

**EVALUACIÓN INTEGRAL DE PRESTADORES
EMPRESA IBAGUERENA DE ACUEDUCTO Y
ALCANTARILLADO S.A E.S.P OFICIAL
“IBAL S.A. E.S.P.- OFICIAL”**



Superservicios
Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios

**SUPERINTENDENCIA DELEGADA
DIRECCIÓN TÉCNICA DE GESTIÓN DE
ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO
Bogotá, Diciembre de 2014**

EMPRESA IBAGUEREÑA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO S.A E.S.P
OFICIAL “IBAL S.A. E.S.P.- OFICIAL”

ANALISIS AÑO 2013

1. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EMPRESA

La Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado S.A E.S.P Oficial, es una sociedad anónima, constituida mediante escritura pública No.2932 del 31 de agosto de 1998 y reformas. Tiene por objeto social la operación y explotación de los sistemas de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado en la ciudad de Ibagué.

Es importante anotar que IBAL ESP oficial, presta el servicio de acueducto aproximadamente al 76% de la zona geográfica del casco urbano del municipio de Ibagué según información recibida en la visita del 15 de mayo de 2014. Cuenta con alrededor de 32 sistemas de acueducto en el municipio, operados por pequeños prestadores, tales como juntas administradoras, asociaciones de usuarios o juntas de acción comunal.

Tabla No.1 Datos generales del prestador

Razón social	Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado S.A E.S.P Oficial
Sigla	IBAL S.A E.S.P - OFICIAL
Tipo de Sociedad	Sociedad anónima
Representante legal	Carlos José Corral Albarello
Fecha de constitución	31/08/1998
Inicio de operaciones	31/08/1998
Servicios prestados	Acueducto y Alcantarillado
Municipios atendidos	Ibagué – Tolima
Nombre AEGR	No aplica
Estado de la certificación del municipio en SGP	Certificado
Fecha última actualización RUPS	29/07/2014

Fuente: RUPS 20147116321367 del 29/07/2014

2. ASPECTOS FINANCIEROS – ADMINISTRATIVOS

2.1 Aspectos Financieros

El prestador cargó la información financiera SUI para el año 2013, el 26 de Febrero de 2014, y las notas contables de los estados financieros el 04 de Marzo de 2014, cumpliendo con la Resolución No.20121300003545 del 14-02-2012, la cual establece el plazo hasta el 05 de abril para el cargue del plan de cuentas y sus anexos.

2.1.1 Estado de Resultados:

Tabla No.2 Estado de resultados

CODIGO	DENOMINACION	2012	%	2013	%	Variación	% Var.
4	INGRESOS	41.832.296.513	100,00%	39.651.626.488	100,00%	(2.180.670.025)	-5,21%
43	VENTA DE SERVICIOS	39.438.890.590	94,28%	37.869.120.936	95,50%	(1.569.769.654)	-3,98%
6	COSTOS DE VENTAS Y OPERACIÓN	25.381.936.958	64,36%	21.477.617.905	56,72%	(3.904.319.053)	-15,38%
63	COSTO DE VENTAS DE SERVICIOS	25.381.936.958	60,68%	21.477.617.905	54,17%	(3.904.319.053)	-15,38%
UB	Utilidad Bruta	14.056.953.632	33,60%	16.391.503.031	41,34%	2.334.549.399	16,61%
5	GASTOS	16.120.663.886	38,54%	16.582.405.508	41,82%	461.741.622	2,86%
51	ADMINISTRACIÓN	8.724.327.819	20,86%	9.388.916.329	23,68%	664.588.510	7,62%
5101	SUELDOS Y SALARIOS	3.291.396.558	7,87%	2.306.392.011	5,82%	(985.004.547)	-29,93%
5102	CONTRIBUCIONES IMPUTADAS	12.225.867	0,03%	17.294.511	0,04%	5.068.644	41,46%
5103	CONTRIBUCIONES EFECTIVAS	170.789.205	0,41%	415.269.253	1,05%	244.480.048	143,15%
5104	APORTES SOBRE LA NÓMINA	35.568.380	0,09%	23.487.984	0,06%	(12.080.396)	-33,96%
5111	GENERALES	1.932.938.749	4,62%	3.287.642.922	8,29%	1.354.704.173	70,09%
53	PROVISIONES, AGOTAMIENTO, DEPRECIACIONES	5.013.649.081	11,99%	5.170.158.136	13,04%	156.509.055	3,12%
5304	PROVISIÓN PARA DEUDORES	1.652.248.819	3,95%	1.464.352.732	3,69%	(187.896.087)	-11,37%
5313	PROVISIÓN PARA OBLIGACIONES FISCALES	2.749.468.710	6,57%	2.875.662.090	7,25%	126.193.380	4,59%
5330	DEPRECIACIÓN DE PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO	11.931.552	0,03%	30.143.314	0,08%	18.211.762	152,64%
UO	Utilidad Operacional	318.976.732	0,76%	1.832.428.566	4,62%	1.513.451.834	474,47%
48	OTROS INGRESOS	2.393.405.923	5,72%	1.782.505.552	4,50%	(610.900.371)	-25,52%
4805	FINANCIEROS	53.290.240	0,13%	311.255.056	0,78%	257.964.816	484,08%
4810	EXTRAORDINARIOS	2.238.667.939	5,35%	1.438.583.359	3,63%	(800.084.580)	-35,74%
58	OTROS GASTOS	2.382.686.986	5,70%	2.023.331.043	5,10%	(359.355.943)	-15,08%
5801	INTERESES	11.681.718	0,03%	-	0,00%	(11.681.718)	-100,00%
5810	EXTRAORDINARIOS	60.471.217	0,14%	3.579	0,00%	(60.467.638)	-99,99%
5815	AJUSTE DE EJERCICIOS ANTERIORES	253.073.744	0,60%	-	0,00%	(253.073.744)	-100,00%
UAI	Utilidad Antes de Impuestos	329.695.669	0,79%	1.591.603.075	4,01%	1.261.907.406	382,75%
UN	Utilidad Neta	329.695.669	0,79%	1.591.603.075	4,01%	1.261.907.406	382,75%

Fuente: SUI 2012 – 2013

- Para el año 2013 los Ingresos se redujeron en 5.21% respecto al 2012, se destaca la disminución de los Ingresos por la prestación de los servicios de acueducto en 3.27% y alcantarillado en 5.11%.
- No es razonable la anterior disminución en los ingresos operacionales, cuando el reporte al SUI de metros cúbicos consumidos presenta un aumento en el año 2013 del 3.8% (ver Tabla 7 pág. 8) y la empresa vincula 4.564 nuevos suscriptores. Es preciso que el prestador brinde una explicación de la razonabilidad de esta variación, toda vez que las Notas a los Estados Financieros no mencionan nada al respecto.
- Otro aspecto importante es la diferencia que se presenta entre el reporte Comercial de facturación anual y el valor de los ingresos operacionales registrados en los Estados Financieros a Diciembre 31 de 2013, diferencia que debe ser explicada por el prestador.

La siguiente es la variación que se evidencia entre las dos fuentes de información.

Tabla No.3 Comparativo reporte de facturación Vs. Estados Financieros

Ingresos Operacionales	Reporte de Facturación Sui 31/12/2013	Estados Financieros 31/12/2013	Diferencia
Acueducto	114.433.850.892	23.427.948.667	91.005.902.225
Alcantarillado	81.550.967.015	14.441.172.269	67.109.794.746
Total	195.984.817.907	37.869.120.936	158.115.696.971

Fuente: SUI Reporte Comercial y Estados Financieros año 2013

- Los costos por la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado en el año 2013 representan el 56.7% de los ingresos operacionales y presentan una disminución del 15.3% respecto al año 2012, principalmente en la captación, tratamiento y distribución, también se destaca una considerable disminución en los costos de personal y. Es preciso que el prestador aclare el comportamiento de estos gastos.
- Otros gastos que presentan una disminución importante y que deben ser aclarados son los de mantenimiento de redes y depreciaciones este último con una variación negativa del 35%.
- No obstante, el aumento de los gastos de administración en 7.62%, la utilidad operacional presenta un aumento del 474%, relacionado directamente con el aumento de la utilidad bruta por la disminución en los costos de operación anteriormente mencionados y el aumento en los ingresos operacionales.
- La utilidad neta del ejercicio presenta un incremento del 382%, respecto del año 2012, en gran medida por el mejor resultado de la utilidad operacional.

