

**EVALUACIÓN INTEGRAL DE PRESTADORES  
PROACTIVA AGUAS DEL ARCHIPIÉLAGO S.A.  
E.S.P.**



**Superservicios**  
Superintendencia de Servicios  
Públicos Domiciliarios

**SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA ACUEDUCTO  
ALCANTARILLADO Y ASEO  
DIRECCIÓN TÉCNICA DE GESTIÓN DE  
ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO  
Bogotá, noviembre de 2014**

# PROACTIVA AGUAS DEL ARCHIPIÉLAGO S.A. E.S.P.

## ANALISIS AÑO 2013

### 1. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EMPRESA

La empresa PROACTIVA AGUAS DEL ARCHIPIÉLAGO S.A. E.S.P. realiza la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado en la isla de San Andrés, es una sociedad anónima de clase privada e inició operaciones el 01 de octubre de 2005.

**Tabla 1.** Datos generales del prestador

<b>RAZÓN SOCIAL</b>	PROACTIVA AGUAS DEL ARCHIPIÉLAGO S.A E.S.P
<b>SIGLA</b>	PROACTIVA AGUAS DEL ARCHIPIÉLAGO S.A E.S.P
<b>NIT</b>	9000042248-4
<b>FECHA DE CONSTITUCIÓN</b>	17/08/2005
<b>FECHA DE INICIO DE OPERACIONES</b>	01/10/2005
<b>NOMBRE REPRESENTANTE LEGAL</b>	ELIZABETH YOUNG DUFFIS
<b>CARGO REPRESENTANTE LEGAL</b>	GERENTE GENERAL
<b>SERVICIOS PRESTADOS</b>	ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO
<b>MUNICIPIOS ATENDIDOS</b>	SAN ANDRÉS
<b>CLASIFICACIÓN</b>	MÁS DE 2500 SUSCRIPTORES
<b>ESTADO DE LA CERTIFICACIÓN EN EL SGP</b>	CERTIFICADO PARA LA VIGENCIA 2012

Fuente: RUPS 2014.

### 2. ASPECTOS FINANCIEROS – ADMINISTRATIVOS

#### 2.1 Aspectos Financieros

La empresa certificó en el SUI, el Plan Único de Cuentas el 03 de julio de 2014, es decir, extemporáneamente teniendo en cuenta que el plazo estipulado en la Resolución No.20121300003545 del 14 de febrero de 2012, es el 05 de abril del siguiente año para el plan de cuentas y sus anexos para el plan de cuentas y sus anexos, y a la fecha no ha reportado las notas a los estados financieros, por lo cual se requiere que la empresa realice el cargue de manera inmediata.

De la información reportada por el prestador se observa lo siguiente:

## 2.1.1 Estado de Resultados

**Tabla 2. Estado de resultados**

DENOMINACION	2012	%	2013	%	Variación	% Var.
INGRESOS	<b>9.621.836.146</b>	<b>100,00%</b>	<b>9.576.307.419</b>	<b>100,00%</b>	<b>(45.528.727)</b>	<b>-0,47%</b>
VENTA DE SERVICIOS	9.261.859.421,00	96,26%	9.094.946.837,00	94,97%	(166.912.584,00)	-1,80%
SERVICIO DE ACUEDUCTO	4.011.520.619,00	41,69%	4.190.180.630,00	43,76%	178.660.011,00	4,45%
SERVICIO DE ALCANTARILLADO	3.479.600.451,00	36,16%	3.738.836.350,00	39,04%	259.235.899,00	7,45%
OTROS SERVICIOS	1.770.738.351,00	18,40%	1.165.929.857,00	12,18%	(604.808.494,00)	-34,16%
COSTOS DE VENTAS Y OPERACIÓN	<b>7.817.799.094</b>	<b>84,41%</b>	<b>7.984.588.619</b>	<b>87,79%</b>	<b>166.789.525</b>	<b>2,13%</b>
COSTO DE VENTAS DE SERVICIOS	7.817.799.094,00	81,25%	7.984.588.619,00	83,38%	166.789.525,00	2,13%
<b>Utilidad Bruta</b>	<b>1.444.060.327</b>	<b>15,01%</b>	<b>1.110.358.218</b>	<b>11,59%</b>	<b>(333.702.109)</b>	<b>-23,11%</b>
GASTOS	2.045.123.395,00	21,26%	2.118.184.294,00	22,12%	73.060.899,00	3,57%
<b>ADMINISTRACIÓN</b>	<b>855.588.117,00</b>	<b>8,89%</b>	<b>767.073.640,00</b>	<b>8,01%</b>	<b>(88.514.477,00)</b>	<b>-10,35%</b>
SUELDOS Y SALARIOS	294.290.183,00	3,06%	341.211.861,00	3,56%	46.921.678,00	15,94%
CONTRIBUCIONES IMPUTADAS	1.595.500,00	0,02%	728.502,00	0,01%	(866.998,00)	-54,34%
CONTRIBUCIONES EFECTIVAS	62.116.927,00	0,65%	66.491.037,00	0,69%	4.374.110,00	7,04%
APORTES SOBRE LA NÓMINA	10.165.635,00	0,11%	4.183.200,00	0,04%	(5.982.435,00)	-58,85%
GENERALES	345.558.695,00	3,59%	260.452.572,00	2,72%	(85.106.123,00)	-24,63%
IMPUESTOS, CONTRIBUCIONES Y TASAS	141.861.177,00	1,47%	94.006.468,00	0,98%	(47.854.709,00)	-33,73%
<b>PROVISIONES, AGOTAMIENTO, DEPRECIACIONES Y AMORTIZACIONES</b>	<b>1.023.899.308,00</b>	<b>10,64%</b>	<b>1.181.069.753,00</b>	<b>12,33%</b>	<b>157.170.445,00</b>	<b>15,35%</b>
PROVISIÓN PARA DEUDORES	953.104.010,00	9,91%	1.029.548.732,00	10,75%	76.444.722,00	8,02%
PROVISIÓN PARA OBLIGACIONES FISCALES	-	0,00%	71.714.000,00	0,75%	71.714.000,00	0,00%
PROVISIÓN PARA CONTINGENCIAS	-	0,00%	-	0,00%	-	0,00%
PROVISIONES DIVERSAS	44.340.000,00	0,46%	51.798.500,00	0,54%	7.458.500,00	16,82%
DEPRECIACIÓN DE PROPIEDADES, PLANTAY EQUIPO	21.186.500,00	0,22%	22.739.729,00	0,24%	1.553.229,00	7,33%
AMORTIZACIÓN DE INTANGIBLES	5.268.798,00	0,05%	5.268.792,00	0,06%	(6,00)	0,00%
<b>Utilidad Operacional</b>	<b>(435.427.098)</b>	<b>-4,53%</b>	<b>(837.785.175)</b>	<b>-8,75%</b>	<b>(402.358.077)</b>	<b>92,41%</b>
OTROS INGRESOS	359.976.725,00	3,74%	481.360.582,00	5,03%	121.383.857,00	33,72%
FINANCIEROS	155.557.044,00	1,62%	144.578.644,00	1,51%	(10.978.400,00)	-7,06%
EXTRAORDINARIOS	204.419.681,00	2,12%	336.781.938,00	3,52%	132.362.257,00	64,75%
OTROS GASTOS	165.635.970,00	1,72%	170.040.901,00	1,78%	4.404.931,00	2,66%
INTERESES	97.605.892,00	1,01%	71.763.310,00	0,75%	(25.842.582,00)	-26,48%
FINANCIEROS	59.066.843,00	0,61%	71.531.095,00	0,75%	12.464.252,00	21,10%
EXTRAORDINARIOS	8.963.235,00	0,09%	26.746.496,00	0,28%	17.783.261,00	198,40%
<b>Utilidad Antes de Impuestos</b>	<b>(241.086.343,00)</b>	<b>-2,51%</b>	<b>(526.465.494,00)</b>	<b>-5,50%</b>	<b>(285.379.151,00)</b>	<b>118,37%</b>
Provisión de Renta y Complementarios	0	0,00%	0	0,00%	-	0,00%
<b>Utilidad Neta</b>	<b>(241.086.343)</b>	<b>-2,51%</b>	<b>(526.465.494)</b>	<b>-5,50%</b>	<b>(285.379.151)</b>	<b>118,37%</b>

Fuente: SUI

Los ingresos operacionales en el 2013 registraron una disminución del 1,80% con respecto al año 2012 que corresponde a \$604 millones en términos absolutos, generado no precisamente por la disminución en la venta de servicios de acueducto y alcantarillado que por el contrario aumentaron 4,45% y 7,45% respectivamente, sino básicamente por la caída en la cuenta Facturación de Otros Servicios la cual registró una reducción del 96% que corresponde a una variación de \$637 millones en términos absolutos.

El Costo de Ventas que representa para el período analizado más del 80% del total de los Ingresos Operacionales, registró un incremento del 2,13% equivalente a \$166 millones generado entre otros aspectos por la subida de los Costos Generales en 57%, Ordenes y Contratos Mantenimiento y Reparación en 10%, Servicios Personales en 6%.

Como consecuencia tanto del comportamiento de los Otros Servicios que afectaron los Ingresos y del aumento del Costo de Ventas, la Utilidad Bruta de la empresa registró una disminución de \$333 millones que equivalen al 23,11% en términos porcentuales.

Los Gastos totales tuvieron un incremento del 3,57% que equivale a una variación de \$73 millones en el cual tanto los Gastos de Administración como los Gastos Generales disminuyeron en 10,35% y 24,63% respectivamente, pero la cuenta que contribuyó a ese aumento fue Provisiones, Agotamiento, Depreciaciones y Amortizaciones que incrementó 15,35% principalmente en lo que se refiere a la provisiones para deudores y Obligaciones Fiscales.

Para el año 2013 la empresa incrementó la Pérdida Operacional en 92,41% que equivale a \$402 millones en términos absolutos en comparación con el año 2012 como producto del comportamiento de los Gastos Generales y Administrativos.

El resultado neto del periodo (pérdida neta) presenta un incremento porcentual del 118,37%, principalmente por el movimiento de las cuentas de otros ingresos como recuperaciones de vigencias anteriores e indemnizaciones compañía de seguros.

