

EVALUACIÓN INTEGRAL DE PRESTADORES
AGUAS DEL SUR DE LA GUAJIRA 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**

AGUAS DEL SUR DE LA GUAJIRA S.A E.S.P

ANALISIS AÑO 2013

1. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EMPRESA

La empresa AGUAS DEL SUR DE LA GUAJIRA S.A E.S.P, realiza la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado en siete municipios del departamento de La Guajira (BARRANCAS, VILLANUEVA, SAN JUAN DEL CESAR, HATONUEVO, FONSECA, DISTRACCIÓN, EL MOLINO), es una sociedad anónima de clase privada e inició operaciones el 24 de junio de 2002.

Tabla 1. Datos generales del prestador

RAZÓN SOCIAL	AGUAS DEL SUR DE LA GUAJIRA S.A E.S.P
SIGLA	AGUAS DEL SUR
NIT	811034168 – 7
FECHA DE CONSTITUCIÓN	17/06/2002
FECHA DE INICIO DE OPERACIONES	24/06/2002
NOMBRE REPRESENTANTE LEGAL	MARTHA LUCIA PALACIO PEÑA
CARGO REPRESENTANTE LEGAL	GERENTE
SERVICIOS PRESTADOS	ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO
MUNICIPIOS ATENDIDOS	BARRANCAS, VILLANUEVA, SAN JUAN DEL CESAR, HATONUEVO, FONSECA, DISTRACCIÓN, EL MOLINO- LA GUAJIRA
CLASIFICACIÓN	MÁS DE 2500 SUSCRIPTORES
ESTADO DE LA CERTIFICACIÓN DEL MUNICIPIO EN EL SGP	CERTIFICADOS PARA LA VIGENCIA 2012

Fuente: Información reportada al SUI por la empresa, RUPS.

2. ASPECTOS FINANCIEROS – ADMINISTRATIVOS

2.1 Aspectos Financieros

El Prestador certificó en el “Sistema Único de Información”-SUI, el Plan Único de Cuentas y sus anexos, cumpliendo con el plazo estipulado en la resolución No.20121300003545 del 14 de febrero de 2012, la cual estableció como fecha límite para el reporte el 05 de abril del siguiente año para el plan de cuentas y sus anexos. 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	6.537.229.519	100,00%	6.518.053.185	100,00%	(19.176.334)	-0,29%
VENTA DE BIENES	14.860.315,00	0,23%	40.546.876,00	0,62%	25.686.561,00	172,85%
BIENES COMERCIALIZADOS	14.860.315,00	0,23%	40.546.876,00	0,62%	25.686.561,00	172,85%
VENTA DE SERVICIOS	6.480.046.186,00	99,13%	6.387.392.720,00	98,00%	(92.653.466,00)	-1,43%
SERVICIO DE ACUEDUCTO	5.714.601.678,00	88,19%	6.204.532.097,00	97,14%	489.930.419,00	8,57%
SERVICIO DE ALCANTARILLADO	1.824.975.314,00	28,16%	2.023.375.270,00	31,68%	198.399.956,00	10,87%
SERVICIOS INFORMÁTICOS	-	0,00%	-	0,00%	-	0,00%
DEVOLUCIONES, REBAJAS Y DESCUENTOS EN VENTA DE SERVICIOS (DB)	(1.099.618.006,00)	-16,97%	(1.840.514.647,00)	-28,81%	(740.896.641,00)	67,38%
COSTOS DE VENTAS Y OPERACIÓN	2.993.769.595	46,09%	3.705.860.794	57,65%	712.091.199	23,79%
COSTO DE VENTAS DE BIENES	-	0,00%	-	0,00%	-	0,00%
BIENES COMERCIALIZADOS	-	0,00%	-	0,00%	-	0,00%
COSTO DE VENTAS DE SERVICIOS	2.993.769.595,00	46,20%	3.705.860.794,00	58,02%	712.091.199,00	23,79%
SERVICIOS PUBLICOS	2.993.769.595,00	46,20%	3.705.860.794,00	58,02%	712.091.199,00	23,79%
Servicios Públicos	2.993.769.595,00	46,20%	3.705.860.794,00	58,02%	712.091.199,00	23,79%
Utilidad Bruta	3.501.136.906	53,56%	2.722.078.802	41,76%	(779.058.104)	-22,25%
GASTOS	1.585.515.252,00	24,25%	1.736.777.979,00	26,65%	151.262.727,00	9,54%
ADMINISTRACIÓN	1.540.660.463,00	23,57%	1.172.492.903,00	17,99%	(368.167.560,00)	-23,90%
SUELDOS Y SALARIOS	357.186.947,00	5,46%	380.547.286,00	5,84%	23.360.339,00	6,54%
CONTRIBUCIONES IMPUTADAS	8.108.704,00	0,12%	581.474,00	0,01%	(7.527.230,00)	-92,83%
CONTRIBUCIONES EFECTIVAS	76.431.563,00	1,17%	77.353.514,00	1,19%	921.951,00	1,21%
APORTES SOBRE LA NÓMINA	63.982.854,00	0,98%	60.155.386,00	0,92%	(3.827.468,00)	-5,98%
GENERALES	824.785.199,00	12,62%	507.532.386,00	7,79%	(317.252.813,00)	-38,46%
IMPUESTOS, CONTRIBUCIONES Y TASAS	210.165.196,00	3,21%	146.322.857,00	2,24%	(63.842.339,00)	-30,38%
PROVISIONES, AGOTAMIENTO, DEPRECIACIONES Y AMORTIZACIONES	10.074.875,00	0,15%	12.562.901,00	0,19%	2.488.026,00	24,70%
PROVISIÓN PARA DEUDORES	-	0,00%	-	0,00%	-	0,00%
PROVISIÓN PARA PROTECCIÓN DE PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO	-	0,00%	-	0,00%	-	0,00%
PROVISIÓN PARA OBLIGACIONES FISCALES	-	0,00%	-	0,00%	-	0,00%
PROVISIÓN PARA CONTINGENCIAS	-	0,00%	-	0,00%	-	0,00%
DEPRECIACIÓN DE PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO	10.074.875,00	0,15%	11.438.573,00	0,18%	1.363.698,00	13,54%
Utilidad Operacional	1.950.401.568	29,84%	1.537.022.998	23,58%	(413.378.570)	-21,19%
OTROS INGRESOS	42.323.018,00	0,65%	90.113.589,00	1,38%	47.790.571,00	112,92%
FINANCIEROS	12.005.261,00	0,18%	791.785,00	0,01%	(11.213.476,00)	-93,40%
EXTRAORDINARIOS	30.317.757,00	0,46%	89.321.804,00	1,37%	59.004.047,00	194,62%
AJUSTE DE EJERCICIOS ANTERIORES	-	0,00%	-	0,00%	-	0,00%
OTROS GASTOS	34.779.914,00	0,53%	551.722.175,00	8,46%	516.942.261,00	1486,32%
INTERESES	-	0,00%	-	0,00%	-	0,00%
FINANCIEROS	24.948.481,00	0,38%	357.654.651,00	5,49%	332.706.170,00	1333,57%
EXTRAORDINARIOS	303.509,00	0,00%	561.099,00	0,01%	257.590,00	84,87%
AJUSTE DE EJERCICIOS ANTERIORES	9.527.924,00	0,15%	193.506.425,00	2,97%	183.978.501,00	1930,94%
Utilidad Antes de Impuestos	1.957.944.672,00	29,95%	1.075.414.412,00	16,50%	(882.530.260,00)	-45,07%
Utilidad Neta	1.957.944.672	29,95%	1.075.414.412	16,50%	(882.530.260)	-45,07%

Fuente: SUI

Se observan diferencias importantes comparando los ingresos que se disponen en el estado de resultados para la vigencia 2013 por la suma de \$6.518.053.185 con los valores que la empresa reporta en el Sistema Único de Información por concepto de facturación de los servicios de acueducto y alcantarillado, que ascienden a \$105.962.679.741 y \$30.232.954.206 respectivamente.

En tal sentido, la empresa debe pronunciarse respecto de estas diferencias que se presentan, remitir las explicaciones del caso y las acciones que adelantará para normalizar dicha situación; ya que dicha particularidad conlleva a obtener indicadores financieros que no reflejan la realidad de la operación de la empresa y realizar análisis errados sobre su gestión financiera.

Los Ingresos Totales registraron una disminución de 0,29% con respecto al año 2012, que corresponde a más de \$19 millones en términos absolutos, generado entre otras cosas por :

- El incremento del 67,38% de la cuenta Devoluciones, Rebajas y Descuentos fue debido a las reclamaciones que generaron descuento por predio desocupado, cobros múltiples y cobros por servicios no prestados indicando con ello, que la empresa no está efectuando un análisis de crítica a su facturación previa a la distribución de la misma.
- La disminución del 1.43% en los ingresos por concepto de la prestación del servicio de abastecimiento de acueducto y servicios relacionados, así como la disminución del cargo fijo de alcantarillado y otros servicios de laboratorio.
- La variación de 172% en los ingresos por ventas de bienes por concepto de agua en bloque y medidores.
- La disminución de la cuenta Otros Servicios en un 100%.

Es importante aclarar que los ingresos por servicio de acueducto y alcantarillado presentaron un incremento del 8,57% y 10,87% respectivamente debido entre otros aspectos al incremento del 8% en los M3 facturados del servicio de acueducto al pasar de 3.619.181 M3 en 2012 a 3.909.281 M3 en 2013. La variación del servicio de alcantarillado no se conoce porque el prestador no ha reportado al SUI los M3 facturados.

El Costo de Ventas generó una variación porcentual del 23,79%, causado por el incremento en las subcuentas Contrato de facturación, mantenimiento Maquinaria y Equipo, Medidores, Mantenimiento líneas de conducción y Análisis Físicoquímicos.

Según la información reportada en SUI se incorporaron más de 3.800 suscriptores para el servicio de acueducto, cifra que amerita una revisión por parte de la empresa, toda vez que el número de usuarios suministrado en la visita para el año 2013 fue de 19.199 y el dato reportado en el SUI para el mismo año fue de 23,027.

Por el incremento en los Ingresos Operacionales y el Costo de Ventas de Servicios, la Utilidad Bruta registró una disminución en términos absolutos de más de \$779 millones que en porcentaje corresponde al 22,25%.

Los Gastos en general registraron durante el período un incremento del 9,54% que corresponde a una variación de más de \$151 millones. El comportamiento de los Gastos Administrativos fue decreciente en comparación con el año 2012 y ello obedeció entre otras cosas a la disminución de las Horas Extras, Recargos Nocturnos, Auxilio de Transporte y Gastos de Viaje. Las contribuciones Imputadas también registraron una disminución bastante alta generada por los Gastos Médicos y Drogas, Cotizaciones por Riesgo Profesional, Aportes Fondos de Pensiones que requiere una explicación por parte de la empresa.

Por lo anterior y de acuerdo al comportamiento tanto de los Gastos Administrativos como los Gastos Generales, la Utilidad Operacional presentó una disminución de más de \$413 millones que porcentualmente equivale al 21,19%.

Los Otros Gastos también registraron una variación en términos porcentuales del 1.486,32% debido a:

- Al incremento de los Gastos Financieros donde se destaca un saldo de más de \$334 millones por Intereses de Mora que requieren una explicación y justificación por parte de la empresa. Igualmente, contribuye a ese aumento la subcuenta Comisiones y Gastos Bancarios.
- La cuenta de Ajustes Años Anteriores presenta un incremento exagerado de 1930%, equivalente a \$ 193 millones, ajuste que no se menciona en la Notas a los Estados Financieros y que el prestador debe explicar.
- La cuenta de Otros Ingresos registra un incremento de 112%, por concepto de ingresos extraordinarios generados en el reconocimiento de incapacidades.

Finalmente, a pesar que el ejercicio contable del año 2013 arrojó una Utilidad Neta de más de \$1.075 millones, se precisa que durante el período de análisis la misma registró una caída del 45,07% que en términos absolutos representa \$882 millones generados por el incremento de la cuenta Otros Gastos y por el ajuste de años anteriores por valor de \$193 millones que como se dijo anteriormente requieren una explicación detallada del prestador.

