

INFORME EJECUTIVO DE GESTIÓN AGUAS DE MALAMBO



Superservicios
Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios



**SUPERINTENDENCIA DELEGADA ACUEDUCTO,
ALCANTARILLADO Y ASEO
DIRECCIÓN TÉCNICA DE GESTIÓN DE ACUEDUCTO Y
ALCANTARILLADO
Bogotá, Noviembre de 2013**

INFORME EJECUTIVO DE GESTIÓN AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P.

ANÁLISIS 2012

1. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EMPRESA

La empresa AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P. es una SOCIEDAD ANÓNIMA, de Clase MIXTA, que se encuentra conformada por entidades públicas, una entidad descentralizada, una sociedad de economía mixta y una organización autorizada por la Ley 142 de 1994, la asociación de la Junta de Acción Comunal, que a su vez la conforman las juntas de acciones comunales del municipio de Malambo. El 29 de junio de 2011, realizó el ingreso de las Empresas Públicas de Medellín (EPM) como socio estratégico y mayoritario de la sociedad¹.

Una vez verificado el RUPS - Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos, se evidencia que la empresa no registra datos en Participación Accionaria, por lo que la empresa debe tener en cuenta el reporte de información complementaria del Anexo 1, del Artículo 1 de la Resolución No SSPD - 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010, INFORMACIÓN REGISTRO ÚNICO DE PRESTADORES DE SERVICIOS PÚBLICOS – RUPS

Servicio y Actividades

De acuerdo al último Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos - RUPS aprobado el 16 de agosto de 2013 se tiene que la empresa registran los servicios de Acueducto y Alcantarillado con las siguientes actividades:

- Acueducto: Las actividades de almacenamiento, captación, comercialización, conducción, distribución y tratamiento.
- Alcantarillado: Las actividades de comercialización, conducción, recolección y disposición final de residuos líquidos.

ÍTEM	DESCRIPCIÓN
ID Empresa	24971
Fecha última Actualización RUPS	28-06-2011 - Aprobada con el No. 2011624971201762
Total Servicios Prestados y visitados	Acueducto y Alcantarillado
Clasificación	Más de 2500 suscriptores
Razón Social	Aguas de malambo S.A. E.S.P.
Nit	900409332 - 2
Fecha de Constitución	20-11-2010
Fecha de inicio de Operaciones	17-12-2010
Estado del prestador	Operativa
Nombre Representante Legal	Luis Eduardo Manjarres Iglesias
Cargo Representante Legal	Gerente
Fecha de Posesión Representante Legal	20-11-2010
Departamento – Municipio (Dirección principal)	Malambo – Atlántico
Dirección Principal y de correspondencia	Calle 12 No 14-35
Teléfono 1	3763612 Ext. 101
Teléfono 2	3763530
FAX	3763612
Correo Electrónico Oficial	aguasdemalambo@hotmail.com

Fuente: Último RUPS Aprobado

¹ . Fuente: Información suministrada por la empresa en visita realizada los días 29,30 y 31 de mayo de 2013

2. ASPECTOS FINANCIEROS – ADMINISTRATIVOS

2.1 ASPECTOS FINANCIEROS

Para el siguiente análisis se tuvo en cuenta la información financiera reportada en el SUI para los años 2011 y 2012:

ESTADO DE RESULTADOS					
	2011	Part%	2012	Part%	Vari%
Ingresos operacionales	4.137.257.818	100,00	6.638.295.258	100,00	60,45
Venta de Bienes	0	0,00	736.777.019	11,10	
Servicio de acueducto	2.930.995.586	70,84	4.353.215.554	65,58	48,52
Servicio de alcantarillado	1.203.988.471	29,10	1.548.302.685	23,32	28,60
Otros servicios	2.273.761	0,05	0	0,00	-100,00
Costos de venta	4.396.977.683	106,28	6.798.494.162	102,41	54,62
Servicio de acueducto	3.215.874.863	77,73	5.970.463.455	89,94	85,66
Servicio de alcantarillado	1.181.102.820	28,55	828.030.707	12,47	-29,89
Utilidad Bruta	-259.719.865	-6,28	-160.198.904	-2,41	-38,32
Gastos de Administración	313.168.031	7,57	574.136.046	8,65	83,33
Gastos de personal	193.470.268	4,68	600.664.488	9,05	210,47
Provisiones, agotamiento, depreciaciones y amorti	266.570.591	6,44	1.823.445.357	27,47	584,04
Utilidad Operacional	-1.032.928.755	-24,97	-3.158.444.795	-47,58	205,78
Otros ingresos	871.665.939	21,07	946.416.561	14,26	8,58
Otros gastos	17.741.516	0,43	6.449.884	0,10	-63,65
Utilidad antes de impuesto	-179.004.332	-4,33	-2.218.478.118	-33,42	1.139,34
Impuesto de renta	15.275.506	0,37	20.680.023	0,31	35,38
Utilidad Neta	-163.728.826	-3,96	-2.239.158.141	-33,73	1.267,60

Fuente: Sistema Único de Información SUI

Durante el periodo 2011 y 2012 se observa que la empresa no generó utilidades brutas, operaciones y netas, como consecuencia de los costos elevados que representan en más del 100% de los ingresos por las actividades de comercialización de los servicios de acueducto y alcantarillado.