### **2.1.2 Balance General:**

**Tabla 3. Balance General**

DENOMINACION	2012	%	2013	%	Variación	% Var.
EFFECTIVO	261.701.655,00	1,42%	157.010.480,00	0,93%	(104.691.175,00)	-40,00%
CAJA	2.000.000,00	0,01%	2.000.000,00	0,01%	-	0,00%
BANCOS Y CORPORACIONES	259.701.655,00	1,41%	155.010.480,00	0,91%	(104.691.175,00)	-40,31%
INVERSIONES	2.023.744.765,00	10,96%	1.947.959.224,00	11,48%	(75.785.541,00)	-3,74%
INVERSIONES ADMINISTRACIÓN DE LIQUIDEZ - RENTA VARIABLE	2.023.744.765,00	10,96%	1.947.959.224,00	11,48%	(75.785.541,00)	-3,74%
DEUDORES	3.035.787.740,00	16,43%	2.269.371.114,00	13,38%	(766.416.626,00)	-25,25%
SERVICIOS PÚBLICOS	1.957.294.462,00	10,60%	1.255.982.429,00	7,40%	(701.312.033,00)	-35,83%
AVANCES Y ANTIPOPOS ENTREGADOS	94.946.277,00	0,51%	186.950.664,00	1,10%	92.004.387,00	96,90%
ANTIPOPOS O SALDOS A FAVOR POR IMPUESTOS Y CONTRIBUCIONES	43.611.771,00	0,24%	81.046.972,00	0,48%	37.435.201,00	85,84%
OTROS DEUDORES	939.935.230,00	5,09%	745.391.049,00	4,39%	(194.544.181,00)	-20,70%
DEUDAS DE DIFÍCIL COBRO	5.141.846.562,00	27,84%	6.171.395.293,00	36,37%	1.029.548.731,00	20,02%
PROVISIÓN PARA DEUDORES (CR)	(5.141.846.562,00)	-27,84%	(6.171.395.293,00)	-36,37%	(1.029.548.731,00)	20,02%
INVENTARIOS	740.281.418,00	4,01%	828.630.658,00	4,88%	88.349.240,00	11,93%
MATERIALES PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS	740.281.418,00	4,01%	828.630.658,00	4,88%	88.349.240,00	11,93%
<b>Total Activo Corriente</b>	<b>6.061.515.578,00</b>	<b>32,81%</b>	<b>5.202.971.476,00</b>	<b>30,67%</b>	<b>(858.544.102,00)</b>	<b>-14,16%</b>
PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO	957.286.639,00	5,18%	889.217.687,00	5,24%	(68.068.952,00)	-7,11%
TERRENOS	-	0,00%	40.000.000,00	0,24%	40.000.000,00	0,00%
MAQUINARIA Y EQUIPO	978.808.442,00	5,30%	1.063.794.301,00	6,27%	84.985.859,00	8,68%
EQUIPO MÉDICO Y CIENTÍFICO	8.028.320,00	0,04%	10.180.020,00	0,06%	2.151.700,00	26,80%
MUEBLES, ENSERES Y EQUIPOS DE OFICINA	154.972.030,00	0,84%	161.944.563,00	0,95%	6.972.533,00	4,50%
EQUIPOS DE COMUNICACIÓN Y COMPUTACIÓN	450.681.553,00	2,44%	470.960.297,00	2,78%	20.278.744,00	4,50%
EQUIPO DE TRANSPORTE, TRACCIÓN Y ELEVACIÓN	383.891.423,00	2,08%	415.737.773,00	2,45%	31.846.350,00	8,30%
DEPRECIACIÓN ACUMULADA (CR)	(1.019.095.129,00)	-5,52%	(1.273.399.267,00)	-7,51%	(254.304.138,00)	24,95%
OTROS ACTIVOS	11.453.591.425,00	62,00%	10.874.293.610,00	64,09%	(579.297.815,00)	-5,06%
GASTOS PAGADOS POR ANTICIPADO	164.157.435,00	0,89%	285.495.588,00	1,68%	121.338.153,00	73,92%
OBRAS Y MEJORAS EN PROPIEDAD AJENA	11.154.514.020,00	60,38%	10.331.721.583,00	60,89%	(822.792.437,00)	-7,38%
INTANGIBLES	276.727.472,00	1,50%	443.958.769,00	2,62%	167.231.297,00	60,43%
AMORTIZACIÓN ACUMULADA DE INTANGIBLES (CR)	(141.807.502,00)	-0,77%	(186.882.330,00)	-1,10%	(45.074.828,00)	31,79%
<b>Total Activos</b>	<b>18.472.393.642,00</b>	<b>100,00%</b>	<b>16.966.482.773,00</b>	<b>100,00%</b>	<b>(1.505.910.869,00)</b>	<b>-8,15%</b>
OBLIGACIONES FINANCIERAS	5.044.194,00	0,03%	207.425.631,00	1,22%	202.381.437,00	4012,17%
FINANCIAMIENTO INTERNO	5.044.194,00	0,03%	207.425.631,00	1,22%	202.381.437,00	4012,17%
CUENTAS POR PAGAR	1.546.852.820,00	8,37%	2.076.126.824,00	12,24%	529.274.004,00	34,22%
ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS NACIONALES	447.346.912,00	2,42%	538.470.660,00	3,17%	91.123.748,00	20,37%
ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS DEL EXTERIOR	14.005.914,00	0,08%	32.561.047,00	0,19%	18.555.133,00	132,48%
ACREEDORES	1.007.629.049,00	5,45%	1.126.047.838,00	6,64%	118.418.789,00	11,75%
RETENCIÓN EN LA FUENTE E IMPUESTO DE TIMBRE	7.347.611,00	0,04%	14.545.572,00	0,09%	7.197.961,00	97,96%
IMPUESTOS, CONTRIBUCIONES Y TASAS POR PAGAR	12.976.492,00	0,07%	84.690.492,00	0,50%	71.714.000,00	552,65%
DEPÓSITOS RECIBIDOS DE TERCEROS	-	0,00%	3.897.113,00	0,02%	3.897.113,00	0,00%
OTRAS CUENTAS POR PAGAR	57.546.842,00	0,31%	275.914.102,00	1,63%	218.367.260,00	379,46%
OBLIGACIONES LABORALES Y DE SEGURIDAD SOCIAL INTEGRAL	199.004.982,00	1,08%	167.361.819,00	0,99%	(31.643.163,00)	-15,90%
SALARIOS Y PRESTACIONES SOCIALES	199.004.982,00	1,08%	167.361.819,00	0,99%	(31.643.163,00)	-15,90%
PASIVOS ESTIMADOS Y PROVISIONES	816.484.298,00	4,42%	1.011.809.136,00	5,96%	195.324.838,00	23,92%
PROVISIÓN PARA OBLIGACIONES FISCALES	80.817.889,00	0,44%	80.817.889,00	0,48%	-	0,00%
PROVISIONES DIVERSAS	735.666.409,00	3,98%	930.991.247,00	5,49%	195.324.838,00	26,55%
<b>Total Pasivos Corrientes</b>	<b>2.567.386.294,00</b>	<b>13,90%</b>	<b>3.462.723.410,00</b>	<b>20,41%</b>	<b>895.337.116,00</b>	<b>34,87%</b>
OBLIGACIONES FINANCIERAS	256.710.651,00	1,39%	-	0,00%	(256.710.651,00)	-100,00%
FINANCIAMIENTO INTERNO	256.710.651,00	1,39%	-	0,00%	(256.710.651,00)	-100,00%
OTROS PASIVOS	18.977.181.148,00	102,73%	17.359.109.308,00	102,31%	(1.618.071.840,00)	-8,53%
INGRESOS RECIBIDOS POR ANTICIPADO	10.450.391.118,00	56,57%	9.450.391.118,00	55,70%	(1.000.000.000,00)	-9,57%
CRÉDITOS DIFERIDOS	8.526.790.030,00	46,16%	7.908.718.190,00	46,61%	(618.071.840,00)	-7,25%
<b>Total Pasivos</b>	<b>21.801.278.093,00</b>	<b>118,02%</b>	<b>20.821.832.718,00</b>	<b>122,72%</b>	<b>(979.445.375,00)</b>	<b>-4,49%</b>
PATRIMONIO INSTITUCIONAL	(3.328.884.451,00)	-18,02%	(3.855.349.945,00)	-22,72%	(526.465.494,00)	15,82%
CAPITAL SUSCRITO Y PAGADO	3.000.000.000,00	16,24%	3.000.000.000,00	17,68%	-	0,00%
RESULTADOS DE EJERCICIOS ANTERIORES	(6.102.774.711,00)	-33,04%	(6.343.861.054,00)	-37,39%	(241.086.343,00)	3,95%
RESULTADOS DEL EJERCICIO	(241.086.343,00)	-1,31%	(526.465.494,00)	-3,10%	(285.379.151,00)	118,37%
REVALORIZACIÓN DEL PATRIMONIO	14.976.603,00	0,08%	14.976.603,00	0,09%	-	0,00%
<b>Total Patrimonio</b>	<b>(3.328.884.451,00)</b>	<b>-18,02%</b>	<b>(3.855.349.945,00)</b>	<b>-22,72%</b>	<b>(526.465.494,00)</b>	<b>15,82%</b>
<b>Total Pasivo y Patrimonio</b>	<b>18.472.393.642,00</b>	<b>100,00%</b>	<b>16.966.482.773,00</b>	<b>100,00%</b>	<b>(1.505.910.869,00)</b>	<b>-8,15%</b>

Fuente: SUI

IN-F-003 V.1

Dentro de la estructura del Activo Total, el Activo Corriente representa para los años 2012 y 2013 una participación de más del 30%, en la que se destaca a diciembre de 2013 el saldo de Inversiones y la cuenta de Deudores.

Dentro del total de los deudores se aprecia un monto de \$ 6.171 millones que corresponde a deudas de difícil cobro, monto que se encuentra totalmente provisionado y que ha sido la causa que ha generado las pérdidas continuas que viene registrando la empresa, evidenciando así una deficiente gestión en la recuperación de su cartera.

Es importante mencionar que al consultar en el SUI el reporte de Cuentas por Cobrar se pudo establecer que el valor de los deudores por el servicio de acueducto realmente se incrementó al pasar de \$1.048 millones en el 2012 a \$2.143 millones en el 2013 generando con ello un incremento del 104% que demuestra una política comercial ineficiente en el manejo de la cartera.

