

M&A:IA:0306: 20

Manizales, junio de 2020

Señores:

SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

Carrera 18 N° 84 - 35

Bogotá, Cundinamarca

Asunto: informe de auditoría de cierre al 31 de diciembre de 2019.

En cumplimiento de nuestras obligaciones como auditores externos de gestión y resultados en **AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P.**, nos permitimos emitir el presente documento, el cual surge del trabajo realizado conforme a los lineamientos establecidos en la Resolución SSPD - 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010 emanada de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en su **LIBRO II OTROS ENTES DEL SECTOR DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BÁSICO, TÍTULO 14 AUDITORES EXTERNOS DE GESTIÓN Y RESULTADOS**.

Nuestra participación como auditores externos de gestión y resultados de Aguas de Malambo S.A. E.S.P., tiene como propósito fundamental dar cumplimiento a los objetivos enmarcados en la resolución antes comentada y los cuales apuntan a:

“(…) ARTÍCULO 14.1.1.2. OBJETIVOS DE LAS AUDITORÍAS EXTERNAS DE GESTIÓN Y RESULTADOS. Las AEGR tendrán entre otros, los siguientes objetivos:

- ✓ *Evaluar la gestión del prestador de acuerdo con los criterios, metodologías, indicadores, parámetros y modelos que definen las comisiones y los requerimientos de la Superintendencia.*
- ✓ *Verificar la conformidad de la gestión del prestador con los requisitos legales, técnicos, administrativos, financieros y contables del régimen de servicios públicos domiciliarios.*
- ✓ *Verificar la calidad de la información reportada por el prestador a través del SUI para la emisión de los conceptos o determinación de cifras o indicadores solicitados en la presente resolución.*
- ✓ *Identificar y valorar los riesgos que puedan afectar la prestación del servicio.*
- ✓ *Identificar e informar oportunamente las situaciones que pongan en riesgo la viabilidad de las empresas.*
- ✓ *Conceptuar sobre el estado de desarrollo del Sistema de Control Interno.*
- ✓ *Recomendar medidas correctivas, preventivas o de mejora. (…)”*

Hemos efectuado nuestra revisión de acuerdo con las Normas Internacionales de Auditoría y de Trabajos de Aseguramiento, además, considerando los lineamientos enmarcados en la Ley 142 de 1994 como Ley marco para este tipo de entidades, Ley 689 de agosto 28 de 2001 por medio de la cual se modifican algunos artículos de la Ley 142 de 1994 y la Resolución SSPD - 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010 emanada de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en su **LIBRO II OTROS ENTES DEL SECTOR DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BÁSICO, TÍTULO 14 AUDITORES EXTERNOS DE GESTIÓN Y RESULTADOS**, donde se fijan los criterios en relación con las auditorías externas de gestión y resultados y sobre el reporte de información a través del Sistema Único de Información, SUI, para las empresas de acueducto, alcantarillado y aseo.

**INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN Y RESULTADOS
CON CORTE DICIEMBRE 31 DE 2019**

c:\users\sistemas\documents\sistemas\empresas2020\ AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P. / Inf. M&A:IA:0306: 20

Auditado: VMMD

Revisado: YMAL

Aprobado: JRMM

Impreso: JBM

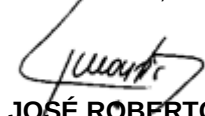
Entonces, y atendiendo la normatividad, ilustramos seguidamente las áreas que fueron evaluadas por parte nuestra:

1. Novedades - arquitectura organizacional.
2. Viabilidad financiera (acueducto y alcantarillado)
3. Análisis y evaluación de puntos específicos (acueducto y alcantarillado)
4. Indicadores y referentes de la evaluación de la gestión (acueducto y alcantarillado)
5. Indicadores y referentes de nivel de riesgo (acueducto y alcantarillado)
6. Calidad de la Información Reportada al SUI (acueducto y alcantarillado)
7. Matriz de Riesgos (acueducto y alcantarillado)
8. Concepto Sistema de Control Interno.
9. Soporte cargues al SUI

En cada capítulo analizamos los aspectos contemplados en la Resolución SSPD - 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010 emanada de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en su LIBRO II OTROS ENTES DEL SECTOR DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BÁSICO, TÍTULO 14 AUDITORES EXTERNOS DE GESTIÓN Y RESULTADOS, donde se fijan criterios en relación con las auditorías externas de gestión y resultados, además de la Norma Internacional de trabajos de revisión-encargos de revisión de estados financieros ISRE-NITR 2400 y la norma internacional de trabajos para atestiguar distintos de revisiones de información financiera histórica ISAE-NITA 3000 y sobre el reporte de ic

Información a través del Sistema Único de Información SUI para las empresas de acueducto y alcantarillado.

