

**INFORME EJECUTIVO DE GESTIÓN
EMPUAMAZONAS SOCIEDAD ANÓNIMA
EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS**



Superservicios
Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios



**SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA ACUEDUCTO,
ALCANTARILLADO Y ASEO
DIRECCIÓN TÉCNICA DE GESTIÓN DE ACUEDUCTO Y
ALCANTARILLADO**

Bogotá, Noviembre de 2013

**INFORME EJECUTIVO DE GESTIÓN
EMPUAMAZONAS SOCIEDAD ANÓNIMA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS
ANÁLISIS AÑO 2012**

1. DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EMPRESA

La descripción de la empresa se realiza con base en la información reportada por la empresa en la actualización del Registro Único de Prestadores-RUPS el 12 febrero de 2013.

1.1 Conformación Empresa

TIPO DE SOCIEDAD	SOCIEDAD ANÓNIMA/ PRIVADA
RAZÓN SOCIAL	EMPUAMAZONAS SOCIEDAD ANÓNIMA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS
SIGLA	EMPUAMAZONAS SA ESP
ÁREA DE PRESTACIÓN	Leticia – Amazonas
SERVICIOS PRESTADOS	Acueducto, Alcantarillado y Aseo
DURACIÓN	20 años
FECHA DE CONSTITUCIÓN	15 de Julio de 2008
OBJETO DEL CONTRATO	Construcción y operación del sistema de acueducto, alcantarillado y aseo del municipio de Leticia, departamento de Amazonas, entendiéndose como construcción, la construcción de las obras definidas en los planos y especificaciones incluidos en los pliegos de la licitación.
NOMBRE DEL GERENTE	HERNÁN CAMACHO TORRES
INICIÓ OPERACIONES	Diciembre 10 de 2009
AUDITOR EXTERNO DE GESTION Y RESULTADOS	ASPED CONSULTORES LTDA
ESTADO DE LA CERTIFICACIÓN DEL MUNICIPIO EN SGP	Se encuentra en proceso de verificación por parte de la superintendencia.

Fuente: Sistema Único de Información SUI

1.2 Junta Directiva

REPRESENTANTES	CARGO
Hernán Camacho Torres	Presidente
Marco Antonio López	Vicepresidente
Jaime Parra Pamplona	Secretario
Gretha Camela Camacho Torres	Otro
Katherine Bermúdez	Otro

Fuente: Sistema Único de Información SUI

2. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS

2.1 Distribución de Personal

De acuerdo con lo informado por el Auditor Externo de Gestión y Resultados en el 2011, la empresa contaba con un total de 38 empleados de planta, se encuentran los siguientes cargos:

Cargo	Número
Gerente Operativo	1
Gerente Comercial	1
Trabajadora Social	1
Asistente Administrativo	1
Analista comercial	1
Agente de Atención PQR.	1
Auxiliar de Recaudo	1
Auxiliar Contable	1
Coordinador de Redes	1
Fontaneros	10
Coordinador de Planta	1
Operador de Planta	6
Técnico de Laboratorio	1
Escobitas	11
Total	38

Fuente: Información reportada por el AEGR

2.2 Aspectos Financieros

2.2.1 Estado de Resultados

De las cifras reportadas para el año 2011 y 2012 por el prestador en el Sistema Único de Información – SUI, se realiza el siguiente análisis:

ESTADO DE RESULTADOS					
	2011	Part%	2012	Part%	Vari%
Ingresos operacionales	3.531.738.320	100,00	3.660.337.607	100,00	3,64
Costo de ventas	3.041.845.076	86,13	3.365.310.153	91,94	10,63
Utilidad bruta	489.893.244	13,87	295.027.454	8,06	-39,78
Gastos de administración	276.693.992	7,83	257.634.261	7,04	-6,89
Provisiones, agotamiento, depreciaciones y amortizaciones	157.570.628	4,46	0	0,00	-100,00
Utilidad operacional	55.628.624	1,58	37.393.193	1,02	-32,78
Otros ingresos	24.801	0,00	279.398	0,01	1.026,56
Otros gastos	40.081.428	1,13	17.665.015	0,48	-55,93
Utilidad antes de impuestos	15.571.997	0,44	20.007.576	0,55	28,48
Provisión impuesto de renta	5.139.000	0,15	6.602.500	0,18	28,48
utilidad neta	10.432.997	0,30	13.405.076	0,37	28,49

Fuente: Sistema Único de Información - SUI

La empresa generó mayor utilidad neta en comparación con el año anterior del 28,49%, la cual obedece a la reducción de los otros gastos. Se observa que, en el año 2012, la empresa incrementó sus costos de ventas en un 10% mayor al incremento que se dio en los ingresos operacionales por la comercialización de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo, ocasionando que la utilidad bruta generada disminuyera el 39%.

Por otro lado, es relevante en la empresa la disminución de los gastos de administración del 6% y la reducción total de la provisión de deudores que la empresa había asumido en el 2012 ya que esto impidió una pérdida operacional.

La disminución de los otros gastos se explica porque los gastos financieros redujeron al pasar de \$34 millones en el año 2011 a \$9 millones para el año 2012.