Para el año 2012 el valor de la cuentas por cobrar para el servicio de alcantarillado fue de \$909 millones mientras que para el año 2013 se registra un valor de -\$887 millones, diferencia que requiere una aclaración por parte de la empresa. En resumen, el saldo de Deudores por servicio de acueducto y alcantarillado se sintetiza en el siguiente cuadro:

**Tabla 4. Cuentas por Cobrar 2012-2013**

SERVICIO	2012	2013
Acueducto	\$1.048.137.791	\$2.143.352.383
Alcantarillado	\$909.156.671	-\$887.369.954
<b>TOTAL</b>	<b>\$1.957.294.462</b>	<b>\$1.255.982.429</b>

Fuente: SUI

La cuenta más representativa del Activo No- Corriente es la de Otros Activos y está compuesta básicamente por la subcuenta Obras y Mejoras en Propiedad Ajena (\$10.331 millones) que para el período de análisis representa más del 60% del Total Activo, por lo cual se requiere una explicación por parte de la empresa en cuanto a su composición, toda vez que no se incluye un detalle de un monto tan importante en las Notas a los Estados Financieros.

El Pasivo Corriente presentó un incremento del 34,87% generado por:

- La constitución de un contrato de Leasing cuya destinación se desconoce y del cual el prestador debe dar información.
- El incremento de la cuenta acreedores correspondiente a servicios públicos.
- El incremento de la cuenta Otras Cuentas por Pagar, como la subcuenta Empresas Asociadas a corto plazo.

Los Otros Pasivos registraron una variación de \$1.618 millones en términos absolutos correspondiente a una disminución del 8,53%, en la cuenta Ingresos Recibidos por Anticipado y Créditos Diferidos- Subvenciones.

El Patrimonio registró un decremento del 15,82% equivalente a \$526 millones y es negativo por acumular pérdidas de ejercicios anteriores. Además, presenta una pérdida del capital suscrito y pagado del 128% para el 2013 y del 110% para el 2012, situación que coloca a la empresa en alto riesgo financiero que puede afectar la sostenibilidad y poner en riesgo la prestación de los servicios, razón por la cual el prestador debe aplicar de inmediato los correctivos necesarios y asegurar de esta forma la continuidad en la prestación de los servicios.

### 2.1.3 Indicadores Financieros:

**Tabla 5. Indicadores Financieros**

<b>De Rentabilidad</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>
Margen Operacional de Utilidad	-4,70%	-9,21%
Margen Neto de Utilidad	-4,70%	-5,79%
Rendimiento del Activo	-2,36%	-4,94%
Rendimiento del Patrimonio	13,08%	21,73%
<b>De Liquidez</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>
Razón Corriente	2,36	1,50
Capital de Trabajo	3.494.129.284	1.740.248.066
Prueba Ácida	1,18	0,85
Solidez	0,85	0,81
<b>De Actividad</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>
Numero de Días de la Cartera	76,08	49,71
Rotación de Cartera	4,73	7,24
<b>EBITDA</b>	<b>730.333.387</b>	<b>437.291.046</b>
Rentabilidad EBITDA	7,59%	4,57%
Coficiente Operacional	104,70%	109,21%

Fuente: SUI

**Rentabilidad:** la empresa ha disminuido el margen operacional, el rendimiento del activo y del patrimonio, debido a que la pérdida operacional en el año 2013 fue mayor que en el 2012.

La rentabilidad del prestador se vio afectada por el incremento en los gastos (provisión cartera) y su coeficiente operacional es superior al 100% el cual es coherente con la

pérdida operacional que presentó en el estado de resultados. De la misma forma, dado que hay pérdidas, ningún indicador de rentabilidad es positivo.

EL EBITDA disminuyó como consecuencia del aumento de la pérdida operacional que se viene registrando en la empresa, producto del aumento de los costos y la disminución de los ingresos operacionales.

**Liquidez:** debido a la disminución del activo corriente, la empresa posee menor capacidad para pagar o respaldar sus obligaciones, situación que se refleja en el aumento de sus acreencias para el año 2013.

La empresa no presenta una gestión efectiva de cobro de su cartera, por lo cual se comienza a presentar problemas de liquidez para cancelar sus obligaciones.

**Actividad:** la cartera del prestador se demora 49 días en su recuperación y lo hace casi 7 veces al año, lo cual indicaría que la empresa no debería tener problemas en la cuenta Deudores por la venta de los servicios de acueducto y alcantarillado, sin embargo, el reporte de las cuentas por cobrar bajado del SUI a diciembre 31 de 2013 que se relaciona en la siguiente tabla indica que \$1.960 millones de un saldo de \$2.143 millones se encuentra en una edad mayor a los 61 días y más aún, el 59% del saldo de la cuenta se encuentra en una mora mayor a 360 días lo cual requiere una explicación por parte del prestador

**Tabla 6.** Cartera por edades año 2013

Descripción	Total	No vencida	Vencida 1 a 30 días	Vencida 31 a 60 días	Vencida 61 a 90 días	Vencida 91 a 120 días	Vencida 121 a 150 días	Vencida 151 a 180 días	Vencida 181 a 360 días	Vencida mayor de 360 días
Servicio de Acueducto	\$2.143.352.383	\$77.840.618	\$75.013.662	\$28.218.079	\$23.087.519	\$20.001.850	\$28.002.590	\$32.002.959	\$122.351.495	\$1.736.833.611
Servicio de Alcantarillado	-887.369.954	-72.138.696	-66.274.184	-16.900.796	-13.827.927	-9.557.658	-13.380.722	-15.292.253	-64.047.952	-615.949.766

Fuente: SUI

#### 2.1.4 Desempeño de los indicadores financieros en el sector.

La empresa Proactiva Aguas del Archipiélago S.A. E.S.P es una empresa de naturaleza privada, de servicios públicos con un número mayor de 4.400 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.

En la siguiente tabla se encuentra relacionados los Indicadores tanto para el prestador como para el sector:

**Tabla 7.** Indicadores financieros 2013

INDICADORES FINANCIEROS	LIQUIDEZ	ENDEUDAMIENTO	EBITDA	COEFICIENTE OPERACIONAL	MARGEN NETO	RENTABILIDAD DEL ACTIVO
PROACTIVA AGUAS DEL ARCHIPIÉLAGO SA ESP	1,50	122%	4,57%	109,21%	-5,79%	-4,94%
SECTOR	1,48	69%	15%	96%	7%	3,00%

Al comparar los indicadores de Proactiva Aguas del Archipiélago S.A. E.S.P con los indicadores del sector para acueducto y alcantarillado del año 2013 tenemos lo siguiente:

**Liquidez:** el indicador de liquidez promedio de las empresas privadas con un número entre 2.500-25.000 suscriptores para el 2013 fue de 1,48, la empresa en estudio presentó una liquidez de 1,50 para el año 2013, al comparar se evidencia que el prestador se encuentra sobre el promedio, es decir que en comparación con el sector se encuentra en situación favorable y ha sido capaz de responder con sus obligaciones en el corto plazo.

**Endeudamiento:** el indicador de endeudamiento promedio de empresas con un número entre 2.500-25.000 suscriptores para el 2013 fue 69%, se observa que la empresa para el año 2013 tuvo un indicador de 122%, al comparar se evidencia que el prestador tiene un porcentaje de endeudamiento mucho mayor en comparación con el sector lo que impide que el prestador pueda cumplir oportunamente con sus obligaciones.

**Rentabilidad EBITDA:** la Rentabilidad EBITDA del prestador para el año 2013 fue 4,57%, el indicador de Rentabilidad EBITDA de las empresas con un número entre 2.500-25.000 suscriptores fue 15%, es decir, que la rentabilidad antes de depreciaciones, impuestos y amortizaciones del mencionado prestador fue menor que el de las empresas similares del sector generado por el aumento de las pérdidas.

**Coefficiente de Operación:** el coeficiente de operación de la empresa para el año 2013 fue 109,21%, mayor que el coeficiente operacional promedio de empresas entre 2.500-25.000 suscriptores el cual fue 96%, es decir, que el mencionado prestador genera pérdida y sus costos y gastos operativos son mayores en comparación a empresas de similar número de suscriptores, lo cual se evidencia en las continuas pérdidas del prestador que pone en riesgo la prestación del servicio.

**Margen Neto de Utilidad:** la empresa en estudio para el año 2013 presentó margen neto de -4,94% mientras que el margen neto promedio para las empresas entre 2.500-25.000 suscriptores fue 3%. Al realizar la comparación se evidencia que el margen neto del prestador se encuentra por debajo del promedio de empresas similares, significando con ello que sus costos y gastos son mayores que sus ingresos.

### 3. Aspectos Administrativos

#### 3.1. Número de Empleados

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

**Tabla 8.** Personal por Categoría de Empleo Acueducto 2013

CATEGORIA	ACUEDUCTO		ALCANTARILLADO	
	Cantidad	Salario Promedio	Cantidad	Salario Promedio
Empleados Públicos	0	0	0	\$0
Empleados Oficiales	0	0	0	\$0
Empleados Privados	48	\$1.104.332.666	23	\$384.508.423
Temporales- Contratistas	23	\$270.163.815	10	\$112.766.693

CATEGORIA	ACUEDUCTO		ALCANTARILLADO	
	Cantidad	Salario Promedio	Cantidad	Salario Promedio
Personal Aprendiz	3	\$29.469.686		
Personal Pensionado	0	0	0	\$0
Total Planta de Personal	74	1.403.966.167	33	\$497.275.116

Fuente: SUI

En la siguiente tabla se puede observar los valores en que incurrió la empresa en sus gastos de personal para el año 2013:

**Tabla 9.** Gastos por Personal año 2013

AÑO	CODIGO CUENTA	ACUEDUCTO	ALCANTARILLADO
2013	5101	194.501.625	146.710.236
	5201	0	
	7505	906.822.769	535.603.992
	<b>Total</b>	<b>1.101.324.394</b>	<b>682.314.228</b>

Fuente: Estados Financieros reportados en SUI

Al comparar la información reportada en el SUI por el prestador con relación al personal por categoría de empleo con los gastos en que incurrió en nómina para el año 2013, vemos que el valor del salario promedio no coincide con lo cancelado por la empresa de tal forma que la empresa debe justificar la diferencia.

### 3.2. 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 SUI.

**Tabla 10.** 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	392.241	1.024.095.197	2.611	637.267	626.518.415	983
2013	368.903	1.101.324.394	2.985	647.131	682.314.228	1.054

Fuente: SUI

De los resultados obtenidos se observa que para el servicio de acueducto el costo de personal por metro cúbico facturado aumentó en el 2013, debido a que los consumos facturados de los usuarios disminuyeron en un 5% y los costos de personal aumentaron en un 7%. Para el servicio de alcantarillado el comportamiento fue similar, es decir, para el año 2013 el costo de personal por metro cúbico aumentó en un 7%, lo cual indica que para el año 2013 el prestador fue menos eficiente por cada m3 facturado.