Atentamente,



JOSÉ ROBERTO MONTES MARÍN
Socio - Gerente
NEXIA MONTES & ASOCIADOS S.A.S.

Copia:

Walther Darío Moreno Carmona - Gerente: walther.moreno@aguasdemalambo.com
Argel Moreno Gazabon - Auditor Interno: argel.moreno@aguasdemalambo.com

**INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN Y RESULTADOS
CON CORTE DICIEMBRE 31 DE 2019**

c:\users\sistemas\documents\sistemas\empresas2020\ AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P. / Inf. M&A:IA:0306: 20
Auditado: VMMD Revisado: YMAL Aprobado: JRMM Impreso: JBM

CAPÍTULO I
AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P.
ARQUITECTURA ORGANIZACIONAL
(Cifras presentadas en millones de pesos colombianos)

En cumplimiento de los lineamientos establecidos en la Resolución SSPD - 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010 emanada de la Superintendencia De Servicios Públicos Domiciliarios, en su **LIBRO II OTROS ENTES DEL SECTOR DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BÁSICO, TÍTULO 14 AUDITORES EXTERNOS DE GESTIÓN Y RESULTADOS**, en el cual se fijan criterios en relación con las Auditorías Externas de Gestión y Resultados, presentamos el informe con respecto al **TÓPICO ADMINISTRATIVO - NOVEDADES** de AGUAS DE MALAMBO, siendo necesario indicar, que para el desarrollo de la misma, fueron utilizados los parámetros contemplados en la **Resolución SSPD 20101300048765** y los informes emitidos por la administración durante la vigencia:

- 1. Estatutos:** La naturaleza jurídica, su objeto social y capital social plasmados en los estatutos de la compañía corresponden a la última reforma realizada en octubre 20 de 2017. Asimismo, verificada la correspondencia de la información de los estatutos y la registrada y actualizada en el certificado de existencia y representación legal y Registro Único Tributario (RUT), sobre las actividades que desarrolla en su objeto social, capital autorizado, órganos de dirección y administración, representación legal; entre otros aspectos se evidencia que la misma es acorde a los nombramientos efectuados en Asamblea ordinaria de accionistas de marzo de 2019.
- 2. Organización, administración y fiscalización:** La dirección y administración de la sociedad serán ejercidas dentro de sus respectivas competencias legales y estatutarias, por los siguientes órganos principales:
 - Asamblea General de Accionistas
 - Junta Directiva
 - Gerente General
 - Revisoría Fiscal

Su conformación, funciones y elección durante la vigencia 2019, efectuada en marzo de 2019 mediante Asamblea de accionistas, estuvo acorde con lo estipulado desde los estatutos de la sociedad. Relacionamos seguidamente la conformación de los miembros de Junta Directiva y Revisoría Fiscal, con el estado de actualización realizado tanto en Cámara de Comercio y Rut

Tabla No. 1
Conformación de la Junta Directiva y Revisoría Fiscal

JUNTA DIRECTIVA	INFORMACIÓN ACTUALIZADA EN	
	CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL	REGISTRO ÚNICO TRIBUTARIO
Principales:		
Santiago Ochoa Posada	Si. Realizado el 17 de abril de 2019	Si. Realizado el 16 de marzo de 2018
Edgardo Martínez Echeverri	Si. Realizado el 17 de abril de 2019	Si. Realizado el 16 de marzo de 2018
Silvio Triana Castillo	Si. Realizado el 17 de abril de 2019	Si. Realizado el 16 de marzo de 2018
Maritza Orrego Martínez	Si. Realizado el 17 de abril de 2019	Si. Realizado el 16 de marzo de 2018
Efraín Bello Camargo	Si. Realizado el 17 de abril de 2019	Si. Realizado el 16 de marzo de 2018
Suplentes:		
Jorge William Ramírez Tirado	Si. Realizado el 17 de abril de 2019	Si. Realizado el 16 de marzo de 2018
León Arturo Yepes Enríquez	Si. Realizado el 17 de abril de 2019	Si. Realizado el 16 de marzo de 2018
Jhonier Montoya Pereira	Si. Realizado el 17 de abril de 2019	Si. Realizado el 16 de marzo de 2018
Jorge Antonio Yepes Vélez	Si. Realizado el 17 de abril de 2019	Si. Realizado el 16 de marzo de 2018
Luis Fernando López Marín	Si. Realizado el 17 de abril de 2019	Si. Realizado el 16 de marzo de 2018

INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN Y RESULTADOS
CON CORTE DICIEMBRE 31 DE 2019

c:\users\sistemas\documents\sistemas\empresas2020\ AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P. / Inf. M&A:IA:0306: 20
Auditado: VMMD Revisado: YMAL Aprobado: JRMM Impreso: JBM

JUNTA DIRECTIVA	INFORMACIÓN ACTUALIZADA EN	
	CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL	REGISTRO ÚNICO TRIBUTARIO
REVISORÍA FISCAL		
KPMG SAS		
Principal:		
Jennifer Maiguel Duarte	Si. Realizado el 31 de julio de 2019	Si. Realizado el 30 de julio de 2019
Suplente:		
Daniel Rudas Manotas	Si. Realizado el 31 de julio de 2019	Si. Realizado el 30 de julio de 2019

Fuente: Información tomada del acta N° 14 de marzo de 2019.

Por otra parte los órganos de gobierno establecidos para la dirección de los procesos misionales de la compañía corresponden a:

Imagen No. 1
Órganos de gobierno



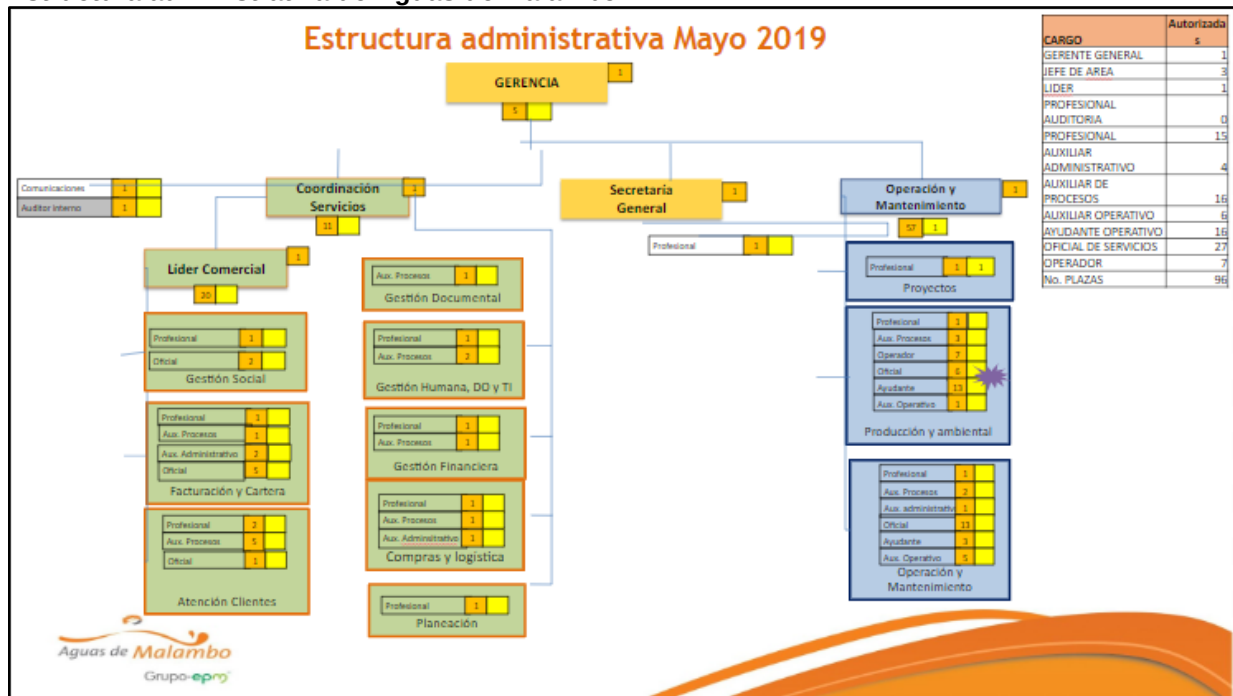
Fuente: información entregada por la compañía sobre su arquitectura organizacional.

3. Organigrama - estructura administrativa: La estructura organizacional establecida está basada en los criterios y modelo de procesos de la casa matriz EPM, dividiendo el trabajo para que la administración logre coordinar internamente la ejecución de cada una de las actividades encaminadas al cumplimiento y logro de los objetivos planteados. En mayo de 2019 se realizó un proceso de actualización de la planta de personal, pasando de 100 a 96 plazas. Este cambio se aprobó en reunión de Junta Directiva de mayo de 2019. Relacionamos seguidamente la actual estructura administrativa.

INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN Y RESULTADOS CON CORTE DICIEMBRE 31 DE 2019

c:\users\sistemas\documents\sistemas\empresas2020\ AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P. / Inf. M&A:IA:0306: 20
Auditado: VMMD Revisado: YMAL Aprobado: JRMM Impreso: JBM

Imagen No. 2
Estructura administrativa de Aguas de Malambo



Fuente: Información suministrada por Aguas de Malambo S.A. E.S.P.