2.1.2 Balance General:

Tabla 3. Balance General

DENOMINACION	2012	%	2013	%	Variación	% Var.
EFFECTIVO	157.260.342,00	1,04%	45.164.880,00	0,28%	(112.095.462,00)	-71,28%
BANCOS Y CORPORACIONES	154.964.011,00	1,03%	35.171.068,00	0,22%	(119.792.943,00)	-77,30%
DEUDORES	13.008.759.320,00	86,37%	14.478.549.753,00	89,07%	1.469.790.433,00	11,30%
SERVICIOS PÚBLICOS	12.638.752.761,00	83,91%	13.995.697.647,00	86,10%	1.356.944.886,00	10,74%
AVANCES Y ANTICIPOS ENTREGADOS	290.344.262,00	1,93%	333.605.054,00	2,05%	43.260.792,00	14,90%
OTROS DEUDORES	79.662.297,00	0,53%	149.247.052,00	0,92%	69.584.755,00	87,35%
INVENTARIOS	151.435.545,00	1,01%	-	0,00%	(151.435.545,00)	-100,00%
MATERIALES PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS	2.902.900,00	0,02%	-	0,00%	(2.902.900,00)	-100,00%
Total Activo Corriente	14.394.887.091,00	95,57%	15.601.146.517,00	95,98%	1.206.259.426,00	8,38%
DEUDORES	-	0,00%	-	0,00%	-	0,00%
DEUDAS DE DIFÍCIL COBRO	-	0,00%	-	0,00%	-	0,00%
PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO	666.497.714,00	4,43%	653.434.246,00	4,02%	(13.063.468,00)	-1,96%
EDIFICACIONES	-	0,00%	-	0,00%	-	0,00%
PLANTAS, DUCTOS Y TUNELES	-	0,00%	-	0,00%	-	0,00%
REDES, LÍNEAS Y CABLES	582.075.481,00	3,86%	582.075.481,00	3,58%	-	0,00%
MAQUINARIA Y EQUIPO	20.211.715,00	0,13%	20.211.715,00	0,12%	-	0,00%
EQUIPO MÉDICO Y CIENTÍFICO	638.649,00	0,00%	638.649,00	0,00%	-	0,00%
MUEBLES, ENSERES Y EQUIPOS DE OFICINA	60.309.704,00	0,40%	57.871.973,00	0,36%	(2.437.731,00)	-4,04%
EQUIPOS DE COMUNICACIÓN Y COMPUTACIÓN	32.949.003,00	0,22%	23.215.167,00	0,14%	(9.733.836,00)	-29,54%
DEPRECIACIÓN ACUMULADA (CR)	(29.688.838,00)	-0,20%	(30.578.739,00)	-0,19%	(891.901,00)	3,00%
Total Activos	15.061.384.805,00	100,00%	16.254.580.763,00	100,00%	1.193.195.958,00	7,92%
CUENTAS POR PAGAR	10.757.488.117,00	71,42%	10.746.105.654,00	66,11%	(1.382.463,00)	-0,11%
ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS NACIONALES	293.930.579,00	1,95%	210.269.772,00	1,29%	(83.660.807,00)	-28,46%
ACREEDORES	1.063.645.954,00	7,06%	1.327.891.082,00	8,17%	264.245.128,00	24,84%
RETENCIÓN EN LA FUENTE E IMPUESTO DE TIMBRE	11.148.925,00	0,07%	5.740.270,00	0,04%	(5.408.655,00)	-48,51%
IMPUESTOS, CONTRIBUCIONES Y TASAS POR PAGAR	52.965.424,00	0,35%	20.999.000,00	0,13%	(31.966.424,00)	-60,35%
DEPÓSITOS RECIBIDOS DE TERCEROS	20.997.507,00	0,14%	26.759.804,00	0,16%	5.762.297,00	27,44%
OBLIGACIONES LABORALES Y DE SEGURIDAD SOCIAL INTEGRAL	76.510.361,00	0,51%	180.397.863,00	1,11%	103.887.502,00	135,78%
SALARIOS Y PRESTACIONES SOCIALES	76.510.361,00	0,51%	180.397.863,00	1,11%	103.887.502,00	135,78%
PASIVOS ESTIMADOS Y PROVISIONES	13.292.357,00	0,09%	-	0,00%	(13.292.357,00)	-100,00%
OTROS PASIVOS	1.538.753.331,00	10,22%	1.619.253.080,00	9,96%	80.499.749,00	5,23%
RECAUDOS A FAVOR DE TERCEROS	1.454.303.072,00	9,66%	1.469.468.733,00	9,04%	15.165.661,00	1,04%
INGRESOS RECIBIDOS POR ANTICIPADO	84.450.259,00	0,56%	149.784.347,00	0,92%	65.334.088,00	77,36%
Total Pasivos Corrientes	12.427.975.050,00	82,52%	12.545.756.597,00	77,18%	117.781.547,00	0,95%
Total Pasivos	12.427.975.050,00	82,52%	12.545.756.597,00	77,18%	117.781.547,00	0,95%
PATRIMONIO INSTITUCIONAL	2.633.409.755,00	17,48%	3.708.824.166,00	22,82%	1.075.414.411,00	40,84%
RESULTADOS DEL EJERCICIO	1.957.944.672,00	13,00%	1.075.414.412,00	6,62%	(882.530.260,00)	-45,07%
Total Patrimonio	2.633.409.755,00	17,48%	3.708.824.166,00	22,82%	1.075.414.411,00	40,84%
Total Pasivo y Patrimonio	15.061.384.805,00	100,00%	16.254.580.763,00	100,00%	1.193.195.958,00	7,92%

Fuente: SUI

Dentro de la estructura del Activo Total, el Activo Corriente representa para los años 2012 y 2013 una participación de más del 95% del primero. Así mismo, ese Activo Total presentó una variación del 7,92% respecto al año 2012, dentro del cual la cuenta de caja fue la más representativa, debido al incremento de recaudo realizado en la oficina de Barrancas, San Juan del Cesar y Villanueva. Seguidamente, la cuenta de Deudores presentó una variación del 11,30% con una diferencia en términos absolutos superior a los \$1.460 millones provenientes de Servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo, realizados en desarrollo del objeto social de la empresa.

La cuenta de Avances y Anticipos registró un incremento del 14,90% que en términos absolutos corresponde a más de \$43 millones, debido a los adelantos efectuados en

dinero por la empresa a personas naturales o jurídicas, con el fin de recibir beneficios o contraprestación futura.

Siendo la cuenta de Otros Deudores la que registra el valor de las deudas a cargo de terceros y a favor de la empresa, es importante anotar que para el período analizado presentó un alto incremento del 87,35% que en términos absolutos representa más de \$69 millones.

Dentro del Activo No-Corriente no se presentaron variaciones representativas, salvo la disminución en Equipos de Comunicación y Computación con una caída del 29,54% que en términos absolutos representa una variación de más de \$9 millones.

El Pasivo Corriente registró una variación en términos porcentuales del 0,95% originado por el incremento de la cuenta Acreedores que son básicamente los proveedores por concepto de Suministros y Servicios, Obligaciones Laborales y de Seguridad Social con una variación del 135,78%, los Pasivos estimados y las provisiones con un decremento del 100%. Los Otros Pasivos que corresponden a Recaudos a Favor de Terceros presentaron un incremento del 5,23%.

En cuanto al Patrimonio, éste registró un incremento del 7,92% en razón a la Utilidad obtenida en el año 2013.

2.1.3 Indicadores Financieros:

Tabla 4. Indicadores Financieros

De Rentabilidad	Formula	2012	2013
Margen Operacional de Utilidad	$\frac{\text{Utilidad de Operación} * 100}{\text{Ingresos de operación}}$	30,03%	23,91%
Margen Neto de Utilidad	$\frac{\text{Utilidad de Neta} * 100}{\text{Ingresos de operación}}$	30,03%	16,73%
Rendimiento del Activo	$\frac{\text{Utilidad de Operación} * 100}{\text{Activo Total}}$	12,95%	9,46%
Rendimiento del Patrimonio	$\frac{\text{Utilidad de Operación} * 100}{\text{Patrimonio}}$	74,06%	41,44%
De Liquidez	Fórmula	2012	2013
Razón Corriente	$\frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$	1,16	1,24
Capital de Trabajo	Activo Corriente - Pasivo Corriente	1.966.912.041	3.055.389.920
Prueba Ácida	$\frac{\text{Activo Corriente} - \text{Deudores}}{\text{Pasivo Corriente}}$	0,11	0,09
Endeudamiento	Formula	2.012	2.013
Solidez	$\frac{\text{Pasivo Total}}{\text{Activo Total}}$	82,52%	77,18%
Nivel de endeudamiento	$\frac{\text{Pasivo Total}}{\text{Patrimonio}}$	471,93%	338,27%
Concentración a Corto Plazo	$\frac{\text{Pasivo Corriente}}{\text{Pasivo Total}}$	100,00%	100,00%
Concentración a Largo Plazo	$\frac{\text{Pasivo a Largo Plazo}}{\text{Pasivo Total}}$	0,00%	0,00%

De Actividad	Formula	2012	2013
Número de Días de la Cartera	$\frac{\text{Cuentas por Cobrar} \times 360}{\text{Ventas Netas}}$	700,54	783,84
Rotación de Cartera	$\frac{360}{\text{Número de Días Cartera}}$	0,51	0,46
EBITDA		2.170.641.639	1.695.908.756
Rentabilidad EBITDA		33,20%	26,02%
Coeficiente Operacional		69,97%	76,09%

Fuente: SUI

Rentabilidad: la empresa en el año 2013 disminuyó sus indicadores de Rentabilidad en comparación con el año 2012 debido al impacto que generó en su utilidad operacional, el incremento en el costo de ventas y el reconocimiento de un mayor porcentaje de devoluciones y rebajas.

De igual forma la utilidad neta también se vio afectada en \$ 880 millones por el aumento en los gastos extraordinarios y gastos financieros.

Los Activos Totales presentaron un incremento del 7,92% que corresponde a una variación en términos absolutos de más de \$1.193 millones.

Margen Ebitda: disminuyó debido a la caída de la Utilidad Operacional en el año 2013, al registrar una variación en términos absolutos de más de \$413 millones.

Liquidez: debido al mayor incremento del Activo Corriente en más de \$1.206 millones sobre el Pasivo Corriente que sólo varió en \$117 millones, la empresa posee mayor capacidad para pagar o respaldar sus obligaciones, situación que en algo fue aprovechada por la empresa ya que las cuentas por pagar tuvieron una leve disminución del 0,11%. Es importante resaltar que el prestador registra un saldo de inventarios en el año 2012 de \$151 millones, sin embargo esta cuenta no registra valor en el año 2013, hecho que justifica además la variación de la prueba ácida.

Actividad: la cartera del prestador se demora 783 días en su recuperación y lo hace 0,46 veces al año, lo cual indica una situación de riesgo de liquidez y de falta de gestión en el cobro de la cartera y que no corresponde a una situación normal para la cartera de servicios públicos. Es preciso que el prestador informe a esta superintendencia el plan de acción que se adelantará frente a este tema.

2.1.4 Desempeño de los indicadores financieros en el sector.

La empresa Aguas del Sur de La Guajira S.A. E.S.P es una empresa de naturaleza privada, de servicios públicos con un número mayor de 19.000 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 tanto los indicadores financieros de la empresa Aguas del Sur de La Guajira S.A. E.S.P como los Indicadores Financieros del sector para el año 2013:

Tabla 5. Comparación Indicadores Financieros

INDICADORES FINANCIEROS 2013	LIQUIDEZ	ENDEUDAMIENTO	EBITDA	COEFICIENTE OPERACIONAL	MARGEN NETO	RENTABILIDAD DEL ACTIVO
Aguas del Sur de la Guajira	1,24	82%	26%	76%	17%	9%
Sector	1,48	69%	15%	96%	7%	3%

Al comparar los indicadores de la empresa Aguas del Sur de La Guajira S.A. E.S.P con los indicadores del sector para acueducto y alcantarillado del año 2013 tenemos lo siguiente:

Liquidez: el indicador de liquidez promedio de las empresas privadas con un número entre 2.500-25.000 suscriptores para el 2013 fue de 1,48, la empresa en estudio presentó una liquidez de 1,24 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 situación desfavorable y podría tener dificultad para responder con sus obligaciones en el corto plazo.

Endeudamiento: el indicador de endeudamiento promedio de empresas con un número entre 2.500-25.000 suscriptores para el 2013 fue del 69%, se observa que la empresa Aguas del Sur de La Guajira S.A. E.S.P para el año 2013 tuvo un indicador de 82%, lo que ubica al prestador en una situación de endeudamiento mucho mayor que el indicador del sector, es decir su patrimonio tiene un mayor porcentaje de compromiso frente a sus acreedores.

Rentabilidad EBITDA: la Rentabilidad EBITDA del prestador para el año 2013 fue 26,02%, el indicador de Rentabilidad EBITDA de las empresas con un número entre 2.500-25.000 suscriptores fue del 15%, 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 la empresa para el año 2013 fue 76,09%, menor que el coeficiente operacional promedio de empresas entre 2.500-25.000 suscriptores el cual fue del 96%, es decir, que el mencionado prestador genera mayor utilidad operativa, toda vez que sus costos operativos son menores en comparación a empresas de similar número de suscriptores.

Margen Neto de Utilidad: para el año 2013 la empresa presentó margen neto de 9,46% mientras que el margen neto promedio para las empresas entre 2.500-25.000 suscriptores fue del 3%. Al realizar la comparación se evidencia que el margen neto del prestador se encuentra por encima del promedio de empresas similares, lo que indica que la empresa está generando mayores utilidades respecto de las empresas de su mismo nivel.