## 4. ASPECTOS TÉCNICO – OPERATIVOS

### 4.1. Aspectos Técnicos de Acueducto

La empresa tiene a su cargo la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado en la zona urbana (sector North End) y del servicio de acueducto en la zona rural nucleada (sectores de La Loma, El Cove y San Luis), mediante dos sistemas de tratamiento de agua potable, Sistema de Ablandamiento “Duppy Gully” y Sistema Desalinizadora, los cuales se describen a continuación:

#### Sistema Duppy Gully

*Captación:* el abastecimiento se realiza de una fuente subterránea llamada acuífero San Andrés y la captación se realiza mediante 17 pozos profundos de los cuales se encuentran activos 13 pozos, pues de acuerdo a lo informado por la empresa durante la visita de julio de 2014 por problemas de servidumbre no se encuentran todos en operación.

**Tabla 11.** Pozos de abastecimiento Sistema Duppy Gully

SISTEMA	CONCESIÓN DE AGUAS	VIGENCIA	POZOS	CAUDAL CONCESIONADO (L/S)		ESTADO ACTUAL
				VERANO	INVIERNO	
PLANTA DE ABLANDAMIENTO DE AGUA POTABLE DUPPY GULLY	RESOLUCIÓN 596 DEL 1 DE AGOSTO DE 2011	HASTA EL 1 DE AGOSTO DE 2016	P2	3	3,5	INACTIVO
			P3	2,5	2,5	ACTIVO
			P4	4,5	4,5	ACTIVO
			P6	1,5	2	ACTIVO
			P7	3	3	ACTIVO
			P8	2	3	ACTIVO
			P10	4,5	6	ACTIVO
			P11A	1,5	1,5	INACTIVO
			P13	3	3	ACTIVO
			P14	1	1	ACTIVO
			P15	1	1	ACTIVO
			P15A	1	1	ACTIVO
			P22	2,5	4	INACTIVO
			P23	1,5	1,5	ACTIVO
			P25	1	1	ACTIVO
			P27	1	1	ACTIVO
			PG (Granja)	1	1	INACTIVO

Fuente: Información suministrada por el prestador durante la visita de julio de 2014

Los caudales fueron concesionados por CORALINA para época de verano y de invierno como se muestra en la tabla anterior, sin embargo, la empresa informó durante la visita mencionada que en la actualidad se opera en condiciones de verano por el estado de los acuíferos y las condiciones climáticas de la isla.

*Planta de Tratamiento de Agua Potable:* la planta “Duppy Gully” se encuentra ubicada en el Valle del Cove, es tipo convencional con una capacidad de diseño de 66 l/s, sin embargo, la empresa informó que la producción se ajusta a los caudales concesionados por CORALINA y a las restricciones que se puedan presentar por los niveles de los pozos

en épocas de verano. Así mismo, informó que los caudales promedio de producción de los últimos años han sido de 16,25 l/s para el 2012, 15,27 l/s para el 2013 y 16 l/s para lo corrido de 2014.

LA PTAP cuenta con tanque de almacenamiento de agua cruda de 410 m<sup>3</sup>, bombeo de agua cruda con tres bombas de 45 l/s, Canaleta Parshall, mezcla rápida hidráulica, floculadores hidráulicos tipo Alabama de flujo vertical, cuatro módulos de sedimentación con placas inclinadas, dos filtros de flujo descendente con lechos de arena y grava, durante el proceso de potabilización se adiciona cal hidratada, sulfato de aluminio tipo B e Hipoclorito de Calcio para desinfección.

La planta cuenta con un tanque de almacenamiento y contacto de cloro de 500 m<sup>3</sup>, desde el cual se distribuye el agua tratada mediante 3 sistemas de bombeo de la siguiente manera:

- Conducción DUPPY GULLY –LOMA - CLIFF: Se bombea con 3 motores de 50 HP y bombas con caudal de 108 m<sup>3</sup>/h, en tubería de conducción de 10” y longitud de 3,025 m.  
Esta conducción abastece el sector de North End (zona 1), que se encuentra dividido en 5 subsectores o circuitos: Hoteleros, Centro residencial, Almendros, Natania y Sarie Bay. Y abastece el sector La loma que corresponde a la Zona 3 y abastece a los barrios de loma norte, centro y sur de la isla al igual que el sector norte de San Luis.
- Conducción SAN LUIS: Se bombea con 2 motores de 30HP y bombas con caudal de 40 m<sup>3</sup>/h en tubería de conducción de 6” con y longitud de 1,370m. Esta conducción corresponde a la Zona 2 y abastece al sector de San Luis
- Conducción EL COVE: Se bombea con 2 Motores de 10 HP y bombas con caudal de 20.5m<sup>3</sup>/h en tubería de conducción de 4” y longitud de 1,098m. El Cove corresponde a la Zona 4., abasteciendo a los sectores del Cove.

### Sistema Desalinizadora

*Captación:* el abastecimiento se realiza de una fuente subterránea llamada acuífero San Luis y la captación se realiza mediante 4 pozos profundos de los cuales se encuentran activos 3 pozos pues uno es usado para monitoreo del acuífero.

**Tabla 12.** Pozos de abastecimiento Sistema Desalinizadora

SISTEMA	CONCESIÓN DE AGUAS	VIGENCIA	POZOS	CAUDAL CONCESIONADO (L/S)		ESTADO ACTUAL
				VERANO	INVIERNO	
PLANTA DESALINIZADORA	RESOLUCIÓN 899 DEL 4 DE DICIEMBRE DE 2012	HASTA EL 4 DE DICIEMBRE DEL 2017	P1	140		ACTIVO
			P2			ACTIVO
			P3			ACTIVO
			P4	MONITOREO	ACTIVO	

Fuente: Información suministrada por el prestador durante la visita de julio de 2014

*Planta de Tratamiento de Agua Potable - PTAP:* la planta “Lox Bigth” es una planta desalinizadora a través del proceso de ósmosis inversa con capacidad de diseño de 50 l/s, y en la cual se realizan los procesos de filtración multicapa como pretratamiento, microfiltración, bombeo de alta presión, ósmosis inversa, remineralización, almacenamiento, desinfección y bombeo a tanque Cliff.

Durante el proceso de potabilización se realiza el proceso de remineralización a través de la aplicación de carbonato de sodio y cloruro de calcio, haciendo que exista un equilibrio calco carbónico a la vez que un ajuste del pH. Adicionalmente, se aplica Hipoclorito de Calcio para desinfección.

#### *Distribución y Almacenamiento*

La distribución se realiza mediante 106.801 ml redes de PVC, PAD y AC, con diámetros entre 2”y 12”. De los 106,8 km de redes construidas hay 47,4 km en la zona urbana y 59,4 km en la zona rural, y de acuerdo a lo informado por la empresa en visita de julio de 2014 la fecha de la última actualización del catastro de redes de acueducto fue el 17 de julio del 2013, lo cual está de acuerdo a lo establecido en el Artículo 102 de la Resolución 1096 del 2000.

Las redes de distribución se encuentran divididas en cuatro (4) sectores, el sector de North End, atendido por el tanque del Cliff, se encuentra dividido en cinco subsectores o circuitos: Hotelero, Centro Residencial, Almendros, Natania y Sarie Bay.

Los sectores que se atienden desde la planta de ablandamiento Duppy Gully, se dividen en los siguientes subsectores: la Loma tiene 35 subcircuitos, el Cove 4 subcircuitos y San Luis 2 subcircuitos.

El sistema de acueducto cuenta con 11 tanques de almacenamiento de agua para un volumen total de 5.073 m3, como se muestra en la tabla siguiente:

**Tabla 13.** Tanques del sistema de acueducto

DESCRIPCIÓN		CANTIDAD	VOLUMEN (m3)
Planta Duppy Gully	Agua Cruda	1	380
	Agua Tratada	1	480
Planta Deaslinizadora	Agua Tratada	1	90
Tanques de Distribución	Cliff	3	2.308
	Misión Hill	1	1.071
	Cove	2	160
	San Luis	2	584
<b>Total</b>		<b>11</b>	<b>5.073</b>

Fuente: Información suministrada por el prestador durante la visita

#### *Análisis de Producción*

Conforme a las proyecciones del DANE para el año 2013, la zona urbana de San Andrés tiene 51.804 habitantes y de conformidad con la Resolución 2320 de 2009 que modifica parcialmente la Resolución 1096 de 2000 que adopta el Reglamento Técnico para el

sector de Agua Potable y Saneamiento Básico –RAS, se requieren 135 l/hab/d dotar de manera permanente la población urbana de la isla, sin tener en cuenta en este cálculo la población flotante y las pérdidas del sistema, por lo que su requerimiento de agua se incrementa en diferentes temporadas del año.

**Tabla 14.** Producción de Agua Potable

VARIABLE	CANTIDAD	UNIDAD
Caudal concesionado para captación Total	167,5	l/s
Habitantes proyección DANE 2014 (Cabecera municipal)	51.804	Hab
Capacidad de Producción PTAP Duppi Gully	66	l/s
Producción PTAP Duppi Gully (promedio ene-may 2014)	16	l/s
Capacidad de Producción PTAP Desalinizadora	50	l/s
Producción PTAP Desalinizadora (promedio ene-may 2014)	44	l/s
Capacidad Producción instalada Total	116	l/s
Producción plantas (promedio ene-may 2014)	60	l/s
Dotación Neta RAS	135	l/hab/d
IANC (2013 SUI)	79	%
Promedio de consumo (2013 SUI: 7,83 m3/susc/mes)	261	l/sus/d
Dotación Neta Ajustada con promedio de consumo	44	l/hab/d

