

**EVALUACIÓN INTEGRAL DE PRESTADORES
ACUEDUCTO METROPOLITANO DE
BUCARAMANGA 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**

ACUEDUCTO METROPOLITANO DE BUCARAMANGA S.A. E.S.P.

ANALISIS AÑO 2013

1. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EMPRESA

La empresa Acueducto Metropolitano de Bucaramanga S. A. E.S.P es prestadora del servicio de acueducto en Bucaramanga, Floridablanca y Girón en el departamento de Santander, constituida desde el 29 de abril de 1916 como empresa por sociedades de clase mixta, e inició la operación del servicio desde el año 1916.

Tabla 1. Datos generales del prestador

RAZÓN SOCIAL	ACUEDUCTO METROPOLITANO DE BUCARAMANGA S. A. E.S.P
SIGLA	AMB S.A. ESP
NIT	890200162 - 2
FECHA DE CONSTITUCIÓN	29/04/1916
FECHA DE INICIO DE OPERACIONES	29/04/1916
NOMBRE REPRESENTANTE LEGAL	LUDWIG STÜNKEL GARCIA
CARGO REPRESENTANTE LEGAL	GERENTE GENERAL
SERVICIOS PRESTADOS	ACUEDUCTO
MUNICIPIOS ATENDIDOS	BUCARAMANGA, FLORIDABLANCA Y GIRON
CLASIFICACIÓN	MÁS DE 2500 SUSCRIPTORES
ESTADO DE LA CERTIFICACIÓN EN EL SGP	CERTIFICADOS PARA LA VIGENCIA 2012

Fuente: RUPS 2014.

2. ASPECTOS FINANCIEROS – ADMINISTRATIVOS

2.1 Aspectos Financieros

El prestador certificó en el “Sistema Único de Información”-SUI, el Plan Único de Cuentas del año 2013 el 31 de marzo de 2014, y sus anexos el 04 de abril de 2014, cumpliendo con el plazo estipulado en la Resolución No.20121300003545 del 14 de febrero de 2012. 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	107.555.839.875	100%	113.280.355.267	100%	5.724.515.392	5,32%
VENTA DE SERVICIOS	97.692.777.726	90,83%	102.329.426.677	90,33%	4.636.648.951	4,75%
SERVICIO DE ACUEDUCTO	97.730.373.980	100%	102.351.595.388	100%	4.621.221.408	4,73%
SERVICIO DE ALCANTARILLADO	-	0,00%	-	0,00%	-	0,00%
SERVICIOS INFORMÁTICOS	-	0,00%	-	0,00%	-	0,00%
DEVOLUCIONES, REBAJAS Y DESCUENTOS EN VENTA DE SERVICIOS (DB)	(37.596.254)	-0,04%	(22.168.711)	-0,02%	15.427.543	-41,03%
COSTOS DE VENTAS Y OPERACIÓN	49.468.643.227	49,64%	53.380.837.359	50,98%	3.912.194.132	7,91%
COSTO DE VENTAS DE BIENES	1.647.542.176	1,53%	2.028.798.439	1,79%	381.256.263	23,14%
BIENES COMERCIALIZADOS	1.647.542.176	1,53%	2.028.798.439	1,79%	381.256.263	23,14%
COSTO DE VENTAS DE SERVICIOS	47.821.101.051	48,95%	51.352.038.920	50,18%	3.530.937.869	7,38%
SERVICIOS PUBLICOS	47.821.101.051	48,95%	51.352.038.920	50,18%	3.530.937.869	7,38%
Servicios Públicos	47.821.101.051	48,95%	51.352.038.920	50,18%	3.530.937.869	7,38%
Utilidad Bruta	50.186.449.379	46,66%	51.336.924.205	45,32%	1.150.474.826	2,29%
GASTOS	40.937.265.432	38,06%	41.519.770.256	36,65%	582.504.824	1,42%
ADMINISTRACIÓN	26.019.980.763	24,19%	25.226.530.209	22,27%	(793.450.554)	-3,05%
SUELDO Y SALARIOS	7.960.262.458	7,40%	8.272.403.742	7,30%	312.141.284	3,92%
CONTRIBUCIONES IMPUTADAS	5.251.902.339	4,88%	1.654.847.115	1,46%	(3.597.055.224)	-68,49%
CONTRIBUCIONES EFECTIVAS	4.630.521.231	4,31%	4.338.777.715	3,83%	(291.743.516)	-6,30%
APORTES SOBRE LA NÓMINA	265.213.795	0,25%	164.226.600	0,14%	(100.987.195)	-38,08%
GENERALES	3.435.799.923	3,19%	5.807.548.151	5,13%	2.371.748.228	69,03%
IMPUESTOS, CONTRIBUCIONES Y TASAS	4.476.281.017	4,16%	4.988.726.886	4,40%	512.445.869	11,45%
PROVISIONES, AGOTAMIENTO, DEPRECIACIONES Y AMORTIZACIONES	13.732.911.914	12,77%	15.140.556.586	13,37%	1.407.644.672	10,25%
PROVISIÓN PARA DEUDORES	-	0,00%	-	0,00%	-	0,00%
PROVISIÓN PARA PROTECCIÓN DE PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO	-	0,00%	59.438.448	0,05%	59.438.448	0,00%
PROVISIÓN PARA OBLIGACIONES FISCALES	11.941.902.834	11,10%	13.886.296.000	12,26%	1.944.393.166	16,28%
PROVISIÓN PARA CONTINGENCIAS	1.289.627.608	1,20%	759.952.253	0,67%	(529.675.355)	-41,07%
DEPRECIACIÓN DE PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO	230.455.988	0,21%	154.701.415	0,14%	(75.754.573)	-32,87%
Utilidad Operacional	10.433.556.702	9,70%	10.969.837.410	9,68%	536.280.708	5,14%
OTROS INGRESOS	7.900.747.269	7,35%	8.562.593.703	7,56%	661.846.434	8,38%
FINANCIEROS	854.140.056	0,79%	774.763.121	0,68%	(79.376.935)	-9,29%
EXTRAORDINARIOS	7.046.607.198	6,55%	7.787.830.575	6,87%	741.223.377	10,52%
AJUSTE DE EJERCICIOS ANTERIORES	-	0,00%	-	0,00%	-	0,00%
OTROS GASTOS	1.184.372.755	1,10%	1.152.683.461	1,02%	(31.689.294)	-2,68%
INTERESES	79.873.713	0,07%	64.760.557	0,06%	(15.113.156)	-18,92%
FINANCIEROS	15.738.181	0,01%	31.405.246	0,03%	15.667.065	99,55%
EXTRAORDINARIOS	953.351.181	0,89%	981.175.908	0,87%	27.824.727	2,92%
AJUSTE DE EJERCICIOS ANTERIORES	82.520.183	0,08%	18.966.223	0,02%	(63.553.960)	-77,02%
Utilidad Antes de Impuestos	17.149.931.216	15,95%	18.379.747.652	16,23%	1.229.816.436	7,17%
Utilidad Neta	17.149.931.216	15,95%	18.379.747.652	16,23%	1.229.816.436	7,17%

Fuente: SUI

Los ingresos del prestador presentan un incremento del 5,32% en la prestación del servicio de Acueducto siendo los conceptos más influyentes, los de cargo fijo, consumo y medidores, Así mismo, el prestador vende agua envasada y medidores a Bucaramanga, Girón y Floridablanca, como parte de su objeto social. Para el año 2013 se observa la vinculación de 6.787 nuevos suscriptores.

El Costo de Venta de Bienes y Prestación de Servicios, se compone en un 36% por la actividad de distribución, 33% la comercialización y 31% el abastecimiento, para el año 2013 presenta un incremento del 7.91% principalmente en los costos de personal, órdenes y contratos de mantenimiento y el costo por venta de medidores.

Como consecuencia del aumento de los Ingresos Operacionales y el comportamiento del Costo de Venta, la Utilidad Bruta registra un incremento del 2,29% que en términos absolutos representa una variación de más de \$1.150 millones para el año 2013.

Los Gastos totales, presentaron un leve incremento del 1,42%, generado por el comportamiento tanto de los Gastos Administrativos que registraron una disminución del 3,05% debido a que en el año 2013 la empresa no registró ningún valor por concepto de pensiones de jubilación mientras que en el año 2012 su saldo ascendió a \$4.366 millones, como a los Gastos Generales que aumentaron un 69,03% debido al aumento de las cuentas Comisiones y Honorarios, Mantenimiento, Servicios Públicos y Seguros Generales.

La cuenta de Provisión, Agotamiento y Depreciaciones, presenta un incremento del 69.03%, por el mayor valor provisionado para impuesto de renta y complementarios en la vigencia 2013.

Debido a que los Costos y Gastos crecieron en menor porcentaje respecto de los ingresos la utilidad operacional registro un aumento del 5.14% que en términos absolutos corresponde a \$ 536 millones de pesos.

El resultado Neto del Ejercicio para la vigencia 2013, se ve influenciado en gran medida por los ingresos no operacionales, que para el año 2013 presentan un incremento del 8.38% y se componen según las notas a los estados financieros principalmente por:

- Ingresos Financieros por concepto de Rendimientos Financieros e Intereses por Préstamo a Empleados por valor de \$774 millones.
- Ingresos Extraordinarios por celebración de contratos para la facturación conjunta con empresas de servicios de alcantarillado y aseo y recaudo de los servicios públicos domiciliarios de alcantarillado y aseo por valor de \$5.339 millones.
- Ingresos por interventorías y/o diseños en convenios con entidades estatales por valor de \$670 millones y comisión por el recaudo de otros productos a través de la facturación del servicio por \$170 millones.
- Ingresos por el pago de incapacidades médicas del personal por \$283 millones y recursos recibidos por la Federación Nacional de Cafeteros por incentivo forestal por \$47 millones y la recuperación de la provisión por fallos jurídicos por \$101 millones, recuperación de indemnizaciones por \$59 millones y otros.

La utilidad neta del ejercicio del año 2013 fue de \$18.379 millones, el 47% de esta utilidad es generada por los ingresos no operacionales, anteriormente mencionados.