2.1.2 Balance General:

Tabla No.4 Balance General

CODIGO	DENOMINACION	2012	%	2013	%	Variación	% Var.
11	EFFECTIVO	3.595.426.751	1,62%	4.576.172.910	2,05%	980.746.159	27,28%
1408	SERVICIOS PÚBLICOS	1.744.121.718	0,79%	649.281.393	0,29%	(1.094.840.325)	-62,77%
1422	ANTICIPOS O SALDOS A FAVOR POR IMPUESTOS	1.552.243.497	0,70%	2.225.753.745	1,00%	673.510.248	43,39%
1470	OTROS DEUDORES	707.324.861	0,32%	994.805.294	0,45%	287.480.433	40,64%
15	INVENTARIOS	125.199.135	0,06%	166.598.552	0,07%	41.399.417	33,07%
1518	MATERIALES PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS	125.199.135	0,06%	166.598.552	0,07%	41.399.417	33,07%
AC	Total Activo Corriente	8.834.628.784	3,98%	9.987.578.839	4,47%	1.152.950.055	13,05%
16	PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO	190.568.141.680	85,90%	190.769.866.676	85,46%	201.724.996	0,11%
1650	REDES, LÍNEAS Y CABLES	160.562.793.752	72,37%	161.687.280.687	72,44%	1.124.486.935	0,70%
1655	MAQUINARIA Y EQUIPO	2.997.217.069	1,35%	2.889.336.147	1,29%	(107.880.922)	-3,60%
1665	MUEBLES, ENSERES Y EQUIPOS DE OFICINA	955.459.306	0,43%	930.756.600	0,42%	(24.702.706)	-2,59%
1670	EQUIPOS DE COMUNICACIÓN Y COMPUTACIÓN	1.745.159.918	0,79%	1.636.966.663	0,73%	(108.193.255)	-6,20%
1685	DEPRECIACIÓN ACUMULADA (CR)	(80.707.869.830)	-36,38%	(82.351.010.812)	-36,89%	(1.643.140.982)	2,04%
1	Total Activos	221.859.077.964	100,00%	223.216.312.002	100,00%	1.357.234.038	0,61%
24	CUENTAS POR PAGAR	3.293.022.411	1,48%	3.106.919.911	1,39%	(186.102.500)	-5,65%
2401	ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS NACIONALES	434.789.229	0,20%	1.768.930.971	0,79%	1.334.141.742	306,85%
2436	RETENCIÓN EN LA FUENTE E IMPUESTO DE TIMBRE	161.250.860	0,07%	275.039.136	0,12%	113.788.276	70,57%
2437	RETENCIÓN DE IMPUESTO DE INDUSTRIA	30.100.909	0,01%	-	0,00%	(30.100.909)	-100,00%
2440	IMPUESTOS, CONTRIBUCIONES Y TASAS POR PAGAR	482.346.788	0,22%	470.473.020	0,21%	(11.873.768)	-2,46%
2455	DEPÓSITOS RECIBIDOS DE TERCEROS	2.086.921.086	0,94%	570.239.832	0,26%	(1.516.681.254)	-72,68%
25	BLIGACIONES LABORALES Y DE SEGURIDAD SOCIAL INTEGR/	1.574.916.565	0,71%	1.556.551.271	0,70%	(18.365.294)	-1,17%
2505	SALARIOS Y PRESTACIONES SOCIALES	1.574.916.565	0,71%	1.556.551.271	0,70%	(18.365.294)	-1,17%
PC	Total Pasivos Corrientes	8.387.312.327	3,78%	8.672.508.452	3,89%	285.196.125	3,40%
22	OPERACIONES DE CRÉDITO PÚBLICO	13.261.949.187	5,98%	10.319.315.347	4,62%	(2.942.633.840)	-22,19%
2208	DEUDA PÚBLICA INTERNA DE LARGO PLAZO	13.261.949.187	5,98%	10.319.315.347	4,62%	(2.942.633.840)	-22,19%
27	PASIVOS ESTIMADOS Y PROVISIONES	3.081.384.507	1,39%	3.038.941.914	1,36%	(42.442.593)	-1,38%
2	Total Pasivos	24.730.646.021	11,15%	22.030.765.713	9,87%	(2.699.880.308)	-10,92%
32	PATRIMONIO INSTITUCIONAL	197.128.431.943	88,85%	201.185.546.289	90,13%	4.057.114.346	2,06%
3230	RESULTADOS DEL EJERCICIO	329.695.669	0,15%	1.591.603.075	0,71%	1.261.907.406	382,75%
3245	REVALORIZACIÓN DEL PATRIMONIO	20.572.596.225	9,27%	20.572.596.225	9,22%	-	0,00%
3	Total Patrimonio	197.128.431.943	88,85%	201.185.546.289	90,13%	4.057.114.346	2,06%
TPP	Total Pasivo y Patrimonio	221.859.077.964	100,00%	223.216.312.002	100,00%	1.357.234.038	0,61%

Fuente: SUI 2012 – 2013

- Para el 2013 la estructura del balance general no presenta variaciones significativas, el total de activos se incrementó en 0.61%, el total de pasivos disminuyó en 10.92%, y el patrimonio aumentó en 2.06%.
- Para el año 2013, el activo corriente se incrementó en 13.05% respecto al año 2012, dentro del activo corriente se destaca la variación de la cuenta efectivo con un incremento de 27.28%, la cuenta efectivo corresponde a saldos poseídos en los diferentes bancos y corporaciones financieras ya sea por recursos propios o por fondos especiales.
- La cuenta deudores del activo corriente tuvo un incremento del 2.39%, revisada la información cargada por el prestador al Sistema Único de Información SUI, en el año 2013 la cartera de difícil recaudo (vencida mayor de 360 días)¹ corresponde al

¹ Según SUI 2014, para el año 2013 el prestador redujo la cartera de difícil recaudo en un 5% pasando de 7.727 millones de pesos en 2012 a 7.361 millones de pesos en el año 2013.

87.7% del total de cartera, razón por la cual esta superintendencia solicita al prestador informar las gestiones que se adelantan para mejorar dicho indicador.

- En el año 2013, los activos no corrientes corresponden en su totalidad a la Propiedad Planta y Equipo que representa el 85.46% del total de los activos, donde construcciones en curso fue la subcuenta que presento la mayor variación, puesto que constituye una de las actividades principales de la empresa y que tiene que ver con las obras de inversión para los sistemas de acueducto y alcantarillado dentro de la ciudad y para dar cumplimiento a los programas de inversión.
- Los pasivos totales se disminuyeron en el 2013 en 10,92% frente al 2012, para el 2013 se destaca: el incremento de la cuenta adquisición de bienes y servicios nacionales en 306,85% en comparación al 2012, la cual corresponde a la causación contable de cada orden de pago de las obligaciones contraídas por la empresa para la adquisición de materiales, equipos, suministro de servicios y contratación de obras para la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado, por lo anterior esta superintendencia pide una justificación del aumento de este monto.
- Por otro lado se nota la disminución significativa de la cuenta depósitos recibidos de terceros en 72,68%. También es representativo el aumento de la cuenta retención en la fuente e impuesto de timbre en 70,57% en comparación al 2012, que corresponde a la retención en la fuente liquidada sobre las órdenes de pago, son cifras liquidadas, declaradas y consignadas dentro del mes siguiente a su causación contable, y por último se destaca la disminución de la cuenta retención de impuesto de industria y comercio por pagar – ica en -100%.
- Para el año 2013 los pasivos corrientes constituyen el 39%, y los pasivos no corrientes el 61% del total de pasivos. dentro de la porción no corriente se destaca la cuenta operaciones de crédito público – deuda pública interna. De estas obligaciones se puede mencionar que han sido canceladas de manera oportuna tal y como se indica en las notas a los Estados Financieros del año 2013.
- Para el año 2013 El Patrimonio de la empresa tan solo tuvo un incremento del 2.06% respecto al año 2012.

2.1.3 Indicadores Financieros:

Tabla No.5 Indicadores Financieros

De Rentabilidad	Formula	2012	2013
Margen Operacional de Utilidad	$\frac{\text{Utilidad de operación} * 100}{\text{Ingresos de operación}}$	0,81%	4,84%
Margen Neto de Utilidad	$\frac{\text{Utilidad Neto} * 100}{\text{Ingresos de operación}}$	0,81%	4,20%
Rendimiento del Activo	$\frac{\text{Utilidad de Operación} * 100}{\text{Activo Total}}$	0,14%	0,82%
Rendimiento del Patrimonio	$\frac{\text{Utilidad de Operación} * 100}{\text{Patrimonio}}$	0,16%	0,91%
De Liquidez	Formula	2012	2013
Razón Corriente	$\frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$	1,05	1,15
Capital de Trabajo	$\frac{\text{Activo Corriente} - \text{Pasivo Corriente}}{\text{Corriente}}$	447.316.457	1.315.070.387
Prueba Ácida	$\frac{\text{Activo Corriente} - \text{Inventario}}{\text{Pasivo Corriente}}$	0,45	0,55
Solidez	$\frac{\text{Activo Total}}{\text{Pasivo Total}}$	8,97	10,13
De Actividad	Formula	2012	2013
Numero de Días de la Cartera	$\frac{\text{Cuentas por Cobrar} * 360}{\text{Ventas Netas}}$	55,65	44,09
Rotación de Cartera	$\frac{360}{\text{Numero de Días Cartera}}$	6,47	8,17
EBITDA		8.614.034.873	10.341.416.350
Rentabilidad EBITDA		20,59%	26,08%
Coefficiente Operacional		99,19%	95,16%

Fuente: SUI 2012- 2013

- El Margen Operacional de Utilidad se incrementó notablemente, de 0.81% en el año 2012 paso a 4.84% en el año 2013, debido a que en este periodo la empresa disminuyo sus gastos y sus costos de operación con variaciones que no son razonables y que tampoco fueron justificadas en las Notas a los Estados Financieros, razón por la cual este indicador no refleja la realidad financiera de la empresa.
- El margen neto tuvo un incremento porcentual en 2013 que pasa de 0.81% a 4,20 % debido al incremento en la utilidad operacional en un 474,47%, en razón al comportamiento de los gastos y costos ya mencionados en el párrafo anterior.
- Para los años 2012 y 2013 la empresa presenta el indicador de liquidez (razón corriente) mayor que 1, es decir que el prestador está en capacidad de responder con sus obligaciones financieras en el corto plazo, no obstante al realizar prueba de liquidez, castigando la cuenta deudores del activo corriente, la razón corriente para los años 2012 y 2013 es menor que 1, es decir que la empresa

presuntamente podría entrar en problemas de liquidez ante una deficiente gestión en la recuperación de su cartera.

- No obstante, la empresa mejoró el indicador de actividad - número de días de la cartera, paso de 55 días en el 2012 a 44 días en el 2013, es decir que para el año 2013 la gestión de recaudo de cartera del prestador fue más eficiente, a pesar de que la cartera permanece casi igual al año 2012 se nota una mayor rotación lo que permite evidenciar una leve mejora en la recuperación de la misma.
- El margen Ebitda para el año 2013 mejora a 26%, gracias al incremento del margen bruto debido a la disminución en los costos de operación en un 15.98%, sin embargo es necesario tener en cuenta que esta disminución se debe en gran medida a la variación que presenta el gasto por depreciación en un monto de \$1.266 millones.

2.1.4 Desempeño de los indicadores financieros en el sector.

La Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado S.A. E.S.P. es una empresa de naturaleza oficial – sociedad anónima, de servicios públicos de orden municipal con un número mayor a 80.000 suscriptores por lo cual, para el presente análisis se tendrán en cuenta los criterios de comparación según el comportamiento del sector que se encuentra ubicado en el mismo rango.