2.2.2 Balance General

BALANCE GENERAL					
	2011	Part%	2012	Part%	Vari%
Total activo	2.068.522.322	100,00	2.558.244.428	100,00	23,67
Activo corriente	1.944.802.434	94,02	2.489.867.668	97,33	28,03
Efectivo	10.302.260	0,50	9.693.452	0,38	-5,91
Deudores prestación de servicios públicos	4.833.476	0,23	0	0,00	-100,00
Deudores del servicio de acueducto	783.504.432	37,88	989.392.721	38,67	26,28
Deudores del servicio de alcantarillado	716.488.525	34,64	876.322.581	34,25	22,31
Deudores del servicio de aseo	435.320.366	21,04	602.129.780	23,54	38,32
Deudores subsidio Servicio de Acueducto	98.374.332	4,76	175.979.053	6,88	78,89
Deudores subsidio Servicio de Alcantarillado	0	0,00	90.521.494	3,54	0,00
Deudores subsidio Servicio de Aseo	0	0,00	60.353.662	2,36	0,00
otros deudores	921.738.762	44,56	711.234.641	27,80	-22,84
Provisión de deudores	-1.025.759.719	-49,59	-1.025.759.716	-40,10	0,00
Activo no corriente	123.719.888	5,98	68.376.760	2,67	-44,73
Propiedad, planta y equipo	162.197.675	7,84	162.197.675	6,34	0,00
Depreciación acumulada	-66.096.835	-3,20	-93.820.915	-3,67	41,94
Otros activos	27.619.048	1,34	0	0,00	-100,00
Total pasivo	1.558.779.309	75,36	2.035.096.338	79,55	30,56
Pasivo corriente	1.558.297.269	75,33	2.035.096.338	79,55	30,60
Obligaciones financieras	50.070.063	2,42	0	0,00	-100,00
Cuentas por pagar	1.133.244.725	54,79	1.961.229.360	76,66	73,06
Obligaciones laborales	76.178.234	3,68	73.866.978	2,89	-3,03
Pasivos estimados	151.807.390	7,34	0	0,00	-100,00
Otros pasivos	146.996.857	7,11	0	0,00	-100,00
Pasivo no corriente	482.040	0,02	0	0,00	-100,00
Otros pasivos	482.040	0,02	0	0,00	-100,00
Total patrimonio	509.743.013	24,64	523.148.090	20,45	2,63
Patrimonio institucional	509.743.013	24,64	523.148.090	20,45	2,63
Capital suscrito y pagado	480.000.000	23,20	480.000.000	18,76	0,00
Resultado de ejercicios anteriores	19.310.016	0,93	29.743.014	1,16	54,03
Resultado del ejercicio	10.432.997	0,50	13.405.076	0,52	28,49

Fuente: Sistema Único de Información - SUI

La empresa incrementó en un 28,03% el activo corriente, lo cual no es favorable cuando la mayor participación la tienen las cuentas de deudores de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo, que alcanzan un total de \$2.033 millones para el 2012, que si bien comparamos con los ingresos que percibieron en este mismo año, se observa que no han obtenido ni la mitad del pago de estos servicios por parte de los usuarios, y que en consecuencia se vean afectados en su actividad económica.

Por otra parte, es importante mencionar que la Alcaldía tiene pendiente deudas con la empresa por concepto de subsidios y que si bien para el año 2011 solo debían por el servicio de acueducto, para el año 2012 estos incrementaron sumando los subsidios pendientes de los servicios de alcantarillado y aseo.

Así mismo se observa que la empresa contabilizó 1.025 millones para provisionar la cartera de los años 2011 y 2012, y que este valor cubre el 50% de la cartera que tienen contabilizados en la cuenta 1408 por lo que la empresa se encuentra en riesgo por los deudores. Sin embargo, la empresa debe implementar medidas y gestionar la cartera que asegure el recaudo por los servicios prestados.

El nivel de endeudamiento es bastante alto ya que este alcanza el 79,55%, el cual obedece a las obligaciones que tienen con sus acreedores por concepto de otros acreedores que no están especificados en el plan contable y que no se pueden verificar en las notas explicativas ya que

no fueron reportadas en el SUI.

Los pasivos estimados que se presentaron en el 2011 por concepto de provisiones diversas no se contabilizaron en el 2012. Así mismo, los otros pasivos que se presentaron por concepto de ingresos recibidos por anticipado no se contabilizaron en el 2012, por lo que se presume que la empresa cumplió con la mayoría de sus obligaciones dejando solo la obligación con el acreedor mayorista.

El patrimonio institucional se incrementó debido al resultado del ejercicio, a la acumulación de las utilidades de ejercicios anteriores. Por otra parte, se observa que la empresa no está cumpliendo con la reserva legal del 10% de las utilidades líquidas.

2.2.3 Principales Indicadores Financieros

INDICADORES	2011	2012	Vari%
Capital de trabajo \$	386.505.165	454.771.330	17,66
Rotación de cuentas por cobrar (días)	210,68	278,68	68
Coefficiente operacional %	98,57	99,16	0,60
EBITDA \$	240.923.332	65.117.273	-72,97
Nivel de endeudamiento-%	75,36	79,55	5,56

Fuente: Sistema Único de Información - SUI

El capital de trabajo que posee la empresa no es un recurso corriente cuando se observa que la mayor participación la tienen la cartera por servicios públicos y que ésta por lo contrario incrementa ocasionando riesgo para su liquidez.