4. Direccionamiento y plataforma estratégica: AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P. cuenta con un direccionamiento estratégico corporativo, compartido a todos los funcionarios y usuarios desde diversos canales de comunicación, entre ellos el portal Web y correos electrónicos.

Dentro del direccionamiento estratégico y plataforma estratégica de la entidad sobresale el código de buen gobierno que para la vigencia 2019, presenta actualizaciones implementadas desde EPM.

Mediante acta de Junta directiva 101 de abril de 2019 se socializó a la Junta Directiva y administración de Aguas de Malambo las actualizaciones del plan de Gobierno Corporativo del próximo cuatrienio 2019-2022 que comprende 4 componentes denominados fortalecimiento de la gestión de la propiedad, fortalecimiento de órganos de gobierno del grupo, fortalecimiento del relacionamiento intragrupo corporativo y fortalecimiento de actuación del modelo de gobierno y sus relaciones. En el contenido del acta se establece para la vigencia 2019 la construcción del código de gobierno o en su defecto la actualización del existente para las empresas pertenecientes al grupo.

De acuerdo a información solicitada a Aguas de Malambo, referente a la creación del Código de gobierno no fueron suministrados soportes que den cuenta del plan de trabajo para la implementación de las directrices de grupo sobre la actualización de código de gobierno.

INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN Y RESULTADOS CON CORTE DICIEMBRE 31 DE 2019

c:\users\sistemas\documents\sistemas\empresas2020\ AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P. / Inf. M&A:IA:0306: 20
Auditado: VMMD Revisado: YMAL Aprobado: JRMM Impreso: JBM

Plan anticorrupción y de atención al ciudadano (PAAC) 2019: Es un instrumento de tipo preventivo para el control de la corrupción. Su metodología incluye varios componentes autónomos e independientes, que contienen parámetros y soporte normativo propio. El PAAC para Aguas de Malambo en la vigencia 2019 cuenta con 5 componentes que corresponden a gestión del riesgo de corrupción, estrategias de racionalización de trámites, rendición de cuentas, atención al ciudadano y transparencia y acceso a la información. Cuatrimestralmente, se realiza seguimiento sobre su cumplimiento. Relacionamos seguidamente el PAAC 2019 con el respectivo resultado de seguimiento durante el tercer cuatrimestre de 2019.

Tabla No. 2
Plan anticorrupción y de atención al ciudadano 2019

COMPONENTE 1: Gestión del riesgo de corrupción - Mapa de riesgos			
Subcomponente	Actividades	Meta	Fecha máxima de ejecución
Política de administración de riesgos	Política de "cero tolerancia al fraude, la corrupción y el soborno", aprobada en junta directiva de septiembre de 2016.		
Construcción del mapa de riesgos de corrupción	Adopción del mapa de riesgos de corrupción	Adopción del mapa de riesgos de corrupción construido y adoptado	30/3/2019
Consulta y divulgación	Socialización del mapa de riesgos de corrupción a los distintos grupos de interés.	Socializar el mapa de riesgos	vigencia 2019
	Publicación del mapa de riesgos en la página web	Mapa de riesgos publicado	15/4/2019
	Actualización de la página web de la política de la empresa, incluyendo la política de cero tolerancia al fraude.	Políticas publicadas en la página web	8 días después de aprobadas las Políticas
Monitoreo y revisión	Identificación de riesgos emergentes y monitoreo de la actividad y eficiencia de los controles	Actualización mapa de riesgos de corrupción	vigencia 2019
Seguimiento	Seguimiento cuatrimestral al mapa de riesgos de corrupción	Seguimiento al mapa de riesgos de corrupción	30-4-19/31-8-19/31-12-19
COMPONENTE 2: Estrategia de racionalización de trámites			
Subcomponente	Actividades	Meta	Fecha máxima de ejecución
Suministrar información y recibir requerimientos del cliente.	Retroalimentación en los distintos canales aplicativos comerciales con el fin de reforzar el dominio de los colaboradores en los diferentes sistemas.	Disminuir los tiempos de espera en la oficina de atención al cliente.	vigencia 2019
	Difundir adecuadamente las alternativas virtuales que ofrece la empresa para el pago de la factura. Adicionalmente instalar una máquina cuponera donde los usuarios puedan generar copia de sus facturas.	Disminución de trámites presenciales.	vigencia 2019
Insumos asociados a requerimientos técnicos	Publicación en la página web los formularios e instructivos para solicitar factibilidades y disponibilidades de los servicios.	Disminución de trámites presenciales.	30-4-19
COMPONENTE 3: Rendición de cuentas			
Subcomponente	Actividades	Meta	Fecha máxima de ejecución
Información de calidad y en lenguaje comprensible	Elaboración de informe de sostenibilidad 2018 y publicación en página web.	Informe elaborado, publicado, socializado y entregado	30/4/2019
	Publicación en la página web de informes de gestión de la empresa periódicamente	Publicaciones en la página web	vigencia 2019
	Divulgación de informe de gestión al interior de la empresa mediante los diferentes canales de comunicación interna establecidos en la empresa	Publicación en medios propios de la empresa	vigencia 2019
Diálogo en doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	Realizar reuniones con diferentes grupos de interés para presentar informes de gestión y a su vez escuchar sus necesidades y sugerencias	Encuentro eventos con grupos de interés	vigencia 2019

INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN Y RESULTADOS CON CORTE DICIEMBRE 31 DE 2019

c:\users\sistemas\documents\sistemas\empresas2020\ AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P. / Inf. M&A:IA:0306: 20
 Auditado: VMMD Revisado: YMAL Aprobado: JRMM Impreso: JBM

	para reforzar la cercanía con ellos.		
Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	Ejecutar actividades de educación al cliente en temas relacionados con la factura, cuidado del agua y marco tarifario	Capacitaciones y socializaciones	vigencia 2019
Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	Divulgación en página web de los informes de rendición de cuenta establecidos en la normatividad con los diferentes entes de control.	Rendición de cuentas publicada	vigencia 2019
COMPONENTE 4: Atención al ciudadano			
Subcomponente	Actividades	Meta	Fecha máxima de ejecución
Estructura administrativa y direccionamiento estratégico	Actualización oportuna de los documentos del proceso que facilite a los funcionarios estar al día con las modificaciones o mejora que se le hagan a los mismos	procedimientos y/o actividades actualizadas	31-12-19
Fortalecimiento de los canales de atención	Ampliar horario de atención en el servicio de Contact center para garantizar mayor atención telefónica de los usuarios	Contact center mejorado	31-12-19
	Solución en primer contacto para temas de facturación	Fortalecer los reclamos resueltos en primera instancia a las reclamaciones	31-12-19
Talento humano	Retroalimentación en los diferentes aplicativos comerciales con el fin de reforzar el dominio de los colaboradores en los diferentes sistemas. Capacitaciones en cultura del servicio al cliente.	Personal de atención al cliente capacitado	31-12-19
Normativo y procedimental	Actualización del normograma.	Normograma actualizado	31-12-19
Relacionamiento con el ciudadano	Actualización de variaciones de las tarifas. Modificación de las resoluciones de financiación.	Actualizaciones de las tarifas y financiación en página web	31-12-19
COMPONENTE 5: Transparencia y acceso a la información			
Subcomponente	Actividades	Meta	Fecha máxima de ejecución
Lineamientos de transparencia activa	Publicación informe de sostenibilidad 2018.	Informe publicado en la página web	30-4-19
	Publicación de información relacionada con la Ley 1474 /2011 Art. 74 plan de compras y contratación.	Información publicada en la página web	31-1-19
Lineamientos de transparencia pasiva	Brindar respuesta a los incidentes que lleguen por contacto transparente	Gestionar las solicitudes	30-4-19/31-8-19/31-12-19
Elaboración de instrumentos de gestión de la información	Actualización y homologación del procedimiento de gestión documental, incluyendo mejoramiento del uso de la herramienta mercurio.	Procedimiento homologado, implementado y socializado	30-4-19/31-8-19/31-12-19
	Implementación de las acciones plasmadas en el lineamiento para la protección de datos personales	Acciones ejecutadas para el cumplimiento de la Ley de protección de datos personales	30-4-19/31-8-19/31-12-19
Monitoreo al acceso a la información pública	Generar reporte de la información que debe estar publicada en la página web.	Actualizaciones de las tarifas y financiación en página web	30-4-19/31-8-19/31-12-19
	Fortalecer en los grupo de interés la consulta permanente de los seguimientos publicados	Difundir por medios propios la información publicada en los seguimientos	30-6-19/31-12-19

Fuente: elaboración propia con información entregada por la entidad.

A través de la oficina de control interno se realiza seguimiento y monitoreo sobre el cumplimiento de las metas establecidas en el plan anticorrupción y de atención al ciudadano y derivado de la verificación sobre su cumplimiento se advierten las siguientes situaciones:

INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN Y RESULTADOS CON CORTE DICIEMBRE 31 DE 2019

c:\users\sistemas\documents\sistemas\empresas2020\ AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P. / Inf. M&A:IA:0306: 20
Auditado: VMMD Revisado: YMAL Aprobado: JRMM Impreso: JBM

Tabla No. 3
Resultado seguimiento tercer cuatrimestre del plan anticorrupción y de atención al ciudadano 2019.