El comportamiento de los Otros Gastos también tendió a la baja en 2,68% producto de la disminución de los intereses, el aumento de los Gastos Financieros y la disminución de la subcuenta Ajuste de Ejercicios Anteriores.

La empresa como consecuencia del incremento de sus Ingresos Operacionales, del incremento de Otros Ingresos en más del 8% y la disminución del 2,68% en Otros Gastos genera Utilidad Neta creciente dentro del periodo 2012 – 2013 con una variación porcentual del 7,17% que en términos absolutos equivale a más de \$1,220 millones.

2.1.2 Balance General

Tabla 3. Balance General

DENOMINACION	2012	%	2013	%	Variación	% Var.
EFFECTIVO	7.581.979.601	1,03%	7.223.362.744	0,83%	(358.616.857)	-4,73%
BANCOS Y CORPORACIONES	7.388.877.878	1,01%	7.044.287.654	0,81%	(344.590.224)	-4,66%
DEUDORES	33.829.263.598	4,61%	26.544.419.554	3,04%	(7.284.844.044)	-21,53%
PRESTACIÓN DE SERVICIOS	-	0,00%	-	0,00%	-	0,00%
SERVICIOS PÚBLICOS	9.853.858.974	1,34%	10.004.006.386	1,15%	150.147.412	1,52%
AVANCES Y ANTICIPOS ENTREGADOS	21.788.598.177	2,97%	15.126.223.009	1,73%	(6.662.375.168)	-30,58%
ANTICIPOS O SALDOS A FAVOR POR IMPUESTOS Y CONTRIBUCIONES	49.496.357	0,01%	70.328.602	0,01%	20.832.245	42,09%
OTROS DEUDORES	4.579.819.079	0,62%	4.501.841.004	0,52%	(77.978.075)	-1,70%
PROVISIÓN PARA DEUDORES (CR)	(2.495.686.457)	-0,34%	(3.213.803.363)	-0,37%	(718.116.906)	-28,77%
INVENTARIOS	2.581.055.138	0,35%	2.003.868.720	0,23%	(577.186.418)	-22,36%
MATERIALES PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS	1.688.626.140	0,23%	1.555.253.140	0,18%	(133.373.000)	-7,90%
Total Activo Corriente	60.356.808.734	8,23%	46.262.506.384	5,30%	(14.094.302.350)	-23,35%
DEUDORES	11.161.206.107	1,52%	4.069.234.029	0,47%	(7.091.972.078)	-63,54%
DEUDAS DE DIFÍCIL COBRO	-	0,00%	-	0,00%	-	0,00%
PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO	191.871.947.648	26,17%	310.863.207.350	35,58%	118.991.259.702	62,02%
EDIFICACIONES	31.054.699.849	4,24%	31.165.164.958	3,57%	110.465.109	0,36%
PLANTAS, DUCTOS Y TÚNELES	56.145.918.423	7,66%	58.121.352.333	6,65%	1.975.433.910	3,52%
REDES, LÍNEAS Y CABLES	77.964.078.906	10,63%	82.112.100.361	9,40%	4.148.021.455	5,32%
MAQUINARIA Y EQUIPO	12.916.550.482	1,76%	16.466.410.812	1,88%	3.549.860.330	27,48%
EQUIPO MÉDICO Y CIENTÍFICO	-	0,00%	-	0,00%	-	0,00%
MUEBLES, ENSERES Y EQUIPOS DE OFICINA	2.815.994.729	0,38%	2.854.889.209	0,33%	38.894.480	1,38%
EQUIPOS DE COMUNICACIÓN Y COMPUTACIÓN	3.733.235.596	0,51%	4.054.723.634	0,46%	321.488.038	8,61%
DEPRECIACIÓN ACUMULADA (CR)	(100.688.513.580)	-13,73%	(105.603.607.777)	-12,09%	(4.915.094.197)	4,88%
OTROS ACTIVOS	466.047.134.569	63,57%	508.689.257.062	58,23%	42.642.122.493	9,15%
INTANGIBLES	3.458.888.401	0,47%	3.655.202.908	0,42%	196.314.507	5,68%
VALORIZACIONES	453.660.558.168	61,88%	496.356.133.701	56,82%	42.695.575.533	9,41%
Total Activos	733.132.498.619	100,00%	873.584.404.453	100,00%	140.451.905.834	19,16%
OPERACIONES DE CRÉDITO PÚBLICO	346.183.502	0,05%	514.294.311	0,06%	168.110.809	48,56%
DEUDA PÚBLICA INTERNA DE CORTO PLAZO	-	0,00%	-	0,00%	-	0,00%
CUENTAS POR PAGAR	15.372.401.011	2,10%	20.974.487.185	2,40%	5.602.086.174	36,44%
ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS NACIONALES	1.577.723.289	0,22%	716.685.796	0,08%	(861.037.493)	-54,57%
ACREEDORES	3.645.987.755	0,50%	4.351.197.533	0,50%	705.209.778	19,34%
RETENCIÓN EN LA FUENTE E IMPUESTO DE TIMBRE	323.635.000	0,04%	1.534.296.000	0,18%	1.210.661.000	374,08%
IMPUESTOS, CONTRIBUCIONES Y TASAS POR PAGAR	8.552.173.500	1,17%	7.670.944.217	0,88%	(881.229.283)	-10,30%
IMPUESTO AL VALOR AGREGADO - IVA	41.237.000	0,01%	221.548.000	0,03%	180.311.000	437,26%
DEPOSITOS RECIBIDOS DE TERCEROS	878.165.305	0,12%	6.172.646.648	0,71%	5.294.481.343	602,90%
OBLIGACIONES LABORALES Y DE SEGURIDAD SOCIAL INTEGRAL	4.849.339.688	0,66%	5.399.827.221	0,62%	550.487.533	11,35%
SALARIOS Y PRESTACIONES SOCIALES	4.849.339.688	0,66%	5.399.827.221	0,62%	550.487.533	11,35%
PASIVOS ESTIMADOS Y PROVISIONES	1.293.191	0,00%	3.849.264.175	0,44%	3.847.970.984	297556,3%
PROVISIÓN PARA OBLIGACIONES FISCALES	-	0,00%	-	0,00%	-	0,00%
PROVISIÓN PARA CONTINGENCIAS	-	0,00%	-	0,00%	-	0,00%
OTROS PASIVOS	3.321.912.596	0,45%	4.661.492.569	0,53%	1.339.579.973	40,33%
RECAUDOS A FAVOR DE TERCEROS	3.321.912.596	0,45%	4.661.492.569	0,53%	1.339.579.973	40,33%
INGRESOS RECIBIDOS POR ANTICIPADO	-	0,00%	-	0,00%	-	0,00%
Total Pasivos Corrientes	24.122.185.939	3,29%	35.775.397.299	4,10%	11.653.211.360	48,31%
OPERACIONES DE CRÉDITO PÚBLICO	30.296.666.667	4,13%	98.302.666.668	11,25%	68.006.000.001	224,47%
DEUDA PÚBLICA INTERNA DE LARGO PLAZO	30.296.666.667	4,13%	98.302.666.668	11,25%	68.006.000.001	224,47%
Total Pasivos	115.005.997.893	15,69%	192.600.555.839	22,05%	77.594.557.946	67,47%
PATRIMONIO INSTITUCIONAL	618.126.500.726	84,31%	680.983.848.614	77,95%	62.857.347.888	10,17%
RESERVAS	67.073.184.553	9,15%	84.223.115.768	9,64%	17.149.931.215	25,57%
SUPERÁVIT POR VALORIZACIÓN	453.660.558.168	61,88%	496.356.133.701	56,82%	42.695.575.533	9,41%
PATRIMONIO INSTITUCIONAL	-	0,00%	-	0,00%	-	0,00%
RESULTADOS DEL EJERCICIO	-	0,00%	-	0,00%	-	0,00%
Total Patrimonio	618.126.500.726	84,31%	680.983.848.614	77,95%	62.857.347.888	10,17%
Total Pasivo y Patrimonio	733.132.498.619	100,00%	873.584.404.453	100,00%	140.451.905.834	19,16%

Fuente: SUI

Se presenta inconsistencia en el valor reportado por la empresa en SUI y los anexos de los estados financieros aprobados respecto al Activo Corriente del año 2012 y 2013. Aunque esto no cambia el valor del Activo Total, si modifica los indicadores financieros de liquidez, para lo cual es necesario que el prestador aclare tal situación.

Dentro de la estructura del Activo Total, el Activo Corriente registra para los años 2012-2013 una participación del 8% y 5%, mientras que el Activo No- Corriente lo hacen con el 92% y 95% respectivamente.

El Activo Corriente presentó una variación negativa de 23,35% que en términos absolutos equivale a más de \$14.094 millones destacándose las cuentas de Deudores con una variación negativa del 21,53% según cifras del SUI, pero que requiere una aclaración por parte del operador toda vez que su saldo total no coincide con los Balances Generales aprobados. También incide la cuenta de Inversiones debido a la disminución del saldo en fiducias de inversión correspondiente a depósitos carteras colectivas abiertas sin pacto de permanencia en fiduciaria Helm, Bancolombia, Occidente y Servitrust GNB Sudameris, para lo cual se le solicita a la empresa la justificación de esta variación porque no es claro si se trata de venta de algunas acciones o pérdida de valor de las mismas.

Es importante resaltar que del activo corriente el 57%, está representado por la cuenta deudores, que corresponde a deudores de servicios por valor de \$ 10.004 millones y deudores por concepto de anticipo y avances a proveedores por valor de \$15.126 millones.

Según las Notas a los Estados Financieros la cartera más representativa corresponde al Déficit por subsidios y aportes que tienen los Municipios de Bucaramanga, Floridablanca y Girón, al año 2013 alcanza un valor de \$ 10.565 millones y se encuentra provisionada en un 68%.

Los Activos No Corrientes también presentaron un incremento, donde las cuentas más representativas son las Propiedades, Planta y Equipo como resultado de las inversiones realizadas en construcciones en curso como el proyecto “Embalse Bucaramanga” y los Otros Activos cuyas subcuentas más destacadas son los cargos diferidos debido a la inversión en diseño para el proyecto Piedras Blancas; Derechos de Fideicomiso del Patrimonio Autónomo para el Embalse Bucaramanga; Bienes Adquiridos en Leasing para reposición del parque automotor y los derechos de autor del parque interactivo de Ciencia y Tecnología.