Así mismo, la empresa tiene dificultades para recuperar la cartera en el corto plazo dado que se demora 278 días en recuperarla. El coeficiente operacional se incrementó lo cual no es favorable para la empresa cuando este incrementa sus ingresos por facturación y ésta a la vez ocasiona que sus costos se incrementen, es decir, que por cada 1% que incremente en ingresos, 3% incrementa sus costos.

2.2.4 Auditor Externo

La firma contratada es ASPED CONSULTORES LTDA, Manuel Guillermo Santana Puentes/ Gerente, Contrato desde el 01/01/2012 al 31/12/2012

El Auditor, ha reportado al "Sistema Único de Información-SUI" los informes de 2010 y de 2011, quedando pendiente la información 2012.

En el informe del año 2011, se destacan aspectos a mejorar:

- El flujo de caja se ve afectado por el bajo recaudo, el cual es del 51%.
- El endeudamiento alcanzó un porcentaje del 82,41%, superior al 60% establecido para este indicador, por lo que se presenta deficiencia en su capacidad de endeudamiento.
- En cuanto a la cartera, se observa que la empresa no ha realizado una eficiente gestión de cartera, dado el incremento de la misma.

2.2.5 Análisis de Inversiones

EMPUAMAZONAS SOCIEDAD ANÓNIMA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS, no ha cargado información de proyectos de Inversión.

3. ASPECTOS TÉCNICOS – OPERATIVOS

3.1 Sistema de Acueducto

De acuerdo con el radicado No. 20115290573782 del 8 de noviembre de 2011, mediante el cual la empresa envía el plan de contingencia, la siguiente es la descripción del sistema de acueducto:

Tabla 2. Descripción del sistema de acueducto

Componente	DESCRIPCIÓN DEL SISTEMA DE ACUEDUCTO DEL MUNICIPIO DE LETICIA, AMAZONAS						
	Ubicación	Tipo de Estructura	No. de Unidades	Capacidad (l/s)	Funcionamiento por	Año de construcción/Inicio de operación	Descripción
ACUEDUCTO	Nivel de complejidad: Medio Alto						
Bocatoma	Quebrada Yahuaraca, Km 2 Vía Leticia Tarapacá	Captación flotante	1	100	Motores	2009/2010	Dos motores de 40 HP
Aducción	Quebrada Yahuaraca, Km 2 Vía Leticia Tarapacá	Tubería PVC 12"	1	150	Presión por bombeo	2009/2010	Tubería PVC, RDE21 de 12", va por andenes y áreas públicas
Desarenador	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
Planta de Potabilización No. 1	Km 1,5 Vía Leticia Tarapacá, a 500 m de la bocATOMA	Planta semicompacta y convencional	1	50	Gravedad, distribución por bombeo	Construcción 2002, optimizada en 2010/2010	Mezcla por vertedero, Floculador Alabama, Sedimentador de Alta Tasa, Filtro rápido, y cloración. Bombeo para las dos plantas para la distribución, tres motores de 50HP.
Planta de Potabilización No. 2	Km 1,5 Vía Leticia Tarapacá, a 500 m de la bocATOMA	Planta convencional	1	40	Gravedad, distribución por bombeo	>20 años/>20 años	Mezcla por vertedero, Floculador Vertical, Tanque Sedimentador y Cloración. Bombeo para las dos plantas para la distribución, tres motores de 50HP.
Tanque de Almacenamiento No.1	Casco urbano, Barrio Porvenir	Concreto reforzado de 30m de altura	1	300	Gravedad, llenado por bombeo	2009/2010	Concreto reforzado construido a 30 m de altura
Tanque de Almacenamiento No.2	Casco urbano, Barrio Simón Bolívar	Concreto reforzado de 30m de altura	1	300	Gravedad, llenado por bombeo	2009/2010	Concreto reforzado construido a 30 m de altura
Conducción	Desde PTAP hasta tanques elevados	Tubería PVC 12" y 10"	2	150	Presión por bombeo	2009/2010	Líneas expresas hasta tanques elevados
Red de distribución	Casco urbano del municipio	Tubería PVC y AC de 8" a 1"	1	150	Presión por bombeo directo o por gravedad desde los tanques elevados	>20 años/optimizada 2009/2010	33 kilómetros de tubería entre red matriz, secundarias y menores
Bombeo Acueducto	PTAP	Motores de 50HP	3	33 c/u	Motores eléctricos	>20 años/optimizada 2010/2010	3 equipos de bombeo de 50 HP/CU

Fuente: Plan de contingencia Radicado No. 20115290573782 del 8 de noviembre de 2011

La captación se realiza sobre la quebrada Yahuaraca, mediante una barcaza flotante, de la cual se extrae agua mediante dos motobombas, de acuerdo con cálculos realizados por el supervisor captan

un caudal de 100 l/s, de los cuales 15 l/s son retornados a la quebrada, el caudal concesionado por la corporación autónoma es de 85 l/s, sin embargo, la información no ha podido ser corroborada debido a que la empresa no ha hecho entrega del acto administrativo correspondiente a la concesión de aguas.