COMPONENTE 1: Gestión del riesgo de corrupción - Mapa de riesgos			
Subcomponente	Actividades	Meta	Observación
Construcción del mapa de riesgos de corrupción	Adopción del mapa de riesgos de corrupción	Adopción del mapa de riesgos de corrupción construido y adoptado	La matriz de riesgo de corrupción está elaborada y revisada desde el área de auditoría, falta su aprobación por parte de los directivos
Consulta y divulgación	Socialización del mapa de riesgos de corrupción a los distintos grupos de interés.	Socializar el mapa de riesgos	Se evidenció que pese a estar la matriz formulada y revisada desde las áreas de planeación y auditoría, la misma no ha sido aprobada ni socializada.
	Publicación del mapa de riesgos en la página web	Mapa de riesgos publicado	Al no estar aprobada la matriz de riesgos, esta no puede ser publicada.
Seguimiento	Seguimiento cuatrimestral al mapa de riesgos de corrupción	Seguimiento al mapa de riesgos de corrupción	No se evidenció seguimiento a la matriz de riesgos de corrupción debido a que no ha sido aprobada.
COMPONENTE 4: Atención al ciudadano			
Fortalecimiento de los canales de atención	Solución en primer contacto para temas de facturación	Fortalecer los reclamos resueltos en primera instancia a las reclamaciones	Se validó cumplimiento de la actividad y sus soportes
COMPONENTE 5: Transparencia y acceso a la información			
Elaboración de instrumentos de gestión de la información	Actualización y homologación del procedimiento de gestión documental, incluyendo mejoramiento del uso de la herramienta mercurio.	Procedimiento homologado, implementado y socializado	No se ha definido plan de acción para implementación del sistema de gestión documental

Fuente: Información suministrada, bajada de la página web de la entidad. .

Se lograron cumplir tres actividades del componente 1: gestión de riesgo de corrupción; entre ellas la publicación en la página web de las políticas vigentes de la entidad, la actualización de las políticas aprobadas el 30 de marzo de 2019, y formula la matriz de riesgo de corrupción. Se cumplió en un 80% la matriz de riesgo quedando elaborada y revisada en el área de auditoría falta aprobación de los directivos.

Las actividades del componente 2: Estrategia de racionalización de trámites; hasta el 31 de diciembre de 2019 cumplieron todas las actividades propuestas, entre ellas atención al cliente por medio de la web y direccionamientos para pagos por PSE.

Componente 3: Rendición de cuentas; se logró cumplir al 100% las actividades propuestas, las cuales se basan en la publicaciones de informes de sostenibilidad e información periódica de gestión de la empresa.

Componente 4: Atención al ciudadano; cuenta con 7 actividades propuestas, de las que se logró cumplir 6 al 100%, basadas en las actualizaciones en la web para el mejoramiento de atención al usuario y la ampliación de los horarios de atención al cliente por Contact center. Se cumplió en un 80% las soluciones en primer contacto de temas de facturación.

Componente 5: Transparencia y acceso a la información; 5 actividades propuestas, se cumplieron 4 al 100%, publicación del plan de compra y contratación según la normatividad, respuesta a incidentes que llegan por contacto transparente, publicación bases de datos, generación de informe sobre la información suministrada a la página web y se realizan actividades para fortalecer el interés de consultas permanentes de los seguimientos publicados, quedó pendiente con una ejecución del 50% la

**INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN Y RESULTADOS
CON CORTE DICIEMBRE 31 DE 2019**

c:\users\sistemas\documents\sistemas\empresas2020\ AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P. / Inf. M&A:IA:0306: 20
Auditado: VMMD Revisado: YMAL Aprobado: JRMM Impreso: JBM

actualización y homologación del procedimiento de gestión documental, no se ha definido el plan de acción para la implementación del sistema de gestión documental.

5. Actualización Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos - RUPS: Aguas de Malambo realizó actualización de su RUPS ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios en la vigencia 2019. Prueba de ellos es el documento emitido por el SUI, del proceso de actualización con fecha 08 de mayo de 2019.