A continuación se presentan los indicadores financieros de la Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado S.A. E.S.P. Oficial para el año 2013, Igualmente se presentan los indicadores financieros del informe estudio sectorial para el año 2013:

Tabla No.6 Comparativo Indicadores Financieros Empresa Ibaguereña De Acueducto Y Alcantarillado S.A. E.S.P. OFICIAL vs. Promedio Empresa pública (más de 80.000 suscriptores)

	LIQUIDEZ	ENDEUDAMIENTO	MARGEN EBITDA	COEFICIENTE OPERACIONAL	MARGEN NETO	RENTABILIDAD DEL ACTIVO
Emp. Ibaguereña	1,1	10,90%	26%	95,10%	4,20%	0,80%
Emp. Oficial del sector	2,59	36%	53%	81%	16%	15%

Fuente: SUI 2013

Al comparar los indicadores de la Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado S.A. E.S.P. Oficial con los indicadores del informe estudio sectorial para acueducto y alcantarillado del año 2013 tenemos lo siguiente:

Liquidez: Para el sector fue de 2.59, la empresa presentó una liquidez de 1.15 para el año 2013, se observa que el prestador se encuentra debajo del promedio, es decir que posee menos liquidez en comparación a las empresas del sector, no obstante es capaz de cumplir con sus obligaciones corrientes.

Endeudamiento: El indicador de endeudamiento promedio fue 36%, y el de la empresa para el año 2013 de 10.9%, lo que indica que el porcentaje de endeudamiento de la empresa es bajo y se encuentra por debajo del promedio del sector.

EBITDA: la empresa para el año 2013 presenta un indicador EBITDA de 26%, este indicador para las empresas de su sector fue 53% es decir que la rentabilidad antes de

depreciaciones, impuestos y amortizaciones del mencionado prestador fue menor que el de las empresas similares del sector, sin embargo es necesario aclarar que este indicador se vio afectado por la significativa disminución de los costos y gastos operacionales y que podría estar en un margen menor, dadas las circunstancias ya mencionadas.

Coeficiente de Operación: Para la Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado S.A. E.S.P. Oficial el indicador del año 2013 fue 95.1%, es mayor que el coeficiente operacional promedio de empresas el cual fue 81%, es decir que el mencionado prestador genera menos utilidad operativa que empresas de similar número de suscriptores.

Margen Neto de Utilidad: para el año 2013 la empresa presentó margen neto de 4.2%, para el sector este margen fue del 16%, al realizar la comparación se evidencia que el margen neto del prestador se encuentra por debajo del promedio de empresas similares, es importante mencionar que este resultado se ve afectado por gastos no operacionales que normalmente se refiere a ajustes contables del periodo.

Rentabilidad de Activos: para el año 2013 la rentabilidad de activos de la Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado S.A. E.S.P. Oficial fue 0.8%, la rentabilidad de activos de empresas del sector fue 15%. Al confrontar los indicadores se evidencia que el prestador se encuentra por debajo del promedio del sector.

2.2 Aspectos Administrativos

2.2.1 Número de empleados:

Según la información reportada por el prestador al Sistema Único de Información, la planta de personal para el año 2013 se encontraba conformada de la siguiente manera:

Tabla No.7 Datos administrativos

CATEGORÍA	ACUEDUCTO		ALCANTARILLADO	
	Cantidad	Salario	Cantidad	Salario
Empleados públicos	10	519,892,983	0	0
Empleados oficiales - nomina	171	3,543,076,807	26	335,950,189
Empleados privados	0	0	0	0
Temporales – contratistas	0	0	0	0
Personal aprendiz	0	0	0	0
Personal pensionado	0	0	0	0
Total planta de personal	181	4,062,969,790	26	335,950,189

Fuente: SUI 2013

Tabla No.8 Empleados por cada 1000 suscriptor Acueducto y Alcantarillado

Año	Acueducto	Alcantarillado
2011	1,58	0,99
2012	1,54	1,01
2013	1,54	0,23

Fuente: SUI

Según el comportamiento observado en la tabla anterior para los últimos dos años se observa que se ha mantenido constante el indicador de empleados por cada 1.000 suscriptores para el servicio de acueducto.

En cuanto al servicio de alcantarillado se observa un comportamiento atípico teniendo en cuenta que en el año 2012 la empresa contaba con 110 empleados para éste servicio y en el año 2013 se registran 26, por lo cual es necesario que el prestador justifique la variación significativa de – 84 empleados.

2.2.2 Eficiencia Laboral

La eficiencia laboral de la empresa para el servicio de Acueducto se calculó con la información del plan contable y comercial, reportada por el prestador en el “Sistema Único de Información”-SUI.

Tabla No.9 Eficiencia Laboral

Año	Acueducto			Alcantarillado		
	Total anual consumos facturados m3	Costos anuales de personal	Eficiencia Laboral = (Costo personal /volumen facturado)	Total anual consumos facturados m3	Costos anuales de personal	Eficiencia Laboral = (Costo personal /volumen facturado)
2012	25.612.630	10.895.056.976	425	23.571.650	2.938.247.793	125
2013	26.588.092	5.859.510.936	220	24.584.130	3.906.340.619	159

Fuente: SUI

De los resultados de la tabla anterior se puede analizar que el indicador de eficiencia para el servicio de acueducto disminuyó en un 48% con respecto al año 2012, ésta situación se presenta debido a que los costos anuales disminuyeron en el 2013 respecto al 2012, sin embargo los costos de personal registrados en los Estados Financieros no coinciden con el reporte del SUI, razón por la cual el prestador debe aclarar esta diferencia.

En cuanto al servicio de alcantarillado, como se puede observar, el indicador de eficiencia laboral aumentó respecto al año 2012 en un 27%, dado que los costos de personal aumentaron en el año 2013 respecto al año 2012, situación que no es coherente teniendo en cuenta que según el reporte del prestador al SUI en el formulario de personal por categoría de empleo, en el año 2013 se presentó una disminución de 84 empleados en la planta de personal. Por lo anterior es necesario que la empresa justifique dicho comportamiento.

3. ASPECTOS TÉCNICO – OPERATIVOS

3.1 Aspectos Técnicos servicio de acueducto

La ciudad de Ibagué departamento del Tolima es abastecida mediante tres sistemas de acueducto que operan por gravedad, los cuales se abastecen por tres fuentes hídricas denominadas río Combeima, río Cay y río Chembe.

3.1.1 Concesión de Aguas

La Corporación Autónoma Regional del Tolima – CORTOLIMA otorgó autorizaciones para la captación de agua de las tres fuentes por medio de las siguientes concesiones:

Tabla No.10 Información Fuentes Superficiales

Nombre de la fuente	Entidad que expidió la concesión	Resolución No.	Fecha inicial de la autorización	Fecha final de la autorización	Caudal adjudicado (L/S)
Río Combeima Combeima	CORTOLIMA	324	15/3/1999	26/09/2015	1.860
Río Cay		325	15/03/1999	14/03/2019	240
Río Chembe		2558	27/09/1995	Se renueva automáticamente	70

Fuente: Visita mayo 2014 – SUI 2009

Al realizar la comparación de la información recopilada durante la visita al prestador en mayo de 2014 y la registrada en el Sistema Único de Información -SUI en el formulario de Fuentes superficiales, se evidenció que no se cuenta con la información general de las concesiones de agua, como se referencia a continuación:

Imagen 1 Información concesiones de agua reporte SUI

Formulario 4. Fuentes superficiales																						
Año		2009																				
Empresa		EMPRESA IBAGUERENA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO S.A E.S.P OFICIAL																				
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)	Caudal mínimo diario en época seca (L/S)	Caudal máximo diario en época de lluvia (L/S)	Caracterización de agua cruda	Caudal medio diario en la fuente (L/S)	Agua captada (M3)	Fecha inicio de periodo de reporte	Fecha final de periodo de reporte	Fecha de aforo de caudal mínimo en la fuente en épocas secas	Hora de aforo de caudal mínimo en la fuente en épocas secas	Fecha de aforo de caudal máximo en la fuente en épocas de lluvia	Hora de aforo de caudal máximo en la fuente en épocas de lluvia	Fecha de carga
116	EMPRESA IBAGUERENA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO S.A E.S.P OFICIAL	TOLIMA	IBAGUE	Rio Combeima	RIO	NO	NO	NO	NO	NO	2488	7660	SI	3040	41641088	NO	NO	28-12-2008	9	08-08-2009	22	08-11-2010
116	EMPRESA IBAGUERENA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO S.A E.S.P OFICIAL	TOLIMA	IBAGUE	Quebrada Cay	QUEBRADA	NO	NO	NO	NO	NO	200	1326	SI	676	6807920	NO	NO	05-12-2008	13	11-08-2009	4	08-11-2010
116	EMPRESA IBAGUERENA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO S.A E.S.P OFICIAL	TOLIMA	IBAGUE	Quebrada Chembe	QUEBRADA	NO	NO	NO	NO	NO	160	300	SI	226	1627118	NO	NO	16-12-2008	11	01-08-2009	6	08-11-2010

Fuente: Consulta diciembre 2014, datos reportados por el prestador SUI 2009

De acuerdo con lo anterior, se insta al prestador a realizar la actualización correspondiente sin perjuicio de las acciones a que haya lugar por la mala calidad en el reporte de la información al SUI.

3.1.2 Estructura Sistema de Acueducto

Captación: La captación de agua cruda se realiza mediante tres estructuras ubicadas en cada fuente de abastecimiento así: Combeima a 6.5 kilómetros del casco urbano de Ibagué, Cay a 3 km del casco urbano, y Chembe a 4.5 km del casco urbano, barrio especial El Salado.

Las captaciones Combeima y Chembe son de tipo lateral y Cay de fondo. Cada captación cuenta con su respectiva unidad de desarenación hidráulica de alta tasa.

Redes: La aducción desde las tres captaciones se realiza por tuberías de CCP, asbesto cemento y PVC, con una longitud total de 6.65 km. La red de distribución de la ciudad de Ibagué tiene una longitud de 720 km aproximadamente.

Sistemas de Tratamiento: El sistema de acueducto cuenta con 3 plantas de tratamiento de agua potable denominadas Pola 1, Pola 2 y Chembe, en las cuales se realizan los siguientes procesos:

Tabla No.11 Procesos sistemas de tratamiento agua potable

Nombre de la Planta de Tratamiento de Agua Potable	Tipo de proceso
Pola 1	Cámara de entrada
	Canaleta Parshall para adición de coagulante
	Floculación
	Sedimentación
	Filtración
	Desinfección
Pola 2	Canaleta Parshall para adición de coagulante
	Floculación
	Sedimentación
	Filtración
	Desinfección
Chembe	Filtración
	Desinfección

Fuente: Visita mayo 2014, SUI 2008

De acuerdo con lo evidenciado en visita adelantada durante los días 15 al 18 de mayo de 2014, el sistema de acueducto no contaba con instrumentos de macromedición en las estructuras de captación, a la entrada de los sistemas de tratamiento, ni a la salida de los mismos, por lo que se presume que el prestador no está cumpliendo lo establecido en los numeral 1, 2 y 3 del Artículo 86 de la Resolución 668 de 2003.