El incremento del pasivo corriente y no corriente del 67,47%, se debe a las operaciones de crédito adquiridas con Bancolombia para la financiación del proyecto “Embalse Bucaramanga” y a las cuentas por pagar correspondiente a los avances y anticipos aportados por el Municipio de Bucaramanga y Ministerio del Ambiente, con destino al mismo proyecto, donde también se destacan las subcuentas Retención en la Fuente e Impuesto de Timbre con un incremento del 374,08%, Impuesto al Valor Agregado-IVA- con un aumento del 437,26% y Depósitos recibidos de terceros.

Es importante destacar el incremento de la cuenta Pasivos Estimados y Provisiones del 297.556% que en términos absolutos corresponde a una variación de \$3.847.970.984 debido al incremento de las subcuentas Provisión para Pensiones de Jubilación, Provisión para contingencias y Provisiones diversas donde se tiene en cuenta el descuento de los Pasivos Estimados a largo Plazo para llegar al saldo final de la citada cuenta según las notas a los estados financieros.

El Patrimonio incrementó 10,17% generado en la Revalorización del Patrimonio, incremento de la Reserva debido a la aprobación de la Asamblea General de Accionistas para la constitución de la Reserva Ocasional destinada a la ampliación de infraestructura.

2.1.3 Indicadores Financieros

De Rentabilidad	2012	2013
Margen Operacional de Utilidad	10,47%	10,48%
Margen de Utilidad Antes de Impuestos	14,91%	9,54%
Margen Neto de Utilidad	10,47%	17,55%
Rendimiento del Activo	1,42%	1,26%
Rendimiento del Patrimonio	1,69%	1,61%
De Liquidez	2012	2013
Razón Corriente	2,50	1,29
Capital de Trabajo	36.234.622.795	10.487.109.085
Prueba Ácida	1,10	0,55
Endeudamiento	2.012	2.013
Solidez	15,69%	22,05%
Nivel de endeudamiento	18,61%	28,28%
Concentración a Corto Plazo	20,97%	18,57%
Concentración a Largo Plazo	79,03%	81,43%
De Actividad	2012	2013
Numero de Días de la Cartera	69,49	64,48
Rotación de Cartera	5,18	5,58
EBITDA	28.642.749.633	31.099.120.882
Rentabilidad EBITDA	26,63%	27,45%
Coficiente Operacional	89,53%	89,52%

Fuente: SUI

Rentabilidad: La empresa para el año 2013 mejoró sus indicadores de rentabilidad con relación al Margen Operacional y Neto debido al incremento de la Utilidad Operacional y Neta como al aumento de los Ingresos Operacionales que para el año 2012 fueron menores.

Con relación al Rendimiento del Activo y del Patrimonio si bien es cierto que tanto la Utilidad de Operación como el Activo Total y Patrimonio del prestador aumentaron para el año 2013, el Activo Total y el Patrimonio lo hicieron en mayor proporción lo que generó el resultado de esos indicadores.

La rentabilidad del prestador mejoró entre otros aspectos por el incremento en sus ingresos producto de la venta de servicios, por el comportamiento de la cuenta devoluciones y rebajas y por el poco aumento de los Gastos y en especial por la disminución de los Gastos de Administración.

Liquidez: La liquidez del prestador bajó considerablemente entre otros aspectos por la variación del saldo de las Inversiones debido a la disminución de los saldos en fiducias, por la disminución de la cuenta Deudores y por el aumento del Pasivo Corriente debido a las Operaciones de Crédito con Bancolombia para el proyecto del Embalse Bucaramanga, lo cual significa que la empresa efectuó inversiones en infraestructura con recursos provenientes de sus recursos propios y de créditos lo cual produce una baja en sus recursos de fácil convertibilidad.

Endeudamiento: El endeudamiento del prestador aumentó debido al empréstito con Bancolombia y su concentración está a largo plazo lo cual no pone en riesgo el compromiso con sus proveedores en el corto plazo por su respaldo con los activos corrientes.

La cartera del prestador para el año 2013 disminuyó en 5 días, es decir que pasó de 69 días a 64, que no tiene nada que ver con la cartera corriente sino con la disminución de las cuentas Otros Deudores y Avances y Anticipos Entregados.

Ahora bien, si ese mismo indicador lo comparamos con el reporte del SUI de cuentas por cobrar a diciembre 31 de 2013 como lo muestra la siguiente tabla, observamos que casi el 50% de la cartera se encuentra vencida con una antigüedad mayor a 360 días, lo cual requiere una explicación por parte del prestador.

Tabla 4. Cuentas por Cobrar a diciembre 31 de 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	18,757,225,210	7,523,576,792	271,145,287	248,303,879	521,035,222	653,041,934	252,321,306	135,814,584	391,709,730	8,760,276,476
VENTA DE AGUA EN BLOQUE	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
CRUDA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
POTABLE	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
DISTRIBUCION	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
OTROS SERVICIOS	800,208,895	0	0	0	323,072,514	441,879,992	35,256,389	0	0	0
COMERCIALIZACION	17,957,016,315	7,523,576,792	271,145,287	248,303,879	197,962,708	211,161,942	217,064,917	135,814,584	391,709,730	8,760,276,476

Fuente: SUI

EBITDA: El EBITDA del prestador le da una viabilidad en el desarrollo de sus operaciones, siendo más eficiente el prestador en el año 2013 y su coeficiente operacional le muestra una utilidad operacional del 10% del total de los ingresos, indicando que el prestador está empleando estrategias comerciales y financieras que le permiten rentabilidad.

2.1.4 Desempeño de los indicadores financieros en el sector.

La Empresa Acueducto Municipal de Bucaramanga – AMB- S.A. E.S.P es una empresa de naturaleza mixta, de servicios públicos con un número mayor de 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 presenta los indicadores financieros tanto de la Empresa Acueducto Municipal de Bucaramanga – AMB- S.A. E.S.P como del sector para el año 2013:

Tabla 5. Indicadores financieros

INDICADORES FINANCIEROS	LIQUIDEZ	ENDEUDAMIENTO	MARGEN EBITDA	COEFICIENTE OPERACIONAL	MARGEN NETO	RENTABILIDAD DEL ACTIVO
ACUEDUCTO METROPOLITANO DE BUCARAMANGA S.A.- ESP	1,29	22%	27%	90%	18%	1%
SECTOR	2,59	36%	53%	81%	16%	3%

Fuente: SUI

Al comparar los indicadores de la Empresa Acueducto Municipal de Bucaramanga – AMB- S.A. E.S.P con los indicadores del sector para acueducto del año 2013 tenemos lo siguiente:

Liquidez: el indicador de liquidez promedio de las empresas mixtas con un número

mayor a 80.000 suscriptores para el 2013 fue de 2,59, la empresa en estudio presentó una liquidez de 1,29 para el año 2013, al comparar se evidencia que el prestador se encuentra por debajo del promedio, es decir que en comparación con el sector se encuentra en situación desfavorable y puede tener problemas para responder con sus obligaciones en el corto plazo.

Endeudamiento: el indicador de endeudamiento promedio de empresas con un número mayor a 80.000 suscriptores para el 2013 fue 36%, se observa que la Empresa Acueducto Municipal de Bucaramanga – AMB- S.A. E.S.P para el año 2013 tuvo un indicador de 22%, al comparar se evidencia que el prestador tiene un porcentaje de endeudamiento menor en comparación con el sector, es decir que su patrimonio está menos comprometido con los acreedores.

Rentabilidad EBITDA: la rentabilidad EBITDA del prestador AMB S.A. E.S.P para el año 2013 fue 27%, el indicador de Rentabilidad Ebitda de las empresas con un número mayor a 80.000 suscriptores fue 53% es decir, que la rentabilidad antes de depreciaciones, impuestos y amortizaciones del mencionado prestador fue mayor que el de las empresas similares del sector.

Coefficiente de Operación: el coeficiente de operación de AMB S.A. E.S.P para el año 2013 fue 90%, mientras que el coeficiente operacional promedio de empresas con un número mayor a 80.000 suscriptores fue 81%, es decir, que el mencionado prestador genera mayor utilidad operativa y sus costos operativos son menores en comparación a empresas de similar número de suscriptores.

Margen Neto de Utilidad: para el año 2013 AMB S.A. E.S.P presentó margen neto de 18% mientras que el margen neto promedio para las empresas con un número mayor de 80.000 suscriptores fue 16%. Al realizar la comparación se evidencia que el margen neto del prestador se encuentra por encima del promedio de empresas similares, en el cual el prestador debe continuar bajando gastos y aumentar sus ingresos operacionales en mayor proporción.

3. Aspectos Administrativos

3.1. Número de Empleados

En la tabla siguiente se muestra la información reportada por la empresa en el Sistema Único de información correspondiente al año 2013

Tabla 6. Personal por categoría de empleo año 2013

Tipo Contrato	No. Empleados	Salario Promedio
Fijo >= 1 año	1	20.022.263
Contrato Indefinido	491	1.652.077.764
Por Obra	1	3.469.528
TOTAL	493	1.675.569.555

Fuente: SUI 2013

La siguiente tabla muestra la información de personal que suministró el prestador en la visita realizada los días 11 y 12 de septiembre de 2014 con relación al servicio de acueducto:

Tabla 7. Resume Información Personal año 2013

Tipo Contrato	No. Empleados	Salario Promedio
Empleados Privados	510	28.054.633.439
Personal Aprendiz	51	109.160.675,00
Personal Pensionados	140	3.761.851.356,00
TOTAL	701	31.925.645.470,00

Fuente: Información entregada en la Visita.

Al comparar la información de Personal entregada por el prestador en la visita frente a la reportada en SUI encontramos que existe una diferencia en el número de personal de la empresa y en su salario promedio. Igualmente, en el momento de la visita no fue entregada la información correspondiente a Personal pensionado y personal aprendiz. Dichas diferencias deben ser explicadas por el operador.

3.2. Eficiencia Laboral

La eficiencia laboral de la empresa para el servicio de acueducto y alcantarillado se calculó con la información reportada por el prestador en el Sistema Único de Información - SUI.