Aspecto de mejora: teniendo en cuenta la fecha en la cual fue realizada el proceso de actualización, mayo de 2019, se advierte que la misma es extemporánea de acuerdo a las fechas máximas de actualización indicadas por la Superservicios mediante resolución 20181000120515 de 2018, que para el caso de Aguas de Malambo corresponde “*hasta el 30 de marzo*”. Por lo anterior, se recomienda ejecutar el proceso de actualización del RUPS oportunamente en cada vigencia, cumpliendo así con las fechas estipuladas por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

6. Plan empresarial: AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P., es una empresa que presta los servicios públicos domiciliarios de agua potable y saneamiento básico, así como las actividades complementarias propias de cada uno de estos servicios, ubicada en el municipio de Malambo, Atlántico.

Se evidencia estructurado un plan empresarial para el cuatrienio 2019-2022 con metas y presupuestos designados para cada uno de los proyectos. Cada proyecto cuenta con su respectiva descripción, el objetivo estratégico al que se amarra, su énfasis, indicador CMI y su impacto, valor esperado, meta del indicador, unidad de medida y avance.

El plan comprende un plan de inversión, presupuesto de resultados financieros, metas del Cuadro de Mando Integral (CMI) y sus respectivos impactos. Anualmente se analizan las proyecciones realizadas para cada anualidad de acuerdo a las variables macroeconómicas utilizadas por la sociedad, y los objetivos alcanzados en la vigencia anterior para soportar sus estimaciones. Dentro de las variables que se tuvieron en cuenta para proyectar el Plan Empresa 2019 se encuentran:

Tabla No. 4
Variables macroeconómicas

CONCEPTO	2017	2018	2019
Crecimiento PIB	2%	3%	3%
Inflación Interna (IPC)	4%	3%	3.3%
IPP	1%	2%	3%
Devaluación fin del período	2%	3%	0%
Tasa de Cambio Diciembre en pesos	3.050,10	3.129,81	3.166,30
Tasa de Cambio Promedio en pesos	3.025,41	3.089,96	3.208,00
DTF (E.A.)	5%	5%	5,18%

Fuente: información del plan empresarial 2019-2022.

De acuerdo a las variables macroeconómicas analizadas y las proyecciones de crecimiento de la E.S.P se elabora y aprueba el plan de Inversiones, presupuesto de la vigencia y Cuadro de Mando Integral (CMI) así:

INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN Y RESULTADOS
CON CORTE DICIEMBRE 31 DE 2019

c:\users\sistemas\documents\sistemas\empresas2020\ AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P. / Inf. M&A:IA:0306: 20

Auditado: VMMD

Revisado: YMAL

Aprobado: JRMM

Impreso: JBM

Plan de Inversiones:

**Tabla No. 5
Plan de Inversión vigencia 2019**

PROYECCIÓN Y APROBACIÓN PLAN DE INVERSIONES VIGENCIA 2019			
Cifras en millones de pesos			
Concepto	Plan de inversión inicial aprobado agosto 2018	Plan de inversión modificado enero 2019	Plan de inversión modificado julio 2019
PROVISIÓN DE AGUAS	9.0996	15.185	14.185
Optimización de la bocatoma	1.150	1.500	1.200
Optimización planta EL TESORO	3.276	4.683	2.015
Red Primaria - ampliación zona sur	1.700	4.527	4.790
Solución tratamiento de lodos en el sector El Concord	500	1.500	1.750
Optimización sectorización redes de acueducto	2.470	2.470	4.330
Compra de viviendas para ampliación PTAP	0	200	100
Compra lote El Concorde	0	350	0
GESTIÓN AGUAS RESIDUALES	4.591	4.760	5.760
Reposición y optimización de redes de recolección de Alcantarillado	800	1.800	2.300
Bombeo de aguas residuales	1.000	0	0
Construcción colectores	2.791	2.900	3.400
Servidumbres	0	60	60
TOTAL INVERSIONES	13.687	19.945	19.945

Fuente: Información suministrada por Aguas de Malambo S.A E.S.P.

- **Modificación plan de Inversión vigencia 2019 realizada en enero de 2019:** se realizó modificación con el fin de incluir para el plan 2019 los recursos no ejecutados durante la vigencia 2018 y se incorpora el valor de \$1.827 millones de pesos de la red secundaria del proyecto ampliación zona Sur. Este último punto no se había tenido en cuenta para el plan de inversión inicial, toda vez que son recursos que asumirá el cliente Postobón, sin embargo por conceptos contables deben ser reconocidos como una inversión de Aguas de Malambo toda, debido a que la infraestructura al final del contrato será donada a la ESP. La modificación del plan de inversión fue aprobada por la Junta Directiva en acta número 099 de enero de 2019.
- **Modificación plan de Inversión vigencia 2019 realizada en julio de 2019:** se ejecutaron en el primer semestre las obras asociadas a la terminación de empalmes, suministro e instalación de bombas para las líneas El Tesoro-Concorde y El Tesoro-Industriales, construcción de red primaria y ampliación red secundaria zona sur, adquisición de planta eléctrica de emergencia entre otras obras. Adicionalmente la optimización del sistema de acueducto, reposición de tramos y válvulas y optimización del sistema electromecánico que contribuyeron a mejorar los indicadores de continuidad del servicio hacen necesario un replanteamiento del plan de inversiones trasladando \$1.000 millones de pesos del rubro de provisión de aguas a la gestión de aguas residuales. Esta modificación del plan de inversión fue aprobada por la Junta Directiva en acta número 105 de julio de 2019.