Por otro lado, los sistemas de tratamiento no cuentan con permiso de vertimientos ni tratamiento de lodos generados de los procesos de potabilización, por lo que se presume incumplimiento de lo establecido en el artículo 119 de la Resolución 1096 del 2000, y lo establecido en el artículo 25 de la Ley 142 de 1994.

3.1.3 Dotación neta en la ciudad de Ibagué

Con el fin de determinar la cantidad máxima de agua requerida por los habitantes de la ciudad de Ibagué para satisfacer sus necesidades básicas, se realizó en primera medida el análisis del nivel de complejidad del sistema de acuerdo con la resolución 2320 de 2009 y el RAS y con la población proyectada por el DANE para el año 2014, el cual se establece como “Alto”.

Para la ciudad de Ibagué, teniendo en consideración que se ubica en un clima Frio o templado su dotación neta es de 140 L/hab.día de acuerdo con lo establecido en la resolución 2320 de 2009, como se muestra a continuación:

Tabla No.12 Tabla Dotación Neta

Nivel de complejidad del sistema	Dotación neta máxima para poblaciones con clima frío o templado (L/hab.día)	Dotación neta máxima para poblaciones con clima cálido (L/hab.día)
Bajo	90	100
Medio	115	125
Medio Alto	125	135
Alto	140	150

Fuente: Artículo 1° Resolución 2320 de 2009

De acuerdo con lo anterior y realizado el análisis se requieren 72.502 m³ diarios para suministrar permanentemente a la población. En este cálculo no se tienen en cuenta la

población flotante, la vulnerabilidad del sistema, ni las pérdidas del sistema, por lo que la dotación puede ser mayor de acuerdo con las temporadas de año.

3.2 Indicadores de prestación del servicio

Tabla No.13 Indicadores de la gestión técnica del servicio de acueducto

Indicador	Variable	Normatividad que lo exige	Unidad	Dato SUI	Período de Información	OBSERVACIONES
Cobertura Acueducto	-	-	%	100	2013	Reportado prestador en visita mayo 2014.
Continuidad	-	Resolución CRA 315 de 2005	%	80,1	2013	Reportado prestador en visita mayo 2014.
	-	Resolución 2115 de 2007	Horas/día	20,08	Promedio 2013	Reportado prestador SUI 2013
Micromedición	Usuarios con Micromedición	Ley 142 de 1994	Usuarios	101.899	Diciembre de 2013	Reportado prestador en visita mayo 2014.
	Usuarios sin Micromedición		Usuarios	7.186	Diciembre de 2013	
	Cobertura de Micromedición		%	86,88	Diciembre de 2013	
Macromedición	No. de sectores en red	Ley 142 de 1994	No.	10	2013	Reportado prestador en visita mayo 2014.
	No de sectores con macromedición		No.	0	2013	
IANC	-	Resolución CRA 151 de 2001	%	49	Promedio anual 2013	Reporte prestador SUI
Calidad del Agua	IRCA	Decreto 1575 de 2007 Resolución 2115 de 2007	%	0,24	Promedio 2013	SIVICAP 2013
	Actas de concertación	Resolución 811 de 2008	-	Reportada	2012	Reporte prestador SUI
	Actas de materialización		-	Reportada	2012	Reporte prestador SUI
	Actas de actualización		-	Reportada	2013	Reporte prestador SUI

Fuente: Visita al prestador Mayo de 2014, consulta SUI 2014 datos reportados prestador 2013.

La empresa no cuenta con plan maestro de acueducto y alcantarillado, se tiene un plan por sectores incompleto para el sistema de acueducto.

3.2.1 Calidad del agua

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

De acuerdo con la información de vigilancia remitida por el Instituto Nacional de Salud – INS a través del enlace SUI – SIVICAP, el comportamiento del Índice de Riesgo de la Calidad del Agua – IRCA para la vigencia 2013, presentó valores promedio por mes y anual menores a 5%, para los meses de enero, marzo, y septiembre no se tiene información, como se muestra a continuación:

Tabla No.14 Índice de Riesgo de Calidad del Agua

IRCAs MENSUALES SIVICAP AÑO 2013												ANUAL			
ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	IRCA PROMEDIO (%)	NIVEL DE RIESGO	MESES	NÚMERO DE MUESTRAS
	0,2		0,0	0,0	0,5	0,1	0,0		0,0	0,2	0,7	0,24	Sin Riesgo	9	153

Fuente: SUI- SIVICAP 2013

De acuerdo con la tabla anterior, el prestador suministró durante nueve meses del año 2013 agua con un IRCA de 0,24% lo que se clasifica según el artículo 15° de la Resolución 2115 de 2007 como nivel de riesgo “Sin Riesgo”.

Actualmente la empresa suministra agua por medio de pozo profundo en el sector del corregimiento rural de Buenos Aires, el cual no cuenta con ningún tratamiento según lo evidenciado en la visita de inspección de mayo de 2014, por lo cual es necesario que la empresa adelante las acciones pertinentes con el fin de suministrar agua potable y contar con el permiso de captación de agua subterránea en cumplimiento con lo establecido en el artículo 25° de la Ley 142 de 1994.

- **Control de la calidad del agua ejercido por la empresa en la red de distribución.**

Realizando análisis de la información reportada por el prestador al Sistema Único de Información – SUI, se evidencian 2.239 resultados de muestras físicos químicos y microbiológicos (Características obligatorias y especiales) para los 12 meses del año 2013 presentando para cada muestra niveles de riesgo “Sin Riesgo” agua apta para consumo humano.

Sin embargo, analizando muestra por muestra se reportan resultados para el parámetro de fluoruros entre 1,2 – 3,7 por fuera del valor máximo aceptable, de acuerdo con lo establecido en el artículo 6° cuadro 3 de la resolución 2115 de 2007. Se requiere a la empresa informar las acciones adelantadas para subsanar los resultados con presuntos incumplimientos.

3.2.2 Micromedición

Según lo reportado por el prestador al SUI para la vigencia 2013, en el municipio de Ibagué departamento del Tolima, presentó una cobertura de micromedición promedio del 70,6%, como se muestra a continuación:

Tabla No.15 Índice de Micromedición

Municipio	Estrato	Número de suscriptores sin medición	Número de suscriptores con medición	Cobertura de micromedición (%)
Ibagué	Bajo – Bajo	5.293	9.737	64
	Bajo	11.540	36.081	75
	Medio – Bajo	6.567	22.946	77
	Medio	2.877	10.628	78
	Medio – Alto	374	1.654	81
	Alto	115	391	77
	Industrial	94	122	56
	Comercial	2.307	4.328	65
	Oficial	142	219	60
	Provisional	54	153	73
	Total	29.363	86.259	74,6%

Fuente: SUI 2013

De acuerdo con la información técnica suministrada por el prestador en la visita realizada en mayo de 2014, el promedio de micromedición para el año 2013 fue del 86,88%, sin embargo al comparar la información reportada al SUI y la descrita en la tabla anterior, se evidencian diferencias de reporte. Se insta a la empresa a verificar la información reportada y realizar las actuaciones correspondientes sin perjuicio de las acciones a que haya lugar por mala calidad de la información suministrada.

De acuerdo con la información analizada del índice de micromedición reportado al SUI, se concluye que la empresa se encuentra presuntamente incumpliendo lo establecido regulatoriamente en la Ley 142 de 1994, debido a que la cobertura de micromedición es inferior al 95%.

Por otra parte se observa que en el reporte del SUI, aparecen 2307 suscriptores del sector comercial que no cuentan con medición, situación que la empresa debe aclarar.

3.2.3 Índice de Agua No Contabilizada IANC

De acuerdo con la información técnica proporciona de la visita adelantada en el mes de mayo de 2014, el IANC promedio para el año 2013 fue del 42%. Sin embargo, en la visita adelantada al prestador no se evidenciaron instalados instrumentos de macromedición a la salida de los tres sistemas de tratamiento (Pola 1 y 2 y Chembre), los volúmenes del agua producida se calculan a través de lectura visual del nivel en la regleta de aforo de la canaleta Parshall para la planta Pola 1, para la planta Pola 2 en el perfil de creager y para la Chembe en el vertedero triangular, como se menciona en el folio 23 del informe de visita remitido al prestador.

Se realizó consulta en el SUI y de acuerdo con la información reportada por el prestador se tiene un IANC promedio anual para el 2013 de 49% superior al establecido regulatoriamente.

Comparando la información suministrada por el prestador en la visita adelantada en el mes de mayo de 2014 y lo reportado en el SUI, se evidencian diferencias significativas de reporte. Se requiere verificar la información y realizar las actuaciones calidad.

3.2.4 Continuidad

Para la vigencia 2013, de acuerdo con la información técnica proporcionada en la visita adelantada en el mes de mayo de 2014 (programa ISOsolucion v3), se presentaron registros de continuidad entre 20,2 y 22,17 h/día.

La continuidad se ve afectada en épocas fuertes de lluvias dado que se incrementan los niveles de turbiedad y transporte de sedimentos en el río Combeima, por lo que se detiene la operación de las Plantas Pola 1 y Pola 2 por la dificultad de tratamiento.

Por otro lado, se realizó consulta en el SUI Formato 54. Suspensiones servicio de acueducto en las cuales se relacionan para el año 2013 un total de 1344 reportes entre “Reparaciones técnicas y mantenimientos periódicos” y “Suspensiones no programadas, no avisadas”. Analizada dicha información, se tienen solo para el reporte de no programadas y no avisadas 874 eventos de suspensión, que afectaron la continuidad del servicio de acueducto y por ende el indicador de continuidad en el 2013, por lo que no reflejaría la realidad del indicador en la Ciudad de Ibagué de acuerdo con los datos suministrados en visita y lo reportado al SUI.