3. Aspectos Administrativos

3.1. Número de Empleados

La empresa no ha reportado al SUI la información correspondiente al personal por categoría de empleo del servicio de alcantarillado para el año 2012 - 2013 y del servicio de acueducto para el año 2013. Por lo cual el análisis se realiza con base en la información entregada por el prestador durante la visita de abril del 2014.

En la siguiente tabla se muestra el número de empleos por municipio y el salario promedio por categoría.

Tabla 6. Personal por Categoría de Empleo Acueducto 2013

CATEGORÍA	ACUEDUCTO	
	Cantidad	Salario Promedio
Empleados Públicos	0	0
Empleados Oficiales	0	0
Empleados Privados	99	\$6.467.747
Temporales- Contratistas	0	0
Personal Aprendiz	6	\$3.696.000
Personal Pensionado	0	0
Total Planta de Personal	105	\$10.163.747

Fuente: visita abril de 2014

De acuerdo con la tabla anterior, la planta de personal para el año 2013 se encontraba conformada por un total de 105 trabajadores de los cuales 99 son empleados privados y 6 son personal aprendiz.

Ahora bien, al consultar en SUI la información de empleos para el año 2012, encontramos que la planta de personal para el servicio de acueducto estaba conformada por 73 trabajadores de los cuales 67 eran empleados privados y 6 eran personal Aprendiz.

Tabla 7. Personal por Categoría de Empleo Acueducto 2012

CATEGORÍA	ACUEDUCTO	
	Cantidad	Salario Promedio
Empleados Públicos	0	0
Empleados Oficiales	0	0
Empleados Privados	67	\$1.520.664.001
Temporales- Contratistas	0	0
Personal Aprendiz	6	\$43.607.022
Personal Pensionado	0	0
Total Planta de Personal	73	-

Fuente: SUI-2012

3.2. Eficiencia Laboral

Dado que a la fecha la empresa no ha reportado en el SUI la información correspondiente al servicio de alcantarillado para el año 2012- 2013 y en acueducto para el año 2013, se elabora el Índice de Eficiencia Laboral para el servicio de acueducto teniendo en cuenta la información entregada por el prestador en la visita de abril de 2014.

Tabla 8. Eficiencia Laboral Acueducto año 2012 y 2013

AÑO	ACUEDUCTO		
	Total anual consumos facturados (m3)	Costos anuales de personal	Eficiencia Laboral= (Costo personal/volumen facturado)
2012	3.619.181	\$1.564.271.023	\$432
2013	3.909.281	\$964.884.441	\$246

Fuente: SUI – Información de costos de personal entregados en visita de abril de 2014.

De los resultados obtenidos se observa que el costo de personal por metro cúbico facturado para el año 2012 fue de \$432 y para 2013 \$246, que no es una cifra confiable, por cuanto la información de salario promedio entregada por el prestador, en visita para el año 2013 presenta inconsistencias, toda vez que es imposible que teniendo más empleados en ese año sus costos anuales de personal sean menores, por lo cual se le solicita a la empresa no sólo reportar en el SUI la información que hace falta sino también aclarar la información entregada en la visita.

4. ASPECTOS TÉCNICO – OPERATIVOS

4.1. Aspectos Técnicos de Acueducto

La empresa realiza la prestación del servicio de acueducto en los municipios de El Molino, Distracción, San Juan Del Cesar, Villanueva, Barrancas, Fonseca y Hatonuevo del departamento de La Guajira los cuales se abastecen de las siguientes fuentes hídricas:

Tabla 9. Información fuentes de abastecimiento

MUNICIPIO	FUENTE	CONCESIÓN DE AGUAS	ENTIDAD QUE EXPIDIÓ LA CONCESIÓN	VIGENCIA	CAUDAL CONCESIONADO (l/s)
Barrancas	Río Rancherías	312 de febrero de 2010	CORPOGUAJIRA	5 años	206
Fonseca					
Hatonuevo					
Hatonuevo	Manantial El Pozo	310 de febrero de 2010	CORPOGUAJIRA	10 años	40
San Juan del Cesar	Río San Juan	1667 de agosto de 2009	CORPOGUAJIRA	10 años	130
Distracción	Río Rancherías	309 de febrero de 2010	CORPOGUAJIRA	5 años	53

MUNICIPIO	FUENTE	CONCESIÓN DE AGUAS	ENTIDAD QUE EXPIDIÓ LA CONCESIÓN	VIGENCIA	CAUDAL CONCESIONADO (l/s)
El Molino	Río El Molino (Cargabarro)	308 de febrero de 2010	CORPOGUAJIRA	10 años	38
Villanueva	Río Villanueva	313 de febrero de 2010	CORPOGUAJIRA	10 años	117

Fuente: Visita abril de 2014

La empresa realiza el tratamiento de agua potable para los siete municipios atendidos mediante seis plantas de tratamiento como se describen a continuación:

Tabla 10. Sistemas de Acueducto

MUNICIPIO	FUENTE	TIPO DE CAPTACIÓN	SISTEMA DE TRATAMIENTO
Barrancas	Río Rancherías	Bocatoma lateral	PTAP Metesusto
Fonseca			
Hatonuevo			
Hatonuevo	Manantial El Pozo	Succión con bombeo	PTAP El Pozo
San Juan del Cesar	Río San Juan	Bocatoma lateral	PTAP Corral de Piedra
Distracción	Río Rancherías	Bocatoma lateral	PTAP Pasoancho
El Molino	Río El Molino (Cargabarro)	Bocatoma lateral	PTAP El Molino
Villanueva	Río Villanueva	Bocatoma lateral y de fondo	PTAP Villanueva

Fuente: Visita abril de 2014

Acueducto Regional Barrancas – Fonseca – Hatonuevo:

La planta de tratamiento Metesusto está localizada en el municipio de Barrancas y es de tipo convencional con caudal de diseño de 350 l/s cuenta con canaleta Parshall, mezcla rápida, sistema de floculación hidráulica de flujo vertical tipo Alabama mediante 6 unidades, sistema de sedimentación mediante 6 unidades de sedimentación de alta tasa con placas inclinadas de asbesto-cemento, filtración con 8 unidades de flujo vertical con lechos de grava, arena y antracita, dosificación de cloro gaseoso para desinfección.

Hatonuevo:

La planta de tratamiento El Pozo es una planta compacta conformada por 3 módulos floculadores-sedimentadores hidráulicos de flujo rotacional 2 de 15 l/s cada uno y uno de 30 l/s, 6 filtros de flujo descendente a presión, dosificadores de coagulante y desinfección con cloro gaseoso que es inyectado en la línea de impulsión que va desde la planta hacia el tanque de almacenamiento y la capacidad instalada de la planta de tratamiento es de 60 l/s.

San Juan del Cesar:

La planta de tratamiento está localizada en el corregimiento Corral de Piedra ubicado a 10 km del área urbana del municipio, es de tipo convencional con caudal de diseño de 160 l/s, cuenta con canaleta Parshall, vertedero de aforo, mezcla rápida, dos unidades de floculación hidráulica tipo Alabama de 8 cámaras, sistema de sedimentación mediante dos unidades de sedimentación de alta tasa con placas inclinadas de asbesto-cemento, filtración con 6 unidades con lechos de grava, arena y antracita, dosificación de cloro gaseoso para desinfección.

Distracción:

La planta de tratamiento Pasoancho está localizada en el municipio de Distracción y es de tipo convencional con caudal de diseño de 120 l/s cuenta con vertedero frontal tipo perfil Kreager, mezcla rápida, sistema de floculación hidráulica tipo Alabama mediante 2 unidades de 12 cámaras, sistema de sedimentación mediante 2 unidades de sedimentación de alta tasa con placas inclinadas de asbesto-cemento, filtración con 5 unidades con lechos de grava, arena y antracita, dosificación de cloro gaseoso para desinfección.

El Molino:

La planta de tratamiento El Molino es de tipo convencional con caudal de diseño de 40 l/s y opera con caudal de 60 l/s, cuenta con canaleta Parshall para aforar el agua de entrada, mezcla rápida, una unidad de floculación hidráulica tipo Alabama de 8 cámaras, sistema de sedimentación mediante una unidad de sedimentación de alta tasa con placas inclinadas de asbesto-cemento, filtración con 5 unidades con lechos de grava, arena y antracita, dosificación de cloro gaseoso para desinfección.

Villanueva:

La planta de tratamiento Villanueva es de tipo convencional con caudal de diseño de 200 l/s, cuenta con canal de quietamiento, vertedero de aforo, mezcla rápida, dos unidades de floculación hidráulica tipo Alabama de 10 cámaras, sistema de sedimentación mediante dos unidades de sedimentación de alta tasa con placas inclinadas de asbesto-cemento, filtración con 8 unidades con lechos de grava, arena y antracita, dosificación de cloro gaseoso para desinfección.

De acuerdo con lo evidenciado durante la visita realizada los días 1 al 5 de abril de 2014, ninguna de las seis plantas operadas por la empresa cuentan 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 del Ministerio de Desarrollo Económico.

4.2. Indicadores de Prestación del Servicio

Tabla 11. Indicadores de la Gestión Técnica del Servicio de Acueducto

MUNICIPIO	SERVICIO	COBERTURA (%) (2)	CONTINUIDAD (H/DÍA) (1)	IRCA (%) (3)	IANC (%) (1)	MICROMEDICIÓN (%) (4)
Barrancas	Acueducto	68	8	16,35 RIESGO MEDIO	83	2,6
	Alcantarillado	59				

MUNICIPIO	SERVICIO	COBERTURA (%) (2)	CONTINUIDAD (H/DÍA) (1)	IRCA (%) (3)	IANC (%) (1)	MICROMEDICIÓN (%) (4)
Distracción	Acueducto	60	23,4	19,39 RIESGO MEDIO	82	5,8
	Alcantarillado	50				
El Molino	Acueducto	78	11,9	19,17 RIESGO MEDIO	81	0,8
	Alcantarillado	59				
Fonseca	Acueducto	78	10,1	13,55 RIESGO BAJO	89	0,3
	Alcantarillado	56				
Hatónuevo	Acueducto	65	2,9	18,95 RIESGO MEDIO	74	23,6
	Alcantarillado	60				
San Juan del Cesar	Acueducto	76	11,8	7,96 RIESGO BAJO	81	0,6
	Alcantarillado	52				
Villanueva	Acueducto	82	19,1	6,13 RIESGO BAJO	88	13,8
	Alcantarillado	75				

Fuente: (1) Visita 1 al 5 de abril de 2014, (2) DANE 2005, (3) SIVICAP 2013, (4) SUI

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 12. Índice de Riesgo para la Calidad del Agua 2013

Municipio	IRCAS MENSUALES 2013												ANUAL			
	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	IRCA	Nivel de Riesgo	Meses	Muestras
BARRANCAS	-	-	-	-	8,12	0,00	0,00	36,22	7,64	30,39	14,65	23,14	16,35	MEDIO	8	45
DISTRACCION	-	-	-	-	4,78	0,00	-	0,00	58,60	45,86	50,96	-	19,39	MEDIO	6	9
EL MOLINO	-	-	-	-	0,00	0,00	0,00	40,55	50,96	19,11	-	-	19,17	MEDIO	6	10
FONSECA	-	-	-	-	2,39	0,00	4,78	16,56	16,48	16,77	30,15	20,06	13,55	BAJO	8	52
HATONUEVO	-	-	-	-	6,05	7,12	1,27	10,45	39,50	23,25	37,46	13,33	18,95	MEDIO	8	28
SAN JUAN DEL CESAR	-	-	-	-	0,00	0,00	9,56	23,35	0,00	0,00	-	-	7,96	BAJO	6	20
VILLANUEVA	-	-	-	-	0,00	0,32	0,00	14,01	19,11	9,56	-	-	6,13	BAJO	6	21

Fuente: SIVICAP 2013

Analizando la información anterior, se evidenció, que la empresa durante el año 2013 suministró agua no apta para consumo humano en todos los municipios atendidos por la empresa, pues presentó valores de IRCA anual superiores al 5% de acuerdo con lo establecido en la Resolución 2115 de 2007, por lo que la empresa deberá realizar las acciones correspondientes para garantizar que en todo momento se suministre agua apta para consumo humano.

4.2.2. Micromedición

Una vez consultado el último mes reportado al SUI por el prestador para junio de 2014, indicó coberturas de micromedición muy inferiores al 95% en todos los municipios en los que atiende, como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 13. Cobertura de Micromedición

MUNICIPIO	SUSCRIPTORES SIN MEDICIÓN	SUSCRIPTORES CON MEDICIÓN	COBERTURA DE MICROMEDICIÓN (%)
BARRANCAS	3.827	104	2,6
DISTRACCION	1.380	85	5,8
EL MOLINO	1.187	10	0,8
FONSECA	4.432	12	0,3
HATONUEVO	2.111	651	23,6
SAN JUAN DEL CESAR	5.405	33	0,6
VILLANUEVA	3.801	606	13,8

Fuente: SUI junio de 2014.