El día 23 de abril de 2013, el prestador informa de un daño presentado en la bocatoma flotante el día jueves 18 de abril a causa de la ruptura de un empaque (borracho) que permite el bombeo hasta la tubería de aducción, esta situación se presentó por una creciente del río Amazonas que incrementó el caudal de la Quebrada Yahuaraca que abastece al municipio.

Lo anterior ocasionó la suspensión del servicio a los usuarios durante 5 días, tal como se evidencia en el acta de visita y en encuestas realizadas a los usuarios en diferentes sectores del municipio

Para dar solución al daño ocasionado en la bocatoma se requirió que el empaque fuera trasladado desde Bogotá, tiempo en el cual se suspendió el servicio, la demora en el restablecimiento del mismo fue ocasionada por dificultades en la instalación del nuevo empaque. La empresa no cuenta con un inventario de repuestos para este tipo de eventos.

3.1.1 Tratamiento

Hay dos plantas, una denominada “Nueva” de tipo convencional, con estructuras para los procesos de mezcla rápida, coagulación, floculación, sedimentación, filtración y desinfección. Esta planta entró en funcionamiento en el año 2010, salió de operación en 2012, debido a daños en las válvulas de los sedimentadores y falta de mantenimiento de los filtros. Esta planta tiene una capacidad de diseño de 82 l/s, sin embargo, solo operaba para 50 l/s. La empresa no ha determinado la causa real que le impide operar para el caudal de diseño.

Hay otra planta de tratamiento denominada “Vieja”, diseñada para un caudal de 50 l/s, esta planta es la que actualmente se encuentra operando para 72 l/s, en la misma no se realiza un proceso completo de tratamiento, ya que no hay filtración.

De acuerdo con los cálculos realizados por la Superintendencia, para realizar la verificación de los aspectos técnicos y operativos de los sistemas de acueducto y alcantarillado, se encuentra que este sistema para abastecer el municipio de Leticia, requiere un caudal medio diario de 60 l/s y un caudal máximo diario de 72 l/s, asumiendo unas pérdidas técnicas de 25%, teniendo en cuenta además que el nivel de complejidad de acuerdo con la población del municipio es “Medio Alto”, de conformidad con lo establecido en el RAS 2000 y la Resolución 2320 de 2009.

En este sentido, se observa que la denominada “Nueva” PTAP no alcanza a completar el caudal requerido para abastecer al municipio de Leticia, sin embargo, con la operación de la “Vieja” PTAP, diseñada para tratar un caudal de 50 l/s, se completaría el caudal faltante, no obstante, se debe considerar que en la misma, no se realiza un tratamiento completo, y que cuando se encuentran en operación las dos plantas el agua es mezclada viéndose afectadas afecta las características del agua producida en la “Nueva” planta.

3.1.2 Almacenamiento

En cuanto al almacenamiento, la empresa no cuenta con tanque de almacenamiento en la PTAP, a la salida de ésta hay un Macromedidor, pero el mismo se encuentra inundado y fuera de funcionamiento, la falta de este tipo de control en la salida de la PTAP y en los diferentes sectores del municipio incide en el control del caudal de agua que se entrega y distribuye en la red.

Cuenta con 2 tanques ubicados en diferentes puntos del casco urbano, en los barrios Simón Bolívar y Porvenir, cada uno con una capacidad de 400 m³, el número de tanques corresponde con lo establecido en el artículo 97 de la Resolución 1096 del 2000, para el nivel de complejidad Medio Alto. Se evidencia que estos tanques no cuentan con accesorios para el control del llenado. Se indicó que los mismos entraron a operar en el año 2010 aproximadamente, para incrementar presiones en los sectores, más no de cumplir con su función de almacenamiento, por lo tanto, en el momento de un evento contingente como el presentado el día 18 de abril de 2013, no hay la

suficiente cantidad de agua almacenada para abastecer a la población. Igualmente la empresa no realiza suministro de agua por carro tanques, pese a que otras entidades cuentan con este tipo de vehículos.

La tubería de la red de distribución es de PVC con diámetros entre 10 y 12" y se reduce hasta 3 y 4", el diámetro de las domiciliarias es de 1/2". La empresa no suministra información sobre el porcentaje de red opera por bombeo y por gravedad, ya que como se mencionó anteriormente, no había personal que manejara este tipo de información. No hay sectorización hidráulica de la red ni macromedición.

3.2 Sistema de Alcantarillado

De acuerdo con el radicado No. 20115290573782 del 8 de noviembre de 2011, mediante el cual la empresa envía el plan de contingencia, la siguiente es la descripción del sistema de alcantarillado:

Tabla 6. Descripción del sistema de acueducto

Componente	DESCRIPCIÓN DEL SISTEMA DE ALCANTARILLADO DEL MUNICIPIO DE LETICIA, AMAZONAS						
	Ubicación	Tipo de Estructura	No. de Unidades	Capacidad (l/s)	Funcionamiento por	Año de construcción/Inicio de operación	Descripción
ALCANTARILLADO	Nivel de complejidad: Medio Alto						
Redes de recolección	Casco urbano del municipio	Tubería PVC y Cemento de 6" a 24"	1	127	Gravedad y parcialmente con 3 estaciones de bombeo	>20 años/>20 años	35 kilómetros de colectores primarios, secundarios y principales.
Transporte interceptores finales	Casco urbano del municipio	Estaciones de bombeo	3	45	Bombeo, equipos sumergibles	>20 años/>20 años	Bombeo entre 300 y 500 metros de longitud, con equipos sumergibles para trasvase desde zonas bajas a zonas altas.
Plantas de tratamiento	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
Infraestructura de disposición final	Casco urbano del municipio	Cabezal de entrega	5	127	Gravedad entrega libre y semisumergida para dos puntos	>20 años/>20 años	Las entregas semisumergidas son para dos puntos de entrega al río Amazonas.
Estación de bombeo de Aguas residuales 1	Barrio IANE, casco urbano.	Estación de bombeo	1	15	Bombeo con equipo sumergible desde tanque	>20 años/>20 años	Equipo de 7 HP, con tubería de impulsión de 6"
Estación de bombeo de Aguas residuales 2	Barrio Simón Bolívar, casco urbano.	Estación de bombeo	1	15	Bombeo con equipo sumergible desde tanque	>20 años/>20 años	Equipo de 7 HP, con tubería de impulsión de 6"
Estación de bombeo de Aguas residuales 3	Barrio Uribe Uribe, casco urbano	Estación de bombeo	1	15	Bombeo con equipo sumergible desde tanque	>20 años/>20 años	Equipo de 7 HP, con tubería de impulsión de 6"

Fuente: Plan de contingencia Radicado No. 20115290573782 del 8 de noviembre de 2011

De acuerdo con lo informado en visita, el sistema de alcantarillado funciona por gravedad y en los sitios más alejados por bombeo, cuentan con las siguientes estaciones de bombeo: Ceiba, Esperanza, Simón Bolívar, Colombia e Iane. Sin embargo, en el momento de la visita no fueron proporcionados datos de capacidad de estos equipos de bombeo por falta de personal con conocimiento sobre el tema.

No se realiza tratamiento al agua residual, el agua es vertida en 5 puntos al Río Amazonas, sin embargo, no se conocen los caudales vertidos, no fue posible visitar todos los puntos debido a que el nivel del río subió lo cual impidió su visualización.

3.3 Servicio de Aseo

Actualmente EMPUAMAZONAS S.A. ESP dispone en una celda transitoria, la cual es administrada por el municipio que cuenta con autorización de CORPOAMAZONIA para ser utilizada hasta el mes de abril de 2014 de acuerdo a la resolución 0390 del 10 de mayo de 2013.

De acuerdo a la verificación realizada durante la visita del año 2013 la empresa no suministró el programa de mantenimiento preventivo que permita mitigar posibles daños de los vehículos utilizados para las actividades de recolección y transporte, más aun cuando la posibilidad de realizar mantenimientos correctivos se dificulta por la falta de técnicos expertos en Leticia. Lo anterior, quedo en evidencia en la visita realizada en el mes de mayo de 2013, donde fue necesario el uso de volquetas no aptas para desarrollar las actividades de recolección y transporte de residuos sólidos.

La recolección de los residuos con una sola volqueta con 5 operarios y el conductor; cuentan con siete escobitas para el barrido de todo el municipio

3.4 Indicadores Técnico-Operativos

3.4.1 Cobertura

- Acueducto: 84.22%, Censo DANE 2005
- Alcantarillado: 69,59%, Censo DANE 2005
- Aseo: 86,28% información presentada por la Empresa en la visita que se realizó por la Superintendencia para la vigencia de abril de 2010

3.4.2 Suscriptores:

Según la información reportada al SUI por el AEGR ASPED CONSULTORES LTDA, a continuación se presenta el número de suscriptores correspondiente al año 2011:

- Acueducto: 3.854 para el año 2011
- Alcantarillado: 3.419 para el año 2011
- Aseo: 5.606 para el año 2011

La empresa no ha reportado la información correspondiente al número de suscriptores durante los últimos 3 años.

3.4.3 Continuidad del Servicio

Se realiza bombeo las 24 horas, no obstante: el 60% del municipio recibe 20 h/d, el 20% 10 h/d, el 10% 8 h/d y el restante 10%, 5 horas diarias, para una continuidad total del 81%. De acuerdo con la información recopilada en visita, los usuarios manifestaron que en los momentos que no hay problemas de operación, hay disponibilidad del agua las 24 horas pero sin calidad.

3.4.4 Macro medición

Actualmente no se cuenta con un sistema de macromedición

3.3.5 Índice de Agua no Contabilizada – IANC

Según información aportada por Empuamazonas SA ESP, el IANC es de 66,27%, el cual es bastante alta, según el 30% considerado regulatoriamente, razón por la cual la empresa incurre en gastos operacionales en el tratamiento del agua que no son recuperados vía tarifa.

3.4.6 Calidad de Agua

Según la información reportada por la Secretaría Departamental de Salud al Sistema de Información para la Vigilancia de Calidad de Agua, SIVICAP, el IRCA de la Empresa para el año 2012 registró un valor de 15,3%, lo que lo ubica en riesgo medio se considera no apta para consumo humano.