El servicio que genera más ingresos es el de acueducto y es el que a su vez genera más costos de producción.

Es importante tener en cuenta que la empresa en el año 2011 adquiría ingresos por la venta de agua en bloque por \$2 millones y en el 2012 este servicio no generó ningún ingreso.

Por otro lado, se observa que la empresa incrementó de manera relevante la provisión de los deudores de los servicios públicos, puesto que en el año anterior no fueron contabilizados en los estados financieros, y estos provocaron que la pérdida operacional se incrementara el 205%. De igual manera se observa que los gastos de administración hicieron presencia en la pérdida neta puesto que presentaron incremento de 210% y del 83%, la participación de los otros ingresos generaron que la pérdida neta esperada fuera un valor menor, los cuales fueron adquiridos por concepto de recargos financieros y rendimientos financieros.

La empresa durante el 2012, realizó movimientos, transacciones y operaciones que generaron grandes pérdidas y que la empresa no tuvo la capacidad de cubrir con sus ingresos operacionales. Sin embargo, es claro que la pérdida proviene del inadecuado uso de los costos y gastos administrativos.

Durante el periodo 2012 se observa que el activo total de la empresa incremento el 119%, debido a la inversión de CDT de 10.000 millones que provienen de la capitalización de EPM como socio de la empresa, sin embargo, la contrapartida de este no se ve reflejado ni como obligación ni como donación por EPM.

BALANCE GENERAL					
	2011	Part%	2012	Part%	Vari%
ACTIVO	9.493.066.215	100,00	20.873.937.304	100,00	119,89
Activo corriente	5.421.672.268	57,11	15.492.695.286	74,22	185,75
Efectivo	2.784.215.285	29,33	2.742.476.165	13,14	-1,50
Inversiones	0	0,00	10.000.000.000	47,91	0,00
Otros servicios	204.620	0,00	0	0,00	1,00
Deudores Servicio de acueducto	1.236.199.754	13,02	2.538.348.123	12,16	2,00
Deudores Servicio de alcantarillado	566.081.511	5,96	989.814.790	4,74	3,00
Subsidio de acueducto	0	0,00	260.198.680	1,25	4,00
Subsidio de alcantarillado	0	0,00	86.178.186	0,41	5,00
Avances y anticipos entregados	0	0,00	73.044.309	0,35	6,00
Anticipos o saldos a favor por impuestos y contribuciones	2.541.000	0,03	30.849.417	0,15	7,00
Otros deudores	1.036.829.850	10,92	826.239.345	3,96	8,00
Provisión para deudores de acueducto	0	0,00	-1.458.482.355	-6,99	9,00
Provisión para deudores de alcantarillado	0	0,00	-610.510.977	-2,92	10,00
Deterioro de valor deudores comerciales y otras cuentas	-262.392.171	-2,76	0	0,00	11,00
Inventarios	57.992.419	0,61	14.539.603	0,07	-74,93
Activo no corriente	4.071.393.947	42,89	5.381.242.018	25,78	32,17
Propiedad planta y equipo	4.004.443.722	42,18	4.745.400.894	22,73	18,50
Otros activos	66.950.225	0,71	635.841.124	3,05	849,72
PASIVO	836.027.539	8,81	2.017.386.050	9,66	141,31
Pasivo corriente	535.625.501	5,64	1.986.069.436	9,51	270,79
Cuentas por pagar	535.625.501	5,64	906.638.989	4,34	69,27
Obligaciones laborales	0	0,00	167.042.880	0,80	0,00
Pasivos estimados	0	0,00	893.617.795	4,28	0,00
Otros pasivos	0	0,00	18.769.772	0,09	0,00
Pasivo no corriente	300.402.038	3,16	31.316.614	0,15	-89,58
Otros pasivos	300.402.038	3,16	31.316.614	0,15	-89,58
PATRIMONIO	8.657.038.676	91,19	18.856.551.254	90,34	117,82
Patrimonio Institucional	8.657.038.676	91,19	18.856.551.254	90,34	117,82
Capital suscrito y pagado	8.820.767.502	92,92	21.259.438.221	101,85	141,02
Resultados de ejercicios anteriores	0	0,00	-163.728.826	-0,78	0,00
Resultado del ejercicio	-163.728.826	-1,72	-2.239.158.141	-10,73	1.267,60

Fuente: Sistema Único de Información SUI

Por otro lado, se observa que el nivel de endeudamiento es del 9% y que éste no genera riesgo de pago con los acreedores y proveedores, sin embargo, es de notar que la empresa durante el periodo 2012, las obligaciones laborales y los pasivos estimados se contabilizaron de tal manera que genero incremento de 270% en los corrientes, producto de las provisiones diversas por valor de \$810 millones y a las obligaciones con los empleados en lo que corresponde a prestaciones sociales. Los otros pasivos que se encuentran clasificados a largo plazo, son producto de la diferencia de la depreciación contable y fiscal.