Lo anterior refleja que la empresa no está de acuerdo a lo estipulado en el Artículo 146 la Ley 142 de 1994, que establece una cobertura mínima de micromedición del 95%, por lo tanto la empresa deberá realizar las gestiones y acciones correspondientes para aumentar las coberturas de medición efectiva al nivel mínimo establecido en la mencionada ley.

4.2.3. Índice de Agua No Contabilizada - IANC

En la visita realizada en el mes de abril del 2014, la empresa informó que las pérdidas de agua totales para el año 2013 fueron del 84,8%, en la siguiente tabla se muestran las pérdidas por municipio:

Tabla 14. IANC

MUNICIPIO	VOLUMEN	AÑO
BARRANCAS	Total producido (m3)	3.937.323
	Total Facturado(m3)	649.296
	IANC (%)	83
DISTRACCION	Total producido (m3)	3.656.203
	Total Facturado(m3)	663.324
	IANC (%)	82
EL MOLINO	Total producido (m3)	1.747.894
	Total Facturado(m3)	214.441
	IANC (%)	81
FONSECA	Total producido (m3)	5.180.602
	Total Facturado(m3)	576.514
	IANC (%)	89

MUNICIPIO	VOLUMEN	AÑO
HATONUEVO	Total producido (m3)	1.297.224
	Total Facturado(m3)	337.198
	IANC (%)	74
SAN JUAN DEL CESAR	Total producido (m3)	3.956.706
	Total Facturado(m3)	728.517
	IANC (%)	81
VILLANUEVA	Total producido (m3)	5.953.007
	Total Facturado(m3)	739.991
	IANC (%)	88

Fuente: visita abril de 2014

De la tabla anterior, se evidencia que el municipio que presentó mayores pérdidas fue Fonseca en las cuales se ve reflejado que es este mismo municipio el que presenta la menor cobertura de micromedición. Igualmente, la empresa presenta para los demás municipios atendidos pérdidas muy elevadas por lo que la empresa deberá realizar las acciones correspondientes para reducir el indicador al 30% máximo permitido en la Resolución 287 de 2004.

4.2.4. Continuidad

Según lo informado por la empresa durante la visita realizada en abril de 2014 la continuidad del año 2013 para cada municipio atendido se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 15. Continuidad 2013 - Visita

MUNICIPIO	CONTINUIDAD 2013												AÑO 2013 h/día
	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	
BARRANCAS	7,8	7,5	7,7	8,7	8,7	8,3	7,9	7,9	8,1	7,2	8,0	8,1	8,0
DISTRACCION	23,6	23,8	24,0	23,5	23,0	23,6	23,7	23,2	23,5	21,8	23,5	23,5	23,4
EL MOLINO	10,7	9,4	10,7	9,8	10,1	10,6	10,5	10,6	13,2	14,3	16,2	17,3	12,0
FONSECA	10,6	10,7	11,7	9,7	10,1	10,1	9,4	9,0	10,7	8,7	10,9	9,2	10,1
HATONUEVO	1,8	2,4	2,5	2,3	2,3	2,5	2,1	2,4	4,1	4,2	4,2	4,1	2,9
SAN JUAN DEL CESAR	11,9	12,0	11,9	11,1	11,7	11,9	11,8	12,3	11,8	12,0	12,0	11,7	11,8
VILLANUEVA	18,2	16,5	18,2	17,6	17,4	18,2	18,2	19,2	20,0	20,4	21,8	23,1	19,1

Fuente: visita abril de 2014

Analizada la información anterior, se tiene que los municipios de Hatonuevo y Barrancas presentaron una continuidad insuficiente, los municipios de El Molino, Fonseca y San Juan del Cesar presentaron una continuidad no satisfactoria, el municipio de Villanueva presentó una continuidad suficiente y la del municipio de Distracción se considera continua, de acuerdo a la clasificación de la Resolución 2115 de 2007.

El municipio de Hatonuevo es el que presenta la menor continuidad, lo cual puede deberse a que éste es abastecido principalmente por una fuente subterránea que en época de sequía la recarga del pozo es menor a causa de la falta de precipitaciones que

por infiltración recargan el acuífero y por lo tanto, el abatimiento del manantial es mayor, adicionalmente, la continuidad de este municipio puede estar afectada por las pérdidas en la conducción proveniente de la PTAP Metesusto ubicada en el municipio de Barrancas.

Para los demás municipios atendidos por la empresa a excepción de Distracción la continuidad del servicio de acueducto puede estar afectada por las altas pérdidas que presentan los sistemas de abastecimiento sumado a la baja cobertura de micromedición que no permite el uso eficiente y ahorro del recurso hídrico por parte de los suscriptores y de la empresa.

Por otra parte, una vez consultado el SUI se encontró que la información de continuidad reportada por el prestador para el mismo periodo, difiere de la información suministrada por la empresa durante la visita mencionada, así como también, se evidenciaron errores en el reporte ya que presentan valores de continuidad negativos, como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 16. Continuidad 2013 - SUI

MUNICIPIO	CONTINUIDAD 2013												AÑO 2013 h/día
	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	
BARRANCAS	-1,52	9,27	7,64	9,36	-39,15	9,11	24	24	7,81	24	-8,79	24	7,48
DISTRACCION	23,61	23,81	24	23,48	21,02	23,61	24	24	23,47	24	22,93	24	23,49
EL MOLINO	10,59	11,78	10,61	10,89	-30,25	10,99	24	24	12,54	24	7,87	24	11,75
FONSECA	9,2	11,16	9,75	9,3	-39,8	9,11	24	24	10,72	24	-5,86	24	9,13
HATONUEVO	3,63	5,73	3,88	4,39	-56,94	0,85	24	24	3,44	24	-15,91	24	3,76
SAN JUAN DEL CESAR	11,7	12,98	11,7	11,93	-23,38	-20,84	24	24	12,05	24	1,26	24	9,45
VILLANUEVA	18,26	18,96	18,17	17,86	2,08	18,39	24	24	20,1	24	19,71	24	19,13

Fuente: información SUI 2013.

De acuerdo a lo anterior, la empresa deberá revisar las inconsistencias de la información y realizar las reversiones de ser necesario.

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

Tabla 17. Análisis de Desempeño Indicadores Técnicos

ITEM	NORMATIVIDAD	VALOR NORMATIVIDAD	VALOR EMPRESA
IRCA	Resolución 2115 de 2007	Sin Riesgo < 5%	12,5%
IANC	Resolución CRA 287 de 2004	< 30%	84,8%
CONTINUIDAD	Resolución 2115 del 2007	23,1 - 24 horas/día (CONTINUO)	11,9 horas/día

Fuente: Normatividad vigente

En la tabla anterior, se presentan los resultados de los indicadores técnicos de la prestación del servicio de la empresa Aguas del Sur de La Guajira S.A. E.S.P., con relación a la normatividad vigente. Se observa de manera general que los indicadores no están de acuerdo con la normatividad aplicable, reflejando que la empresa presentó un nivel inferior de desempeño durante el 2013.

4.4. Aspectos Técnicos de Alcantarillado

A partir del inicio de operaciones en el año 2002, la empresa AGUAS DEL SUR DE LA GUAJIRA S.A. E.S.P., realiza prestación del servicio de alcantarillado en siete municipios (Barrancas, Villanueva, San Juan del Cesar, Hatonuevo, Fonseca, Distracción, El Molino) que se describen a continuación.

Barrancas

El sistema de alcantarillado del municipio de Barrancas presenta una cobertura de 59% de la población, cuyo sistema es de tipo sanitario, sin embargo, recibe un bajo porcentaje de aguas lluvias por infiltración, lo que hace que trabaje como sistema combinado.

El sistema de alcantarillado del municipio de Barrancas cuenta con siete sistemas de bombeo: Norte, Agualuna, Centro, Sur, Las Delicias, El Pilar, El Rosario, ubicadas dentro del área urbana del municipio, estos sistemas impulsan un caudal de 576.029 m³/año según lo informado por la empresa.

Las redes que conforman el sistema están compuestas en un 70% en tubería de PVC, con diámetros desde 6" hasta 18", y una longitud total de 97,0 km.

El sistema de tratamiento de las aguas residuales está conformado por tres plantas así:

Planta Principal de Barranca: sistema de tratamiento que trata 39 l/s, compuesto por dos tipos de sistemas primario y secundario, sus componentes son desarenadores, rejillas y laguna facultativa, esta planta se encuentra inscrita en SUI y cuenta con cinco vertimientos al Río Rancherías.

Planta Alternativa Papayal: sistema de tratamiento que trata 3,2 l/s, compuesto por un sistema primario, con desarenador, rejillas de cribado y laguna facultativa, esta planta se encuentra inscrita en SUI y cuenta con un vertimiento al Río Rancherías.

Planta Alternativa Carretalito: sistema de tratamiento que trata 3,6 l/s, compuesto por sistema primario y secundario, con desarenador, rejillas de cribado, dos sistemas de lagunas que trabajan en paralelo, una serie de estas es facultativa y la otra anaeróbica o de maduración y cuenta con un vertimiento al Río Rancherías.

Villanueva

El sistema de alcantarillado del municipio de Villanueva presenta una cobertura del 75% de la población, este sistema es de tipo sanitario y funciona por gravedad.

El sistema de redes de alcantarillado se compone de 73,4 km con diámetros entre 6" y 36", consta de 4 colectores, norte, sur, oriental y occidental; los cuales conducen el agua hasta la PTAR.

El tratamiento se hace mediante una planta de depuración de agua residual que trata un caudal de 29,73 l/s mediante un proceso primario conformado por un desarenador, rejillas

de cribado, dos lagunas facultativas trabajando en paralelo con un periodo de retención de 16 días. La PTAR cuenta con un punto de vertimiento en el Río Villanueva.

San Juan del Cesar

El sistema de alcantarillado del municipio de San Juan del Cesar presenta una cobertura del 52% de la población, este sistema es de tipo sanitario, sin embargo, recibe aportes de agua pluvial, se divide en cuatro colectores, Los Olivos, 20 de Julio, Regional y Centro.

El sistema de redes de alcantarillado se compone de 83,7 km con diámetros entre 6" y 30" en PVC, gres y concreto.

El alcantarillado cuenta con una PTAR que trata un caudal de 38,8 l/s mediante dos tipos de tratamiento (primario – secundario), compuesto por un desarenador, rejilla de cribado, una laguna facultativa trabajando en serie con una laguna de maduración, cada uno con un periodo de retención de 10 días y cuenta con un vertimiento a un afluente del Río Rancherías.

Hatonuevo

El sistema de alcantarillado del municipio de Hatonuevo presenta una cobertura del 60% de la población, este sistema es de tipo sanitario. El alcantarillado está conformado por redes en PVC, concreto, gres y asbesto cemento, la longitud total de redes es de 45,9 km en diámetros de 8" a 24".

El alcantarillado cuenta con una PTAR ubicada en la zona rural del municipio, en la vía que conduce al Cerrejón. La planta trata un caudal de 16,23 l/s conformado por dos tipos de tratamiento (primario-secundario), sus componentes son rejillas gruesas, desarenador, dos lagunas facultativas y dos lagunas de maduración trabajan en serie, con vertimiento en el Arroyo Gritador el cual desemboca en el Río Rancherías.

Fonseca

El sistema de alcantarillado del municipio de Fonseca tiene una cobertura del 56% de la población, este sistema es de tipo combinado y también recibe las descargas del colector de aguas residuales de la cabecera municipal de Distracción. El sistema de redes de alcantarillado se compone de tuberías de gres y PVC, con diámetros de 6" a 36".

El sistema de tratamiento de aguas residuales está localizado a 2,5 km de la vía que conduce a Los Altos, la planta de tratamiento trata 40,4 l/s mediante un sistema primario compuesto de un desarenador, rejilla de cribado, dos lagunas facultativas trabajando en paralelo, cada una con un periodo de retención de 16 días, este sistema cuenta con dos puntos de vertimiento en la Quebrada Salada y Ceiba.

Distracción

El sistema de alcantarillado del municipio de Distracción cubre el 50% de la población, su sistema es de tipo combinado. Las redes de alcantarillado se componen de tuberías de

gres y PVC, con diámetros de 6” a 12”, con una extensión de la red de 12,9 km, adicionalmente cuenta con una tubería de gres de 12” de diámetro con una longitud de 2,2 km que conduce las aguas residuales al sistema de tratamiento del municipio de Fonseca.

El alcantarillado cuenta con la PTAR Buenavista que trata 4,79 l/s mediante un sistema primario-secundario compuesto por dos lagunas de oxidación y el vertimiento final se realiza con tres puntos que drenan al Río Rancherías.

