar en cuanto a la vulnerabilidad de la red de conducción del sistema Litoral, relacionados en el plan de emergencia y contingencia, en cuanto al siguiente punto crítico:
 - Pasos a nivel de la tubería en las quebradas o madre viejas.
- El prestador no ha reportado información del indicador de continuidad al SUI para los años 2009 al 2014. Se insta al prestador reportar la información de manera INMEDITA, so pena de las acciones de control que se puedan realizar por reportes de información extemporáneos o no reportes de información al SUI.

De acuerdo con la información suministrada por el prestador en la visita del mes de octubre de 2014, se observó que en el corregimiento de Litoral la continuidad es catalogada como INSUFICIENTE de acuerdo con la resolución 2115 de 2007, el suministro del servicio de acueducto no se presta de manera continua.

Se requiere al prestador informar las causales del no suministro de manera continua en el corregimiento de Litoral y las acciones que adelanta el prestador para el mejoramiento del indicador.

- El prestador en el SUI presenta reporte de información de las actas de concertación y recibo a conformidad de los puntos y lugares de muestreo de la calidad del agua en los corregimientos de Currulao, Litoral, Nueva Colonia y Río Grande, firmadas en el año 2010, con la Dirección Seccional de Salud y Protección Social de Antioquia.

No se observa reporte alguno si desde dicho año se han realizado actualizaciones de dichas actas. Es preciso indicar que el prestador debe cumplir con la obligación de realizar la actualización del acta con una periodicidad anual según lo establecido en el parágrafo del artículo 5 de la Resolución 811 de 2008, el cual indica:

“La autoridad sanitaria y la persona prestadora, anualmente deberán actualizar el acta de puntos y lugares de muestreo, donde tengan en cuenta el crecimiento poblacional y la ampliación de los sistemas.”

Por tanto, debe suscribir un acta con la autoridad sanitaria, indicando los puntos de muestro establecidos para cada vigencia, la misma debe ser reportada en el SUI.

- Analizados los resultados remitidos del SIVICAP por el Instituto Nacional de Salud no se referencia información del Índice de Riesgo de la Calidad del Agua – IRCA, ni del nivel de riesgo del agua suministrada por el prestador en red de distribución en los corregimientos Currulao, Litoral, Nueva Colonia, Río Grande.

De acuerdo con lo anterior, se requiere al prestador remitir la certificación sanitaria del año 2014 por corregimiento emitida por la respectiva Autoridad Sanitaria que realiza la vigilancia de la calidad del agua en dichos corregimientos; de igual manera los resultados de las muestras de vigilancia por mes por cada corregimiento (año 2014).

- El prestador no presenta en el SUI reporte de información de los resultados de control de la calidad del agua que debe ejercer en los puntos concertados de la red de distribución, de cada uno de los corregimientos de su área de prestación (Currulao, Litoral, Nueva Colonia, Río Grande).

De acuerdo con lo anterior, se insta al prestador para que de manera inmediata realice los reportes de información de los resultados de las Características Básicas, No obligatorias y Especiales, que debe realizar conforme las frecuencias mínimas establecidas en los artículos 21, 22 y 34 de la Resolución 2115 de 2007); so pena de las acciones de control que se puedan adelantar por no reporte de información al SUI o reporte de información extemporánea.

- El prestador debe informar los avances que se tengan de la formulación de los mapas de riesgos de cada una de las fuentes de abastecimiento para los sistemas Mandarin y Litoral. Una vez se cuente con el acto de aprobación del mapa de riesgos, deberá remitirlo a esta Superintendencia junto con el plan de trabajo correctivo, de acuerdo con lo establecido en el parágrafo del artículo 6 de la Resolución 4716 de 2010.
- De acuerdo con el último reporte del prestador al SUI del año 2014, el indicador de IANC presenta resultados conforme lo establecido regulatoriamente. Sin embargo, de acuerdo con los datos suministrados en visita el indicador

presenta resultados muy por encima de la regulación tarifaria vigente (30%) en el corregimiento Litoral, por lo que se requiere informar las acciones que se encuentra adelantando para el mejoramiento del indicador en dicho corregimiento.