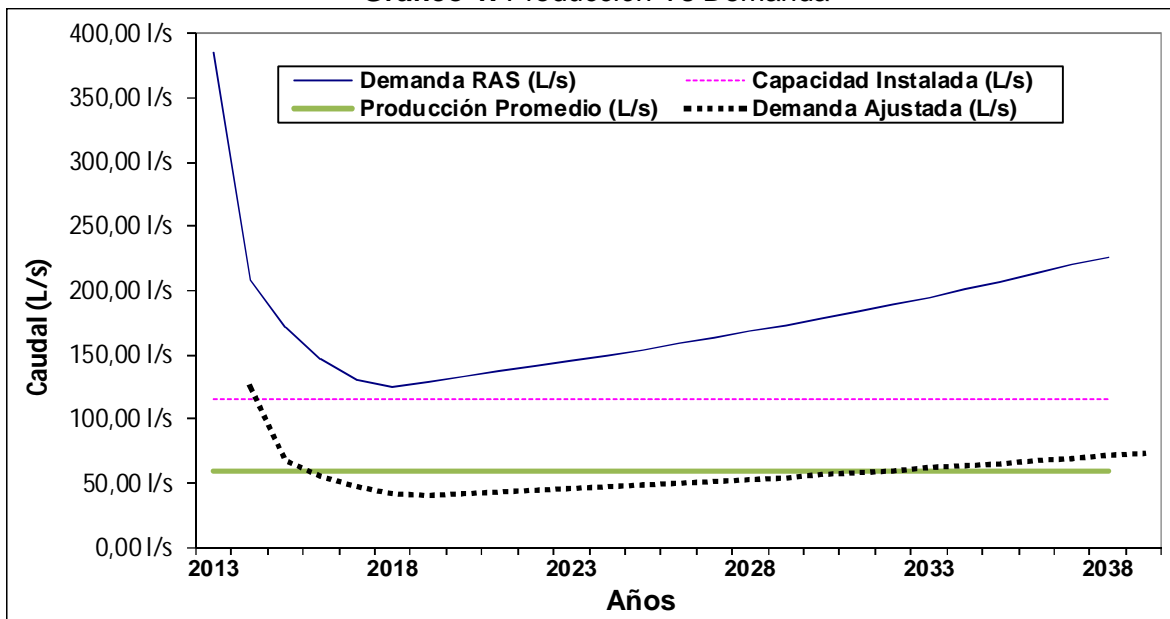
Fuente: Información suministrada por el prestador durante la visita de julio de 2014, DANE, SUI

Así las cosas, en la gráfica que se muestra a continuación se evidencia que para el año 2013 con las pérdidas registradas en el SUI del 79% reducidas anualmente hasta lograr el 25% máximo de pérdidas, la capacidad de producción instalada total diaria de las plantas de tratamiento de agua potable no cubre la demanda del servicio de acueducto para una dotación de 135 l/hab/d, adicionalmente, teniendo en cuenta las condiciones de conservación de los acuíferos que abastecen el sistema de acueducto y los regímenes de captación interpuestos por Coralina, las plantas producen solamente el 51% (60l/s) de su capacidad de total lo cual aumenta el déficit de manera importante.

Por otra parte, teniendo en cuenta el promedio de consumo reportado por el prestador al SUI para el año 2013 (7,83 m3/susc/mes), corresponde a una dotación de a 44 l/hab/d, lo cual, no implica que supla las necesidades básicas de un habitante considerando que los usuarios utilizan otros métodos para el autoabastecimiento.

Así las cosas, se evidencia en la gráfica que con un adecuado manejo de la reducción de las pérdidas, la demanda con la dotación neta ajustada a las condiciones actuales de consumo, ésta sería cubierta por las plantas de abastecimiento operando al 100%; de igual modo, con la producción actual del sistema del 51% dicha demanda sería cubierta hasta el año 2030. No obstante, el déficit en el sistema de acueducto se mantiene y puede reducirse con un adecuado manejo del agua producida.

**Gráfico 1. Producción Vs Demanda**



Para el análisis anteriormente mencionado, no se tuvo en cuenta que la población flotante en las diferentes épocas del año podría aumentar el déficit de manera importante.

#### 4.2. Indicadores de Prestación del Servicio

**Tabla 15. Indicadores de la gestión técnica del servicio de acueducto**

Indicador	Variable	Normativa que lo exige	Unidad	Dato	Período de información	Observaciones
Cobertura Acueducto	-	-	%	40,92	-	Información Dane 2005
Continuidad	-	Resolución 2115 de 2007	(horas/día)	19	Promedio sectores zona urbana 2013	Información tomada de la visita al prestador julio de 2014
Micromedición	Usuarios con micromedición	Ley 142 de 1994	Usuarios	2.767	SUI Septiembre 2014	Cobertura de micromedición menor del 95%, lo cual contradice lo establecido en el Artículo 146 de la Ley 142 de 1994.
	Usuarios sin micromedición		Usuarios	1.190	SUI Septiembre 2014	
	Cobertura de micromedición		%	69,9	SUI Septiembre 2014	
IANC	-	Resolución CRA 151 de 2001	%	79	2013	SUI
Calidad del agua	IRCA	Resolución 2115 de 2007, Resolución 811 de 2008	%	1,31	2013	SIVICAP 2013
	Actas de Concertación		-	SI	2013	-
	Actas de materialización		-	SI	2013	-

Fuente: Visita julio de 2014, DANE 2005, SIVICAP 2013, SUI 2013

#### 4.2.1. Calidad del Agua

En la siguiente tabla se muestran los resultados de vigilancia de calidad de agua del año 2013 para la isla de San Andrés, reportados por la autoridad sanitaria al SIVICAP y remitida por el Instituto Nacional de Salud – INS a esta superintendencia mediante el enlace SUI-SIVICAP.

**Tabla 16. Índice de Riesgo de Calidad del Agua**

IRCAS MENSUALES 2013												ANUAL	
ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	IRCA	Nivel de Riesgo
9,7	0,0	0,0	0,0	0,5	0,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	1,31	SIN RIESGO

Fuente: SUI- SIVICAP 2013

De acuerdo con lo anterior, el prestador suministró en promedio para el 2013 agua con IRCA de 1,31% clasificada como sin riesgo, es decir, agua apta para consumo humano, pues es menor del 5,0% de acuerdo con lo exigido en la Resolución 2115 de 2007, sin embargo, en el mes de enero se evidencia un decremento en la calidad del agua, el cual no se volvió a presentar el resto de los meses del año.

#### 4.2.2. Micromedición

Según el último mes reportado por el prestador al SUI, para el mes de septiembre de 2014 la empresa presentó una cobertura promedio de micromedición del 69,9% como se muestra a continuación:

**Tabla 12. Índice de Micromedición**

ESTRATO/USO	SUSCRIPTORES CON MEDIDOR	SUSCRIPTORES SIN MEDIDOR	SUSCRIPTORES TOTALES	COBERTURA DE MICROMEDICIÓN (%)
Estrato 1	283	178	461	61,4
Estrato 2	1.181	762	1.943	60,8
Estrato 3	937	204	1.141	82,1
Estrato 4	138	12	150	92,0
Estrato 5	63	5	68	92,6
Estrato 6	1	1	2	50,0
Comercial	106	8	114	93,0
Otros	12	2	14	85,7
Industrial	25	6	31	80,6
Oficial	21	12	33	63,6
<b>Total</b>	<b>2.767</b>	<b>1.190</b>	<b>3.957</b>	<b>69,9</b>

Fuente: SUI - septiembre 2014

El mayor porcentaje de suscriptores con micromedición reportados en el SUI en el sector residencial se encuentra ubicados en el estrato 2 con un 29% del total de suscriptores residenciales medidos, seguido del 3 con un 23%. En cuanto a los suscriptores no residenciales, el mayor porcentaje se encuentra en el sector comercial con un 2% seguido del sector industrial con un 1%.

No obstante, la empresa refiere una cobertura de micromedición total menor del 95% contradiciendo lo establecido en el Artículo 146 de la Ley 142 de 1994, por lo que se requiere a la empresa realizar las acciones necesarias para ampliar la cobertura y dar cumplimiento a la mencionada normatividad.

#### 4.2.3. Índice de Agua No Contabilizada – IANC

De acuerdo a la información reportada por el prestador al SUI correspondiente al año 2013, el IANC fue de 79%, sin embargo, de la información suministrada por la empresa durante la visita de julio de 2014, el IANC para el mes de abril de 2014 fue del 68%, resultado de los 141.398 m<sup>3</sup> producidos y 45.077 m<sup>3</sup> facturados, lo cual refiere una reducción de las pérdidas del 14%. En todo caso, la empresa debe realizar las acciones necesarias para reducir las pérdidas al 30% permitido en la Resolución CRA 151 de 2001, teniendo en cuenta que el sistema presenta un déficit alto frente a la necesidad de servicio.

#### 4.2.4. Continuidad

De acuerdo a la información entregada por el prestador durante la visita realizada en julio de 2014, la continuidad en los sectores urbanos fue en promedio de 19h/día, de acuerdo a la siguiente tabla:

**Tabla 17. Continuidad sectores urbanos**

SECTOR SARIE BAY (h/d)	SECTOR RESIDENCIAL (h/d)	SECTOR HOTELERO (h/d)	SECTOR SAN LUIS (h/d)
23,1	10,3	20,6	23,9

Fuente: visita julio de 2014

De acuerdo a la clasificación establecida en la Resolución 2115 de 2007 y a la información suministrada por la empresa en la visita mencionada, la continuidad para los sectores Sarie Bay y San Luis se considera continua, para el sector hotelero es suficiente, en cambio para el sector residencial se considera no satisfactoria.

Las metas contractuales establecidas en el otrosí No. 6 del contrato de operación, comprometen a la empresa a suministrar 24 horas/día de servicio en el sector urbano North End, y teniendo en cuenta la continuidad informada, se evidencia que el sector residencial está a 13,7 horas/día por debajo de la meta.

Por otra parte, en los sectores rurales como La Loma y Cove que son abastecidos por la planta Duppy Gully, la distribución se realiza de acuerdo a lo establecido en el otrosí No. 6 del contrato de operación, de suministrar cada 20 días.

El mejoramiento de la continuidad depende de la gestión en la reducción de las pérdidas y de las inversiones para ampliar la infraestructura, teniendo en cuenta que la capacidad de producción de las fuentes de abastecimiento y de la infraestructura instalada está por debajo de la necesidad de servicio.