Tabla 8. Eficiencia Laboral

AÑO	Total anual consumos facturados(m3)	Costos anuales de personal	Eficiencia Laboral = (Costo personal /volumen facturado)
2012	53.285.598	46.143.878.229	866
2013	54.497.862	44.205.214.022	811

Fuente: SUI

De los resultados obtenidos se observa que para el servicio de acueducto en el período 2012-2013 el costo de personal por metro cúbico facturado disminuyó en 6% debido a la disminución de los costos anuales de personal que también cayeron en 4%.

Además, se presenta una diferencia entre la información de los m3 facturados reportada al SUI para el año 2013 con el Informe de Auditoría Externa de Gestión y Resultados indicados en el numeral 6.1 del presente documento, donde se menciona 56.627.408 m3 facturado que requieren una explicación por parte del prestador.

4. ASPECTOS TÉCNICO – OPERATIVOS

4.1. Aspectos Técnicos de Acueducto

La prestación del servicio de acueducto del Área Metropolitana de Bucaramanga (Bucaramanga, Floridablanca y Girón) se conforma por tres sistemas de abastecimiento independientes, los cuales se mencionan a continuación:

- Sistema Río Toná: PTAP Morrorico y PTAP La Flora.
- Sistema Río Frío: PTAP Floridablanca.
- Sistema Río Surata: PTAP Bosconia.

Estos sistemas presentan interconexión a nivel de redes de distribución, tanques de almacenamiento y compensación operados de manera sistemática (sistema SCADA), cuyo funcionamiento permite manejar distribución sectorizada y flexibilizar el abastecimiento en caso de salida de operación de alguno de los sistemas.

El permiso ambiental de concesión de aguas fue otorgado por la Corporación Autónoma Regional para la Defensa de la Meseta de Bucaramanga - CDMB mediante Resolución 0136 del 26 de febrero de 2011 por una vigencia de 25 años para todas las fuentes hídricas que abastecen el sistema de acueducto como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 9. Fuentes de abastecimiento

NOMBRE DE LA FUENTE	TIPO DE FUENTE	CAUDAL CONCESIONADO (L/S)
RIO TONA (CARRIZAL)	SUPERFICIAL	379,00
RIO SURATA	SUPERFICIAL	1984,20
RIO FRIO	SUPERFICIAL	614,00
RIO HATO	SUPERFICIAL	86,50
QUEBRADA AMANIA	SUPERFICIAL	390,00
QUEBRADA GOLONDRINAS	SUPERFICIAL	351,00
QUEBRADA EL BRASIL	SUPERFICIAL	8,00
QUEBRADA EL ROBLE	SUPERFICIAL	16,00
QUEBRADA HOYO No. 2	SUPERFICIAL	5,60
QUEBRADA HOYO No. 1	SUPERFICIAL	3,20
QUEBRADA CAMPOHERMOSO	SUPERFICIAL	20,00
QUEBRADA EL FISCAL	SUPERFICIAL	3,20
QUEBRADA EL GUALILO	SUPERFICIAL	0,72
QUEBRADA LAS RANAS	SUPERFICIAL	2,12
QUEBRADA SAN IGNACIO	SUPERFICIAL	0,60
QUEBRADA EL INDIO	SUPERFICIAL	0,39
QUEBRADA EL VOLANTE	SUPERFICIAL	0,90
QUEBRADA LA ARANA	SUPERFICIAL	1,80
QUEBRADA EL PUERTO	SUPERFICIAL	2,40
QUEBRADA EL HUCHE	SUPERFICIAL	1,37
QUEBRADA LA DESPENSA	SUPERFICIAL	1,50
TOTAL		3.872,40

Fuente: Resolución 0136 del 26 de febrero de 2011

SISTEMA RÍO TONA

Captación:

El Rio Toná abastece el acueducto mediante dos captaciones con estructuras que conforman las bocatomas de tipo lateral con un caudal de diseño de 400 l/s para la PTAP Morrórico y 1.000 l/s para la PTAP La Flora.

Planta de Tratamiento de Agua Potable – PTAP Morrórico:

La planta está localizada al oriente de la carrera 33ª entre la avenida Quebrada Seca y calle 32 de la ciudad de Bucaramanga, es de tipo convencional y tiene un caudal de diseño de 400 l/s, cuenta con unidades de medición de caudal, mezcla rápida, floculación hidráulica, sedimentación, filtración y desinfección, en la visita realizada en septiembre de 2014 se evidenció que esta planta no se encuentra en operación, ya que de acuerdo a lo informado por la empresa, ésta sólo opera cuando hay excedentes de agua cruda en la planta de La Flora.

La PTAP no cuenta con permiso de vertimientos ni tratamiento de los lodos generados en los procesos de potabilización, lo cual contradice lo establecido en el Artículo 119 de la Resolución 1096 del 2000.

Planta de Tratamiento de Agua Potable – PTAP La Flora:

Está localizada en la parte alta oriental de Bucaramanga, en la zona de Morrórico, y tiene un caudal de diseño de 1.000 l/s, la planta La Flora trata las aguas provenientes del Río Toná para abastecer las redes norte, oriente y sur del sistema de distribución, esta planta está conformada por procesos convencionales como la desarenación, aireación, presedimentación, precloración, canaleta Parshall, mezcla rápida, floculación mecánica, sedimentadores de alta tasa, filtración descendente, desinfección con cloro gaseoso y cuenta con un tanque de almacenamiento 4.500m³ de capacidad. Cuenta también con sistema automatizado de dosificación de químicos y coagulantes.

La planta no cuenta con permiso de vertimientos ni tratamiento de los lodos generados en los procesos de potabilización, lo cual contradice lo establecido en el Artículo 119 de la Resolución 1096 del 2000.

SISTEMA RÍO FRIO

Captación:

Se capta el agua mediante estructura en concreto que conforma la bocatoma construida de tipo lateral con un caudal de diseño de 600 l/s, la aducción se realiza mediante canal abierto en concreto y tubería de concreto American Pipe, dos de 16" y una de 14", con un caudal de diseño de 600 l/s y tres desarenadores con un caudal de diseño de 700 l/s.

Planta de Tratamiento de Agua Potable – PTAP Floridablanca:

Está localizada en la zona suroriental del Área Metropolitana de Bucaramanga, en la parte alta de los barrios Bucarica y Caracolés del municipio de Floridablanca, a una altura media de 1.042 msnm.

El sistema de potabilización se compone por dos plantas que funcionan de forma independiente, las cuales cuentan con sistema de bombas para dosificación de sulfato, dentro de sus componentes estructurales se encuentra una canaleta Parshall, mezcla rápida, floculación hidráulica y mecánica, sedimentación, filtración, dos tanques de almacenamiento de coagulante y un tanque de almacenamiento de 1.600m³ de capacidad, durante la visita de septiembre de 2014, se observó la ejecución de la obra del tanque de concreto que se empleará para almacenamiento del agua tratada con una capacidad de 2.400 m³.

La planta no cuenta con permiso de vertimientos ni tratamiento de los lodos generados en los procesos de potabilización, lo cual contradice lo establecido en el Artículo 119 de la Resolución 1096 del 2000.

SISTEMA RÍO SURATA:

Captación:

Se capta el agua mediante bocatoma una estructura en concreto, tipo fondo, con un caudal de diseño de 2.000 l/s, conformado por 3 compuertas graduables, que operan según al caudal programado en la planta, su aducción es mediante estructura en concreto de canal abierto y tubería en acero diámetro de 48" la cual opera a gravedad y 2 desarenadores que funcionan de manera independiente con un caudal de diseño de 2.000 l/s.

Planta de Tratamiento de Agua Potable – PTAP Bosconia:

está localizada en la vía que conduce de Bucaramanga al municipio de Matanza, diseñada con una capacidad de 2.000 l/s de tipo convencional, conformado por procesos de predosificación de químicos para coagulación, presedimentación, canaleta Parshall, mezcla rápida, floculación mecánica, sedimentación, filtración, desinfección con cloro gaseoso y almacenamiento de 10.000 m3 de capacidad.

El sistema de distribución se realiza por gravedad y está conformado por aproximadamente 129,74Km de redes con diámetros desde 1" a 24" entre redes principales y secundarias con materiales de HD, HF, HG, AC, acero, CCP, PEAD y PVC, cuenta con sectorización de redes, hidrantes, estaciones reductoras de presión, entre otros componentes.

El esquema general de acueducto del área metropolitana de Bucaramanga (Bucaramanga, Floridablanca y Girón), presenta interconexión a nivel de redes de distribución y tanques de almacenamiento y compensación operados de manera sistemática (sistema SCADA), opera a gravedad y bombeo y está conformado por aproximadamente 1.417k de redes con materiales de de redes de hierro galvanizado, PVC, asbesto-cemento, American Pipe, acero, polietileno, hierro dúctil, hierro fundido. El sistema de distribución de acueducto cuenta con 38 distritos hidráulicos, 105 sectores operativos y 41 tanques, con una capacidad de almacenamiento total de 113.122 m3.

4.2. Indicadores de Prestación del Servicio

Tabla 10. Indicadores de la gestión técnica del servicio de acueducto

Municipio	Cobertura % (2)	Continuidad h/día (4)	IRCA % (3)	Actas de Concertación (1)	Actas de materialización (1)	IANC % (4)	Micromedición % (4)
Girón	95,70	24	0,04 Sin Riesgo	SI Año 2011	SI Año 2011	25	99,85
Bucaramanga	97,35	23,94	0,58 Sin Riesgo	SI Año 2013	SI Año 2013		96,38
Floridablanca	98,93	23,89	1,63 Sin Riesgo	SI Año 2013	SI Año 2013		99,03

Fuente: Visita septiembre de 2014(1), DANE 2005 (2), SIVICAP 2013 (3), SUI (4)

4.2.1. Calidad del Agua

En la siguiente tabla se muestran los resultados de vigilancia de calidad de agua del año 2013 de todos los municipios atendidos por la empresa, 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 11. Índice de Riesgo de Calidad del Agua 2013

MUNICIPIO	IRCA VIGILANCIA 2013												ANUAL 2013		
	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	IRCA %	NIVEL DE RIESGO	MESES
GIRÓN	-	-	-	-	-	0,00	0,12	0,04	0,00	0,00	0,00	0,00	0,04	SIN RIESGO	7
BUCARAMANGA	-	-	-	-	-	1,83	0,00	0,00	0,65	0,51	0,00	0,99	0,58	SIN RIESGO	7
FLORIDABLANCA	-	-	-	7,41	4,04	1,99	1,61	1,61	0,00	0,00	0,00	3,43	1,63	SIN RIESGO	9

Fuente: SUI- SIVICAP 2013

Analizando la información anterior, se evidenció, que la empresa durante el año 2013 suministró agua apta para consumo humano en todos los municipios atendidos por la empresa, pues presentó valores de IRCA anuales inferiores al 5% de acuerdo con lo establecido en la Resolución 2115 de 2007.