De acuerdo con lo anterior, se presentan los datos reportados por el prestador al SUI:

Tabla No 16 Reporte SUI continuidad

Año	Mes	Continuidad (h/día)
2013	Enero	22,9
	Febrero	19,78
	Marzo	19,61
	Abril	20,54
	Mayo	20,69
	Junio	17,58
	Julio	20,59
	Agosto	19,78
	Septiembre	21,17
	Octubre	21,56
	Noviembre	17,75
	Diciembre	19,03
Promedio año 2013		20,08

Fuente: Consulta SUI 2014 datos reportados prestador 2013

En la tabla anterior, se referencian datos de continuidad por debajo de 18 h/día en donde el indicador no es satisfactorio. Se requiere al prestador realizar las aclaraciones respectivas y verificar el cálculo del indicador.

3.2.5 Desempeño de los indicadores técnicos en el sector

Tabla No 17 Análisis de desempeño Indicadores Técnicos

INDICADOR	NORMATIVIDAD	VALOR PERMITIDO	PRESTADOR 2013
MICROMEDICIÓN (%) (1)	Ley 142 de 1994	>95%	74,60%
IRCA (%) (2)	Resolución 2115 de 2007	Sin Riesgo < 5%	0,24
IANC (%) (1)	Resolución CRA 287 de 2004	< 30%	42%
CONTINUIDAD (horas/día) (1)	Resolución 2115 del 2007	23.1 - 24 horas/día (CONTINUO)	20,2 – 22,17

Fuente: Normatividad Vigente, (1) SUI. 2- SIVICAP 2013

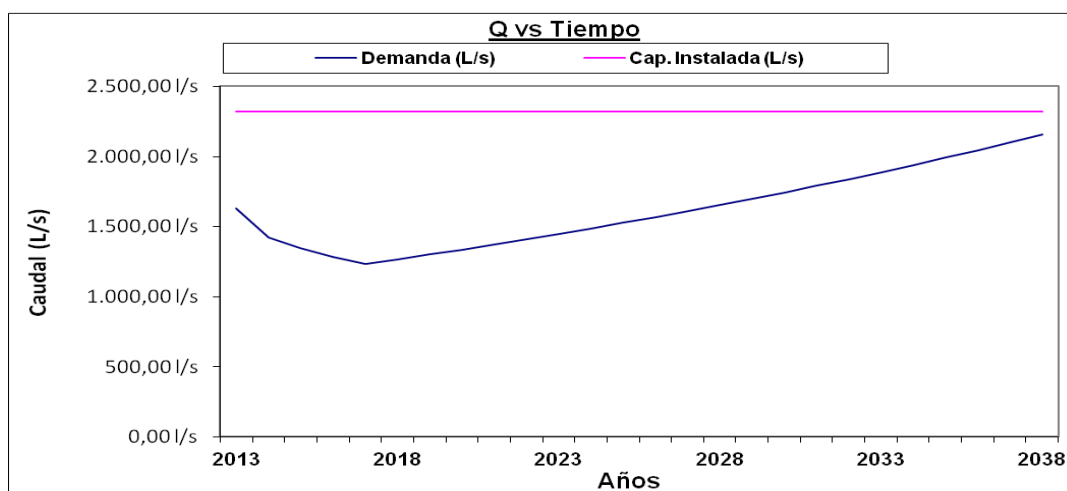
Tomando como referencia los resultados de los indicadores de la empresa, frente a la normatividad aplicable, se determinó que la empresa en general presenta un bajo desempeño para los indicadores de micromedición, IANC y Continuidad, por otro lado se observa que el único que cumple con los estándares normativos es el IRCA por lo cual es necesario que el prestador establezca las acciones tendientes a mejorar el desempeño y dar cumplimiento con la normatividad vigente, y en este sentido mejorar la prestación del servicio de acueducto a los usuarios.

3.2.6. Demanda y capacidad Instalada

Para el análisis de estimación de la demanda de agua potable para la ciudad de Ibagué, se efectuó teniendo en cuenta una tasa de crecimiento calculada con relación a los censos presentados por el DANE para los años 1993 y 2005, la cual se estimó en 2,71% y la población proyectada por DANE para el año 2014 equivale a 517.874 habitantes.

Al realizar la comparación de la demanda estimada frente a la capacidad instalada total de los sistemas de tratamiento de agua potable ubicado en la ciudad de Ibagué (2.320 L/seg), y con un índice de pérdidas – IANC del 49% estimado para el año 2013 y con una tendencia a su reducción en 4 años al 25% teniendo en cuenta el programa establecido por el prestador para la reducción del índice de agua no contabilizada, el cual se ubicara en cinco zonas determinadas y escogidas dentro de la ubicación de varios distritos hidráulicos, se puede establecer que la infraestructura actual permite cubrir las necesidades de consumo de la población hasta el año 2037, como se presenta en la siguiente grafica:

Gráfica No 1 Demanda Vs Capacidad instalada



Fuente: Cálculos SSPD

3.2.7. Resumen de las condiciones técnicas del servicio de acueducto

De acuerdo con los valores suministrados por el prestador en la visita y lo reportado al SUI, a continuación se realiza el cálculo de las condiciones actuales del servicio de acueducto en la ciudad de Ibagué, con base en la población total del municipio para 2014.

Tabla No 18 Cálculo condiciones del servicio

VARIABLES	CANTIDAD	UNIDAD
Producción diaria PTAP Pola 1, 2 y Chembe	156.384	m ³ /día
Total Producción	156.384	m ³ /día
Menos IANC (49%)	76.628	m ³ /día
Total de agua disponible de consumo sin pérdidas	79.755	m ³ /día
Requerimiento RAS	72.502	m ³ /día

Fuente: Visita mayo 2014, RAS

El sistema de tratamiento de la ciudad de Ibagué produce 156.384 m³/día de agua (estimada de acuerdo con los datos suministrados por la empresa en la visita de acuerdo al caudal captado, dado que no se cuenta con equipos de macromedición a la salida del sistema), considerando el requerimiento de agua para la ciudad de Ibagué conforme a lo establecido en el RAS y la resolución 2320 de 2009, es suficiente para abastecer diariamente a la población (24 hr/día), así se presente un alto volumen de pérdidas en el sistema (49%).

Lo anterior, en cuanto al abastecimiento diario, en ciertas ocasiones no se ve reflejado dado que se han presentado eventos que han afectado la continuidad del servicio de acueducto, entre ellas las suspensiones operativas en los sistemas de tratamiento por altas turbiedades en la fuente principal río Combeima, riesgos que el prestador debe prever y actuar para que el indicador de continuidad no se vea afectado y por ende los usuarios cuenten con una continuidad de 24 h/día.

3.3 Aspectos Técnicos servicio de alcantarillado

El sistema de alcantarillado es de tipo combinado (Pluvial y sanitario) y en un 80% funciona por gravedad.

En la ciudad de Ibagué se encuentran ubicados 15 interceptores que discurren de occidente a oriente, los cuales transportan el agua combinada (lluvias y sanitarias). En puntos estratégicos se ubican estructuras de alivio que vierten las aguas a las fuentes superficiales de la ciudad entre las más grandes son río Combeima, río Chipalo, río Alvarado, quebrada la Chicha, quebrada la Edionda, quebrada Agua Sucia, quebrada Agua Blanca y quebrada Hato de la Virgen.

De acuerdo con la consulta realizada en el SUI formulario “Reportes redes del sistema de alcantarillado”, la última información reportada por el prestador es para el año 2012, en este sentido el inventario de redes de alcantarillado es el siguiente:

Tabla No 19 Redes de Alcantarillado

Cuenta de longitud en Km								
Tipo de Alcantarillado	Clase de Ducto	Material						Total general
		Concreto Reforzado	Fibra de Vidrio	GRE S	Otros	PVC Cloruro de Polivinilo	(en blanco)	
Combinado	Tubería	23	1	16	10	10	22	82
Total Combinado		23	1	16	10	10	22	82
Pulival	Tubería			13		20		33
Total Pulival				13		20		33
Sanitario	Tubería			6	5	22	5	38
Total Sanitario				6	5	22	5	38
Total (en blanco)								
Total general		23	1	35	15	52	27	153

Fuente: SUI 2012

En la información reportada por la empresa y descrita en la tabla anterior, no se especifica en la descripción “en blanco”, a qué tipo de material corresponde, por lo que se requiere a la empresa actualizar dicha información.

De acuerdo con la información técnica suministrada en la visita adelantada en el mes de mayo de 2014, el último plan maestro de alcantarillado fue formulado en los años 80, siendo obsoleto ya que no cumple con las normas técnicas actuales RAS 2000 y no se cuenta con actualización. La empresa no cuenta con catastro de redes de alcantarillado. Presuntamente la empresa no está dando cumplimiento a lo establecido en el artículo 102 de la resolución 1096 de 2000.

Sistema de tratamiento de aguas residuales:

En el Municipio de Ibagué se encuentran ubicados y operando tres (3) sistemas de tratamiento de aguas residuales con una capacidad de 190 l/seg, los cuales presentan las siguientes características:

Tabla No 20 Sistemas de Tratamiento de Aguas Residuales

Nombre del Sistema	Tipo de Tratamiento	Caudal de diseño (L/S)	Fuente Receptora
Tejar	Secundario – Terciario	128	Río Combeima
Comfenalco	Secundario	28	Río Opia
Américas	Secundario	34	

Fuente: Visita mayo de 2014

Analizada la información reportada por la empresa al SUI en el formato “Plantas de tratamiento de aguas residuales” la información presenta inconsistencias en el tipo de tratamiento, en el que se referencia que para los sistemas Tejar y Américas el tipo de tratamiento reportado es primario. Teniendo en cuenta la información reportada al SUI, se considera necesario que la empresa verifique la información y realice las actualizaciones correspondientes. Es de reiterar a la empresa que ya se había solicitado estas mismas acciones en el informe de visita remitido.

Los permisos ambientales con que cuenta la empresa son:

- Resolución No. 3351 del 15 de diciembre de 2009, mediante la cual se aprobó el Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos PSMV, expedida por CORTOLIMA.
- Resolución No. 999 del 31 de agosto de 2005, permiso de vertimientos de aguas residuales de la PTAR el Tejar.
- Resolución 2310 del 1 de junio de 2011, mediante la cual se prorrogó por cinco (5) años, el permiso de vertimientos de la Resolución No. 999 del 2005 planta el Tejar.

Por otro lado de acuerdo con la información verificada de la empresa no fue posible evidenciar la existencia de los permisos de vertimientos para los sistemas de Comfenalco por lo que se requiere que el prestador informe el estado actual de éstos.