Ciudad / Mes	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	IRCA	Riesgo
Leticia	NR	NR	16,6	36,4	33,1	13,5	29,8	40,5	24,9	21,2	41,3	36,1	29,4	Medio

Fuente: SIVICAP año 2012

3.4.7 Micromedición

Según la información recolectada en las visitas realizada a la empresa la micromedición es del 81,22%, inferior al 95% definido en la Ley 142 de 1994.

4. ASPECTOS COMERCIALES

4.1 Facturación

La Empresa no tiene información reportada en el SUI

4.2 Peticiones, Quejas y Recursos - PQR'S

La principal reclamación es por Alto Consumo, seguido de Solicitudes de Reinstalación. Indicando igualmente que las reinstalaciones se hacen el mismo día o a más tardar el siguiente día.

Las PQR se almacenan y consolidadas al final de la misma, Pero no se maneja un sistema automático que indique la cantidad de PQR recibidas en tiempo real.

Así mismo, que durante los meses de enero, febrero y marzo de 2010 se recibieron 1520 solicitudes, de las cuales se han atendido 1417 con un tiempo promedio de atención en días hábiles de 4,31 días.

Actualmente, no se cuenta con Contrato de Condiciones Uniformes, actualmente se encuentra en trámite de aprobación del mismo por parte de la CRA y aun no se tiene respuesta de su aprobación.

4.3 Denuncias

En Abril de 2013, se han recibido denuncias por falta de continuidad en la prestación del servicio y calidad (22 de abril); incumplimiento en la ejecución del contrato de construcción operación (15 de abril). Requerimiento de información de EMPUAMAZONAS, por parte de la Procuraduría (17 de abril).

4.4 Tarifas Acueducto y Alcantarillado

Según lo estipulado en el Contrato para la prestación de los servicios públicos en la ciudad de Leticia suscrito entre el Municipio de Leticia y Empuamazonas, el régimen tarifario aplicado por la Empresa es el de tarifas contractuales según lo previsto en el parágrafo 1 del artículo 87.9 de la Ley 142 de 1994.

A continuación se presentan las tarifas aplicadas por la empresa durante el año 2012:

Año	Mes	ACUEDUCTO		ALCANTARILLADO	
		Facturas		Facturas	
		CF	CC	CF	CC
2012	Enero	7.358,08	1.968,68	640,67	968,41
2012	Febrero	7.358,08	1.968,68	640,67	968,41
2012	Marzo	7.358,08	1.968,68	640,67	968,41
2012	Abril	7.358,08	1.968,68	640,67	968,41
2012	Mayo	7.358,08	1.968,68	640,67	968,41
2012	Junio	7.358,08	1.968,68	640,67	968,41
2012	Julio	7.358,08	1.968,68	640,67	968,41
2012	Agosto	7.358,08	1.968,68	640,67	968,41
2012	Septiembre	7.358,08	1.968,68	640,67	968,41
2012	Octubre	7.358,08	1.968,68	640,67	968,41
2012	Noviembre	7.358,08	1.968,68	640,67	968,41
2012	Diciembre	7.358,08	1.968,68	640,67	968,41

Fuente: Sistema Unico de Información - SUI

La Empresa aclara que desde el inicio de la operación y acorde con el texto del contrato, las tarifas son contractuales establecidas y vigentes para los dos primeros años de la operación, ni obedecen al estudio particular del mismo derivado de una modelación tarifaria particular desarrollada por EMPUAMAZONAS S.A E.S.P., corresponden a condiciones específicas establecidas en su momento por el contratante con la asesoría del programa de modernización empresarial del Ministerio de Ambiente Vivienda y Desarrollo Territorial, y se determinan como tarifas de referencia buscando balancear los costos de operación.

Mediante radicado 20134210342011 del 18 de junio de 2013 la SSPD realizó el pronunciamiento final de las tarifas aplicadas por EMPUAMAZONAS S.A E.S.P., en el cual concluyó lo siguiente:

Una vez revisado el Sistema Único de Información (SUI), se verifica que la empresa Empuamazonas Sociedad Anónima Empresa de Servicios Públicos, no ha reportado el formato de tarifas aplicadas para ningún periodo desde la fecha de inicio de operaciones, por lo tanto, teniendo en cuenta que la empresa inició operaciones el 10 de diciembre de 2009, se tiene un incumplimiento a lo establecido en la Circular SSPD-CRA 002 de 2004, por el reporte del mes de diciembre de 2009 y en los artículos 2.3.3.1 y 3.3.3.1 de la Resolución SSPD 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010.

Teniendo en cuenta que la empresa ha venido aplicando las tarifas tal y como están establecidas en el contrato de operación, desde diciembre de 2009 hasta diciembre de 2012 sin modificación alguna y que no se tiene referencia de los acuerdos de aprobación de los porcentajes de subsidio y contribución por parte del Concejo Municipal para cada año, se presume que no se ha desarrollado por parte de la empresa el procedimiento establecido en el Decreto 1013 del 2005, por medio del cual se establece la metodología para la determinación del equilibrio entre los subsidios y las contribuciones para los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo.

Teniendo en cuenta que la empresa presuntamente inició cobrando una tarifa por encima de los valores del contrato de operación se presume un incumplimiento a lo establecido en la Resolución CRA 200 de 2001, derogada por la Resolución CRA 543 de 2011, establece la

metodología para la actualización de las tarifas de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado, conforme se establece en el Artículo 125 de la Ley 142 de 1994.