### 4.3. Desempeño de los indicadores técnicos en el sector

**Tabla 18.** Análisis de Desempeño Indicadores Técnicos

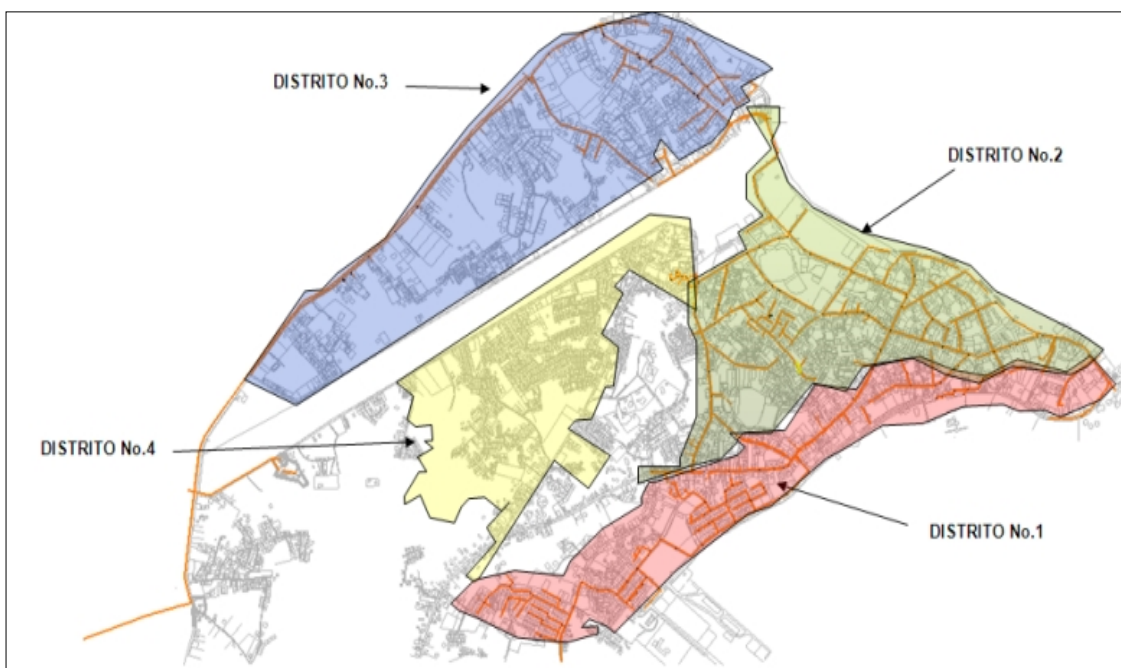
ITEM	NORMATIVIDAD	VALOR NORMATIVIDAD	VALOR EMPRESA
IRCA	Resolución 2115 de 2007	Sin Riesgo < 5%	1,3%
IANC	Resolución CRA 287 de 2004	< 30%	79%
CONTINUIDAD	Resolución 2115 del 2007	23,1 - 24 horas/día (CONTINUO)	19 horas/día

Fuente: Normatividad vigente

En la tabla anterior, se presentan los resultados de los indicadores de la prestación del servicio de la empresa Proactiva Aguas del Archipiélago S.A. E.S.P. con relación a la normatividad vigente. Se observa que el indicador de riesgo para la calidad del agua IRCA se encuentra acorde con la normatividad exigible, sin embargo, el IANC y la continuidad se alejan de los valores referenciados en las normas descritas en la tabla anterior. Por lo mencionado, los indicadores técnicos relacionados anteriormente evidencian que la empresa presentó un nivel inferior de desempeño durante el 2013.

### 4.4. Aspectos Técnicos de Alcantarillado

La Isla de San Andrés presenta un sistema de alcantarillado de tipo separado, en el que las aguas residuales domésticas y las aguas lluvias son recolectadas por sistemas de conducción independientes. La configuración del sistema de alcantarillado se hace debido a las condiciones del terreno en la isla, siendo ésta de predominio llano, teniendo que incluir en el sistema estaciones elevadoras lo que aumenta el costo de operación del mismo.



Fuente: Información suministrada por el prestador durante la visita

La red de alcantarillado sanitario construida, se encuentra localizada en el sector norte de la isla más conocido como el Sector North End, y no logra abarcar a todos los habitantes existentes en esta zona. Los otros dos “núcleos urbanos” de la Isla a saber, San Luís y la Loma, no cuentan aún con un sistema colectivo de transporte y disposición de aguas residuales.

El sistema de alcantarillado se compone de 3 estaciones de bombeo de aguas residuales, un emisario submarino y 31,93 km de red sectorizadas en 4 distritos.

Las aguas residuales del Distrito 1 que drenan por gravedad hasta la Estación de Bombeo ARD 1 se bombean hasta la Estación de Bombeo ARD 2 y de allí junto a las aguas servidas que llegan por gravedad a la Estación ARD 2 son bombeadas hasta la Estación de Bombeo ARD 3 y finalmente, todas las aguas residuales que llegan hasta esta última estación (ARD 3) por bombeo son impulsadas hasta el vertimiento final al mar que se realiza mediante el emisario submarino (cumple la función de sistema de transporte, tratamiento y disposición final de las aguas residuales) previo cribado de las aguas residuales en la Estación de Bombeo de Aguas Residuales N°3.

El emisario submarino el cual entró en operación el 2 de septiembre del 2007, cuyo caudal de diseño es de 350l/s, tiene una longitud desde la costa de 453 m, con 5 difusores. El Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos - PSMV fue otorgado por CORALINA mediante Resolución 467 del 2008.

La empresa informó durante la visita de julio de 2014 que se está ejecutando un proyecto por \$26mil millones en el distrito 4 para la instalación de redes con recursos del PDA, Unidad del Gestión del Riesgo y el departamento y con lo cual se cumpliría la meta contractual de cobertura del servicio del 74%.

#### **4.5. Vulnerabilidad**

Mediante el radicado SSPD No. 20115290540092 la empresa remitió el Plan de Contingencia enfocados a atender los diferentes eventos a los que pudieran estar amenazados o vulnerados en la isla, allí se describen las acciones de manera general, para lo cual la empresa deberá ajustar éste a un nivel más específico en el que se detalle cada uno de los procesos de operación de los sistemas de acueducto y alcantarillado, el plan deberá ajustarse para el cumplimiento de los requerimientos establecidos por la Resolución 154 de 2014 la cual otorga un plazo de 18 meses contados a partir de la emisión.

Respecto al cargue de la información en el sistema SUI de los “Formulario 55 y 56, Vulnerabilidad Acueducto y Formulario 27 y 28 Vulnerabilidad Alcantarillado” de los años 2013 y 2014, la empresa reporta cero eventos en que alteraran la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado, adicionalmente, en el radicado SSPD No. 20125290223632 la empresa manifiesta que durante el 2011 no se presentaron impactos que afectaran la calidad y continuidad causados por el periodo invernal que afectaran la prestación del servicio.

## 5. ASPECTOS COMERCIALES

### 5.1. Contrato de Condiciones Uniformes

La empresa ha establecido el contrato de condiciones uniformes para la prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado, el cual fue sometido a concepto de legalidad ante la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico CRA en los términos del Artículo 73.10 de la Ley 142 de 1094.

### 5.2. Suscriptores

A continuación se presenta la variación de los suscriptores por servicio reportados por la empresa en el SUI para los años 2012 y 2013:

**Tabla 19.** Variación de suscriptores 2012 – 2013

ESTRATO/USO	NUMERO DE SUSCRIPTORES DE ACUEDUCTO			NUMERO DE SUSCRIPTORES DE ALCANTARILLADO		
	2012	2013	VAR (%)	2012	2013	VAR (%)
Estrato 1	471	464	-1%	67	72	7%
Estrato 2	1.926	1.912	-1%	261	281	8%
Estrato 3	1.138	1.127	-1%	901	918	2%
Estrato 4	99	95	-4%	284	280	-1%
Estrato 5	67	61	-9%	135	133	-1%
Estrato 6	3	2	-33%	29	29	0%
TOTAL RESIDENCIAL	3.704	3.661	-1%	1.677	1.713	2%
Industrial	22	22	0%	33	34	3%
Comercial	92	93	1%	653	664	2%
Oficial	20	27	35%	35	37	6%
Otros	656	671	2%	466	468	0%
TOTAL NO RESIDENCIAL	790	813	3%	1.187	1.203	1%
<b>TOTAL SUSCRIPTORES</b>	<b>4.494</b>	<b>4.474</b>	<b>-0,4%</b>	<b>2.864</b>	<b>2.916</b>	<b>2%</b>

Fuente: SUI

En la tabla anterior, se observa que en el 2013 los suscriptores del servicio de acueducto disminuyeron en 0,4%, en el cual el total Residencial disminuyó en 1% y el No Residencial aumentó el 3% siendo el más representativo el uso oficial que creció el 35%. Para el servicio de alcantarillado el incremento de suscriptores para el 2013 fue del 2% siendo el uso residencial el de más incremento.

La mayor cantidad de suscriptores para el servicio de acueducto en el sector Residencial se ubican en el estrato 2, con un porcentaje de 42,7%, seguido del estrato 3 con un 25% sobre el total. En cuanto al No Residencial el mayor porcentaje se encuentra en “otros” con un 15%, seguido del comercial con un 2%.

En cuanto al servicio de alcantarillado la mayor cantidad de suscriptores en el sector residencial se ubican en el estrato 3, con un porcentaje de 31,4%, seguidos de los estratos 2 y 4 con un 9,6% cada uno, sobre el total. En cuanto al no residencial el mayor porcentaje se encuentra en el sector comercial con el 22,7%, seguido de “otros” con un 16%.

Es importante que la empresa aclare porque en los estratos 4, 5 y 6 hay 158 suscriptores para el servicio de acueducto y 442 para el servicio de alcantarillado; así mismo en el sector Comercial hay 93 suscriptores para el servicio de acueducto y 664 para alcantarillado.

El total de suscriptores del servicio de alcantarillado representa el 65% de los suscriptores del servicio de acueducto.

### 5.3. Facturación

#### Servicio de Acueducto

Conforme se observa en la siguiente tabla, la facturación del prestador se concentra en los estratos subsidiables con un 77,24%. Así mismo, se evidencia que el mayor porcentaje de facturación del servicio de acueducto por parte del prestador es el relacionado con los usuarios ubicados en el estrato 2 por \$22.291'092.647 que corresponde al 47,87% de total facturado por la empresa.

**Tabla 20. Facturación Acueducto 2013**

USO/ ESTRATO	FACTURACIÓN TOTAL	% FACTURACIÓN POR ESTRATO	SUBSIDIOS APLICADOS	CONTRIBUCIONES APLICADAS
1	3.416.346.897	7,34	165.920.640	114.570
2	22.291.092.647	47,87	689.763.300	1.375.323
3	10.256.382.297	22,03	215.605.693	2.196.170
4	1.955.582.789	4,20	0	0
5	947.271.022	2,03	0	18.431.929
6	5.479.566	0,01	0	60.036
<b>Industrial</b>	2.021.520.213	4,34	0	205.117.180
<b>Comercial</b>	1.887.101.059	4,05	0	50.206.559
<b>Oficial</b>	3.436.810.091	7,38	292.664	690.574
<b>Otros</b>	347.433.710	0,75	33.113.485	4.983.512
<b>Total</b>	<b>46.565.020.291</b>	<b>100</b>	<b>1.104.695.782</b>	<b>283.175.853</b>

Fuente: SUI

En relación con los valores de contribuciones aplicadas que se despliegan para los estratos 1, 2 y 3 así como también el sector oficial, la empresa debe pronunciarse al respecto y explicar la razón de esta información que no está acorde con la Ley 1450 del 2011, toda vez que los estratos 1, 2 y 3 son subsidiables y no son objeto del cobro de contribuciones.