- Según la información reportada por el prestador al SUI para diciembre de 2014, el índice de micro medición nominal para el área de prestación del municipio de Turbo fue del 99,39%, resultado dentro de lo establecido regulatoriamente, la información corresponde a los suscriptores de Óptima de Urabá S.A. E.S.P., sin discriminar área de prestación (corregimientos – Currulao, Litoral, Nueva Colonia y Río Grande).
- Se verificó el reporte de información al SUI del Plan de Emergencia y Contingencia y se observa que se encuentra el reporte en estado certificado, con fecha de cargue el 9 de octubre de 2015.

Al respecto, es preciso indicar que el prestador debe dar cumplimiento a los plazos establecidos en la circular SSPD No. 2015100000024 del 3 de junio de 2015, en cuanto al cargue de los respectivos formularios establecidos en el cronograma de cargue con plazo de entrega a 5 de octubre de 2015.

- El prestador debe informar que acciones adelantó y adelanta frente a las alertas manifestadas por la firma auditora SAENZ AUDITORES CONSULTORES S.A., en cuanto al resultado de los indicadores como a la calificación de matriz de riesgos para el servicio de acueducto, en los aspectos técnicos operativos, ya que se observan riesgos que pueden afectar el suministro de acueducto en los corregimientos de su área de prestación.

Aspectos comerciales

- Se observan deficiencias en el cargue de información comercial, lo que indica ausencia de un sistema de control que permita un adecuado análisis de datos de la información que reporta en el SUI.
- La empresa deberá dar explicación a datos relacionados con los valores estimados en subsidios y contribuciones, número de peticiones relacionadas con la solicitud de servicio, el concepto de legalidad del contrato de condiciones uniformes y aclaración de las PQR en el servicio de alcantarillado, entre otros aspectos.

Aspectos Tarifarios

- La empresa no ha certificado el cargue del estudio de costos para el servicio de acueducto en el Modelo de Verificación de Costos y Tarifas (MOVET).
- la empresa presuntamente ha reportó de manera errónea la información en el formato de tarifas aplicadas. Tal como se observa en la siguiente tabla 1, la empresa reportó 2 veces la información de tarifas para cada estrato y uso. A su vez se observa que los datos reportados difieren entre sí.
- La empresa realizó en el mes de en el mes de marzo de 2014 un aumento en las tarifas que oscila entre 2,82% y 5,75%.

- No se observa el cumplimiento del artículo 125 de la Ley 142 de 1994 en cuanto a comunicar los nuevos valores a esta Superintendencia y en un periódico que circule en los municipios en donde se presta el servicio, o en uno de circulación nacional.
- No se logró llevar a cabo el análisis de factores de subsidios y contribuciones aplicados por los presuntos errores en el cargue de información en el formato de tarifas aplicadas.

Teniendo en cuenta lo anterior esta Dirección procede a solicitar a la empresa pronunciarse al respecto.

Reporte de Información al SUI

- Se requiere que el prestador realice el reporte de información al SUI que se encuentra en estado pendiente de manera inmediata, toda vez que el no reporte impide a la Superservicios realizar las acciones de vigilancia y control sobre la empresa, so pena de las acciones de control que pueda realizar esta Superintendencia por el no reporte de información o información extemporánea.

Proyectó: Mery Constanza Rojas Fierro – Funcionaria Profesional Grupo Evaluación Integra DTGAA
Carlos Alberto Aguirre Unigarro - Contratista Profesional Grupo Evaluación Integra DTGAA
Javier Eduardo Araujo Reyes - Contratista Profesional Grupo Evaluación Integra DTGAA
Johanna Milena Cortés Quiroga - Contratista Profesional Especializada grupo Evaluación Integral DTGAA

Revisó: Gloria Patricia González Giraldo - Coordinadora Grupo Integral Acueducto y Alcantarillado
German Arturo García García – Asesor DTGAA

Aprobó: Luis Fernando Ramos Parra - Director Técnico de Gestión de Acueducto y Alcantarillado