5. PLAN DE CONTINGENCIAS

5.1 Identificación de las Amenazas

- **Sequía en la Bocatoma y planta de tratamiento:** Frecuencia anual, con bajo nivel de exposición, sin afectación o daño sobre la infraestructura; y los efectos son sequías por varias horas en un día desde las estructuras de la bocatoma, planta de tratamiento, tanques de almacenamiento, conducción, red de distribución y bombeo de acueducto.
- **Inundación en la red de alcantarillado en algunas redes de recolección:** Frecuencia anual, con bajo nivel de exposición, sin afectación o daño sobre la infraestructura; y los efectos son inundación una vez al día durante la amenaza. En todo caso debe aclararse que el tipo de inundación que se presenta en algunos sitios localizados del municipio, corresponden a áreas mayores a 1000 m², los cuales se presentan durante eventos intensos de lluvias, donde existen redes de alcantarillado y agua lluvias que en estos casos no tienen la capacidad evacuar las aguas de escorrentía producto de la lluvia; sin embargo el tiempo de inundación no supera una hora u hora y media.

5.2 Seguimiento y control

- Se visita la bocatoma tres veces al día
- Durante cada evento de lluvia fuerte se verifica el estado de las calles en cuanto a inundación en los puntos identificados.

5.3 Inventario de recursos:

- Recursos Humanos
- Recursos administrativos
- Inventario de materiales
- Inventario de maquinaria y equipo.

5.4 Comunicación y divulgación:

- Preparar los procedimientos para suministrar información al público: Comunicación directa con las emisoras locales, Ondas del Amazonas y emisora de la policía nacional.
- Designa a una persona o personas interlocutoras para suministrar información: trabajador social y departamento comercial.

6. EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN

La Superintendencia Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo, aplicando la metodología expedida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico - CRA- a través de la Resolución 315 de 2005, modificada parcialmente por las Resoluciones 361 de 2006, 435 de 2007 y 473 de 2008, presenta los resultados del Nivel de Riesgo de los prestadores que atienden los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo para el año 2012, a partir de la información reportada a través del Sistema Único de Información - SUI.

Liquidez Ajustada	Endeudamiento	Rango Liquidez-Endeudamiento	Eficiencia en el Recaudo	Rango ER	Cobertura de Intereses	Rango CI	Rango IFA	Riesgo
1,25	75%	Rango 2	88%	Rango 1	-1,31	Rango 3	Rango 3	Alto

Fuente: Sistema Único de Información - SUI

La empresa EMPUAMAZONAS SOCIEDAD ANÓNIMA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS, quedó en riesgo alto, de acuerdo con lo anterior, deberá adelantar acciones de

corto y mediano plazo con el fin de subsanar las deficiencias presentadas.

7. REPORTE DE LA INFORMACIÓN AL SUI

Tópico	2009	2010	2011	2012	2013	Total
Administrativo		3	3	2		8
Administrativo y Financiero		1	1			2
Auditor				27		27
Comercial y de Gestión	28	64	119	76	61	348
MOVET	5					5
Proceso NIF					1	1
Técnico operativo	11	37	23	15	16	102
Total	44	105	146	120	78	493

Fuente: Sistema Único de Información SUI – Nov 25 de 2013

A noviembre 25 de 2013 la empresa tiene pendiente 493 formatos y formularios por cargar al SUI desde el año de su entrada en operación en el año 2009, siendo el tópico comercial y de gestión el técnico operativo, que más reportes pendientes presenta.

8. ACCIONES DE VIGILANCIA Y CONTROL LA SSPD

- La Superintendencia realizó una vigilancia especial a la empresa y la citó en varias oportunidades para que realizara un Acuerdo de Pago con la EMPRESA DE ENERGÍA del Amazonas, por deudas relacionadas con el servicio de energía por \$941.720.340 millones de pesos, advirtiendo, que este ente de control actuó como mediador dado que las funciones de esta Superintendencia están limitadas para intervenir entre los convenios y contratos que existen entre las empresas prestadoras; adicionalmente para que normalizara el registro RUPS; contratara Auditor Externo de Gestión y Resultados; reportara la información al Sistema Único de Información-SUI; presentara estrategias para mejorar la cartera y diera respuesta a los requerimientos realizados por la Superintendencia, tales como la evaluaciones integrales de 2011 y 2012¹, remitidas por la Superintendencia al prestador.
- En Septiembre de 2012 fue citada EMPUAMAZONAS S.A. E.S.P. porque presentaba para el año 2011 un IRCA de 19,4 Nivel de Riesgo "Medio", se incluyó a la empresa en la estrategia de calidad del agua, para lo cual la empresa remitió el plan de acción, en el que informa que en el año 2010 se terminaron las obras de optimización y ampliación de la planta de tratamiento, sin embargo, no remitió soportes de dichas obras.
- En noviembre de 2012, la Superintendencia citó al prestador el 7 de noviembre de 2012, finalmente la reunión se realizó el 14 de noviembre, se revisaron los compromisos pendientes por cumplir, tales como, remitir la respuesta a la evaluación integral de 2010 de la cual el prestador no había remitido la respuesta, el cargue del informe del AEGR de 2010 y 2011, exposición del informe del AEGR.
- En diciembre de 2012 se revisaron los compromisos nuevamente, encontrando cumplimiento respecto a la evaluación de 2010 la empresa presentó manifestó que presentó respuesta con el radicado 20125290618272 de 7 de diciembre de 2012, a la fecha, no se habían cargado los informes del AEGR, porque al prestador no se le había aprobado el Registro Único de Prestadores-RUPS, el cual se aprobó con el radicado 20124010991871 del 18 de diciembre de 2012.
- Respecto de la exposición del informe de auditor no se presentó a hacer la exposición respectiva, también se presentó incumplimiento de la información al SUI.
- En diciembre se solicitaron los informes trimestrales de avance al plan de Calidad de Agua los cuales tenían fechas de entrega: Primer informe a 7 de diciembre de 2012, Segundo informe a 7 de marzo de 2013 y el informe final de cumplimiento el 7 de julio de 2013. A la