El Molino

El sistema de alcantarillado del municipio El Molino cubre el 59% de la población, es de tipo sanitario y el agua residual es conducida por gravedad a los colectores norte y sur. El sistema cuenta con tuberías de diámetro de 8” a 24” en PVC, gres y concreto, con una longitud total de 19,2 km.

El tratamiento se realiza mediante una planta de depuración que trata un caudal de 18,27 l/s mediante un sistema primario compuesto por un desarenador, rejilla de cribado, dos lagunas facultativas con un periodo de retención de 10 días. El sistema cuenta con dos puntos de vertimiento que descargan a la Quebrada El Molino.

En los siete municipios atendidos por el prestador se tienen registrados y aprobados por Corpoguajira bajo las resoluciones que se muestran a continuación, los Planes de Saneamiento y Manejo de Vertimientos, los cuales se encuentran vigentes.

Tabla 18. Resumen de Permisos Ambientales

MUNICIPIO	ENTIDAD QUE APRUEBA	NÚMERO DE RESOLUCIÓN	VERTIMIENTOS APROBADOS
Barrancas	CORPOGUAJIRA	1223 de 2007	5+1+1
Distracción		1221 de 2007	3
El Molino		1220 de 2007	2
Fonseca		1219 de 2007	2
Hatonuevo		1218 de 2007	1
San Juan de Cesar		1226 de 2007	1
Villanueva		1217 de 2007	1

Fuente: Información visita 2014.

4.5. Vulnerabilidad

Mediante los radicados SSPD No. 20115290483732, 20125290032942, 20125290032982, 20125290033002, 20125290033032, 20125290033082, 20125290033112 y 20125290185362, la empresa remitió los Planes de Contingencia enfocados a atender los diferentes eventos a los que pudieran estar amenazados o vulnerados los siete municipios atendidos por el prestador, los casos pueden ser generados por fenómenos naturales o no, los planes describen las acciones que deben desempeñar para evitar afectaciones

antes, durante y posterior a los casos que se presenten, como potencialmente podrían ser causas por sequias, deslizamiento, crecida del cauce de río, sismicidad, deforestación, fallas en proceso de potabilización, cambio en condiciones físico químicas del al fuente hídrica y alteración o robos por terceros.

Estos planes deberán ser ajustados por la Empresa teniendo en cuenta los requerimientos establecidos en la Resolución 154 de 2014 y la cual otorga un plazo de 18 meses contados a partir de la emisión para su cumplimiento.

Respecto al cargue de la información en el sistema SUI de los “Formulario 55 y 56, Vulnerabilidad Acueducto y Formulario 27 y 28. Vulnerabilidad Alcantarillado” de los años 2013 y 2014, la empresa reporta cero eventos en que alteraran la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado en los siete municipios atendidos para los años 2013 y el primer semestre de 2014. Sin embargo, durante la visita realizada del 1 al 5 de abril de 2014 se evidenció la afectación de las fuentes de abastecimiento a causa de la sequía presentada en el departamento, por lo que mediante radicado SSPD No. 20144230185151 del 2 de abril del 2014 se requiere al prestador información referente a la situación mencionada y a la fecha no se ha recibido respuesta.

5. ASPECTOS COMERCIALES

5.1. Contrato de Condiciones Uniformes

La empresa ha establecido el contrato de condiciones uniformes para la prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado, el cual según lo reportado por el prestador en SUI fue sometido a concepto de legalidad ante la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico-CRA con acto de legalización No. 0J263 del 15 de septiembre de 2003.

5.2. Suscriptores

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

Tabla 19. Variación de Suscriptores 2012 – 2013

UBICACION_GEOGRAFICA	2012				2013			
	ACUEDUCTO	%	ALCANTARILLADO	%	ACUEDUCTO	%	ALCANTARILLADO	%
BARRANCAS	3.780	16,75%	3.792	19,21%	3.894	16,91%	3.890	19,27%
DISTRACCIÓN	1.399	6,20%	1.047	5,31%	1.407	6,11%	1.068	5,29%
EL MOLINO	1.185	5,25%	757	3,84%	1.194	5,19%	802	3,97%
FONSECA	4.306	19,08%	3.546	17,97%	4.409	19,15%	3.633	18,00%
HATONUEVO	2.373	10,52%	2.065	10,46%	2.434	10,57%	2.157	10,69%
SAN JUAN DEL CESAR	5.277	23,38%	4.932	24,99%	5.395	23,43%	5.019	24,87%
VILLANUEVA	4.246	18,82%	3.597	18,23%	4.294	18,65%	3.614	17,91%
TOTAL SUSCRIPTORES	22.566	100,00%	19.736	100,00%	23.027	100,00%	20.183	100,00%

Fuente: SUI 2012 - 2013

En la tabla anterior se observa que en el 2013 los suscriptores del servicio de acueducto aumentaron en 461 suscriptores que equivalen a un incremento del 2,04%. El mayor número de suscriptores se concentra en el municipio de San Juan del Cesar que tiene una participación del 23,43% seguido por Fonseca con el 19,15%. Para el servicio de alcantarillado, la mayor concentración la registran los municipios de San Juan del Cesar con el 24,87% y Barrancas con el 19,27% de usuarios.

5.3. Facturación

Como se mencionó en el numeral 2.1.1 del presente informe, al comparar los ingresos que se disponen en el análisis del estado de resultados para la vigencia 2013 con los valores que la empresa reporta en el Sistema Único de Información por concepto de facturación total de los servicios de acueducto y alcantarillado se presentan diferencias, respecto de las cuales se solicita al prestador pronunciarse, por lo cual, el siguiente análisis que se realiza puede estar alejado de la realidad de la empresa pues los datos no son confiables.

Servicio de Acueducto

De acuerdo a la información reportada por la empresa en el SUI para el año 2013, en la siguiente tabla se presenta la facturación total acumulada del prestador en todos los municipios donde opera, la cual se concentra en los estratos subsidiables con un 92,35%. Así mismo, se evidencia que el mayor porcentaje de facturación del servicio de acueducto por parte del prestador es el relacionado con los usuarios ubicados en el estrato 1 por \$45.501'408.264 que corresponde al 42,94% de total facturado por la empresa.

Tabla 20. Facturación Acueducto 2013

Uso / Estrato	Facturación Total	% Facturación por Estrato	Subsidios Aplicados	Contribuciones Aplicadas
Estrato 1	45.501.408.264	42,94	1.078.538.274,0	
Estrato 2	44.020.377.413	41,54	748.910.538,0	3.520,00
Estrato 3	8.336.449.575	7,87	83.903.818,0	
Industrial	203.442.097	0,19		611.301,00
Comercial	5.146.397.015	4,86		81.109.362,00
Oficial	2.754.605.377	2,60		
Total	105.962.679.741	100	1.911.352.630	81.724.183

Fuente: SUI

En relación con las contribuciones que realizan los usuarios ubicados en los usos comercial e industrial, se observa que sólo cubren el 4,27% del total de subsidios que se otorgan a los usuarios de los estratos 1, 2 y 3; dichos subsidios ascienden a \$1.911'352.630. En este sentido, la empresa debe informar si el valor restante de subsidios son cubiertos por recursos provenientes del Sistema General de Participaciones, o aclarar, remitiendo los soportes del caso, las fuentes de dichos valores.

Para el municipio de San Juan del Cesar, en relación con el servicio de acueducto, el prestador reporta contribuciones para el estrato 2 por valor de \$3.520. La empresa debe pronunciarse al respecto y explicar la razón de esta información pues no está acorde con la Ley 1450 del 2011, toda vez que los estratos 1, 2 y 3 son subsidiables y no son objeto del cobro de contribuciones.

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

Tabla 21. Facturación Acueducto 2013 - Barrancas

Uso/ Estrato	Facturación Total	% Facturación por Estrato	Subsidios Aplicados	Contribuciones Aplicadas
Estrato 1	7.885.038.442	39,15	200.602.842,0	
Estrato 2	9.189.351.598	45,62	153.803.088,0	
Estrato 3	2.108.840.632	10,47	25.983.548,0	
Industrial	128.759.485	0,64		223.128,00
Comercial	642.261.259	3,19		13.150.338,00
Oficial	188.877.562	0,94		
Total	20.143.128.978	100	380.389.478	13.373.466

Fuente: SUI

Tabla 22. Facturación Acueducto 2013 - Distracción

Uso/ Estrato	Facturación Total	% Facturación por Estrato	Subsidios Aplicados	Contribuciones Aplicadas
Estrato 1	1.624.589.162	52,31	150.319.123,0	
Estrato 2	439.411.072	14,15	70.471.326,0	
Estrato 3	22.838.219	0,74	2.142.712,0	
Comercial	45.333.653	1,46		1.096.298,00
Oficial	973.342.785	31,34		
Total	3.105.514.891	100,00	222.933.161	1.096.298

Fuente: SUI

Tabla 23. Facturación Acueducto 2013 - El Molino

Uso/ Estrato	Facturación Total	% Facturación por Estrato	Subsidios Aplicados	Contribuciones Aplicadas
Estrato 1	3.062.313.607	45,89	62.003.530,0	
Estrato 2	3.331.992.587	49,94	28.096.810,0	
Estrato 3	120.423.444	1,80	443.975,0	
Comercial	23.614.120	0,35		1.217.284,00
Oficial	134.300.526	2,01		
Total	6.672.644.284	100,00	90.544.315	1.217.284

Fuente: SUI

Tabla 24. Facturación Acueducto 2013 - Fonseca

Uso/ Estrato	Facturación Total	% Facturación por estrato	Subsidios aplicados	Contribuciones aplicadas
Estrato 1	7.061.507.295	38,78	214.727.664,0	
Estrato 2	6.589.518.899	36,19	133.940.701,0	
Estrato 3	3.090.650.277	16,97	32.135.608,0	
Industrial	64.039.533	0,35		120.696,00
Comercial	1.092.064.644	6,00		18.222.116,00
Oficial	309.318.206	1,70		
Total	18.207.098.854	100,00	380.803.973	18.342.812

Fuente: SUI

Tabla 25. Facturación Acueducto 2013 - Hatonuevo

Uso/ Estrato	Facturación Total	% Facturación por Estrato	Subsidios Aplicados	Contribuciones Aplicadas
Estrato 1	4.844.957.087	34,27	148.809.746,0	
Estrato 2	7.239.392.153	51,20	95.123.007,0	
Estrato 3	763.884.479	5,40	9.881.568,0	
Comercial	1.096.466.045	7,76		13.153.534,00
Oficial	193.739.319	1,37		
Total	14.138.439.083	100,00	253.814.321	13.153.534

Fuente: SUI

Tabla 26. Facturación Acueducto 2013 - San Juan del Cesar

Uso/ Estrato	Facturación Total	% Facturación por Estrato	Subsidios Aplicados	Contribuciones Aplicadas
Estrato 1	8.489.047.091	41,69	231.320.085,0	
Estrato 2	8.171.441.561	40,13	225.387.020,0	3.520,00
Estrato 3	1.660.069.275	8,15	12.872.576,0	
Industrial	10.643.079	0,05		267.477,00
Comercial	1.706.491.841	8,38		23.719.897,00
Oficial	322.416.670	1,58		
Total	20.360.109.517	100,00	469.579.681	23.990.894

Fuente: SUI

Tabla 27. Facturación Acueducto 2013 - Villanueva

Uso/ Estrato	Facturación Total	% Facturación por Estrato	Subsidios Aplicados	Contribuciones Aplicadas
Estrato 1	12.533.955.580	53,71	70.755.284,0	
Estrato 2	9.059.269.543	38,82	42.088.586,0	
Estrato 3	569.743.249	2,44	443.831,0	
Comercial	540.165.453	2,31		10.549.895,00
Oficial	632.610.309	2,71		
Total	23.335.744.134	100,00	113.287.701	10.549.895

Fuente: SUI

Servicio de Alcantarillado

Al igual que ocurre con el servicio de acueducto, la mayor concentración de la facturación del servicios de alcantarillado corresponde a los usuarios de los estratos subsidiables con un 91,26% correspondiente a \$27.589'238.385. El estrato que concentra la mayor facturación es estrato 2, que representa el 47,42% del total de la facturación de la empresa en los municipios donde opera.

Tabla 28. Facturación Alcantarillado 2013

Uso/ Estrato	Facturación Total	% Facturación por Estrato	Subsidios Aplicados	Contribuciones Aplicadas
Estrato 1	10.414.179.172	34,45	318.811.230	
Estrato 2	14.335.363.358	47,42	262.743.726	1.001
Estrato 3	2.839.695.855	9,39	31.350.814	
Industrial	21.955.473	0,07		173.240
Comercial	1.626.667.847	5,38		26.831.876
Oficial	995.092.501	3,29		36.474
Total	30.232.954.206	100	612.905.770	27.042.591

Fuente: SUI

Así mismo, las contribuciones que realizan los usuarios ubicados en los usos comercial e industrial mixto, cubren el 4,41% del total de subsidios que se otorgan a los usuarios de los estratos 1, 2 y 3; dichos subsidios ascienden a \$612'905.770.