3.4 VULNERABILIDAD

Los aspectos vulnerables más relevantes que afectan el servicio de acueducto se presentan por las altas precipitaciones en la fuente de abastecimiento principal “Río Combeima”, afectando el parámetro de turbiedad ocasionando la salida de operación de los sistemas de tratamiento Pola 1 y Pola 2, ya que técnicamente no alcanzan a tratar turbiedades mayores a 1.000 UNT, afectando esto la continuidad del servicio.

De igual manera, el servicio de alcantarillado presenta alta vulnerabilidad dado que las redes son combinadas en un 80% ocasionando colmatación, rebosamientos y devolución de aguas residuales en los puntos más bajos en temporada invernal, siendo las causas principales de inundaciones en la ciudad de Ibagué.

Por otro lado, frente al plan de contingencia y emergencia se tiene que:

- Mediante el radicado SSPD No. 20135290660732 del 20 de diciembre de 2013, la empresa informó la conformación de un Comité de formación de ajustes y actualización del plan de contingencia, se planteó un cronograma de actividades las cuales contenían: revisión y actualización, cronograma de actividades que contienen aspectos técnicos y financieros de soportes del plan, y aprobación final del plan.

- Mediante el radicado 20145290065722 del 13 de febrero de 2014, la empresa remitió, copia del plan de contingencia para asegurar la provisión de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado.

Si bien, la empresa cuenta con un plan de contingencia o emergencias definido, en el cual se han identificado los riesgos y la vulnerabilidad del sistema, se insta a la empresa a realizar los ajustes pertinentes consecuentes con lo establecido en la Resolución 154 del 19 de marzo de 2014 expedida por el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio.

De acuerdo con el reporte de la información del “Formulario 55 y 56 Vulnerabilidad Acueducto y Formulario 27 y 28 Vulnerabilidad de Alcantarillado” al SUI, los sistemas de acueducto y alcantarillado no presentaron durante el año 2013 afectaciones.

Sin embargo, en la ciudad de Ibagué se han presentado eventos que han afectado el servicio de alcantarillado entre ellos, inundaciones los cuales relacionó el prestador en el oficio remitido a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios SSPD No. 20145290002302 del 3 de enero de 2014, presentados en los meses de abril, mayo, junio, julio, agosto, septiembre, octubre y noviembre de 2013, los cuales no están reportados en el SUI.

En cuanto al servicio de acueducto, en las alertas de prensa de esta Superintendencia se evidenciaron eventos entre ellos el presentado en el mes de junio de 2013, que ocasionó cierre de la bocatoma principal del acueducto, el cual no se encuentra reportado en el SUI.

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 20147116321367 del 29 de julio de 2014, el mismo cuenta con concepto de legalidad ante la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico CRA con acto de legalización CRA-OJ-02978 del 6 de septiembre de 2002.

4.2 Suscriptores

A continuación se presentan la comparación de los suscriptores por servicio reportados por la empresa en el Sistema Único de Información y en la visita realizada al prestador el 14 de agosto de 2014 para la ciudad de Ibagué:

Tabla No 21 Comparación Suscriptores de los servicios de acueducto y alcantarillado Visita – SUI

Servicio	ACUEDUCTO		DIFERENCIA SUI - VISITA	ALCANTARILLADO		DIFERENCIA SUI - VISITA
	SUI DICIEMBRE 2013	VISITA AGOSTO 2014		SUI DICIEMBRE 2013	VISITA AGOSTO 2014	
Estrato 1	15.422	15.392	-30	12.550	12.520	-30
Estrato 2	48.224	48.151	-73	47.204	47.134	-70
Estrato 3	30.140	30.072	-68	30.058	29.991	-67
Estrato 4	13.921	13.825	-96	13.834	13.738	-96
Estrato 5	2.124	2.081	-43	2.102	2.059	-43

Servicio	ACUEDUCTO		DIFERENCIA SUI - VISITA	ALCANTARILLADO		DIFERENCIA SUI - VISITA
	SUI DICIEMBRE 2013	VISITA AGOSTO 2014		SUI DICIEMBRE 2013	VISITA AGOSTO 2014	
Estrato 6	474	464	-10	466	456	-10
Total Residencial	110.305	109.985	-320	106.214	105.898	-316
Industrial	220	220	0	170	170	0
Comercial	6.657	6.656	-1	6.485	6.484	-1
Oficial	357	355	-2	326	324	-2
Otros	202	470	268	198	463	265
Total No Residencial	7.436	7.701	265	7.179	7.441	262
Total Suscriptores	117.741	117.686	-55	113.393	113.339	-54

Fuente: SUI - Vista al Prestador Agosto de 2014

En la tabla comparativa de la información proporcionada en la visita realizada al prestador en agosto de 2014 se muestra la información entregada por la empresa en cuanto a los suscriptores con corte a diciembre de 2013 y la reportada por éste mismo en el Sistema Único de Información para el mes de diciembre de 2013, se observa que los datos presentan diferencias leves en todos los estratos y usos por lo que es necesario que la empresa verifique la calidad de la información reportada al SUI y de ser necesario realice la corrección respectiva.

De acuerdo a la tabla anterior se observa que los usuarios del estrato 1 disminuyeron un 0.19% con respecto al reporte del SUI de diciembre de 2013. De igual manera los estratos 2, 3, 4, 5 y 6 disminuyeron un 0.15%, 0.22%, 0.69%, 2.06% y 2.15%, respectivamente, con relación al mismo periodo de evaluación.

El uso industrial se observa que se mantuvieron los mismos usuarios y para los usos comercial y oficial se observa una disminución del 0.015%, 0.56%, respectivamente.

Tabla No 22 Variación Suscriptores de los servicios de acueducto y alcantarillado

Servicio	Municipio	Año	Periodo	Estrato 1	Estrato 2	Estrato 3	Estrato 4	Estrato 5	Estrato 6	Total Residencial	Industrial	Comercial	Oficial	Total No Residencial	Total suscriptores
Acueducto	Ibagué	2012	Diciembre	14.770	46.735	28.763	13.155	1.951	519	105.893	211	6.510	361	7.082	112.975
		2013	Diciembre	15.422	48.224	30.140	13.921	2.124	474	110.305	220	6.657	357	7.234	117.539
		Variación Suscriptores 2012-2013		652	1.489	1.377	766	173	-45	4.412	9	147	-4	152	4.564
Alcantarillado	Ibagué	2012	Diciembre	12.408	45.703	28.679	13.068	1.929	510	102.297	158	6.341	329	6.828	109.125
		2013	Diciembre	12.550	47.204	30.058	13.834	2.102	466	106.214	170	6.485	326	6.981	113.195
		Variación Suscriptores 2012-2013		142	1.501	1.379	766	173	-44	3.917	12	144	-3	153	4.070

Fuente: SUI 2012- 2013

De la tabla anterior, se observa que el estrato que presenta la mayor variación para el servicio de acueducto en cuanto al número de suscriptores entre diciembre de 2012 y del 2013 es el 2, con una variación positiva de 1.489 suscriptores, correspondientes a un aumento del 9% de esta variable.

Se evidencia además que el estrato 6 sufre una disminución del 9% en el total de suscriptores entre el periodo de análisis. El estrato 4 tiene un aumento del 6%, seguido del estrato 3, con un 5%, mientras que los estratos 1 y 2 aumentan un 4% y 3% respectivamente en el periodo comprendido entre diciembre del 2012 y del 2013, obteniendo un aumento del 4% en el total de suscriptores de zona residencial. La zona no residencial experimentó un aumento total en el número de suscriptores de un 4%, a pesar de la caída del 1% de los suscriptores en el uso oficial. El uso industrial varió positivamente en un 4%, mientras que el comercial pasó de tener 6.510 usuarios en diciembre de 2012 y en esa misma fecha del año siguiente contaban con 6.657 usuarios.

Del servicio de alcantarillado se observa que el total de suscriptores residenciales aumentó también como en el sistema de acueducto en un 4%, pasando de tener 102.297 usuarios a 106.214 entre el periodo analizado.

4.3 Facturación

La siguiente tabla muestra la facturación del prestador en el municipio de Ibagué. Se observa que la empresa concentra su recaudo en los estratos 1, 2, 3, comercial y oficial, representándole a la empresa un total de \$98.868.854.775, correspondiente al 86,4% del total. A su vez, el estrato que mayor facturación representó para la empresa fue el 2, con un total de \$31.644.232.592.

Tabla No 23 Facturación Acueducto 2013.

ESTRATO	Facturación total	% Facturación por estrato	Subsidios	Contribuciones
Estrato 1	14.992.045.464	13	1.546.802.769	0
Estrato 2	31.644.232.592	28	2.398.470.275	0
Estrato 3	12.216.075.988	11	440.980.378	0
Estrato 4	5.010.949.562	4	0	0
Estrato 5	1.546.161.586	1	0	352.953.780
Estrato 6	1.047.098.118	1	0	243.870.876
Industrial	7.960.786.851	7	0	486.526.554
Comercial	27.685.540.331	24	0	1.268.763.814
Oficial	12.330.960.400	11	0	0
TOTAL	114.433.850.892	100		2.352.115.024

Fuente: SUI año 2013

Servicio de Alcantarillado:

Tabla No 24 Facturación Alcantarillado 2013.

ESTRATO	Facturación total	% Facturación por estrato	Subsidios	Contribuciones
Estrato 1	9.029.405.720	11	928.000.408	0
Estrato 2	23.653.361.513	29	1.691.199.361	0
Estrato 3	9.663.344.502	12	315.885.150	0
Estrato 4	3.970.671.223	5	0	0
Estrato 5	1.188.910.472	1	0	244.578.513
Estrato 6	702.526.006	1	0	145.671.881
Industrial	4.832.255.821	6	0	93.037.641
Comercial	18.308.332.076	22	0	860.257.480
Oficial	10.202.159.682	13	0	0
TOTAL	81.550.967.015	100	2.935.084.919	1.343.545.515

Fuente: SUI año 2013

Como se puede observar en la tabla anterior, la facturación del servicio de alcantarillado presenta un comportamiento similar al del servicio de acueducto; los estratos que mayor facturación le representa al prestador en el servicio de alcantarillado son el 1, 2, 3, comercial y oficial, sumando un total de \$70.856.603.493, correspondiente al 86,89% del total recaudado, en este sentido el estrato que más le facturó al prestador fue el 2, con un total de \$23.653.361.513.