4.2.2. Macro y Micromedición

De acuerdo a lo informado por el prestador durante la visita, el sistema de acueducto cuenta con un total de 15 macromedidores de los cuales 10 están instalados en Bucaramanga, 3 en Floridablanca y 2 en Girón.

Una vez consultado el último mes reportado en SUI, el prestador para septiembre de 2014 indicó las coberturas de micromedición en los municipios de Girón, Bucaramanga y Floridablanca que se muestran a continuación:

Tabla 12. Índice de Micromedición

MUNICIPIO	SUSCRIPTORES CON MEDICIÓN	SUSCRIPTORES SIN MEDICIÓN	SUSCRIPTORES TOTALES	COBERTURA DE MICROMEDICIÓN (%)
GIRÓN	26.117	40	26.157	99,85
BUCARAMANGA	139.785	5.255	145.040	96,38
FLORIDABLANCA	68.457	669	69.126	99,03

Fuente: SUI – septiembre 2014

De acuerdo con la información anterior, la cobertura de micromedición para todos los municipios atendidos es superior al 95%, lo cual está de acuerdo con lo establecido en el Artículo 146 de la Ley 142 de 1994.

4.2.3. Índice de Agua No Contabilizada – IANC

Consultado el Sistema Único de Información SUI, se encontró que la empresa reportó un IANC de 25% para el año 2013, sin embargo, en la visita realizada en el mes de septiembre del 2014, la empresa informó que las pérdidas de agua para el año 2013 son las que se muestran en la siguiente tabla:

Tabla 13. IANC 2014

	Volumen facturado (m3)	Volumen producido (m3)	IANC (%)
Enero	4.580.962	6.090.186	24,78
Febrero	4.676.053	5.453.826	14,26
Marzo	4.854.720	6.035.581	19,56
Abril	4.576.308	6.074.324	24,66
Mayo	4.472.212	6.178.215	27,61
Junio	4.875.718	5.947.456	18,02
Julio	4.900.411	6.246.245	21,55
Agosto	4.698.277	6.196.885	24,18
Septiembre	4.720.259	6.013.521	21,51
Octubre	4.784.209	6.103.352	21,61
Noviembre	4.722.368	5.822.199	18,89
Diciembre	4.765.911	6.146.363	22,46
Total	56.627.408	72.308.153	21,69

Fuente: visita septiembre 2014

De la tabla anterior, se evidencia que el IANC para el año 2013 fue de 21,69%, el cual es inferior al reportado en el SUI para el mismo periodo, por lo anterior, la empresa deberá revisar las inconsistencias de la información y realizar las reversiones de ser necesario.

No obstante lo anterior, la empresa presenta valores de pérdidas que se encuentran por debajo del valor máximo permitido del 30% de acuerdo con la Resolución 287 de 2004.

4.2.4. Continuidad

Una vez consultado el Sistema único de Información SUI, se encontró que para los municipios de Girón, Bucaramanga y Floridablanca la continuidad promedio para el año 2013 fue de 23,93 h/día, considerada continua de acuerdo a la clasificación establecida en la Resolución 2115 del 2007, las continuidades por municipio se muestran en la siguiente tabla

Tabla 14. Continuidad 2013

MUNICIPIO	CONTINUIDAD (h/día)
GIRÓN	24
BUCARAMANGA	23,94
FLORIDABLANCA	23,89
PROMEDIO ANUAL	23,93

Fuente: SUI

4.3. Desempeño de los indicadores técnicos frente a la normatividad vigente

Tabla 15. Análisis de Desempeño Indicadores Técnicos

ITEM	NORMATIVIDAD	VALOR NORMATIVIDAD	VALOR EMPRESA
IRCA	Resolución 2115 de 2007	Sin Riesgo < 5%	0,8%
IANC	Resolución CRA 287 de 2004	< 30%	25%
CONTINUIDAD	Resolución 2115 del 2007	23,1 - 24 horas/día (CONTINUO)	23,93 horas/día

Fuente: Normatividad vigente

En la tabla anterior, se presentan los resultados de los indicadores de la prestación del servicio de la empresa Acueducto Metropolitano de Bucaramanga S.A. E.S.P. con relación a la normatividad vigente. Se observa que todos los indicadores técnicos están conformes con la normatividad aplicable, lo cual evidencia que la empresa presentó un nivel de desempeño superior durante el 2013.

4.4. Vulnerabilidad

Esta superintendencia solicitó a la empresa el Plan de Contingencia y sus respectivas ampliaciones de información mediante los radicados SSPD No. 20114000572091, 20124200621311 y 20124200863721 y bajo el radicado SSPD No. 20125290030542, la empresa remitió la primera versión del plan de Gestión Integral de Riesgo, posterior a este comunicado y con el radicado SSPD No. 20125290506512 se remitieron ajustes del Plan de Contingencia de acuerdo a lo solicitado por esta Entidad, en los radicados SSPD No. 20125290225262 y 20135290354682 se complementaron informes del Plan de Riesgo, la interconexión del Río Tona y Surata con su respectivo análisis de riesgo en la prestación del servicio y una descripción de la estación hidrológicas de control que tiene la empresa.

Estos informes y gestiones relacionados en los comunicados están enfocados a mantener el sistema de interconexión y ampliación del servicio de acueducto de forma continua en su prestación y proyecta acciones de mitigación para sobrellevar futuros Fenómenos del Niño y potenciales circunstancias que alteren la prestación del servicio.

Por otra parte la empresa AMB lidera un programa de Plan Estratégico de Gestión (2012-2018), el cual integra "AGUA SOSTENIBLE Y CONFIABLE" y contempla indicadores de gestión en sus procesos para realizar su análisis de desempeño en cada una de las áreas, así como también cuenta con sistemas de gestión de calidad auditados por ICONTEC y ONAC. Dentro de la publicación "Gestión 2013" de la empresa describe que actualizaron 37 Mapas de Riesgo junto con la valorización de 24 Riesgos contenido en todo sus áreas permitiendo calcular la Línea de Tolerancia del Riesgo para amb, dando como resultado alternativas de mitigación de riesgo, estructuración del riesgo finito, la constitución de póliza de infidelidad y riesgo financieros, pólizas de manejo de grandes beneficiarios y el desarrollo de estrategias de fidelización de clientes, todo lo anterior genera una trazabilidad en lo desempeñado y una eficaz prestación del servicio por parte de la empresa.

Finalmente, AMB reportó en el sistema SUI los formularios 55 y 56 vulnerabilidad Acueducto describiendo que no se presentaron eventos para los años 2013 ni para el primer semestre de 2014 que alteraran la prestación del servicio de acueducto en los tres municipios atendidos.

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 en el año 2007, el cual fue actualizado en el año 2013 y fue sometido a concepto de legalidad ante la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico CRA otorgado mediante Resolución CRA 20132110016841 del 2013.

5.2. Suscriptores

Tabla 16. Suscriptores 2012-2013

MUNICIPIO	AÑO 2012										AÑO 2013										Variación 2012-2013	% Var
	Estrato 1	Estrato 2	Estrato 3	Estrato 4	Estrato 5	Estrato 6	Industria	Comercial	Oficial	TOTAL	Estrato 1	Estrato 2	Estrato 3	Estrato 4	Estrato 5	Estrato 6	Industria	Comercial	Oficial	TOTAL		
BUCARAMANGA	13.716	18.364	31.751	40.766	4.538	8.269	173	17.365	511	135.453	13.675	18.568	33.177	42.465	4.806	8.253	95	17.908	517	139.464	4.011	2,96%
FLORIDABLANCA	5.816	20.802	19.735	10.352	4.088	854	14	2.508	140	64.309	5.501	21.498	19.948	11.246	4.392	939	10	2.687	141	66.362	2.053	3,19%
GIRON	4.180	8.602	9.428	860	17	13	46	1.356	70	24.572	4.203	8.553	9.795	1.164	20	12	38	1.442	68	25.295	723	2,94%
TOTAL	23.712	47.768	60.914	51.978	8.643	9.136	233	21.229	721	224.334	23.379	48.619	62.920	54.875	9.218	9.204	143	22.037	726	231.121	6.787	3,03%
%	11%	21%	27%	23%	4%	4%	0%	9%	0%	100%	10%	21%	27%	24%	4%	4%	0%	10%	0%	100%		

Fuente: SUI

De acuerdo a la anterior información, se evidencia que la Empresa para el año 2012 tenía 224.334 suscriptores y para el año 2013 registró 231.121, es decir aumentó en 6.787 suscriptores, lo cual significa que durante ese período incremento sus usuarios en el 3,03%.

En el año 2013, el municipio de Bucaramanga posee el 60% de los suscriptores de la empresa, seguido de Floridablanca con el 29%. A su vez, Floridablanca fue el municipio que más incremento registró durante el período de análisis con el 3,19%.

El número de suscriptores tanto para el año 2012 como para el 2013 se concentran en los estratos 1 al 4 con el 82%, predominando el estrato 3 con más de 60.000 usuarios.