Para el municipio de San Juan del Cesar, en relación con el servicio de alcantarillado, el prestador reporta contribuciones para el estrato 2 por valor \$1.001. La empresa debe pronunciarse al respecto y explicar la razón de esta información pues no está acorde con la Ley 1450 del 2011, toda vez que los estratos 1, 2 y 3 son subsidiables y no son objeto del cobro de contribuciones.

A continuación, se detalla la información relacionada por facturación y los subsidios y contribuciones aplicados por municipio:

Tabla 29. Facturación Alcantarillado 2013 - Barrancas

Uso/ Estrato	Facturación Total	% Facturación por estrato	Subsidios aplicados	Contribuciones aplicadas
Estrato 1	2.271.204.189	34,31	81.419.775,0	
Estrato 2	3.291.148.198	49,72	61.651.751,0	
Estrato 3	788.798.923	11,92	10.222.217,0	
Industrial	6.612.740	0,10		64.800,00
Comercial	197.080.934	2,98		5.053.905,00
Oficial	64.820.335	0,98		
Total	6.619.665.319	100,00	153.293.743	5.118.705

Fuente: SUI

Tabla 30. Facturación Alcantarillado 2013 – Distracción

Uso/ Estrato	Facturación Total	% Facturación por Estrato	Subsidios Aplicados	Contribuciones Aplicadas
Estrato 1	309.810.362	36,45	42.451.144,0	
Estrato 2	129.259.161	15,21	23.543.388,0	
Estrato 3	6.999.742	0,82	793.614,0	
Comercial	14.114.940	1,66		281.290,00
Oficial	389.724.894	45,85		
Total	849.909.099	100,00	66.788.146	281.290

Fuente: SUI

Tabla 31. Facturación Alcantarillado 2013 - El Molino

Uso/ Estrato	Facturación Total	% Facturación por Estrato	Subsidios Aplicados	Contribuciones Aplicadas
Estrato 1	453.669.872	34,27	13.215.872,0	
Estrato 2	796.913.502	60,20	8.314.485,0	
Estrato 3	45.846.245	3,46	166.625,0	
Comercial	4.519.772	0,34		370.741,00
Oficial	22.881.990	1,73		19.716,00
Total	1.323.831.381	100,00	21.696.982	390.457

Fuente: SUI

Tabla 32. Facturación Alcantarillado 2013 - Fonseca

Uso/ Estrato	Facturación Total	% Facturación por Estrato	Subsidios Aplicados	Contribuciones Aplicadas
Estrato 1	1.082.569.895	23,95	49.243.819,0	
Estrato 2	1.941.205.732	42,94	46.412.076,0	
Estrato 3	1.016.133.426	22,48	11.750.294,0	
Industrial	11.605.344	0,26		7.212,00
Comercial	367.168.474	8,12		5.534.212,00
Oficial	101.747.052	2,25		
Total	4.520.429.923	100,00	107.406.189	5.541.424

Fuente: SUI

Tabla 33. Facturación Alcantarillado 2013 - Hatonuevo

Uso/ Estrato	Facturación Total	% Facturación por Estrato	Subsidios Aplicados	Contribuciones Aplicadas
Estrato 1	1.330.805.476	30,47	36.683.252,0	
Estrato 2	2.455.359.974	56,22	28.820.309,0	
Estrato 3	233.475.474	5,35	3.102.018,0	
Comercial	304.313.409	6,97		4.101.310,00
Oficial	43.746.033	1,00		
Total	4.367.700.366	100,00	68.605.579	4.101.310

Fuente: SUI

Tabla 34. Facturación Alcantarillado 2013 - San Juan del Cesar

Uso/ Estrato	Facturación Total	% Facturación por Estrato	Subsidios Aplicados	Contribuciones Aplicadas
Estrato 1	1.843.342.830	32,35	68.186.263,0	
Estrato 2	2.665.888.612	46,79	78.833.157,0	1.001,00
Estrato 3	535.376.556	9,40	4.467.786,0	
Industrial	3.737.389	0,07		101.228,00
Comercial	543.876.315	9,55		7.951.363,00
Oficial	105.277.111	1,85		16.758,00
Total	5.697.498.813	100,00	151.487.206	8.070.350

Fuente: SUI

Tabla 35. Facturación Alcantarillado 2013 - Villanueva

Uso/ Estrato	Facturación Total	% Facturación por Estrato	Subsidios Aplicados	Contribuciones Aplicadas
Estrato 1	3.122.776.548	45,56	27.611.105,0	
Estrato 2	3.055.588.179	44,58	15.168.560,0	
Estrato 3	213.065.489	3,11	848.260,0	
Comercial	195.594.003	2,85		3.539.055,00
Oficial	266.895.086	3,89		
Total	6.853.919.305	100,00	43.627.925	3.539.055

Fuente: SUI

5.4. Atención al Cliente

5.4.1. Peticiones

De acuerdo a lo reportado por la empresa en el SUI recibió para el año 2013 un total de 1.345 peticiones, reclamaciones y reposiciones.

Con respecto a las peticiones en total fueron recibidas por el operador 292 de las cuales recibió 18 por cambio de datos básicos, 5 por solicitud de prestación de servicio, 4 por descuento por predio desocupado y otros con 262.

Tabla 36. Peticiones por Detalle de Causal

TIPO DE TRAMITE	DETALLE CAUSAL	SERVICIO				TOTAL GENERAL
		ACUEDUCTO		ALCANTARILLADO		
		No.	%	No.	%	
PETICIÓN	Cambio de datos básicos	9	4%	9	19%	18
	Cobro Múltiple	1	0%	2	4%	3
	Descuento por predio desocupado	2	1%		0%	2
	Falla en la prestación del servicio por calidad	1	0%		0%	1
	Otros	227	93%	35	73%	262
	Solicitud de prestación del servicio	3	1%	2	4%	5
	Terminación de contrato	1	0%		0%	1
TOTAL PETICIÓN		244	100%	48	100%	292

Fuente: SUI

De dichas peticiones el comportamiento por municipio se describe a continuación:

Tabla 37. Estadística Peticiones por Municipio año 2013

TIPO DE TRAMITE	DETALLE CAUSAL	BARRANCAS		DISTRACCIÓN		EL MOLINO		FONSECA		HATONUEVO	SAN JUAN DEL CESAR		VILLANUEVA		
		ACUE	ALC	ACUE	ALC	ACUE	ALC	ACUE	ALC	ACUE	ACUE	ALC	ACUE	ALC	
PETICIÓN	Cambio de datos básicos	9	9												
	Cobro Múltiple										1				
	Descuento por predio desocupado	1	1			1	1								
	Falla en la prestación del servicio por calidad							1							
	Otros	50	11	9	2	27	9	15		1	5	2	120	11	
	Solicitud de prestación del servicio	3	2												
	Terminación de contrato	1													
TOTAL PETICIONES	64	23	9	2	28	10	16		1	6	2	120	11		

Fuente: SUI

En la anterior tabla se observa que el municipio que más peticiones recibió en el año 2013 para el servicio de acueducto fue Villanueva con una participación del 49% sobre el total de peticiones donde la mayor causal es "Otros" seguido de Barrancas con el 26% e igual causal. Para el servicio de alcantarillado el municipio con mayor incidencia fue Barrancas con el 48% donde la causal "Otros" es la de mayor repetición, seguido del municipio Villanueva con el 23% y con representación de la misma causal.

5.4.2. Reclamaciones y Recursos

La empresa recibió para el año 2013 un total de 1.033 reclamaciones, de las cuales el 20% presentaron recursos de reposición.

La principal causal de reclamación es la relacionada con falla en la prestación del servicio por calidad, seguido por falla en la prestación del servicio por continuidad, y cobros por servicios no prestados.

Tabla 38. Reclamos Acueducto y Alcantarillado por Causal

TIPO DE TRAMITE	DETALLE CAUSAL	SERVICIO				TOTAL GENERAL
		ACUEDUCTO		ALCANTARILLADO		
		No.	%	No.	%	
RECLAMACIÓN	Cambio de datos básicos	1	0%	1	0%	2
	Cobro de otros cargos de la empresa	1	0%		0%	1
	Cobro Múltiple	9	2%	7	2%	16
	Cobros inoportunos	3	1%	2	0%	5
	Cobros por servicios no prestados	38	7%	17	4%	55
	Descuento por predio desocupado	23	4%	12	3%	35

TIPO DE TRAMITE	DETALLE CAUSAL	SERVICIO				TOTAL GENERAL
		ACUEDUCTO		ALCANTARILLADO		
		No.	%	No.	%	
	Dirección incorrecta	1	0%		0%	1
	Estrato	8	1%	6	1%	14
	Falla en la prestación del servicio por calidad	3	1%	374	83%	377
	Falla en la prestación del servicio por continuidad	364	63%		0%	364
	Inconformidad con el consumo	70	12%	3	1%	73
	Otros	18	3%		0%	18
	Por actos de suspensión, corte, reconexión y reinstalación	10	2%		0%	10
	Terminación de contrato	31	5%	31	7%	62
TOTAL RECLAMACIÓN		580	100%	453	100%	1.033

Fuente SUI 2013

Para el año 2013 la empresa recibió 1.033 reclamaciones, de las cuales el 89% corresponde al servicio de acueducto y el 11% al servicio de alcantarillado.

Respecto al servicio de acueducto el 63% de las reclamaciones se concentra en la causal "Falla en la prestación del servicio por continuidad" seguido por el 12% correspondiente "Inconformidad en el consumo". A su vez para el servicio de alcantarillado la causal más significativa es "falla en la prestación del servicio por calidad" con el 83% seguido de "terminación del contrato" con el 7%.

Por su parte la participación por municipio se aprecia a continuación:

Tabla 39. Estadística Reclamaciones y Recursos por municipio año 2013

TIPO DE TRAMITE	DETALLE CAUSAL	BARRANCAS		DISTRACCION		EL MOLINO		FONSECA		HATONUEVO	SAN JUAN DEL CESAR		VILLANUEVA		
		ACUE	ALC	ACUE	ALC	ACUE	ALC	ACUE	ALC	ACUE	ALC	ACUE	ALC		
RECLAMO	Cambio de datos básicos	1	1												
	Cobro de otros cargos de la empresa							1							
	Cobro Múltiple	4	2								5	5			
	Cobros inoportunos	3	2												
	Cobros por servicios no prestados	12	10	2	1	2	2	19	2	1	1	1	1	1	
	Descuento por predio desocupado			6	2			7						10	10
	Dirección incorrecta							1							
	Estrato	1	1			6	4				1	1			
	Falla en la prestación del servicio por calidad	1	44	1	67		10	1	53			1			199
	Falla en la prestación del servicio por continuidad	199		20				139		2	3			1	

TIPO DE TRAMITE	DETALLE CAUSAL	BARRANCAS		DISTRACCION		EL MOLINO		FONSECA		HATONUEVO	SAN JUAN DEL CESAR		VILLANUEVA	
		ACUE	ALC	ACUE	ALC	ACUE	ALC	ACUE	ALC	ACUE	ACUE	ALC	ACUE	ALC
	Inconformidad con el consumo	47	1	2		1	1	3		14			3	1
	Otros	4		1				12					1	
	Por actos de suspensión, corte, reconexión y reinstalación	5		5										
	Terminación de contrato	31	31											
TOTAL RECLAMACIONES		308	92	37	70	9	17	183	55	17	10	8	16	211
RECURSO	Terminación de contrato	10	10											

Fuente: SUI

De la anterior tabla se observa que el municipio que mayor reclamaciones registro para el servicio de alcantarillado fue Barrancas con el 53% donde la causal más sobresaliente fue "Falla en la prestación del servicio por continuidad". Para el servicio de alcantarillado el municipio con mayor participación fue Villanueva con el 47% donde la causal con mayor incidencia es similar a la del servicio de acueducto.