4.4 Atención al Cliente

4.4.1 Peticiones

La empresa recibió para el año 2013 un total de 223 peticiones para el servicio de acueducto, de las cuales el 86% de las peticiones se concentran en inconformidad en el consumo seguido por el 4% correspondiente a cobros por promedio. La empresa debe tomar las acciones con el fin de mejorar la prestación del servicio y disminuir el indicador de “inconformidad en el consumo”.

No se presenta el reporte de peticiones para el servicio de alcantarillado, por lo cual es necesario que la empresa proceda al cargue respectivo de la información, sin perjuicio de las acciones a que haya lugar por los cagues extemporáneos.

Respecto al servicio de acueducto el 86% de las peticiones se concentran en inconformidad en el consumo seguido por el 4% correspondiente a cobros por promedio.

Tabla No 25 Peticiones por detalle de causal

TIPO DE TRAMITE	DETALLE CAUSSAL	ACUEDUCTO	TOTAL GENERAL
Petición	Aforo	4	4
	Cambio de medidor o equipo de medida	2	2
	Cobros inoportunos	5	5
	Estrato	3	3
	Inconformidad con el consumo	192	192
	Medidor o cuenta cruzada	8	8
	Relacionada con cobros por promedio	9	9
Total Petición		223	223

Fuente: SUI 2013

4.4.2 Reclamaciones y recursos

La empresa recibió para el año 2013 un total de 3.460 reclamaciones para el servicio de acueducto,

La principal causal de reclamación para el servicio de acueducto es la inconformidad en el consumo con el 97%. Al respecto se solicita al prestador tomar acciones para disminuir dicha causal. De las reclamaciones realizadas por los usuarios de los servicios al prestador, se presentaron 12 recursos de reposición que equivalen al 0.34% y 48 recursos de reposición y subsidiario de apelación los cuales corresponden al 1.39%.

Tabla No 26 Reclamos Acueducto por detalle de causal

TIPO DE TRAMITE	DETALLE CAUSAL	ACUEDUCTO	TOTAL GENERAL
Reclamación	Inconformidad con el consumo	3.357	3.357
	Relacionada con cobros por promedio	31	31

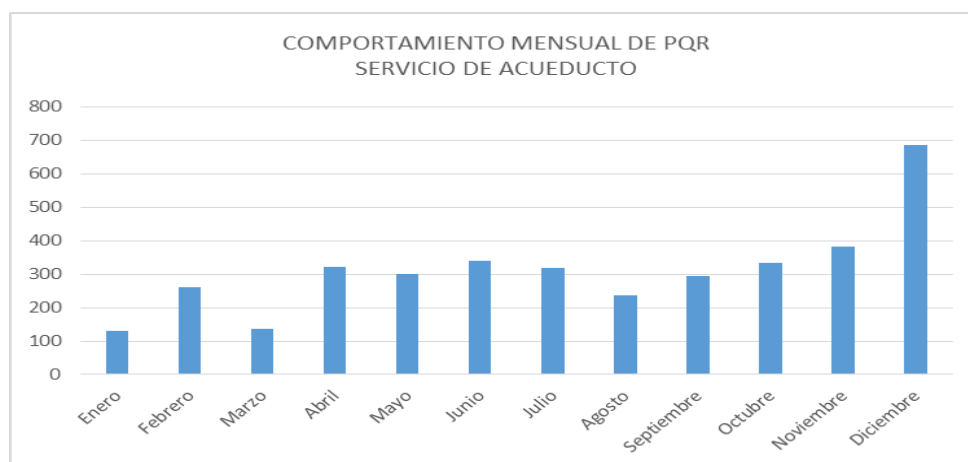
TIPO DE TRAMITE	DETALLE CAUSAL	ACUEDUCTO	TOTAL GENERAL
	Estrato	21	21
	Otros	51	51
	Total Reclamación	3.460	3.460
Recurso de Reposición	Aforo	2	2
	Cobro de otros cargos de la empresa	1	1
	Inconformidad con el consumo	6	6
	Relacionada con cobros por promedio	3	3
	Total Recurso de Reposición	12	12
Recurso de Reposición y Subsidiario de Apelación	Aforo	4	4
	Cobro de otros cargos de la empresa	1	1
	Cobros por servicios no prestados	1	1
	Inconformidad con el consumo	32	32
	Relacionada con cobros por promedio	10	10
	Total Recurso de Reposición y Subsidiario de Apelación	48	48
	Total general	3.743	3.743

Fuente SUI 2013

Para el servicio de alcantarillado no se reporta información por lo cual la Empresa debe proceder al cargue inmediato.

De las reclamaciones realizadas por los usuarios de los servicios de al prestador se presentaron 12 recursos de reposición que equivalen al 0.34% de éstas y 48 recursos de reposición y subsidiario de apelación los cuales corresponden al 1.39%.

Para el año 2013 el mes de diciembre se presentaron mayores peticiones, quejas y reclamos, como se observa en la siguiente gráfica:



Fuente: Datos tomados del SUI

La principal causal de reclamación para el servicio de acueducto inconformidad en el consumo con el 97%. Al respecto se solicita al prestador tomar acciones para disminuir dicha causal.

4.5 Aspectos Tarifarios

A continuación se presentan las tarifas aplicadas reportadas al SUI por el prestador a diciembre de 2013 para los servicios de acueducto y alcantarillado. La tabla presentada a continuación refleja el comportamiento de tarifas aplicadas para ambos servicios en el SUI:

Tabla No 27 Tarifas y Subsidios Aplicados del Servicio de Acueducto

Tarifas Alcantarillado a Diciembre de 2013 Municipio de Ibagué								
Estrato	Tarifas Aplicadas Ubicación				Subsidios Aplicados			
	Cargo Fijo (\$/usuario)	Consumo Básico (\$/m3)*	Consumo Complementario (\$/m3)*	Consumo Suntuuario (\$/m3)*	Cargo Fijo (%)	Consumo Básico (%)	Consumo Complementario (%)	Consumo Suntuuario (%)
1	1.613	216	617	617	-65,00	-64,99	0,00	0,00
2	3.088	413	617	617	-32,99	-33,06	0,00	0,00
3	4.147	555	617	617	-10,00	-10,05	0,00	0,00
4	4.608	617	617	617	0,00	0,00	0,00	0,00
5	10.599	1.110	1.110	1.110	130,01	79,90	79,90	79,90
6	23.041	1.295	1.295	1.295	400,02	109,89	109,89	109,89
Industrial	7.834	1.048	1.048	1.048	70,01	69,85	69,85	69,85
Comercial	7.834	1.048	1.048	1.048	70,01	69,85	69,85	69,85
Oficial	4.608	617	617	617	0,00	0,00	0,00	0,00
* No incluye CMT								
Fuente: Formato de tarifas aplicadas del SUI								

Tabla No 28 Tarifas y Subsidios Aplicados del Servicio de Alcantarillado

Tarifas Alcantarillado a Diciembre de 2013 Municipio de Ibagué								
Estrato	Tarifas Aplicadas Ubicación				Subsidios Aplicados			
	Cargo Fijo (\$/usuario)	Vertimiento Básico (\$/m3)*	Vertimiento Complementario (\$/m3)*	Vertimiento Suntuuario (\$/m3)*	Cargo Fijo (%)	Vertimiento Básico (\$/m3)* (%)	Vertimiento Complementario (%)	Vertimiento Suntuuario (%)
1	998	168	479	479	-65,01	-64,93	0,00	0,00
2	1.911	321	479	479	-32,99	-32,99	0,00	0,00
3	2.567	431	479	479	-9,99	-10,02	0,00	0,00
4	2.852	479	479	479	0,00	0,00	0,00	0,00
5	6.560	862	862	862	130,01	79,96	79,96	79,96
6	14.261	1.006	1.006	1.006	400,04	110,02	110,02	110,02
Industrial	4.849	814	814	814	70,02	69,94	69,94	69,94
Comercial	4.849	814	814	814	70,02	69,94	69,94	69,94
Oficial	2.852	479	479	479	0,00	0,00	0,00	0,00
* No incluye CMT								
Fuente: Formato de tarifas aplicadas del SUI								

5. EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN

La Superintendencia realizó para el periodo entre el año 2011 y 2012 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 de la Empresa es Rango 1 "Riesgo Bajo", es decir no presenta riesgo financiero, de acuerdo con el siguiente detalle:

Tabla No 29 Indicadores de la Gestión

LIQUIDEZ	ENDEUDAMIENTO	RANGO	COBERTURA DE INTERESES	EFICIENCIA DEL RECAUDO	RANGO ER	RANGO IFA	NIVEL IFA
1.08	0.1	RANGO II	4,59	104,82	RANGO I	Rango I	Bajo

Fuente: SUI

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

La empresa tiene pendiente el cargue de 130 reportes de información al SUI, que corresponden al 3.79% del total solicitado mediante Resolución SSPD No. 20101300048765 del 14 de diciembre 2010, tal como se muestra a continuación en el siguiente cuadro:

Tabla No 30 Estado de reporte de información al SUI.

TOPICO	ESTADO			Total general
	Certificado	Certificado No Aplica	Pendiente	
Administrativo	6	4	1	11
Administrativo y Financiero	437	46	18	501
Comercial y de Gestión	1307	84	89	1480
MGC-NIIF	4	2		6
MOVET	6			6
NSC	4			4
Prestadores	108	1		109
Proceso NIF			1	1
Técnico operativo	1248	43	21	1312
Total general	3120	180	130	3430

Fuente: SUI Nov. 7/2014

La empresa presenta pendientes desde el año 2007 por lo cual se considera necesario que ésta proceda a realizar la certificación INMEDIATA de dicha información. Lo anterior sin perjuicio de las acciones a que haya lugar por el cargue extemporáneo de la información.

7 ACCIONES DE LA SSPD

Durante los años 2012 y 2013, la Dirección Técnica de Gestión de Acueducto y Alcantarillado adelantó 5 visitas dentro de las acciones de vigilancia y control ejercidas al prestador, la más recientes fueron la desarrolladas en los meses de mayo y agosto de 2014 .