El patrimonio de la empresa se incrementó de manera representativa, debido que para el 2012, autorizaron y pagaron un capital de \$21.259 millones, quedando por suscribir 9.740 millones, puesto que el capital autorizado es de \$31.000 millones.

La empresa no genera riesgo de pago con sus acreedores y proveedores, ya que el nivel de endeudamiento es del 9,66%. Sin embargo, es importante tener en cuenta que la empresa no clasifica la contrapartida del compromiso de la inversión, por otro lado, la falta de las notas a los estados financieros no permiten la claridad de las cuentas y su respectiva explicación e interpretación.

INDICADORES	2011	2012	Vari%
CAPITAL DE TRABAJO-\$	4.886.046.767	13.506.625.850	176,43
ROTACIÓN DE CUENTAS POR COBRAR -Días	159,02	213,04	33,97
ROTACIÓN DE CUENTAS POR PAGAR-Días	20,58	39,31	91,01
COEFICIENTE OPERACIONAL %	124,60	147,89	18,69
EBITDA-\$	-698.231.634	-1.156.415.474	65,62
MARGEN EBITDA-%	-16,88	-17,42	3,20
NIVEL DE ENDEUDAMIENTO-%	8,81	9,66	9,65

Fuente: Sistema Único de Información SUI

La empresa incrementó el capital de trabajo en 176%, debido a un CDT, indicando así mismo que la empresa cuenta con los suficientes recursos para cubrir sus obligaciones corrientes, por otra parte, se observa que la rotación de la cuentas por cobrar tardan 213 días para recaudar su cartera, y que por lo contrario sus cuentas por pagar tan solo tardan 39 días para ser pagadas a los proveedores y acreedores.

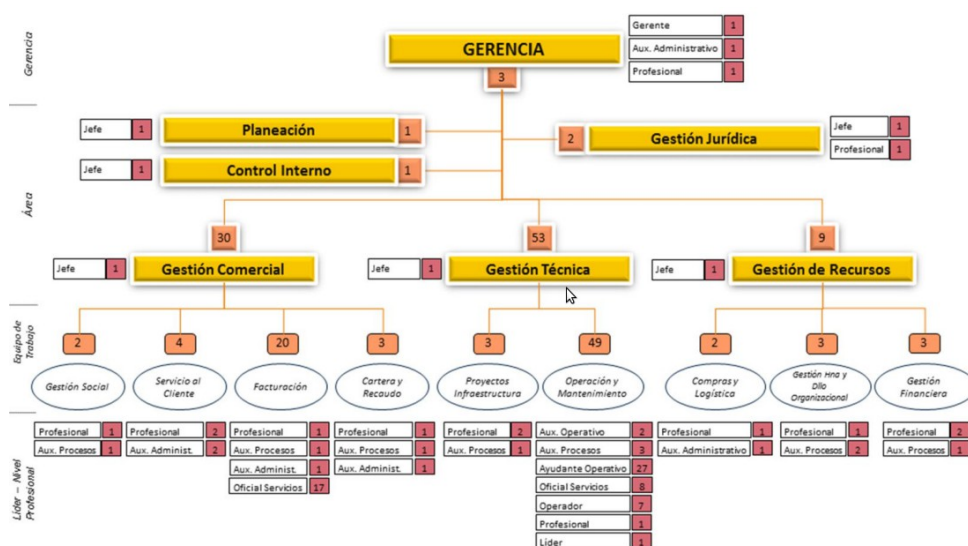
Tanto el coeficiente operacional, el EBITDA y el margen de EBITDA se vieron afectados por el mal uso de los costos y gastos administrativos.

La empresa con su actividad económica no tiene la capacidad para cubrir sus gastos y costos que genera la producción de los servicios que presta a los usuarios.

3. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

Con base al informe de sostenibilidad 2012 “AGUAS DE MALAMBO”, la empresa cuenta con los procedimientos de cadena de valor que son técnicos, comerciales y administrativos, detallados a continuación:

Procedimientos técnicos, comerciales y administrativos Aguas de Malambo.



Fuente: suministrada por la empresa_informe de sostenibilidad 2012 “AGUAS DE MALAMBO”

4. ASPECTOS TÉCNICOS – OPERATIVOS

A continuación se presentan las características del sistema de Acueducto y Alcantarillado:

SISTEMA DE ACUEDUCTO

CAPTACIÓN

La captación es de tipo Lateral sobre el Río Magdalena, la cual se encuentra en condiciones normales de funcionamiento según lo informado por la empresa durante la visita.