5.5. Aspectos Tarifarios

A continuación se presentan las tarifas aplicadas reportadas al SUI por la empresa Aguas del Sur de La Guajira S.A. E.S.P, a diciembre de 2013 para los servicios de acueducto y alcantarillado, en los municipios donde opera el prestador:

Servicio de Acueducto:

Tabla 40. Tarifas y Subsidios Aplicados Acueducto - Barrancas

Estrato	TARIFAS APLICADAS				SUBSIDIOS Y CONTRIBUCIONES			
	Cargo Fijo (\$/usuario)	Consumo Básico (\$/m3)*	Consumo Complementario (\$/m3)*	Consumo Suntuuario (\$/m3)*	Cargo Fijo (%)	Consumo Básico (%)	Consumo Complementario (%)	Consumo Suntuuario (%)
1	2.112	277	922	922	-0,70	-0,70	0,00	0,00
2	4.224	553	922	922	-0,40	-0,40	0,00	0,00
3	5.983	783	922	922	-0,15	-0,15	0,00	0,00
4	7.039	922	922	922	0,00	0,00	0,00	0,00
5	10.559	1.382	1.382	1.382	0,50	0,50	0,50	0,50
6	11.263	1.475	1.475	1.475	0,60	0,60	0,60	0,60
Comercial	10.559	1.382	1.382	1.382	0,50	0,50	0,50	0,50
Industrial	9.151	1.198	1.198	1.198	0,30	0,30	0,30	0,30
Oficial	7.039	922	922	922	0,00	0,00	0,00	0,00

Fuente: SUI *No incluye CMT

Tabla 41. Tarifas y Subsidios Aplicados Acueducto de Distracción

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	2.112	277	922	922	-0,70	-0,70	0,00	0,00
2	4.224	553	922	922	-0,40	-0,40	0,00	0,00
3	5.983	783	922	922	-0,15	-0,15	0,00	0,00
4	7.039	922	922	922	0,00	0,00	0,00	0,00
5	10.559	1.382	1.382	1.382	0,50	0,50	0,50	0,50
6	11.263	1.475	1.475	1.475	0,60	0,60	0,60	0,60
Comercial	10.559	1.382	1.382	1.382	0,50	0,50	0,50	0,50
Industrial	9.151	1.198	1.198	1.198	0,30	0,30	0,30	0,30
Oficial	7.039	922	922	922	0,00	0,00	0,00	0,00

Fuente: SUI *No incluye CMT

Tabla 42. Tarifas y Subsidios Aplicados Acueducto de El Molino

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	4.224	581	968	968	-0,40	-0,40	0,00	0,00
2	5.631	774	968	968	-0,20	-0,20	0,00	0,00
3	6.335	871	968	968	-0,10	-0,10	0,00	0,00
4	7.039	968	968	968	0,00	0,00	0,00	0,00
5	10.559	1.451	1.451	1.451	0,50	0,50	0,50	0,50
6	11.263	1.548	1.548	1.548	0,60	0,60	0,60	0,60
Comercial	10.559	1.451	1.451	1.451	0,50	0,50	0,50	0,50
Industrial	9.151	1.258	1.258	1.258	0,30	0,30	0,30	0,30
Oficial	7.039	968	968	968	0,00	0,00	0,00	0,00

Fuente: SUI *No incluye CMT

Tabla 43. Tarifas y Subsidios Aplicados Acueducto de Fonseca

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	2.112	277	922	922	-0,70	-0,70	0,00	0,00
2	4.224	553	922	922	-0,40	-0,40	0,00	0,00
3	5.983	783	922	922	-0,15	-0,15	0,00	0,00
4	7.039	922	922	922	0,00	0,00	0,00	0,00
5	10.559	1.382	1.382	1.382	0,50	0,50	0,50	0,50
6	11.263	1.475	1.475	1.475	0,60	0,60	0,60	0,60
Comercial	10.559	1.382	1.382	1.382	0,50	0,50	0,50	0,50
Industrial	9.151	1.198	1.198	1.198	0,30	0,30	0,30	0,30
Oficial	7.039	922	922	922	0,00	0,00	0,00	0,00

Fuente: SUI *No incluye CMT

Tabla 44. Tarifas y Subsidios Aplicados Acueducto de Hatonuevo

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	2.112	346	1.154	1.154	-0,70	-0,70	0,00	0,00
2	4.224	692	1.154	1.154	-0,40	-0,40	0,00	0,00
3	5.983	981	1.154	1.154	-0,15	-0,15	0,00	0,00
4	7.039	1.154	1.154	1.154	0,00	0,00	0,00	0,00
5	10.559	1.731	1.731	1.731	0,50	0,50	0,50	0,50
6	11.263	1.846	1.846	1.846	0,60	0,60	0,60	0,60
Comercial	10.559	1.731	1.731	1.731	0,50	0,50	0,50	0,50
Industrial	9.151	1.500	1.500	1.500	0,30	0,30	0,30	0,30
Oficial	7.039	1.154	1.154	1.154	0,00	0,00	0,00	0,00

Fuente: SUI *No incluye CMT

Tabla 45. Tarifas y Subsidios Aplicados Acueducto de San Juan del Cesar

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	3.168	445	990	990	-0,55	-0,55	0,00	0,00
2	4.294	604	990	990	-0,39	-0,39	0,00	0,00
3	6.212	873	990	990	-0,12	-0,12	0,00	0,00
4	7.039	990	990	990	0,00	0,00	0,00	0,00
5	10.559	1.484	1.484	1.484	0,50	0,50	0,50	0,50
6	11.263	1.583	1.583	1.583	0,60	0,60	0,60	0,60
Comercial	10.559	1.484	1.484	1.484	0,50	0,50	0,50	0,50
Industrial	9.151	1.286	1.286	1.286	0,30	0,30	0,30	0,30
Oficial	7.039	990	990	990	0,00	0,00	0,00	0,00

Fuente: SUI *No incluye CMT

Tabla 46. Tarifas y Subsidios Aplicados Acueducto de Villanueva

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	5.983	766	902	902	-0,15	-0,15	0,00	0,00
2	6.335	812	902	902	-0,10	-0,10	0,00	0,00
3	6.969	893	902	902	-0,01	-0,01	0,00	0,00
4	7.039	902	902	902	0,00	0,00	0,00	0,00
5	10.559	1.353	1.353	1.353	0,50	0,50	0,50	0,50
6	11.263	1.443	1.443	1.443	0,60	0,60	0,60	0,60
Comercial	10.559	1.353	1.353	1.353	0,50	0,50	0,50	0,50
Industrial	9.151	1.172	1.172	1.172	0,30	0,30	0,30	0,30
Oficial	7.039	902	902	902	0,00	0,00	0,00	0,00

Fuente: SUI *No incluye CMT

Servicio de Alcantarillado:

Tabla 47. Tarifas y Subsidios Aplicados Alcantarillado de Barrancas

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	601	120	402	402	-0,70	-0,70	0,00	0,00
2	1.202	241	402	402	-0,40	-0,40	0,00	0,00
3	1.702	341	402	402	-0,15	-0,15	0,00	0,00
4	2.003	402	402	402	0,00	0,00	0,00	0,00
5	3.004	602	602	602	0,50	0,50	0,50	0,50
6	3.205	642	642	642	0,60	0,60	0,60	0,60
Industrial	2.604	522	522	522	0,30	0,30	0,30	0,30
Comercial	3.004	602	602	602	0,50	0,50	0,50	0,50
Oficial	2.003	402	402	402	0,00	0,00	0,00	0,00

Fuente: SUI *No incluye CMT

Tabla 48. Tarifas y Subsidios Aplicados Alcantarillado de Distracción

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	601	120	402	402	-0,70	-0,70	0,00	0,00
2	1.202	241	402	402	-0,40	-0,40	0,00	0,00
3	1.702	341	402	402	-0,15	-0,15	0,00	0,00
4	2.003	402	402	402	0,00	0,00	0,00	0,00
5	3.004	602	602	602	0,50	0,50	0,50	0,50
6	3.205	642	642	642	0,60	0,60	0,60	0,60
Industrial	2.604	522	522	522	0,30	0,30	0,30	0,30
Comercial	3.004	602	602	602	0,50	0,50	0,50	0,50
Oficial	2.003	402	402	402	0,00	0,00	0,00	0,00

Fuente: SUI *No incluye CMT

Tabla 49. Tarifas y Subsidios Aplicados Alcantarillado de El Molino

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	1.202	238	396	396	-0,40	-0,40	0,00	0,00
2	1.602	317	396	396	-0,20	-0,20	0,00	0,00
3	1.803	357	396	396	-0,10	-0,10	0,00	0,00
4	2.003	396	396	396	0,00	0,00	0,00	0,00
5	3.004	595	595	595	0,50	0,50	0,50	0,50
6	3.205	634	634	634	0,60	0,60	0,60	0,60
Industrial	2.604	515	515	515	0,30	0,30	0,30	0,30
Comercial	3.004	595	595	595	0,50	0,50	0,50	0,50
Oficial	2.003	396	396	396	0,00	0,00	0,00	0,00

Fuente: SUI *No incluye CMT

Tabla 50. Tarifas y Subsidios Aplicados Alcantarillado de Fonseca

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	601	120	402	402	-0,70	-0,70	0,00	0,00
2	1.202	241	402	402	-0,40	-0,40	0,00	0,00
3	1.702	341	402	402	-0,15	-0,15	0,00	0,00
4	2.003	402	402	402	0,00	0,00	0,00	0,00
5	3.004	602	602	602	0,50	0,50	0,50	0,50
6	3.205	643	643	643	0,60	0,60	0,60	0,60
Industrial	2.604	522	522	522	0,30	0,30	0,30	0,30
Comercial	3.004	602	602	602	0,50	0,50	0,50	0,50
Oficial	2.003	402	402	402	0,00	0,00	0,00	0,00

Fuente: SUI *No incluye CMT

Tabla 51. Tarifas y Subsidios Aplicados Alcantarillado de Hatonuevo

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	601	112	373	373	-0,70	-0,70	0,00	0,00
2	1.202	224	373	373	-0,40	-0,40	0,00	0,00
3	1.702	317	373	373	-0,15	-0,15	0,00	0,00
4	2.003	373	373	373	0,00	0,00	0,00	0,00
5	3.004	559	559	559	0,50	0,50	0,50	0,50
6	3.205	596	596	596	0,60	0,60	0,60	0,60
Industrial	2.604	485	485	485	0,30	0,30	0,30	0,30
Comercial	3.004	559	559	559	0,50	0,50	0,50	0,50
Oficial	2.003	373	373	373	0,00	0,00	0,00	0,00

Fuente: SUI *No incluye CMT

Tabla 52. Tarifas y Subsidios Aplicados Alcantarillado de San Juan del Cesar

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	901	173	384	384	-0,55	-0,55	0,00	0,00
2	1.222	234	384	384	-0,39	-0,39	0,00	0,00
3	1.768	339	384	384	-0,12	-0,12	0,00	0,00
4	2.003	384	384	384	0,00	0,00	0,00	0,00
5	3.004	583	583	583	0,50	0,52	0,52	0,52
6	3.205	622	622	622	0,60	0,62	0,62	0,62
Industrial	2.604	499	499	499	0,30	0,30	0,30	0,30
Comercial	3.004	575	575	575	0,50	0,50	0,50	0,50
Oficial	2.003	384	384	384	0,00	0,00	0,00	0,00

Fuente: SUI *No incluye CMT

Tabla 53. Tarifas y Subsidios Aplicados Alcantarillado de Villanueva

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	1.602	309	386	386	-0,20	-0,20	0,00	0,00
2	1.803	347	386	386	-0,10	-0,10	0,00	0,00
3	1.903	366	386	386	-0,05	-0,05	0,00	0,00
4	2.003	386	386	386	0,00	0,00	0,00	0,00
5	3.004	579	579	579	0,50	0,50	0,50	0,50
6	3.205	617	617	617	0,60	0,60	0,60	0,60
Industrial	2.604	501	501	501	0,30	0,30	0,30	0,30
Comercial	3.004	579	579	579	0,50	0,50	0,50	0,50
Oficial	2.003	386	386	386	0,00	0,00	0,00	0,00

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 que se muestra a continuación, en relación a los porcentajes de subsidios y contribuciones incluidos en las tarifas de los servicios de acueducto y alcantarillado:

Tabla 54. Subsidios y Contribuciones

MUNICIPIO	ACUERDO No.	PORCENTAJE SUBSIDIOS Y CONTRIBUCIONES (%)								CONCORDANCIA		OBSERVACIÓN
		1	2	3	5	6	IND	COM	4/OFI	ACU	ALC	
BARRANCAS	014 DE 2012	70	40	15	50	60	30	50	0	SI	SI	-
DISTRACCIÓN	011 DE 2011	70	40	15	nd	nd	nd	nd	0	SI	SI	En el acuerdo de concejo no se disponen las contribuciones.
EL MOLINO	021 de 2012	40	20	10	50	60	30	50	0	SI	SI	-
FONSECA	003 DE 2001	70	40	15	20	20	20	20	0	SI	SI	-
HATONUEVO	008 DE 2012	70	40	15	nd	nd	40	50	50	SI	SI	El acuerdo define contribución del 50% para el estrato 4.
SAN JUAN DEL CESAR	010 DE 2012	55	39	11,8	nd	nd	30	50		SI	SI	-
VILLANUEVA ACU	023 DE 2012	15	10	1	50	60	30	50	0	SI	-	-
VILLANUEVA ALC		20	10	5						-	SI	

Fuente: Cálculos SSPD

La empresa debe pronunciarse respecto de lo dispuesto en la anterior tabla, en particular la situación presentada en el municipio de Hatonuevo donde el Concejo Municipal define una contribución del 50% para el estrato 4 teniendo en cuenta que el estrato 4 no es susceptible de aplicación de subsidios ni contribuciones de acuerdo con lo establecido en la Ley 1450 de 2011.