De igual forma, se observa registro de subsidios aplicados a los estratos oficial y otros (especial y otros). Al igual que con las contribuciones, se solicita pronunciarse y remitir las explicaciones y las acciones a desarrollar para normalizar dicha situación.

La empresa debe tener en cuenta que la facturación reportada en el sector oficial e industrial presentan inconsistencias frente a los reportes de suscriptores para el año 2013 y a la micromedición del año 2014, ya que en estos últimos estratos reporta una participación inferior respecto a los demás sectores no residenciales, mientras que en la facturación es mayor la participación. Se solicita pronunciarse al respecto.

## Servicio de Alcantarillado

En relación con el servicio de alcantarillado, conforme la información reportada por la empresa en el SUI, la facturación de los usuarios de los estratos subsidiables corresponde al 23,22% (\$7.143'836.874); la mayor concentración de la facturación corresponde al estrato 4 que concentra 23,21% del total de la facturación de la empresa.

**Tabla 21.** Facturación Alcantarillado 2013

USO/ ESTRATO	FACTURACIÓN TOTAL	% FACTURACIÓN POR ESTRATO	SUBSIDIOS APLICADOS	CONTRIBUCIONES APLICADAS
1	160.030.813	0,52	27.212.032	0
2	1.570.254.404	5,10	124.212.136	0
3	5.413.551.657	17,59	301.521.690	42.198
4	7.140.246.449	23,21	1.678.489	0
5	5.599.428.967	18,20	896.876	69.519.398
6	806.228.796	2,62	180.604	16.928.549
Industrial	2.939.879.363	9,55	231.896	428.917.649
Comercial	4.350.845.222	14,14	5.148.168	142.012.798
Oficial	2.012.511.443	6,54	247.326	0
Otros	775.910.748	2,52	83.863.714	18.762.920
<b>Total</b>	<b>30.768.887.862</b>	<b>100</b>	<b>545.192.931</b>	<b>676.183.512</b>

Fuente: SUI

En relación con los subsidios aplicados que se despliegan para los estratos 4, 5, 6, industrial, comercial, oficial y otros la empresa debe pronunciarse y explicar la razón de esta información que no está acorde con la Ley 1450 del 2011, toda vez que los mencionados estratos realizan aportes solidarios y no son objeto de subsidio.

Así mismo, se observa una inconsistencia en el valor de contribuciones aplicadas que se despliegan para el estrato 3 y otros, la empresa debe pronunciarse al respecto y explicar la razón de esta información que no está acorde con la Ley 1450 del 2011, toda vez que este estrato es subsidiable y no es objeto del cobro de contribuciones.

De igual forma, se observa que la facturación para el servicio de alcantarillado presenta inconsistencias frente a los reportes de suscriptores cargados para el año 2013, ya que la mayor facturación la realizaron los suscriptores del estrato 4 seguidos de los de los estratos 5 y 3. La mayor cantidad de suscriptores se presentan en el estrato 3 seguidos con una amplia diferencia de los estratos 4 y 2 en igual cantidad. Se solicita pronunciarse al respecto y remitir los soportes de las acciones que adelantará para normalizar dicha situación.

## 5.4. Atención al Cliente

### 5.4.1. Peticiones

La empresa recibió para el año 2013 un total de 271 peticiones, de las cuales el 76% corresponde al servicio de acueducto y el 24 % al servicio de alcantarillado.

Respecto al servicio de acueducto el 43% de las peticiones se concentra en suspensión por mutuo acuerdo seguido por el 35% correspondiente a otros, a su vez para el servicio

de alcantarillado las peticiones se concentran en los mismos aspectos del servicio de acueducto salvo en otros, pero tiene gran incidencia la solicitud de prestación del servicio.

**Tabla 22. Peticiones Acueducto y Alcantarillado por Causal**

DETALLE CAUSAL	SERVICIO				TOTAL GENERAL	
	ACUEDUCTO		ALCANTARILLADO			
	No.	%	No.	%		
<b>Petición</b>	Otros	73	35%		0%	73
	Suspensión por mutuo acuerdo	90	43%	61	95%	151
	Cambio de medidor o equipo de medida	4	2%		0%	4
	Solicitud de prestación del servicio	40	19%	3	5%	43
<b>Total Resultado</b>		<b>207</b>	<b>100%</b>	<b>64</b>	<b>100%</b>	<b>271</b>

Fuente: SUI

#### 5.4.2. Reclamaciones y Recursos

**Tabla 23. Reclamos Acueducto y Alcantarillado por Causal**

DETALLE CAUSAL	SERVICIO				TOTAL GENERAL	
	ACUEDUCTO		ALCANTARILLADO			
	No.	%	No.	%		
<b>Reclamación</b>	Otros	93	9%	28	8%	121
	Falla en la prestación del servicio por continuidad	63	6%	31	9%	94
	Cobros por servicios no prestados	531	51%	138	42%	669
	Cobro de otros cargos de la empresa	157	15%	62	19%	219
	Falla en la prestación del servicio por calidad	53	5%	1	0%	54
	Inconformidad con el consumo	85	8%	18	5%	103
	Decisiones de sanción de la ESP	47	4%	45	14%	92
	Tarifa cobrada	6	1%	2	1%	8
	Silencio Administrativo Positivo	2	0%	2	1%	4
	Cambio de medidor o equipo de medida	2	0%	1	0%	3
	Entrega y oportunidad de la factura	3	0%	2	1%	5
	Estrato	2	0%		0%	2
	Solicitud de prestación del servicio		0%	1	0%	1
	Cobros inoportunos	2	0%		0%	2
Cambio de datos básicos	1	0%		0%	1	
<b>Total Reclamaciones</b>		<b>1047</b>	<b>100%</b>	<b>331</b>	<b>100%</b>	<b>1378</b>
<b>Recurso de Reposición</b>	Cobros por servicios no prestados	6	55%	4	100%	10
	Cobro de otros cargos de la empresa	4	36%		0%	4
	Tarifa cobrada	1	9%		0%	1
<b>Total Recursos Rep.</b>		<b>11</b>	<b>100%</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>	<b>15</b>

Fuente: SUI

La empresa recibió para el año 2013 un total de 1.378 reclamaciones, de las cuales el 76% corresponde al servicio de acueducto y el 24% al servicio de alcantarillado.

De las reclamaciones realizadas por los usuarios de los servicios de acueducto y alcantarillado al prestador se presentaron 15 recursos de reposición que equivalen al 1,09% de éstas.

La principal causal de reclamación para el servicio de acueducto es la relacionada con cobros por servicios no prestados con el 51% seguido por el 15% cobros de otros cargos de la empresa, comportamiento similar para el servicio de alcantarillado incluyendo

decisiones de sanción de la ESP con el 14%. Por lo anterior, es importante que el prestador adopte correctivos inmediatos para disminuir las reclamaciones.

## 5.5. Aspectos Tarifarios

Con la expedición del marco regulatorio para los servicios de acueducto y alcantarillado mediante Resolución CRA 287 de 2004<sup>1</sup> y la Circular 004 del 22 de septiembre de 2006 que establece la manera en que las personas prestadoras del servicio público de acueducto y alcantarillado deben reportar al Sistema Único de Información –SUI- la información correspondiente al estudio de costos y tarifas, esta superintendencia procedió a consultar el Sistema Único de Información constatando que a la fecha el prestador 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).

### 5.5.1. Tarifas aplicadas acueducto y alcantarillado

A continuación se presentan las tarifas aplicadas reportadas al SUI por la empresa Proactiva Aguas del Archipiélago S.A. E.S.P, a diciembre de 2013 para los servicios de acueducto y alcantarillado:

**Tabla 24. Tarifas y Subsidios Aplicados Acueducto**

Estrato	TARIFAS APLICADAS				SUBSIDIOS Y CONTRIBUCIONES			
	Cargo Fijo (\$/usuario)	Consumo Básico (\$/m3)*	Consumo Complementario (\$/m3)*	Consumo Suntuario (\$/m3)*	Cargo Fijo (%)	Consumo Básico (%)	Consumo Complementario (%)	Consumo Suntuario (%)
1	0	2.988	7.440	0		-60%	0%	
2	0	4.183	7.440	0		-44%	0%	
3	0	5.379	7.440	0		-28%	0%	
4	0	7.440	7.440	0		0%	0%	
5	0	9.300	9.300	0		25%	25%	
6	0	9.300	9.300	0		25%	25%	
Comercial	0	9.300	9.300	0		25%	25%	
Industrial	0	9.300	9.300	0		25%	25%	
Oficial	0	7.440	7.440	0		0%	0%	

Fuente: SUI \*No incluye CMT

**Tabla 25. Tarifas y Subsidios Aplicados Alcantarillado**

Estrato	TARIFAS APLICADAS				SUBSIDIOS Y CONTRIBUCIONES			
	Cargo Fijo (\$/usuario)	Vertimiento Básico (\$/m3)*	Vertimiento Complementario (\$/m3)*	Vertimiento Suntuario (\$/m3)*	Cargo Fijo (%)	Vertimiento Básico (%)	Vertimiento Complementario (%)	Vertimiento Suntuario (%)
1	0	847	4.070	0		-79%	0%	
2	0	1.187	4.070	0		-71%	0%	
3	0	1.524	4.070	0		-63%	0%	
4	0	4.070	4.070	0		0%	0%	
5	0	5.088	5.088	0		25%	25%	
6	0	5.088	5.088	0		25%	25%	
Comercial	0	5.088	5.088	0		25%	25%	
Industrial	0	5.088	5.088	0		25%	25%	
Oficial	0	4.070	4.070	0		0%	0%	

Fuente: SUI \*No incluye CMT

1 Por la cual se establece la metodología tarifaria para regular el cálculo de los costos de prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado

Los porcentajes de subsidios y contribuciones aplicados por el prestador no se pudieron cotejar con los aprobados por la Asamblea del Departamento, toda vez que en la Ordenanza 017 de del 14 de noviembre de 1996 no se especifican los valores a aplicar. Dicho documento fue cargado por el prestador en el Sistema Único de Información como el acto de aprobación de factores de subsidios y contribuciones para los servicios de acueducto y alcantarillado para la vigencia 2013.