PLANTAS DE TRATAMIENTO Y ALMACENAMIENTO

El sistema de acueducto del Municipio de Malambo cuenta con las siguientes Plantas de Tratamiento:

Planta El Tesoro

Es una planta compacta con una capacidad instalada de 350 lt/seg de la cual se está utilizando una capacidad de 197 lt/seg.

La Planta El Tesoro cuenta con un tanque de almacenamiento semienterrado de 2.000 m³. dispone de un sistema de bombeo a la red de distribución directamente y al tanque elevado, El Carmen. Con esta planta se abastece entre 10.000 y 12.000 usuarios aproximadamente. El tanque El Carmen tiene una capacidad de 750 m³ y en el momento de la visita se encontraba en mantenimiento.

- **Planta Concorde**

Es una planta compacta con una capacidad de 100 lt/seg de la cual se utiliza una capacidad de 87 lt/seg. Esta planta cuenta con dos tanques de almacenamiento de 500 m³ y dispone de una estación de bombeo a la red de distribución y al tanque elevado Concorde, el cual se encuentra en condiciones normales de funcionamiento.

CONTINUIDAD DEL SERVICIO

Una vez consultado en el SUI, se encontró que la empresa Aguas de Malambo no ha reportado información relacionada con la continuidad del servicio de acueducto, adicionalmente, revisando el formulario Acueducto/Técnico-operativo/FORMATO 54. SUSPENSIONES SERVICIO DE ACUEDUCTO, se evidenció que la empresa no ha reportado las suspensiones en el servicio de acueducto.

Por lo anterior se tiene en cuenta el informe de sostenibilidad del año 2012 presentado por la empresa, en el cual se detalla que para el año 2012 la continuidad del servicio de acueducto es de 7 horas/día, por lo tanto, y de acuerdo con lo establecido en el cuadro 9 del artículo 18 de la resolución 2115 de 2007, la continuidad del servicio prestado por la empresa se clasifica como insuficiente.

Por todo lo anterior, al no suministrar de manera continua en el municipio, la empresa presuntamente incumple el numeral 11.1 del artículo 11 de la Ley 142 de 1994 el cual establece: *“Para cumplir con la función social de la propiedad, pública o privada, las entidades que presten servicios públicos tienen las siguientes obligaciones: 11.1. Asegurar que el*

servicio se preste en forma continua y eficiente, y sin abuso de la posición dominante que la entidad pueda tener frente al usuario o a terceros.”

COBERTURA DEL SERVICIO

De acuerdo a la proyección y datos del DANE (año 2005) la cobertura en el servicio de acueducto y alcantarillado es del:

ALCANTARILLADO			ACUEDUCTO		
COBERTURA MUNICIPAL	COBERTURA URBANA	COBERTURA RURAL	COBERTURA MUNICIPAL	COBERTURA URBANA	COBERTURA RURAL
66,6	70,7	5,4	87,2	89,1	58,9

Fuente: DANE_2005

MACROMEDICIÓN

La empresa informó en visita realizada los días 29,30 y 31 de mayo que no se cuenta con información de macro medidores instalados, por lo cual presuntamente no se está acogiendo al artículo 1 de la resolución 668 de 2003 el cual determina: *“Debido a que los volúmenes, las presiones y los niveles entregados al sistema de distribución de agua potable son un parámetro importante que debe ser considerado en la relación de balance de distribución, en las labores de operación y mantenimiento y en la planeación futura, se deben instalar macro medidores para la correspondiente obtención de datos de suministros reales”.*

MICROMEDICIÓN

De acuerdo con la información reportada por el prestador al SUI a diciembre del 2012, la empresa cuenta con un total de 1,436 micromedidores instalados, la empresa debe informar a la Superintendencia las acciones previstas respecto de la revisión e instalación de medidores, con el fin de mejorar el indicador de micromedición.

Año	Peri	Departamento	Municipio	Id	Empresa	Estrato	N suscrip- tores sin medición	N suscrip- tores con medición	Cobertura de micro- medición (%)
2012	Anual	ATLANTICO	MALAMBO	24971	Aguas de Malambo S.A. E.S.P.	Bajo-Bajo	9679	877	8,308071239
2012	Anual	ATLANTICO	MALAMBO	24971	Aguas de Malambo S.A. E.S.P.	Bajo	6421	497	7,184157271
2012	Anual	ATLANTICO	MALAMBO	24971	Aguas de Malambo S.A. E.S.P.	Me- dio-Bajo	595	26	4,186795491
2012	Anual	ATLANTICO	MALAMBO	24971	Aguas de Malambo S.A. E.S.P.	Medio	0	1	0
2012	Anual	ATLANTICO	MALAMBO	24971	Aguas de Malambo S.A. E.S.P.	Industrial	8	6	42,85714286
2012	Anual	ATLANTICO	MALAMBO	24971	Aguas de Malambo S.A. E.S.P.	Comercial	133	22	14,19354839
2012	Anual	ATLANTICO	MALAMBO	24971	Aguas de Malambo S.A. E.S.P.	Oficial	30	7	18,91891892
Total							16866	1436	% de micro medición

Total suscriptores	18302	7,84 %
--------------------	-------	--------

Fuente: reporte al SUI

INDICE DE AGUA NO CONTABILIZADA (IANC)

Una vez consultado el reporte de información en SUI, se encontró que la empresa no reportó información del total anual de m³ de agua producida para el año 2012, solo reporta información del consumo facturado en m³, por lo que no es posible verificar el porcentaje del IANC. La empresa debe implementar y tomar las acciones respectivas para mantener las pérdidas de agua aceptadas regulatoriamente en un nivel del 30%.