Se le reitera al prestador pronunciarse respecto de las diferencias que se presentan, al comparar los ingresos que se disponen en el análisis del estado de resultados para la vigencia 2013 en el numeral 2.1.1 del presente informe, con los valores que la empresa reporta en el Sistema Único de Información por concepto de facturación de los servicios de acueducto y alcantarillado.

6. EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN

La superintendencia realizó la clasificación IFA correspondiente a la información financiera reportada por la empresa al SUI para el año 2012 y 2013, de acuerdo con la metodología definida por la CRA en la Resolución 315 de 2005. La clasificación de la empresa es Rango II “Riesgo Medio” de acuerdo con el siguiente detalle:

Tabla 55. Indicador Financiero Agregado

LIQUIDEZ	ENDEUDAMIENTO	RANGO	COBERTURA DE INTERESES	EFICIENCIA DEL RECAUDO	RANGO ER	RANGO IFA	NIVEL IFA
0,45	0,77	Rango III	14,63	86,99	RANGO I	RANGO II	MEDIO

Fuente: SUI

De la anterior información se puede apreciar que el prestador quedó clasificado en Rango II, “Riesgo Medio” por el nivel de endeudamiento que registra la empresa y que requiere adoptar una política clara y efectiva para poder controlar sus obligaciones y poder dar cumplimiento a las mismas.

Igualmente, registra RANGO I para la eficiencia del recaudo; sin embargo, el prestador debe verificar la calidad de la información reportada en SUI pues se observan inconsistencias al comparar los ingresos informados en el estado de resultados con la facturación reportada en SUI para la vigencia 2013.

6.1. Informe de Auditoría Externa de Gestión y Resultados

La auditoría externa de la empresa a cargo de ASESORIAS Y AUDITORIAS INTEGRALES S.A.S. “AAI S.A.S” reportó al SUI el informe correspondiente al año 2013 en el cual presentó entre otras, las siguientes conclusiones:

“(…)

Promediando los valores de los índices de riesgo de calidad de agua anuales de todos los municipios en estudio, se obtiene un IRCA del 13,89 %, lo que ubica al operador en un nivel de riesgo bajo y que a su vez representa el no haber suministrado agua apta para el consumo humano.

El índice de agua no contabilizada promedio de todos los municipios en el 2012 fue del 84,55 %, y para (sic) el presente periodo se obtiene un 83,48 %, valor que representa una leve mejora, pero que sigue siendo muy alto. Ya se ha comentado

que este indicador depende directamente del aumento que se vaya teniendo en la cobertura de micromedición.

A pesar de que la cobertura promedio en los siete municipios mejora con respecto al resultado del 2012, aumentando de un 87,26 % a un 88,64 %, de acuerdo con los rangos de la resolución 315, el indicador se mantiene en el mismo nivel.

Para poder mejorar el nivel del presente indicador, la continuidad promedio anual en el servicio de todos los municipios en estudio debe ser incrementada hasta un 85 % es por ello, que se mantiene su evolución en el nivel iii.

Al no haberse podido mejorar el índice de calidad de agua y la continuidad en el servicio de agua del nivel iii, el indicador operativo y de calidad agregado acueducto tampoco cambia de rango ni de nivel.

En cuanto a la cobertura de micromedición, se compararon los valores reportados por el operador con los reportados en el SUI, y se hallaron algunas diferencias relevantes. Por ello, la AEGR recomienda realizar periódicamente conciliaciones comerciales y operativas de micromedición.

El indicador de la cobertura de micromedición para la presente vigencia mejoró levemente en los municipios de barrancas, Fonseca, Distracción, San Juan del Cesar, Molino y Villanueva, encontrándose el mayor aumento en la cifra de micromedidores en el municipio de Villanueva, en donde aumentó en 133 las unidades micromedidas.

En cuanto al volumen de agua producida, el comportamiento es diferente; en algunos municipios aumentó y en otros disminuyó considerablemente. Los sistemas que aumentaron su producción en el 2013, fueron el del “Pozo” que alimenta parcialmente el municipio de Hatonuevo, Pasoancho de Distracción, Corral de Piedra en San Juan del Cesar y el de Villanueva, En cambio, se evidencia una disminución notable en el sistema de Metesusto que alimenta Barrancas, Fonseca y parcialmente Hatonuevo, y una baja reducción en el sistema del Molino. Por lo anterior, se concluye que Metesusto fue el principal sistema afectado por el verano fuerte presentado en la región.

Todos los municipios cuentan con su Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos debidamente aprobados y los permisos de vertimiento se encuentran pendientes de aprobación. A través de la resolución 631 del 05 de Mayo del 2011, la Corporación Autónoma Regional de la Guajira exigió la radicación de Planes de Cumplimiento para cada uno de los municipios mencionados, con el cual autorizaban la continuación de la operación, mejorar el sistema con unas inversiones establecidas en el mismo y de esta forma poder cumplir con la normatividad ambiental.

Todos los municipios en estudio presentaron aumento en sus suscriptores del servicio de alcantarillado, obteniendo de esta forma mejora en su indicador. Este aumento representa el reflejo de las obras ejecutadas con los convenios firmados en el 2011 que se extendieron hasta finales del 2012.

(...)"

7. ESTADO DE REPORTE DE LA INFORMACIÓN AL SUI

El prestador tiene pendiente el reporte de 350 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 56. Estado de Reporte de Información al SUI.

AÑO	NUMERO DE REPORTES PENDIENTES	NUMERO DE REPORTES RADICADOS	PORCENTAJE DE CARGUE
2002	0	143	100%
2003	0	144	100%
2004	3	258	98%
2005	3	304	99%
2006	5	235	97%
2007	0	244	100%
2008	0	244	100%
2009	5	412	98%
2010	5	773	99%
2011	21	769	97%
2012	22	736	97%
2013	33	670	95%
2014	253	207	45%
TOTAL	350	5.139	93%

Fuente: SUI octubre de 2014

De acuerdo con lo anterior, el prestador debe reportar la información que tiene pendiente desde el año 2004 de manera inmediata, teniendo en cuenta que los plazos para el cargue de información se encuentran ampliamente vencidos.

8. ACCIONES DE LA SSPD

La superintendencia en el año 2012 sancionó a la empresa con la imposición de una multa por valor de \$102.000.000, adicionalmente, teniendo en cuenta los hallazgos de las visitas de inspección y vigilancia realizadas en el año 2011 como acción de control a la empresa, la Dirección Técnica de Gestión de Acueducto y Alcantarillado mediante memorando SSPD No. 20124200034813 del 13 de junio de 2012, solicitó a la Dirección de Investigaciones de la Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo, evaluar méritos para iniciar investigación administrativa contra la empresa Aguas del Sur de La Guajira S.A. E.S.P. Como consecuencia de lo anterior, la Dirección de Investigaciones abrió investigación administrativa formal No. 2012440350600153E en contra de la empresa

Aguas del Sur de La Guajira S.A. E.S.P, la cual fue sancionada y actualmente se encuentra en etapa de resolución del recurso por lo cual no se encuentra en firme.

Los días 27 y 29 de noviembre de 2013, se visitó la sede comercial y la planta de tratamiento de agua potable operada por la empresa en el municipio de Fonseca-La Guajira. Esta entidad remitió el informe de la visita al prestador mediante radicado SSPD No. 20134210825591 del 10 de diciembre de 2013, en el cual se le requirió revisar el procedimiento de atención al usuario en todos los municipios atendidos y realizar los correctivos necesarios de manera inmediata para dar cumplimiento a lo establecido en el Artículo 153 y 154 de la Ley 142 de 1994, sin perjuicio de las acciones de inspección, vigilancia y control de esta superintendencia.

Finalmente, se realizó visita de inspección y vigilancia del 1 al 5 de abril de 2014 a todos los municipios atendidos por la empresa, con el objetivo de verificar aspectos financieros, comerciales, administrativos y técnicos y cuyo informe fue remitido al prestador mediante radicado SSPD No. 20144210392331 del 15 de julio de 2014 y en el cual se requiere a la empresa para que realice las acciones necesarias para mejorar las condiciones de prestación de los servicios.

9. CONCLUSIONES

- El prestador debe reportar la información que tiene pendiente desde el año 2004 de manera inmediata, teniendo en cuenta que los plazos para el cargue de información se encuentran ampliamente vencidos.
- Se observan diferencias importantes comparando los ingresos que se disponen en el estado de resultados para la vigencia 2013 con los valores que la empresa reporta en el Sistema Único de Información por concepto de facturación de los servicios de acueducto y alcantarillado, para lo cual el prestador deberá efectuar las acciones a que haya lugar.
- La situación financiera del prestador desmejoró en el año 2013, sus costos se incrementaron en un 23.7% y sus ingresos tan solo alcanzaron un aumento del 0,29% lo que refleja un deficiente manejo en sus costos y gastos de operación.
- El operador debe explicar el incremento de la Cuenta Otros Gastos, específicamente el pago de Intereses de Mora para el año 2013, así como los Ajustes de años anteriores, toda vez que en las notas a los estados financieros no se hizo mención alguna.
- Existe una diferencia de más de \$129 mil millones de pesos, entre el valor registrado en los Estados Financieros por concepto de ingresos operacionales y el valor reportado al SUI por facturación en el año 2013, diferencia que debe ser aclarada por el prestador.

- La empresa debe adoptar políticas tendientes a mejorar la prestación de los servicios a fin de poder reducir el número de reclamaciones relacionadas con las fallas en la prestación tanto por calidad como por continuidad.
- De acuerdo con lo evidenciado durante la visita realizada los días 1 al 5 de abril de 2014, ninguna de las seis plantas operadas por la empresa cuentan 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 del Ministerio de Desarrollo Económico y a lo establecido en el Artículo 25 de la Ley 142 de 1994.
- La empresa durante el año 2013 suministró agua no apta para consumo humano en todos los municipios atendidos, presentando valores de IRCA superiores al 5% de acuerdo con lo establecido en la Resolución 2115 de 2007, por lo que la empresa deberá realizar las acciones correspondientes para garantizar que en todo momento se suministre agua apta para consumo humano.
- La cobertura de micromedición para el mes de junio de 2014 en todos los municipios atendidos por el prestador fue inferior al 95%, lo cual no está de acuerdo con lo establecido el Artículo 146 de la Ley 142 de 1994, por lo cual la empresa deberá realizar las acciones necesarias para incrementar la cobertura y cumplir con lo establecido en la mencionada ley.
- El municipio que presentó mayores pérdidas fue Fonseca en las cuales se reflejado que es este mismo municipio el que presenta la menor cobertura de micromedición. Igualmente, la empresa presenta para los demás municipios atendidos pérdidas muy superiores al 30% máximo permitido en la Resolución 287 de 2004, por lo que la empresa deberá realizar las acciones correspondientes para reducir el indicador y controlar las pérdidas.
- De acuerdo a la información suministrada por el prestador durante la visita de abril de 2014, para los municipios de Hatonuevo y Barrancas la continuidad durante el 2013 es considerada insuficiente, en los municipios de El Molino, Fonseca y San Juan del Cesar la continuidad es considerada no satisfactoria, para el municipio de Villanueva se considera suficiente y para el municipio de Distracción es considerada continua, de acuerdo con la Resolución 2115 de 2007, de acuerdo a esto, la empresa deberá realizar las acciones correspondientes para mejorar el índice de continuidad en la prestación del servicio de acueducto en todos los municipios atendidos e informar dichas acciones a esta entidad.
- Una vez consultado el SUI se encontró que la información de continuidad reportada por el prestador para el año 2013, difiere de la información suministrada por la empresa durante la visita mencionada, así como también, se evidenciaron errores en el reporte ya que presentan valores de continuidad negativos, por lo que la empresa deberá revisar las inconsistencias de la información reportada y realizar las reversiones de ser necesario.

- La empresa deberá buscar estrategias financieras a fin de poder reducir su nivel de endeudamiento el cual es muy alto si se compara con las empresas del sector.
- Para el servicio de acueducto, el mayor porcentaje de facturación se presenta con los usuarios que habitan los predios ubicados en el estrato 1. Para el servicio de alcantarillado, el mayor peso recae en los usuarios estratificados como bajo (estrato 2).
- Salvo el municipio de Hatonuevo, el prestador aplica en las tarifas de los servicios de acueducto y alcantarillado, los porcentajes de subsidios y contribuciones aprobados por los Concejos Municipales.

Proyectó: Laura M. Ruiz - Lina M. Arango - Gerardo A. Amézquita – Janeth Briceño G- Alberto Vázquez-

Contratistas Dirección Técnica de Gestión de Acueducto y Alcantarillado

Revisó: Liana Malagón – Profesional Especializado Evaluación Integral – DTGAA

Sandra L. Perdomo – Contratista Dirección Técnica de Gestión de Acueducto y Alcantarillado

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