fecha se verificó en Orfeo, encontrando que el prestador no envió los avances para mejorar la calidad del agua en el municipio de Leticia-Amazonas.

- Con los resultados de la visita realizada durante los días 23 al 26 de abril de 2013, se encontraron problemáticas en la prestación de los servicio de acueducto y alcantarillado, relacionadas con:
 - ✓ Presunto suministro de agua no apta para consumo humano.
 - ✓ Presunto incumplimiento a la obligación de realizar el control de las características físicas, químicas y microbiológicas del agua para consumo humano, según lo establecido en el Decreto 1757 de 2007.
 - ✓ Presunto incumplimiento a la obligación de suscribir el acta de recibo a conformidad de la materialización de los puntos de muestreo, de conformidad con la Resolución 811 de 2008 del anterior Ministerio de Protección Social.
 - ✓ Presunto incumplimiento a la obligación de realizar dosificación óptima de coagulantes, auxiliares de coagulación y alcalinizantes conforme lo establecido en la resolución 1096 del 2000.
 - ✓ Presunto incumplimiento a la obligación de cumplir con los requisitos mínimos para la autorización de los laboratorios que realizan análisis de agua para consumo humano. conforme lo establecido en el decreto 17575 de 2007.
 - ✓ Presunto incumplimiento a la obligación de instalar macromedidores para la correspondiente obtención de datos de suministros reales. de conformidad con el artículo 1 de la resolución 0668 de 2003 que modifica el artículo 86 de la Resolución no. 1096 del año 2.000.
 - ✓ Presunto incumplimiento a la obligación de realizar mantenimiento al sistema de conformidad con lo establecido en lo establecido en el artículo 199 y artículo 202 de la resolución 1096 del 2000.
 - ✓ Presunta falla en la prestación del servicio de acueducto por falta de continuidad.
 - ✓ Presunta omisión en no contar con permiso de concesión de aguas y permiso de vertimientos, conforme a los artículos 22 y 25 de la ley 142 de 1994.

Por lo anterior, la Dirección Técnica de Gestión de Acueducto y Alcantarillado se solicitó la eventual apertura de investigación, mediante radicado SSPD No. 20134200048463 del 06 de agosto de 2013, la cual se encuentra en trámite por parte de la Dirección de Investigaciones de Acueducto, Alcantarillado y Aseo.

9. CONCLUSIONES

- La Empresa a noviembre 25 de 2013 tiene pendiente de reporte al SUI 493 formatos y formularios desde su entrada en operación en el año 2009.
- Según la información reportada por la Secretaría Departamental de Salud al Sistema de Información para la Vigilancia de Calidad de Agua, SIVICAP, el IRCA de la Empresa para el año 2012 registró un valor de 15,3%, lo que lo ubica en riesgo medio se considera no apta para consumo humano.
- El Auditor Externo de Gestión y Resultados no ha reportado al Sistema Único de Información – SUI, la información correspondiente al año 2012.
- Según la verificación realizada en visitas a Empuamazonas, ésta no cuenta con Macromedición.
- El IANC es de 66,27%, el cual es bastante alta, por lo que la empresa deberá realizar acciones para reducirlo.
- Según la información financiera reportada por EMPUAMAZONAS al SUI correspondiente al año 2011, la empresa quedó clasificada en riesgo alto debido a los indicadores de endeudamiento y cobertura de intereses.

- La empresa no cuenta con licencia de captación ni permiso de vertimientos.
- La Empresa presenta 493 formatos y formularios pendientes de reporte al SUI, por lo que debe realizar el cargue de información de manera inmediata.
- Actualmente, Empuamazonas no cuenta con Contrato de Condiciones Uniformes, actualmente se encuentra en trámite de aprobación del mismo por parte de la CRA y aun no se tiene respuesta de su aprobación.
- Teniendo en cuenta que la empresa presuntamente inició cobrando una tarifa por encima de los valores del contrato de operación se presume un incumplimiento a lo establecido en la Resolución CRA 200 de 2001, derogada por la Resolución CRA 543 de 2011

Proyectó: Liana Malagón Oviedo – Coordinadora Grupo de Evaluación Integral

Farid Rodríguez G. – Funcionario Grupo de Evaluación Integral

Revisó: Beatriz Giraldo Castaño - Directora Técnica de Gestión de Acueducto y Alcantarillado