A continuación se presenta la información reportada por la empresa para el año 2012 de agua facturada en m³.

Año	Periodo	Municipio	Id empresa	Empresa	Total Consumos Facturados (m ³)
2012	Enero	Malambo	24971	Aguas de Malambo S.A. E.S.P.	236369
2012	Febrero	Malambo	24971	Aguas de Malambo S.A. E.S.P.	236369
2012	Marzo	Malambo	24971	Aguas de Malambo S.A. E.S.P.	236333
2012	Abril	Malambo	24971	Aguas de Malambo S.A. E.S.P.	244134
2012	Mayo	Malambo	24971	Aguas de Malambo S.A. E.S.P.	233247
2012	Junio	Malambo	24971	Aguas de Malambo S.A. E.S.P.	246226
2012	Julio	Malambo	24971	Aguas de Malambo S.A. E.S.P.	248098
2012	Agosto	Malambo	24971	Aguas de Malambo S.A. E.S.P.	245673
2012	Septiembre	Malambo	24971	Aguas de Malambo S.A. E.S.P.	251188
2012	Octubre	Malambo	24971	Aguas de Malambo S.A. E.S.P.	247594
2012	Noviembre	Malambo	24971	Aguas de Malambo S.A. E.S.P.	245955
2012	Diciembre	Malambo	24971	Aguas de Malambo S.A. E.S.P.	250461
2012	Anual	Malambo	24971	Aguas de Malambo S.A. E.S.P.	2921647

Fuente: Reporte_SUI

CALIDAD DEL AGUA

Puntos de Muestreo

No se cuenta con información reportada en el SUI, en visita realizada los días 29,30, y 31 de mayo de 2013 la empresa informo que no cuenta con puntos de muestreo concertados con la Autoridad Sanitaria Competente, por lo anterior, al no contar con los puntos de muestreo concertados y materializados, presuntamente la empresa está incumpliendo los artículos 5, 6 y 7 de la Resolución 811 de 2008, la concertación, materialización y acta de conformidad de los puntos de muestreo. Teniendo en cuenta la población real atendida por la empresa Aguas de Malambo en el servicio de acueducto es de 96.277 la empresa debe concertar y materializar como mínimo 8 puntos de muestreo en la red de distribución.

Laboratorio

La empresa cuenta con un laboratorio en el cual se realizan los análisis de control del agua que se suministra a la población. El laboratorio está ubicado en la Planta de Tratamiento El Tesoro, el cual, se encuentra autorizado por el Ministerio de Protección Social, sin embargo, después de revisar la base de datos de laboratorios autorizados se encontró que el laboratorio se encuentra a nombre de Operadores del Norte, empresa que anteriormente estaba a cargo de la prestación del servicio de acueducto y alcantarillado en el municipio de Malambo, por lo tanto, se solicita a la empresa Aguas de Malambo para que realice las acciones pertinentes para actualizar la información del laboratorio ante el Ministerio de Protección Social. Lo anterior en cumplimiento del artículo 18 del decreto 1575 de 2007.

IRCA

El IRCA para el mes de noviembre de 2012 fue de 4.69, es decir "Sin riesgo", a continuación se presenta la información certificada por dicha entidad para el municipio de Malambo, respecto a la información de la calidad de agua que se está suministrando.

Informes analíticos	Resultados
Número de muestras tomadas	12
Índice de riesgo de calidad de agua para consumo humano - IRCA	4.69
Clasificación del nivel de riesgo	Sin Riesgo
Calidad de agua de acuerdo con resolución 2115 de 2007	Apta para consumo humano
Parámetros encontrados no admisibles de acuerdo con resolución 2115 de 2007	Coliformes totales, turbiedad
Requerimientos: implementar buenas prácticas sanitarias y optimizar procesos y operaciones de tratamiento	

Fuente: certificación Secretaría de Salud del Atlántico radicada a la alcaldía de Malambo

En la certificación en mención se requiere gestionar la revisión del sistema de acueducto para detectar y corregir posibles deficiencias que estén afectando la calidad del agua que se está distribuyendo a la población, teniendo en cuenta que los valores encontrados para Turbiedad están por fuera de los límites admisibles.