En la visita, el prestador entregó la información de suscriptores que se registran en la siguiente tabla:

Tabla 17. Suscriptores año 2013

AÑO 2013	Ene.	Feb.	Mar.	Abr.	May.	Jun.	Jul.	Ago.	Sep.	Oct.	Nov.	Dic.	Promedio
BUCARAMANGA	135.912	136.334	136.387	136.781	137.019	137.411	137.906	138.283	138.764	139.247	139.644	139.822	137.793
FLORIDABLANCA	65.074	65.484	65.752	66.040	66.124	66.154	66.591	66.761	66.843	66.966	67.031	67.128	66.329
GIRON	24.845	24.885	25.000	25.020	25.454	25.550	25.563	25.605	25.626	25.649	25.688	25.710	25.383
TOTAL	225.831	226.703	227.139	227.841	228.597	229.115	230.060	230.649	231.233	231.862	232.363	232.660	229.504

Fuente: Información entregada en la visita

Se procedió a generar el promedio para acercarnos a la información reportada por el prestador al SUI pero se presentan diferencias, toda vez que en la información entregada se incluye además usuarios provisional y temporal que no fueron tenidos en cuenta en la tabla generada a partir de la información cargada en SUI y que deben ser aclaradas por la empresa.

5.3. Facturación

Servicio de Acueducto

Conforme lo reportado por la empresa en el Sistema Único de Información (SUI) para la vigencia 2013, la facturación del prestador se concentra en los estratos 2 y 3 con un 40,71%, así mismo se observa una importante participación del estrato de referencia 4 y de los suscriptores comerciales con 13% y 22,14% respectivamente.

Adicionalmente 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 \$52.149'905.346 que corresponde al 22,51%, seguido del 3 con un 18,20% de total facturado por la empresa en los municipios donde opera.

Tabla 18. Facturación Acueducto AMB S.A. E.S.P. 2013

USO/ ESTRATO	FACTURACIÓN TOTAL	% FACTURACIÓN POR ESTRATO	SUBSIDIOS APLICADOS	CONTRIBUCIONES APLICADAS
1	25.126.055.078	10,85	3.438.534.487	
2	52.149.905.346	22,51	4.508.475.295	
3	42.163.002.553	18,20	1.433.888.550	
4	30.115.907.262	13,00	0	
5	7.312.814.599	3,16	0	
6	9.219.646.252	3,98	0	
Industrial	2.919.686.378	1,26	0	
Comercial	51.293.724.981	22,14	0	
Oficial	5.958.901.435	2,57	0	
Especial	4.563.623.839	1,97	2.076.414.366	
Multiusuario Mixto	846.658.277	0,37	601.308.289	
Total	231.669.926.000	100,00	12.058.620.987	No Reporte

Fuente: SUI

En relación con las contribuciones, una vez revisado el aplicativo SUI se evidencia que la empresa no ha reportado dicha información. En este sentido, AMB S.A. E.S.P, debe pronunciarse e informar las acciones que adelantará para normalizar dicha situación, de manera inmediata.

Así mismo, el prestador debe pronunciarse respecto de los subsidios que se otorgan a los usuarios de los estratos especiales y multiusuario mixto en los municipios donde opera, que ascienden a \$2.677.722.655. Se solicita remitir los soportes a los que haya lugar.

Al respecto, el prestador debe tener en cuenta que en el Artículo 89 de la Ley 142 de 1994, se dispuso que "... Las comisiones de regulación exigirán gradualmente a todos quienes prestan servicios públicos que, al cobrar las tarifas que estén en vigencia al promulgarse esta Ley, distingan en las facturas entre el valor que corresponde al servicio y el factor que se aplica para dar subsidios a los usuarios de los estratos 1 y 2. Igualmente, definirán las condiciones para aplicarlos al estrato 3..."

A continuación, se despliega la información relacionada con la facturación, subsidios y contribuciones aplicados por municipio:

Tabla 19. Facturación Acueducto Bucaramanga 2013

USO/ ESTRATO	FACTURACIÓN TOTAL	% FACTURACIÓN POR ESTRATO	SUBSIDIOS APLICADOS	CONTRIBUCIONES APLICADAS
Estrato 1	17.609.469.541	11,11	2.118.245.131	
Estrato 2	34.464.577.842	21,75	1.715.531.850	
Estrato 3	23.671.054.689	14,94	993.607.824	
Estrato 4	23.759.622.428	14,99	0	
Estrato 5	3.746.423.747	2,36	0	
Estrato 6	7.712.815.210	4,87	0	
Industrial	853.906.999	0,54	0	
Comercial	38.495.378.886	24,29	0	
Oficial	4.904.504.213	3,09	0	
Especial	2.776.026.768	1,75	1.319.231.523	
Multiusuario Mixto	475.049.262	0,30	381.701.246	
Total	158.468.829.585	100	6.528.317.574	No Reporte

Fuente: SUI

Tabla 20. Facturación Acueducto Floridablanca. 2013

USO/ ESTRATO	FACTURACIÓN TOTAL	% FACTURACIÓN POR ESTRATO	SUBSIDIOS APLICADOS	CONTRIBUCIONES APLICADAS
1	2.729.435.567	5,83	791.461.947	
2	12.819.965.335	27,39	2.017.298.771	
3	11.545.353.662	24,67	292.634.468	
4	5.647.354.266	12,06	0	
5	3.538.027.567	7,56	0	
6	1.269.514.280	2,71	0	
Industrial	1.167.480.413	2,49	0	
Comercial	6.721.215.146	14,36	0	
Oficial	768.285.307	1,64	0	
Especial	550.606.375	1,18	231.422.351	
Multiusuario Mixto	51.170.256	0,11	64.383.381	
Total	46.808.408.174	100,00	3.397.200.918	No Reporte

Fuente: SUI

Tabla 20. Facturación Acueducto Girón. 2013

USO/ ESTRATO	FACTURACIÓN TOTAL	% FACTURACIÓN POR ESTRATO	SUBSIDIOS APLICADOS	CONTRIBUCIONES APLICADAS
1	4.787.149.970	18,14	528.827.409	
2	4.865.362.169	18,43	775.644.674	
3	6.946.594.202	26,32	147.646.258	
4	708.930.568	2,69	0	
5	28.363.285	0,11	0	
6	237.316.762	0,90	0	
Industrial	898.298.966	3,40	0	
Comercial	6.077.130.949	23,03	0	
Oficial	286.111.915	1,08	0	
Especial	1.236.990.696	4,69	525.760.492	
Multiusuario Mixto	320.438.759	1,21	155.223.662	
Total	26.392.688.241	100	2.133.102.495	No Reporte

Fuente: SUI

5.4. Atención al Cliente

5.4.1. Peticiones

La empresa recibió para el año 2013 un total de 18.660 peticiones correspondientes al servicio de acueducto. En la siguiente tabla se detalla las causales que más incidieron en cada uno de los municipios:

Tabla 21 Peticiones por municipio año 2013

TIPO DE TRÁMITE	DETALLE DE CAUSAL	BUCARAMANGA	FLORIDABLANCA	GIRON	TOTAL
Petición	Aforo	345	129	68	542
	Cambio de datos básicos	1.332	608	313	2.253
	Cambio de medidor o equipo de medida	277	105	38	420
	Capacitaciones y otra información	3	5	1	9
	Cobro de otros cargos de la empresa	3.325	818	437	4.580
	Condiciones inseguridad o riesgo	4	3		7
	Descuento por predio desocupado	15	3	2	20
	Otros	6.677	2.246	1.481	10.404
	Silencio Administrativo Positivo	4	3	4	11
	Solicitud de prestación del servicio				0
	Suspensión por mutuo acuerdo	34	13	4	51
	Terminación de contrato	307	42	14	363
	TOTAL PETICIONES	12.323	3.975	2.362	18.660

Fuente: SUI

Se observa que el municipio que más peticiones recibió de sus suscriptores fue Bucaramanga con el 66%, seguido de Floridablanca con el 21%. La causal que más incidencia presenta en todos los municipios es "Otros" seguido de "Cobros de Otros cargos de la empresa".

5.4.2. Reclamaciones y Recursos

Tabla 22. Peticiones por municipio año 2013

TIPO DE TRÁMITE	DETALLE DE CAUSAL	BUCARAMANGA	LORIDABLANC	GIRON	TOTAL
Reclamación	Atención al usuario en visitas de revisiones a las instalaciones y medidor del suscriptor o usuario	12	1	2	15
	Cambio de medidor o equipo de medida	163	87	38	288
	Cobro de otros bienes o servicios en la factura	1.497	632	241	2.370
	Cobro de otros cargos de la empresa	348	121	39	508
	Cobro Múltiple	6	1	1	8
	Cobros inoportunos	53	190	2	245
	Cobros por servicios no prestados	32	7	4	43
	Condiciones de seguridad o riesgo	34	19	3	56
	Conexión				0
	Decisiones de sanción de la ESP	2			2
	Descuento por predio desocupado	854	279	156	1.289
	Dirección incorrecta	6	2		8
	Entrega y oportunidad de la factura	100	41	47	188
	Estrato	164	23	19	206
	Falla en la prestación del servicio por calidad	3	4		7
	Falla en la prestación del servicio por continuidad	21	21	9	51
	Inconformidad con el consumo	15.758	9.325	3.756	28.839
	Medidor o cuenta cruzada	57	23	9	89
	Otros	1.018	318	147	1.483
	Pago sin abono a cuenta	195	52	15	262
	Por actos de suspensión, corte, reconexión e instalación	318	80	38	436
	Relacionada con cobros por promedio	13	8	2	23
	Silencio Administrativo Positivo	1		1	2
	Solidaridad	125	21	8	154
	Subsidios y contribuciones	3	2		5
	Suspensión por mutuo acuerdo	4	2	2	8
	Tarifa cobrada	26	5	3	34
	Tasas e impuestos		1		1
	Terminación de contrato	2	1	1	4
TOTAL RECLAMACIONES		20.815	11.266	4.543	36.624
Recurso de Reposición	Cambio de medidor o equipo de medida	1	1		2
	Cobro de otros bienes o servicios en la factura	1	1		2
	Cobro de otros cargos de la empresa	12	1		13
	Cobro Múltiple	1			1
	Cobros inoportunos	1			1
	Cobros por servicios no prestados	2			2
	Condiciones de seguridad o riesgo			1	1
	Descuento por predio desocupado	2			2
	Falla en la prestación del servicio por continuidad			1	1
	Inconformidad con el consumo	100	36	15	151
	Medidor o cuenta cruzada	1			1
	Otros	16	9		25
	Pago sin abono a cuenta	1			1
	Por actos de suspensión, corte, reconexión y reinstalación	2			2
	Relacionada con cobros por promedio	1			1
	Solidaridad	21	3	3	27
	Subsidios y contribuciones		1		1
	Tarifa cobrada			2	2
TOTAL RECURSOS DE REPOSICION		162	52	22	236
Recurso de Reposición y Subsidiario de Apelación	Cambio de medidor o equipo de medida	4		2	6
	Cobro de otros bienes o servicios en la factura	1	1		2
	Cobro de otros cargos de la empresa	18		1	19
	Cobros inoportunos	1			1
	Cobros por servicios no prestados	3			3
	Descuento por predio desocupado	4			4
	Inconformidad con el consumo	176	61	30	267
	Otros	25	3	12	40
	Por actos de suspensión, corte, reconexión y reinstalación	2			2
	Solidaridad	43	6	3	52
	Subsidios y contribuciones		1		1
	Tarifa cobrada	2			2
TOTAL RECURSO DE REPOSICION Y SUBSIDIARIO DE APELACION		279	72	48	399

Fuente: SUI

La empresa recibió para el año 2013 un total de 36.624 reclamaciones para el servicio de acueducto.