En la Visita realizada los días 15 y 16 de Mayo de 2014 con el objeto de verificar el estado de la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado en el Municipio de Ibagué Tolima, en los aspectos financieros, comerciales, tarifarios y técnicos operativos, se obtuvieron los siguientes resultados de mayor relevancia:

- *Presentar aclaración respecto de las diferencias entre la información reportada al SUI y la entregada en la visita para los siguientes conceptos:*
 - *Número de empleados oficiales, aprendiz y pensionados*
 - *Número de suscriptores para todos los estratos.*
 - *Valor Total Facturado para acueducto y alcantarillado.*
 - *Número de radicados de peticiones, quejas y reclamos.*
 - *Continuidad de la prestación del servicio de acueducto*

De igual manera, deberá proceder con los ajustes de la información de inversiones en el SUI, realizar el reporte de información de Micromedición al SUI para los meses de enero, abril, mayo, y junio de 2014 y volúmenes de agua producida y facturada para los años 2013 y lo corrido de 2014.

- *En las captaciones Combeima, CAY y Chembe no se cuenta con medición de caudal a la entrada de dichas estructuras situación que también se presenta a la salida del tratamiento la Pola 1, Pola 2 y Chembe.*
- *La empresa cuenta con un catastro de redes del año 2005, el mismo no se encuentra actualizado a las condiciones actuales de la prestación del servicio de acueducto.*
- *Se evidencia una alta vulnerabilidad de la fuente de abastecimiento principal “río Combeima” del sistema de acueducto, por el deterioro ambiental de la misma la cual afecta el parámetro de Turbiedad ocasionando salida de operación de los sistemas de tratamiento Pola 1 y Pola 2.*
- *No se evidenció avance en el programa de reducción de pérdidas dado que para el año 2013 se presentó un IANC de 42%, y para los meses de enero, febrero y marzo de 2014 un 50,91%, 42,70%, 47,46% respectivamente.*
- *Analizada la información de vigilancia 2013 reportada por la autoridad sanitaria del Tolima al SIVICAP y remitida a esta Superintendencia por el Instituto Nacional de Salud – INS a través del enlace SUI – SIVICAP el día 12 de mayo de 2014, se evidenció en una muestra un presunto incumplimiento en los parámetros de calcio y turbiedad, arrojando como resultado para dicha muestra un nivel de riesgo “MEDIO”. De igual manera, para lo corrido del 2014, de acuerdo con los resultados de vigilancia preliminares remitidos por el INS a esta Superintendencia el día 9 de julio de 2014, una muestra presentó un presunto incumplimiento en el parámetro de coliformes totales, arrojando como resultado para dicha muestra nivel de riesgo “ALTO”.*
- *De acuerdo al informe entregado por el laboratorio ANTEK S.A., la empresa presenta un presunto incumplimiento en el parámetro de Giardias, dado que no se debe encontrar presencia en el agua potable de dicho parámetro.*
- *La empresa no cuenta con un catastro de redes de alcantarillado ni con plan maestro de alcantarillado. Se requiere a la empresa informar sobre los avances que ha realizado para contar con el catastro de las redes de alcantarillado, la simulación hidráulica de las mismas y las obras que se requieran para prestar de forma eficiente en términos de continuidad la prestación del servicio.*
- *En el sistema de alcantarillado se han presentado problemas en la red por rebosamientos, y por fuertes lluvias que se presentan en el Municipio se han presentado problemas de capacidad hidráulica de la misma. Se requiere a la empresa informar las acciones correctivas y preventivas adelantadas para prevenir estos hechos, y garantizar la prestación del servicio de alcantarillado de forma eficiente.*
- *Los operarios del sistema de alcantarillado no se encuentran certificados en competencias laborales. Se requiere a la empresa las acciones adelantadas para que los operarios estén certificados en competencias laborales.*
- *En las unidades que componen los sistemas de tratamiento de aguas residuales, la empresa tiene registrada información de tratamiento primario para las PTAR Las Américas y Comfenalco, esta información no concuerda con la suministrada en la visita, dado que el tratamiento realizado en las dos PTAR antes mencionadas es*

secundario, esto indica inconsistencias en la información reportada. De igual manera, los reportes de caudales de diseño de los sistemas Américas y Comfenalco, no concuerdan los datos entregados en visita con lo reportado en el Sistema Único de Información – SUI.

- *Se requiere a la empresa informar los avances en la implementación del cronograma de actividades con soportes de ejecución del Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos - PSMV aprobado mediante Resolución No. 3351 del 15 de diciembre de 2009 expedida por CORTOLIMA.*

8 CONCLUSIONES

- La empresa presenta una mejoría en su situación financiera respecto del año 2012, se destaca la reducción de costos por la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado, lo cual ocasionó para el 2013 un aumento en la utilidad bruta y operativa así como un buen comportamiento en los indicadores operativos.
- Los costos por depreciación registrados en la cuenta 7515 se redujeron significativamente, variación que el prestador debe explicar, toda vez que incide de manera determinante en los resultados.
- Existe errores en la clasificación de cuentas, la cuenta venta de medidores esta reportada en la cuenta (48) otros ingresos, esta debe estar reportada en la cuenta (42) venta de bienes, de acuerdo a la Resolución 20051300033635 del 28 de Diciembre de 2005.
- Es importante mencionar que se redujeron los ingresos por la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado, no obstante al comparar el número de suscriptores, consumos facturados en metros cúbicos y valor facturado por consumo de los años 2012 y 2013, no se evidencia disminución alguna, por lo cual esta Superintendencia de servicios requiere una explicación por parte del prestador.
- La empresa está en capacidad de responder con sus obligaciones en el corto plazo, no obstante podría presentar problemas de liquidez ante una deficiente gestión de recaudo y cartera.
- De acuerdo al Sistema Único de Información SUI en el año 2013 la cartera de difícil recaudo (vencida a más de 360 días) corresponde al 87.7% del total de la cartera. Frente al tema esta Superintendencia genera una alerta y solicita a la empresa informar qué acciones está implementando para mejorar la gestión de recaudo de cartera.
- Los indicadores financieros de liquidez, EBITDA, coeficiente operacional, margen neto y rentabilidad del activo del prestador, se encuentran en situación desfavorable respecto a los indicadores financieros promedio del sector.
- La producción de agua está en el orden de 156.384 m³/día considerando el requerimiento de agua para la ciudad conforme con lo establecido en la resolución 2320 de 2009 y el RAS que corresponde a 72.502 m³/día, es suficiente para cubrir la demanda de la población actual y hasta el año 2037. Sin

embargo los altos niveles de pérdidas de agua, pueden afectar la prestación eficiente del servicio de acueducto.

- De acuerdo con la información técnica suministrada en la visita adelantada en el mes de mayo de 2014, se evidenció que en las captaciones, a la entrada de los sistemas de tratamiento y a la salida de los mismos no se contaba con macromedición. En la respuesta dada por la empresa al informe de visita, manifestó que dentro del plan de desarrollo e inversión se incluyó el suministro e instalación de macromedidores en las captaciones, a las entradas de los sistemas de tratamiento de agua potable, a las salidas de los mismos y salida tanques de distribución; sin embargo, el prestador no suministró soportes de lo informado que permita evidenciar avances significativos. Por consiguiente, la empresa continúa presentando presuntos incumplimientos en el artículo 1 de la resolución 668 del 2003.
- Para el sistema de acueducto no se cuenta con catastro de redes actualizado y no hay sectorización hidráulica.
- De acuerdo con los resultados de vigilancia suministrados por el Instituto Nacional de Salud en promedio para el año 2013, el Índice de Riesgo de la Calidad del Agua fue de 0,24% lo que se clasifica como nivel de riesgo Sin Riesgo, es decir, que la empresa suministró agua apta para consumo humano durante 9 meses del año 2013.
- Según información reportada por el prestador al SUI y realizando los cálculos respectivos la cobertura de micromedición promedio anual para el año 2013 fue de 74,6% inferior a lo establecido en la Ley 142 de 1994. Por tanto, la empresa deberá adelantar acciones tendientes a incrementar la cobertura mínimo al 95%.
- La empresa presenta de manera general un desempeño favorable en el indicador IRCA relacionado con la normatividad a la que se encuentra sujeto.
- El IANC presenta un nivel alto de pérdidas frente a lo establecido regulatoriamente.
- El prestador presenta 874 reportes al SUI “Suspensiones no programadas, no avisadas”, las cuales pueden afectar el resultado del promedio del indicador de continuidad reportado al SUI para el 2013 de 20,08 h/día, y resultados suministrados en visita de 20,2 y 22,17.
- Con relación al suministro de agua por medio de pozo profundo el cual no cuenta con ningún tratamiento, en el sector del corregimiento rural de Buenos Aires y lo evidenciado en la visita de inspección de mayo de 2014, es necesario que la empresa adelante las acciones pertinentes con el fin de suministrar agua potable y contar con el permiso de captación de agua subterránea en cumplimiento con lo establecido en la Ley 142 de 1994.
- De acuerdo con las inconsistencias de información encontradas en algunos de los reportes al SUI los cuales son mencionados en el presente documento, cabe recordar que los datos que reporta al SUI una vez certificados son oficiales y válidos para todos los efectos de planeación, regulación, vigilancia y control; por lo que este tipo de errores afectan la confiabilidad del sistema. Por lo que se recuerda al prestador que la omisión en el cargue de información al SUI, resulta contraria a la obligación general de suministro de información prevista en el

artículo 79 de la Ley 142 de 1994, adicionado por el artículo 14 de la Ley 689 de 2001, según el cual este sistema “se surtirá de la información proveniente de los prestadores de servicios públicos sujetos a su control, inspección y vigilancia, para que su presentación al público sea confiable, conforme a lo establecido en el artículo 53 de la Ley 142 de 1994”.

- En el análisis efectuado a las Peticiones Quejas y Reclamos reportadas por el prestador para el año 2013, se evidenció el no reporte información para el servicio de alcantarillado, por lo cual es necesario que la empresa proceda al cargue respectivo de la información, sin perjuicio de las acciones a que haya lugar por los cagues extemporáneos.
- Respecto al servicio de acueducto el 86% de las peticiones se concentran en inconformidad en el consumo, por lo tanto es necesario que la empresa establezca las acciones que considere pertinentes para mejorar dicho comportamiento.

Proyectó: Ayda Serrano - Francisco Moncayo – Johanna Cortés - Andrés Manjarrez –Carlos Aguirre
Contratistas Grupo de Evaluación Integral - DTGAA

Revisó: María Alejandra Vargas – Contratista grupo Evaluación Integral – DTGAA

Aprobó: Juan Carlos Gómez Vallejo/Director Técnico de Gestión de Acueducto y Alcantarillado