5.ASPECTOS COMERCIALES

NÚMERO DE SUSCRIPTORES

Teniendo en cuenta la información reportada por el prestador al SUI, AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P reporta un total de 18.990 suscriptores para el servicio de Acueducto y un total de 14.883 suscriptores para el servicio de Alcantarillado, con cierre a diciembre de año 2012, a continuación se detalla el reporte en SUI, por estrato y servicio:

Estrato	ACUEDUCTO	ALCANTARILLADO
	Número de suscriptores	Número de suscriptores
Estrato 1	11.947	8.221
Estrato 2	6.306	6.003
Estrato 3	521	499
Industrial	12	3
Comercial	167	132
Oficial	37	25
TOTAL	18.990	14.883

Fuente: SUI

Con relación a la información anterior se observa que la empresa AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P, presentó un Incremento del 8,4% en el número de usuarios de Acueducto (1.493) y 22% en Alcantarillado (2.710), logrando elevar la cobertura en la prestación de los servicios en comparación con el año 2011.

FACTURACIÓN, TARIFAS, SUBSIDIOS Y CONTRIBUCIONES

A continuación se presentan los reportes al SUI de la empresa Aguas de Malambo S.A. E.S.P. de facturación por consumo, por vertimiento, las tarifas aplicadas con los subsidios y las contribuciones conjuntas para cada uno de los estratos a diciembre de 2012, correspondientes a los servicios de acueducto y alcantarillado.

		Facturación por consumo	Facturación por vertimiento
Dic / 2012	Estrato 1	170.261.233	55.866.548
	Estrato 2	94.119.446	42.537.690
	Estrato 3	7.838.827	3.561.309
	Industrial	5.969.344	833.371
	Comercial	4.243.016	1.176.024
	Oficial	28.782.803	1.578.510
total		\$105.553.452,00	\$105.553.452,00

Fuente: SUI

TARIFAS

ESTRATO/TIPO DE USO	TARIFAS APLICADAS A DICIEMBRE DE 2012- ACUEDUCTO	% subsidios Acueducto	ESTRATO/TIPO DE USO	TARIFAS APLICADAS A DICIEMBRE DE 2012- ALCANTARILLADO	% Subsidios Alcantarillado
BAJO-BAJO-ESTRATO 1			BAJO-BAJO-ESTRATO 1		
CARGO FIJO	2,457	70	CARGO FIJO	1,184	69,90%
CONSUMO BASICO	633		CONSUMO BASICO	302	
CONSUMO COMPLEMENTARIO	1,266		CONSUMO COMPLEMENTARIO	604	
CONSUMO SUNTUARIO	1,266		CONSUMO SUNTUARIO	604	
BAJO-ESTRATO 2			BAJO-ESTRATO 2		
CARGO FIJO	3,159	90	CARGO FIJO	1,522	89,90%
CONSUMO BASICO	759		CONSUMO BASICO	362	
CONSUMO COMPLEMENTARIO	1,266		CONSUMO COMPLEMENTARIO	604	
CONSUMO SUNTUARIO	1,266		CONSUMO SUNTUARIO	604	
MEDIO BAJO -ESTRATO 3			MEDIO BAJO -ESTRATO 3		
CARGO FIJO	3,509	100	CARGO FIJO	1,692	100,00%
CONSUMO BASICO	1,076		CONSUMO BASICO	513	
CONSUMO COMPLEMENTARIO	1,266		CONSUMO COMPLEMENTARIO	604	
CONSUMO SUNTUARIO	1,266		CONSUMO SUNTUARIO	604	
MEDIO- ESTRATO 4			MEDIO- ESTRATO 4		
CARGO FIJO	3,509	0	CARGO FIJO	1,692	0
CONSUMO BASICO	1,266		CONSUMO BASICO	604	
CONSUMO COMPLEMENTARIO	1,266		CONSUMO COMPLEMENTARIO	604	
CONSUMO SUNTUARIO	1,266		CONSUMO SUNTUARIO	604	
SECTOR OFICIAL			SECTOR OFICIAL		
CARGO FIJO	3,509	0	CARGO FIJO	1,692	0
CONSUMO BASICO	1,266		CONSUMO BASICO	604	
CONSUMO COMPLEMENTARIO	1,266		CONSUMO COMPLEMENTARIO	604	
CONSUMO SUNTUARIO	1,266		CONSUMO SUNTUARIO	604	
SECTOR COMERCIAL			SECTOR COMERCIAL		
CARGO FIJO	5,264	67	CARGO FIJO	2,538	66,60%
CONSUMO BASICO	1,899		CONSUMO BASICO	906	
CONSUMO COMPLEMENTARIO	1,899		CONSUMO COMPLEMENTARIO	906	
CONSUMO SUNTUARIO	1,899		CONSUMO SUNTUARIO	906	
SECTOR INDUSTRIAL			SECTOR INDUSTRIAL		
CARGO FIJO	4,562	77	CARGO FIJO	1,539	100,00%
CONSUMO BASICO	1,646		CONSUMO BASICO	785	
CONSUMO COMPLEMENTARIO	1,646		CONSUMO COMPLEMENTARIO	785	
CONSUMO SUNTUARIO	1,646		CONSUMO SUNTUARIO	785	

Fuente:SUI_2012

Con base a lo anterior se puede indicar que la empresa no ha realizado el reporte al Modelo de Verificación de Costos y Tarifas, imposibilitando la verificación del cálculo de los

costos de referencia conforme a la metodología establecida por la resolución CRA 287 de 2004. de igual forma es necesario que la empresa remita a esta Superintendencia al acto de aprobación de los Subsidios y Aportes Solidarios expedido por la autoridad competente. Así mismo, el prestador debe informar acerca de la realización del procedimiento indicado en el Decreto 1013 de 2005 para la solicitud de los recursos a la administración municipal para cubrir los subsidios.

PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS – PQR

Acueducto	Reclamacion	Aforo	2	0,14%
		Atencion al usuario en visitas de revisiones a las instalaciones y medidor del suscriptor o usuario	5	0,35%
		Cambio de medidor o equipo de medida	71	4,99%
		Cobro de otros bienes o servicios en la factura	2	0,14%
		Cobro de otros cargos de la empresa	2	0,14%
		Cobros inoportunos	5	0,35%
		Cobros por servicios no prestados	238	16,71%
		Descuento por predio desocupado	72	5,06%
		Entrega y oportunidad de la factura	1	0,07%
		Estrato	205	14,40%
		Falla en la prestacion del servicio por calidad	1	0,07%
		Falla en la prestacion del servicio por continuidad	7	0,49%
		Inconformidad con el consumo	320	22,47%
		Otros	171	12,01%
		Pago sin abono a cuenta	154	10,81%
		Por actos de suspension, corte, reconexion y reinstalacion	21	1,47%
		Relacionada con cobros por promedio	22	1,54%
		Servicios especiales	1	0,07%
		Solicitud de prestación del servicio	83	5,83%
		Suspension por mutuo acuerdo	1	0,07%
Suspensión por mutuo acuerdo	11	0,77%		
Terminación de contrato	1	0,07%		
Alcantarillado	Reclamacion	Cobros por servicios no prestados	15	1,05%
		Otros	4	0,28%
		Pago sin abono a cuenta	1	0,07%
		Solicitud de prestación del servicio	8	0,56%
Total Resultado			1424	100,00%

Fuente: Reporte SUI_2012

Las causales más frecuente de reclamación son Inconformidad con el consumo con el 22,47%, cobro por servicios no prestados con el 16,71% y estrato con el 14,40%, por lo anterior la empresa deberá adelantar las acciones persistentes en el volumen de quejas.

7. SISTEMA DE ALCANTARILLADO

El sistema de alcantarillado del Municipio de Malambo es de tipo sanitario convencional, el municipio no tiene alcantarillado pluvial lo que ocasiona inundaciones en épocas de invierno.

El 80% de las aguas servidas de las zonas Centro y Sur del municipio se conducen a una Estación de Bombeo en donde se realiza un tratamiento primario para luego realizar el bombeo a la Ciénaga Grande de Malambo, los demás vertimientos se dirigen a la Ciénaga Grande de Malambo y al Arroyo El Sapo, causando el impacto correspondiente al medio ambiente.

Se debe mencionar que se inició la construcción de la primera etapa de una PTAR la cual quedó inconclusa porque, según la información suministrada a esta Superintendencia por el anterior operador, los recursos asignados no fueron suficientes y actualmente la infraestructura se encuentra en estado de abandono. En consecuencia, los cuerpos receptores de las aguas residuales del Municipio de Malambo son la Ciénaga Grande de Malambo y el Arroyo El Sapo.

6. CALIDAD Y REPORTE DE LA INFORMACIÓN AL SUI

Una vez verificado el Sistema Único de Información (SUI), los reportes pendientes a realizar con corte a noviembre del 2013, se encuentra que, la empresa AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P., cuenta con 607 formatos y formularios **habilitados** los cuales se detallan en el siguiente cuadro:

Cargues al SUI	Corte a noviembre de 2013
Formatos Habilitados	607
Formatos Certificados	566
Formatos Pendientes	41
Porcentaje de Cumplimiento	93%

Fuente: Reportes pendientes_SUI Corte a noviembre de 2013

8. ACCIONES DE CONTROL

Se realizó visita técnica integral de vigilancia a los sistemas de acueducto en las actividades de captación, almacenamiento, comercialización, tratamiento, conducción y distribución, y alcantarillado en las actividades de comercialización, conducción, tratamiento y disposición final de residuos líquidos los días 29,30 y 31 de mayo de 201, de las cuales se concluyó lo siguiente:

Respecto a la información de la plantas de tratamiento de agua potable El Tesoro y el Concorde y del sistema de acueducto del municipio de Malambo.

→ Las plantas de tratamiento de agua potable Concorde y El Tesoro y la estación de bombeo de agua tratada no cuentan con planta eléctrica, por lo tanto cuando no hay energía, se suspende el suministro de agua a la comunidad.