La principal causal de reclamación es “Inconformidad en el consumo” con el 79% seguido de “Cobro de otros bienes o servicios en la factura” con el 6%.

El municipio que más reclamaciones recibió en el año 2013 fue Bucaramanga con el 57% seguido de Floridablanca con el 31% donde las principales causales son las mismas que se presentan a nivel general de empresa.

Igualmente, del total de reclamaciones para el año 2013, se convirtieron en recursos de reposición un total de 236, es decir el 0,6% y en recursos de reposición y subsidiario de apelación 399 o sea 1,1% destacándose de esta participación el municipio de Bucaramanga.

Ahora bien, la empresa entregó en la visita la siguiente información de PQR:

Tabla 23 Peticiones, Quejas y Reclamos año 2013

	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	2013
PETICIONES	6.905	6.965	7.556	8.899	9.124	7.430	8.713	7.918	8.454	8.728	7.826	7.940	96.458
RECLAMOS	2.196	2.454	2.685	3.030	2.807	3.347	3.290	2.880	2.877	2.946	2.560	2.761	33.833
TOTAL PQR	9.101	9.419	10.241	11.929	11.931	10.777	12.003	10.798	11.331	11.674	10.386	10.701	130.291

Fuente: Información entregada en la visita

Al comparar el total de PQR reportadas por la empresa al SUI frente a la información entregada en la visita se observa que hay unas diferencias muy grandes entre las PQR entregadas en la visita y las reportadas en SUI porque a manera de ejemplo se cita que el operador reportó a SUI para el año 2013 18.660 peticiones e informo en la visita 96.458 presentándose de esta forma una diferencia de 77.798 peticiones que requieren una explicación por parte de la empresa.

5.5. Aspectos Tarifarios

Con la expedición del marco regulatorio para los servicios de acueducto y alcantarillado mediante Resolución CRA 287 de 2004 y la Circular 004 del 22 de septiembre de 2006 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 el servicio alcantarillado en el Modelo de Verificación de Costos y Tarifas (MOVET).

5.5.1. Tarifas aplicadas acueducto

A continuación se presentan las tarifas aplicadas reportadas al SUI por la empresa Acueducto Metropolitado de Bucaramanga S.A. E.S.P, a diciembre de 2013 para el servicio de acueducto en los municipios de Bucaramanga, Floridablanca y Girón:

Tabla 24. Tarifas y Subsidios Aplicados acueducto de Bucaramanga

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	3.546	677	1.353	1.353	-50%	-50%	0%	0%
2	4.965	947	1.353	1.353	-30%	-30%	0%	0%
3	6.383	1.218	1.353	1.353	-10%	-10%	0%	0%
4	7.093	1.353	1.353	1.353	0%	0%	0%	0%
5	10.639	2.029	2.029	2.029	50%	50%	50%	50%
6	11.348	2.165	2.165	2.165	60%	60%	60%	60%
Comercial	9.220	1.759	1.759	1.759	30%	30%	30%	30%
Industrial	10.639	2.029	2.029	2.029	50%	50%	50%	50%
Oficial	7.093	1.353	1.353	1.353	0%	0%	0%	0%

Fuente: SUI *no incluye CMT

Tabla 25 Tarifas y Subsidios Aplicados acueducto de Floridablanca

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	3.901	744	1.353	1.353	-45%	-45%	0%	0%
2	4.965	947	1.353	1.353	-30%	-30%	0%	0%
3	6.738	1.285	1.353	1.353	-5%	-5%	0%	0%
4	7.093	1.353	1.353	1.353	0%	0%	0%	0%
5	10.639	2.029	2.029	2.029	50%	50%	50%	50%
6	11.348	2.165	2.165	2.165	60%	60%	60%	60%
Comercial	9.220	1.759	1.759	1.759	30%	30%	30%	30%
Industrial	10.639	2.029	2.029	2.029	50%	50%	50%	50%
Oficial	7.093	1.353	1.353	1.353	0%	0%	0%	0%

Fuente: SUI *no incluye CMT

Tabla 26 Tarifas y Subsidios Aplicados acueducto de Girón

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	4.256	812	1.353	1.353	-40%	-40%	0%	0%
2	4.965	947	1.353	1.353	-30%	-30%	0%	0%
3	6.738	1.285	1.353	1.353	-5%	-5%	0%	0%
4	7.093	1.353	1.353	1.353	0%	0%	0%	0%
5	10.639	2.029	2.029	2.029	50%	50%	50%	50%
6	11.348	2.165	2.165	2.165	60%	60%	60%	60%
Comercial	9.220	1.759	1.759	1.759	30%	30%	30%	30%
Industrial	10.639	2.029	2.029	2.029	50%	50%	50%	50%
Oficial	7.093	1.353	1.353	1.353	0%	0%	0%	0%

Fuente: SUI *no incluye CMT

Una vez revisadas las tarifas aplicadas por la empresa en cada uno de los municipios, se observa lo dispuesto en la Tabla 27 que se dispone a continuación en relación a los porcentajes de subsidios y contribuciones incluidos en las tarifas del servicio de acueducto:

Tabla 27. Porcentajes de subsidios y contribuciones. 2013

MUNICIPIO	ACUERDO DE CONCEJO No.	PORCENTAJE SUBSIDIOS Y CONTRIBUCIONES								OBSERVACIÓN
		1	2	3	5	6	IND	COM	4/OFI	
BUCARAMANGA	045 DE 2011	50	30	10	50	60	30	50	0	
FLORIDABLANCA	014 DE 2010	50	30	10	50	60	30	50	0	El oficio que reporta en el SUI para la vigencia 2010 hace referencia al "POR MEDIO DEL CUAL SE DEFINE EL PORCENTAJE DE APOORTE SOLIDARIO Y SUBSIDIOS PARA LOS SERVICIOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO A CARGO DEL MUNICIPIO DE FLORIDABLANCA PARA LA VIGENCIA DEL AÑO 2011"....".
	017 de 2013	45	30	5	50	60	30	50	0	
GIRÓN	104 DE 2010	25	15	10	50	60	30	50	0	El oficio que reporta en el SUI para la vigencia 2013 hace referencia al "...ACUERDO No. 048 DE 2013 "POR MEDIO DEL CUAL SE ESTABLECEN LOS FACTORES PARA FIJAR LOS RECURSOS NECESARIOS PARA LA ASIGNACION DE SUBSIDIOS EN LA PRESTACION DE LOS SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO EN EL MUNICIPIO SAN JUAN GIRON PARA LA VIGENCIA FISCAL 2.014 A TRAVÉS DEL FONDO DE SOLIDARIDAD Y REDISTRIBUCION DE INGRESOS."....".
	048 DE 2013	30	20	10	50	60	30	50	0	

Fuente: Cálculos SSPD

Conforme lo dispuesto en la tabla anterior, se realizan las siguientes observaciones relacionadas con las tarifas aplicadas reportadas en SUI, frente a las cuales se solicita pronunciarse:

Para el municipio de Bucaramanga, la empresa aplica en las tarifas del servicio de acueducto, los porcentajes de subsidios y contribuciones aprobados por el Concejo mediante Acuerdo 045 de 2011, el cual se ajusta a lo dispuesto en el Artículo 125 de la Ley 1450 de 2011. Situación similar ocurre en Floridablanca con los porcentajes aprobados por el Concejo mediante Acuerdo 017 de 2013.

Los porcentajes de subsidios que se desprenden de las tarifas aplicadas en el municipio de Girón no concuerdan con los aprobados por el Concejo del municipio mediante Acuerdo 104 de 2010, adicionalmente, para el año 2013, en el reporte "Acto Aprobación Factores de Subsidios y Contribuciones Acueducto y Alcantarillado" del SUI, carga un documento que no hace referencia al acto administrativo en el cual el Concejo de cada uno de los municipios aprueba los porcentajes de subsidios y contribuciones para la vigencia 2013.

Para el caso que se presenta en el municipio de Girón, se solicita realizar las acciones a las que haya lugar para normalizar dicha situación.

6. 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, de acuerdo con el siguiente detalle:

Tabla 27. Indicadores de la gestión

Liquidez Ajustada	Endeudamiento	Rango	Cobertura de Intereses	Eficiencia en el recaudo	Rango ER	RANGO IFA	NIVEL IFA
1,2	22%	RANGO I	217,56	99,54	RANGO I	RANGO I	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 la baja en la liquidez pero el nivel de endeudamiento no es alto lo que le permite al prestador continuar con un adecuado control de gastos y costos.