En tal sentido y conforme las particularidades de la estructura tarifaria de la empresa definidas en la Proforma 9 del contrato de operación del servicio de acueducto y alcantarillado en la Isla de San Andrés, se solicita al prestador dar claridad a lo expuesto anteriormente, remitiendo los porcentajes de subsidios aplicados en 2013, junto con los soportes a los que haya lugar.

Sin embargo al verificar los porcentajes de subsidios y contribuciones aplicados a las tarifas reportadas en el SUI, no corresponden a las aplicadas en la facturación. Por lo anterior se solicita al prestador informar las acciones que adelantará para normalizar dicha situación.

## 6. EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN

La superintendencia realizó la clasificación IFA correspondiente a la información financiera reportada por la empresa al SUI para los años 2012 y 2013, de acuerdo con la metodología definida por la CRA en la Resolución 315 de 2005 de acuerdo con el siguiente detalle:

**Tabla 26.** Indicadores de la gestión

LIQUIDEZ	ENDEUDAMIENTO	RANGO	COBERTURA DE INTERESES	EFICIENCIA DEL RECAUDO	RANGO ER	RANGO IFA	NIVEL IFA
1,26	1,23	Rango II	7,75	95,86	Rango I	Rango I	Riesgo Bajo

Fuente: SUI

De la anterior información se puede apreciar que el prestador quedó clasificado en Rango I, es decir, Riesgo Bajo, a pesar de que el indicador de liquidez y endeudamiento presenta un riesgo medio ya que éste último supera inclusive el indicador del sector.

### 6.1. Informe de Auditoría Externa de Gestión y Resultados

La auditoría externa de la empresa a cargo de Sáenz Auditores Consultores S. reportó al SUI un informe correspondiente al año 2013 en el cual se destacan las siguientes conclusiones:

“(…)

- *El indicador de agua no contabilizada presentó una disminución positiva de 0.35 puntos porcentuales en la reducción del mismo en relación con la vigencia del año 2012, de igual forma el mismo es calculado de forma puntual por lo que se registra algunos valores máximos como en los meses de marzo, octubre y noviembre*

- Los daños se definen en función de las responsabilidades contractuales en los sectores en los cuales, deben suministrar servicio las 24 horas, según lo definido en el otro sí No. 6 y para el año 8 de operación, los cálculos de daños por kilómetro de red se establecen en base a las reparaciones del servicio por causas no programadas, siendo las mismas incluidas dentro del programa de mantenimiento correctivo.
- La AEGR evidenció una adecuada administración y control de proyectos de inversión, con interventorías efectivas y con bitácoras, que estuvieron a disposición de la auditoría, para las verificaciones in situ del seguimiento en las fases de ejecución, sin exteriorizarse, de acuerdo al alcance de nuestra firma, situaciones que indiquen deficiencias genéricas o de riesgos inminente.
- De acuerdo con las características particulares de suministro del líquido tratado para sectores con continuidad este reflejó un cumplimiento cercano al óptimo mientras que para los sectores con discontinuidad establecidos en el otrosí No 6, estos presentaron un cumplimiento superior al proyectado a pesar de presentar valores que reflejan un indicador de riesgo alto de acuerdo con la resolución 315 de 2005.
- De acuerdo con las características particulares de suministro del líquido tratado para sectores con continuidad este reflejó un cumplimiento cercano al óptimo mientras que para los sectores con discontinuidad establecidos en el otrosí No 6, estos presentaron un cumplimiento superior al proyectado a pesar de presentar valores que reflejan un indicador de riesgo alto de acuerdo con la resolución 315 de 2005.  
(...)"

## 7. ESTADO DE REPORTE DE LA INFORMACIÓN AL SUI

El prestador tiene pendiente el reporte de 144 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 27.** Estado de reporte de información al SUI

<b>AÑO</b>	<b>REPORTES PENDIENTES</b>	<b>REPORTES RADICADOS</b>	<b>PORCENTAJE DE CARGUE</b>
2005	0	175	100 %
2006	7	222	96 %
2007	5	201	97 %
2008	5	187	97 %
2009	8	304	97 %
2010	5	381	98 %
2011	18	358	95 %
2012	17	345	95 %
2013	23	329	93 %
2014	56	153	73 %
<b>TOTAL</b>	<b>144</b>	<b>2.655</b>	<b>94 %</b>

Fuente: SUI diciembre de 2014

De acuerdo con lo anterior, se requiere que la empresa realice el reporte de información faltante de manera inmediata, toda vez que el no reporte impide a esta superintendencia realizar las acciones de vigilancia y control sobre la empresa.

## **8. ACCIONES DE LA SSPD**

En desarrollo de las acciones de control, la superintendencia mediante Resolución N° SSPD 20104400027765 de octubre de 2010 sancionó a Proactiva Aguas del Archipiélago SA. ESP por un valor de \$5.000.000, por incumplimiento al Decreto 302 del 2000, el mismo año, mediante Resolución 20104400025945 se sancionó a la empresa con una multa de \$5.000.000 por el suministro de agua no apta para consumo humano, al igual que mediante Resolución N° SSPD 20114400019895 de julio de 2011 con una multa de \$7.000.000.

La dirección Técnica de Acueducto y Alcantarillado en desarrollo de sus funciones realizó en el mes de julio de 2014 una visita de vigilancia integral a los aspectos comerciales, financieros, administrativos y técnico-operativos de los sistemas de acueducto y alcantarillado de la isla, y cuyo informe resultado fue remitido al prestador mediante radicado SSPD No. 20144210768601 con el fin de que la empresa realice las acciones necesarias para subsanar las alertas evidenciadas durante la visita y se mejoren las condiciones de prestación de los servicios.

Adicionalmente, el pasado 22 de octubre de 2014 se realizó una mesa de trabajo con el prestador con el fin de tratar temas tarifarios y en la cual se generaron compromisos por parte de la empresa.

## **9. CONCLUSIONES**

- La empresa debe realizar de manera inmediata el reporte de información pendiente en el Sistema Único De Información SUI y dar cumplimiento a la Resolución SSPD No. 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010.
- El prestador debe reportar de manera inmediata la información correspondiente a las notas de los estados financieros del año 2013, teniendo en cuenta que los plazos para el reporte se encuentran ampliamente vencidos.
- Dado que en las notas a los estados financieros entregadas por el prestador en visita de julio de 2014 no se tiene información adicional que justifique el comportamiento de la variación en la cuenta de Ingresos Extraordinarios, se requiere aclaración al respecto por parte de la empresa.
- El prestador no ha implementado una estrategia eficiente para la recuperación de la cartera lo que ha generado el incremento de ésta durante el año 2013 que ha implicado llevar la provisión 100% al gasto afectando la Utilidad, por lo tanto, es importante conocer de la empresa qué criterios, estudios o análisis ha tenido en cuenta para adoptar esa posición del manejo de la cartera.

- Como consecuencia de los resultados contables de los años 2012 y 2013 que han terminado en pérdida, los indicadores financieros de la empresa se han deteriorado sobre todo en lo que respecta al nivel de endeudamiento, a la liquidez y la actividad.
- Al comparar los indicadores financieros de la empresa con los del sector se puede apreciar que éstos están en una situación desfavorable lo cual implica que debe adoptar estrategias financieras, administrativas y comerciales para ser viable su gestión.
- La empresa debe aclarar los gastos por personal para el año 2013 pues al generar la información del reporte en SUI frente a la información de los estados financieros, cuentas 5101 y 7505 se presentan diferencias y consultando las notas a los estados financieros no se encuentra ninguna aclaración al respecto.
- Para el servicio de acueducto, el mayor porcentaje de facturación se presenta con los usuarios que habitan los predios ubicados en el estrato 2.
- Para el servicio de acueducto, la empresa debe pronunciarse respecto de los valores de contribuciones aplicadas que se despliegan para los estratos 1, 2 y 3, y explicar la razón de esta información que no está acorde con la Ley 1450 del 2011, toda vez que los estratos 1, 2 y 3 son subsidiables y no son objeto del cobro de contribuciones.
- En relación con el servicio de alcantarillado la empresa debe pronunciarse respecto de los subsidios aplicados que se despliegan para los estratos 5, 6, industrial, comercial, oficial, especial y multiusuario mixto, La empresa debe pronunciarse al respecto y explicar la razón de esta información que no está acorde con la Ley 1450 del 2011, toda vez que los mencionados estratos realizan aportes solidarios y no son objeto de subsidio.
- Conforme las particularidades de la estructura tarifaria de la empresa, se solicita al prestador dar claridad sobre el acto administrativo donde se aprueban los porcentajes de subsidios y contribuciones para la vigencia 2013.
- La empresa durante el año 2013 presentó un IRCA de 1,31%, es decir que la empresa suministró agua apta para consumo humano de acuerdo a lo establecido en la Resolución 2115 de 2007.
- La cobertura de micromedición para el mes de septiembre de 2014 fue de 69,9%, Lo anterior, contradice lo establecido en el Artículo 146 de la Ley 142 de 1994 que refiere una cobertura de micromedición mínima del 95%, por lo cual se requiere que la empresa incremente la cobertura de medición efectiva y de cumplimiento a lo establecido en la mencionada normatividad.
- El IANC para el 2013 fue del 79% lo cual supera las pérdidas mínimas establecidas regulatoriamente del 30%, por lo que la empresa deberá realizar las acciones necesarias para reducir el indicador teniendo en cuenta que el sistema presenta un déficit alto frente a la necesidad de servicio.

- El servicio de acueducto en los sectores urbanos Sarie Bay y San Luis es continuo, en el sector Hotelero es suficiente y en el sector Residencial es considerada no satisfactoria, la continuidad en los sectores rurales como La Loma y Cove, es insuficiente de acuerdo con la clasificación establecida en la Resolución 2115 del 2007, por lo cual, la empresa debe realizar las acciones necesarias para mejorar las condiciones de prestación del servicio de acueducto en la isla.
- El mejoramiento de la continuidad depende de la gestión en la reducción de las pérdidas y de la gestión de nuevas fuentes de abastecimiento para aumentar la producción de agua para distribución, teniendo en cuenta que la capacidad de producción de las plantas y de las fuentes de abastecimiento están por debajo de la necesidad de servicio.

Proyectó: Laura M. Ruiz - Lina M. Arango - Gerardo A. Amézquita - Alberto Vásquez- Yaneth Briceño -Contratistas Dirección Técnica de Acueducto y Alcantarillado  
Revisó: Sandra Perdomo - Contratista Dirección Técnica de Acueducto y Alcantarillado  
Aprobó: Juan Carlos Gómez Vallejo - Director Técnico de Gestión de Acueducto y Alcantarillado