Por lo anterior la empresa debe realizar las siguientes acciones de manera inmediata:

→ En Realizar las acciones necesarias para garantizar que en el momento que sea suspendido el servicio de energía en las planta de tratamiento de agua potable no sea interrumpida la operación de las plantas.

Respecto a las presiones de agua en la red de distribución

→ La empresa no presentó reportes de presión en la red de distribución, al no conocer información sobre la presión en la red de distribución no es posible determinar si la empresa se está acogiendo a lo establecido en el artículo 82

parágrafo 1 de la resolución 1096 de 2000 los cuales indican los valores máximos y mínimos permitidos en la red de distribución de acuerdo al nivel de complejidad. Por lo anterior la empresa debe realizar las siguientes acciones de manera inmediata:

– Elaborar y establecer un programa de toma de presiones de red en la red de distribución de agua tratada, acogiéndose a lo establecido en el artículo 82 parágrafo 1 de la resolución 1096

De acuerdo con la información y documentación presentada por la empresa, se tiene que se ha identificado la siguiente problemática en el sistema de acueducto

1. Manipulación de válvulas: se presenta la problemática principalmente en las líneas de impulsión de los tanques elevados, algunos usuarios privados manipulan las válvulas, tomando más agua de la permitida para almacenarla y posteriormente venderla en galones, la empresa informa que el tema no se puede tratar directamente con los infractores porque son personas peligrosas, en una entrevista realizada por el Heraldo el 30 de abril de 2013 la empresa informó que una posible solución es usar materiales más resistentes, sin embargo a la fecha de la visita no se presentaron acciones concretas a realizar.

2. La falta de cultura de la comunidad, quienes desperdician el agua, la empresa informa que ha realizado campañas educativas.

Por lo anterior la empresa debe realizar las siguientes acciones de manera inmediata:

– Informar las acciones realizadas y a realizar para enfrentar la problemática anteriormente mencionada, con el fin de que la población no se vea afectada en la prestación del servicio.

9. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- La empresa durante el año 2012, realizó movimientos, transacciones y operaciones que generaron grandes pérdidas. La empresa no tuvo la capacidad de cubrir con sus ingresos operacionales.
- La empresa no genera gran riesgo de pago con sus acreedores y proveedores, ya que el nivel de endeudamiento es del 9,66%, sin embargo, es importante tener en cuenta que la empresa no clasifica la contrapartida del compromiso de la inversión, por otro lado, la falta de las notas a los estados financieros no permiten tener claridad en las cuentas y su respectiva explicación e interpretación.
- La empresa debe enviar a la Superintendencia al acto de aprobación de los Subsidios y Aportes Solidarios expedido por la autoridad competente y al mismo tiempo tomar de inmediato las medidas correctivas a que haya lugar. Así mismo, el prestador debe informar acerca de la realización del procedimiento indicado en el Decreto 1013 de 2005 para la solicitud de los recursos a la administración municipal para cubrir los subsidios.
- La empresa debe suministrar de manera continua el servicio de Acueducto en el municipio.
- La empresa debe acogerse al artículo 1 de la resolución 668 de 2003 respecto a la instalación de medidores en los lugares que indica la norma, con el fin de conocer los volúmenes, presiones y niveles entregados al sistema de distribución de agua potable.
- La empresa debe informar a la Superintendencia las acciones previstas respecto de la revisión e instalación de medidores, con el fin de mejorar el indicador de

micromedición. Contar con programa de reducción de pérdidas y sus soportes y realizar las acciones necesarias para dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 146 de la Ley 142, el cual indica que el porcentaje de micromedición debe ser mayor al 95%.

- En cumplimiento del artículo 1 de la Ley 373 de 1997, la empresa debe contar con un programa para el uso eficiente y ahorro del agua que debe estar basado en el diagnóstico de la oferta hídrica de las fuentes de abastecimiento y la demanda de agua, y contener las metas anuales de reducción de pérdidas, las campañas educativas a la comunidad, la utilización de aguas superficiales, lluvias y subterráneas, los incentivos y otros aspectos que definan las Corporaciones Autónomas Regionales y demás autoridades ambientales.
- La empresa debe de manera **inmediata** tomar las medidas correctivas necesarias que permitan dar cabal cumplimiento a las normas de calidad del agua. Así mismo, debe proceder a concertar nuevamente los puntos de muestreo con la autoridad de salud y llevar a cabo la construcción de los mismos de tal manera que éstos sean recibidos a satisfacción por la autoridad de salud.
- No hay información en el SUI de Calidad del Agua. Por lo que debe ponerse al día con la información de calidad del agua. Se solicita que de **manera inmediata**, reporte la información pendiente para los años 2010, 2011 y 2012, sin perjuicio de las acciones de vigilancia y control a las que haya lugar por el cargue extemporáneo.

Proyectó: Lady Vergara Mulett - Contratista Grupo de Evaluación Integral

Revisó: Liana Malagón - Coordinadora Grupo de Evaluación Integral – DTGAA ,