6.1. Informe de Auditoría Externa de Gestión y Resultados

La auditoría externa de la empresa a cargo de MANTILLA ESCOBAR ASOCIADOS LTDA reportó al SUI un informe correspondiente al año 2013 en el cual se destacan las siguientes conclusiones:

“(…)

- En el año 2013 se facturaron 56.627.408 m3 de los 72.264.866 m3 medidos a la salida de las plantas de tratamiento, obteniéndose un Índice de Agua No Contabilizada a diciembre de 2013 de 21,64%. El Índice de Agua No contabilizada fue calculado con base en lo establecido en el numeral 1.1. Anexo 2 de la Resolución CRA 315 de 2005, actualizado a la Resolución 015085 de Julio 11 de 2.009.*
- El índice de agua no contabilizada se redujo en un 0,93% con relación al año 2012, lo que evidencia un aumento en la tendencia decreciente con respecto a los años anteriores y ratifica la eficiente gestión en el control de presiones, reducción de daños y al programa de reposición de medidores.*
- Para garantizar la disponibilidad de los equipos electromecánicos y electrónicos, durante el año 2013 se realizaron 753 labores de mantenimiento en las plantas de tratamiento, 163 en reguladoras de presión y bombes menores, 185 en el Bombeo Bosconia y 661 en el sistema SCADA y Equipos de Medición y Ensayo. El cumplimiento de los programas de mantenimiento fue del 100 %.*
- Se evaluó la calidad del agua producida y distribuida por el amb a los municipios de Bucaramanga, Floridablanca y girón decreto siguiendo los lineamientos del decreto 1575/07 y la resolución 2115/07 y los resultados de los parámetros evaluados de acuerdo con la resolución, se encuentran dentro de los límites establecidos, el índice de riesgo de calidad del agua irca, clafica el agua suministrada en el rango de sin riesgo y apta para el consumo humano (sic).*
- El comportamiento del Índice de Riesgo de la Calidad del Agua-IRCA evaluado en las plantas de tratamiento por el Laboratorio de Control Calidad, su valor promedio fue de 0,06 % y el máximo registrado de 0,26 % en el mes de febrero; el Índice cumple la exigencia de la Resolución 2115 de 2007 (IRCA < 5%), garantizando que el agua suministrada a la red de distribución, es apta para el consumo humano.*

(…)”

7. ESTADO DE REPORTE DE LA INFORMACIÓN AL SUI

El prestador tiene pendiente el reporte de 326 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 28. Estado de reporte de información al SUI.

AÑO	REPORTES PENDIENTES	REPORTES RADICADOS	PORCENTAJE DE CARGUE
2002	0	111	100 %
2003	0	153	100 %
2004	0	306	100 %
2005	0	383	100 %
2006	4	348	98 %
2007	5	429	98 %
2008	5	425	98 %
2009	8	545	98 %
2010	8	651	98 %
2011	25	609	96 %
2012	34	580	94 %
2013	75	525	87 %
2014	162	158	49 %
TOTAL	326	5.223	94 %

Fuente: SUI noviembre de 2014

De acuerdo con lo anterior, el mayor número de reportes faltantes se presenta en el año 2014 con un total de 162, por lo anterior, se requiere que la empresa realice el reporte de información faltante de manera inmediata, toda vez que el no hacerlo impide a esta superintendencia realizar las acciones de vigilancia y control sobre la empresa.

8. ACCIONES DE LA SSPD

En desarrollo del proceso de vigilancia esta superintendencia realizó en el año 2011 evaluación integral del prestador en la cual se evidenciaron deficiencias en el reporte de información al SUI y se realizaron requerimientos para el cargue.

Durante el mes de febrero del 2014 la Dirección Técnica de Gestión de Acueducto y Alcantarillado realizó visita de vigilancia a la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado en la cual se verificaron los aspectos técnico-operativos, comerciales, administrativos y financieros y cuyo informe resultado fue remitido al prestador mediante radicado SSPD No. 20144210380781 del 10 de julio de 2014, en el cual se requiere al prestador adelantar las acciones necesarias para dar cumplimiento a lo establecido en el Artículo 119 de la Resolución 1096 del 2000, informar las acciones planteadas tendientes a reducir el indicador IANC, presentar las explicaciones correspondientes a las diferencias presentadas en las tarifas aplicadas reportadas en SUI y las informadas en la visita y realizar las reversiones de ser necesario, entre otras.

A lo anterior, el prestador remitió respuesta mediante radicado SSPD No. 20145290495462 del 5 de septiembre de 2014 la cual fue analizada y mediante

radicado SSPD No. 20144230703351 del 4 de noviembre del 2014 se le informa que continúa pendiente el tema de diferencias de información en las tarifas aplicadas.

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.
- Los ingresos del prestador presentan un incremento del 4,75% en la prestación del servicio de Acueducto siendo los conceptos más influyentes, los de cargo fijo, consumo y medidores, Así mismo, el prestador vende agua envasada a Bucaramanga, Girón y Floridablanca, como parte de su objeto social. Para el año 2013 se observa la vinculación de 6.787 nuevos suscriptores.
- Los Gastos de la empresa aumentaron en menor proporción que sus Ingresos, por tanto, la Utilidad Operacional registró un incremento del 5,14% durante el período analizado.
- La empresa como consecuencia del incremento de sus Ingresos Operacionales, del incremento de Otros Ingresos en más del 8% y la disminución del 2,68% en Otros Gastos, genera Utilidad Neta creciente dentro del periodo 2012 – 2013 con una variación porcentual del 7,17%, en el período analizado que en términos absolutos corresponde a más de \$1.220 millones.
- Se requiere a la empresa que efectúe nuevamente a diciembre 31 de 2013 el análisis de cartera tomando como base la información entregada en la visita, puesto que el indicador que informa no está acorde con la cartera vencida o refacturada.
- La empresa debe explicar que estrategias ha implementado para recuperar la cartera y para evitar la pérdida de aquella cuya edad supera los 360 días. Además, es importante que la empresa efectúe un análisis del informe de la edad de la cartera para que refleje la realidad de acuerdo con el respectivo indicador financiero.
- La empresa debe explicar la diferencia en número de personal y salario promedio que desempeña funciones en el servicio de acueducto, pues al comparar la información reportada en SUI se observan 493 empleados mientras que en la información entregada en la visita registran 701.
- Se presenta para el año 2013 una diferencia en el número de suscriptores entre la información entregada en la visita donde registraron un promedio de 229.504 suscriptores mientras que en SUI figuran 231.121 que la empresa debe justificar.
- Respecto a las peticiones, quejas y recursos, la inconformidad con el consumo es la causal de mayor incidencia con el 80,32% del total de las reclamaciones presentadas por los usuarios para el año 2013.

- Al comparar el total de PQR reportadas por la empresa al SUI frente a la información entregada en la visita se observa que se presentan diferencias muy altas que requieren una explicación por parte de la empresa.
- La empresa mantiene un sistema de infraestructuras operativas y tecnológicas para la prestación eficiente del servicio de acueducto, adicional a esto, previendo el crecimiento y desarrollo de la población las inversiones en infraestructura se proyectan a soluciones a más de 20 años como lo es la construcción de tanques de reserva en la PTAP Floridablanca y la más grande inversión que se está realizando como lo es el Proyecto de Regulación del Río Tona, Embalse de Bucaramanga – Componente I con una reserva aproximada de 17,8 millones de m³ de agua cruda y regulará un caudal de 1.000 l/s adicionales al sistema de acueducto, equivalentes a una reserva de agua para tres meses de consumo.
- Ninguna de las PTAP cuenta con permiso de vertimientos ni tratamiento de los lodos generados en los procesos de potabilización, lo cual contradice lo establecido en el Artículo 119 de la Resolución 1096 del 2000, por lo que deberá realizar las acciones necesarias tendientes a dar cumplimiento en la mencionada normatividad e informar a esta superintendencia sobre su avance.
- La empresa durante el año 2013 suministró agua apta para consumo humano en todos los municipios atendidos, presentando valores de IRCA inferiores al 5% de acuerdo con lo establecido en la Resolución 2115 de 2007.
- La cobertura de micromedición para el mes de septiembre de 2014 en todos los municipios atendidos por el prestador fue del 97%, superior al 95%, la cual se encuentra acorde con lo establecido el Artículo 146 de la Ley 142 de 1994.
- La continuidad promedio para los municipios de Girón, Bucaramanga y Floridablanca del año 2013 fue de 23,93 h/día, considerada continua de acuerdo a la clasificación establecida en la Resolución 2115 del 2007.
- El IANC reportado por el prestador para el año 2013 al SUI del 25%, difiere de la información suministrada por la empresa durante la visita de septiembre de 2014 del 21,69%, por lo que la empresa deberá revisar las inconsistencias de la información mencionadas y realizar las reversiones de ser necesario. No obstante, en ambos casos es inferior al 30% máximo permitido en la Resolución 287 de 2004.
- Los indicadores técnicos evidencian que la empresa presentó un nivel superior de desempeño durante el 2013.
- De acuerdo a lo reportado por la empresa en el Sistema Único de Información (SUI) para la vigencia 2013, el mayor porcentaje de facturación del prestador se concentra en los estratos 2 y 3
- La empresa no reporta en el SUI la información relacionada con las contribuciones realizadas por los suscriptores de los estratos 5, 6, industrial, comercial, oficial, especial y multiusuario mixto en los municipios donde opera el servicio de acueducto.
- El prestador debe pronunciarse respecto de los subsidios que se otorgan a los usuarios de los estratos especiales y multiusuario mixto en los municipios

donde opera, que ascienden a \$5.410'282.116, ya que estos sectores no son sujeto de subsidios. Se solicita remitir los soportes del caso.

- Para el municipio de Bucaramanga y Floridablanca, la empresa aplica en las tarifas del servicio de alcantarillado, los porcentajes de subsidios y contribuciones aprobados por el Concejo mediante Acuerdo 045 de 2011.
- Los porcentajes de subsidios que se desprenden de las tarifas aplicadas en el municipio de Girón no concuerdan con los aprobados por el Concejo del municipio mediante Acuerdo 104 de 2010, adicionalmente, para el año 2013, en el reporte "Acto Aprobación Factores de Subsidios y Contribuciones Acueducto y Alcantarillado" del SUI, carga un documento que no hace referencia al acto administrativo en el cual el Concejo de cada uno de los municipios aprueba los porcentajes de subsidios y contribuciones para la vigencia 2013, se solicita realizar las acciones a las que haya lugar para normalizar dicha situación.

Proyectó: Laura M. Ruiz - Lina M. Arango - Gerardo A. Amézquita - Alberto Vásquez- Janeth Briceño -
Contratistas Grupo de Evaluación Integral DTGAA

Revisó: Sandra Perdomo - Asesora Dirección Técnica de Gestión de Acueducto y Alcantarillado

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