Teniendo en cuenta las modificaciones al plan de inversiones, donde parte de los recursos requeridos para el cumplimiento de las inversiones provienen de los aportes de capitalización a realizar por el socio EPM, con corte al 31 de diciembre de 2019 se realizó una nueva adenda al reglamento de suscripción de acciones ordinarias de fecha noviembre 02 de 2017, la cual fue aprobada por la Junta Directiva de la sociedad, así:

**INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN Y RESULTADOS
CON CORTE DICIEMBRE 31 DE 2019**

c:\users\sistemas\documents\sistemas\empresas2020\ AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P. / Inf. M&A:IA:0306: 20

Auditado: VMMD

Revisado: YMAL

Aprobado: JRMM

Impreso: JBM

Tabla No. 6
Quinta adenda al reglamento de suscripción de acciones ordinarias de fecha noviembre 2017.

PLAZO - ADENDA 4 Acta de Junta Directiva 96 - octubre 2018			NUEVO PLAZO - ADENDA 5 Acta de Junta Directiva 102 - mayo 2019		
TRAMO	FECHA	VALOR	TRAMO	FECHA	VALOR
Segundo	30-11-2018	2.000	Segundo	30-11-2018	2.000
	21-12-2018	1.000		21-12-2018	1.000
	01-02-2019	3.000		01-02-2019	3.000
	08-03-2019	2.000		08-03-2019	2.000
Tercero	07-06-2019	5.000	Tercero	14-06-2019	5.000
	30-08-2019	5.000		23-08-2019	3.000
	29-11-2019	2.000		22-11-2019	2.000
				20-12-2019	2.000

Fuente: información de las actas de junta directiva 096 de 2018 y 102 de mayo 2019.

Con corte 31 de diciembre de 2019, se han recibido de parte del socio EPM \$17.000 millones de pesos correspondientes a los aportes de capitalización acordados en las dos últimas entregas del segundo tramo y dos primeras entregas del tercer tramo.

La compañía estableció el siguiente plan de inversiones para la vigencia 2019:

Tabla No. 7
Plan de Inversión

Cifras en millones de pesos

EJECUCIÓN PLAN DE INVERSIONES VIGENCIA 2019			
Concepto	Plan de inversión definitivo 2019	Ejecución real	% de Ejecución
PROVISIÓN DE AGUAS	14.185.	13.786	97,19%
Optimización de la bocatoma	1.200	1.342	111,88%
Optimización planta EL TESORO	2.015	1.497	74,30%
Red Primaria - ampliación zona sur	4.790	4.816	100,56%
Solución tratamiento de lodos en el sector El Concord	1.750	1.689	96,52%
Optimización sectorización redes de acueducto	4.330	4.435	102,43%
Compra de viviendas para ampliación PTAP	100	6.190	6,19%
Compra lote El Concorde	0	0	0
GESTIÓN AGUAS RESIDUALES	5.760	5.640	97,93%
Reposición y optimización de redes de recolección de Alcantarillado	2.300	2.209	96,06%
Bombeo de aguas residuales	0	0	0,00%
Construcción colectores	3.400	3.374	99,26%
Servidumbres	60	56	94,08%
TOTAL INVERSIONES	19.945	19.427	97,41%

Fuente: Información suministrada por Aguas de Malambo S.A E.S.P.

La entidad de acuerdo a las inversiones presupuestadas alcanzó la ejecución del 97%. Destacamos aspectos importantes en la ejecución del plan de inversiones:

- La optimización de la bocatoma ejecutó una inversión superior en \$142 millones de pesos lo que llevó a tener un mejoramiento en el sistema de captación, al pasar de captar 300L/S a 452L/S con capacidad máxima de 500L/S.
- Optimización de la planta tesoro, solo se ejecutó el 74% correspondiente a la consultoría de diseño de tanques levado PTAP tesoro, debido a la emergencia presentada por un vendaval y daños en el equipo de bombeo en el mes de septiembre de 2019.
- Red primaria-ampliación zona se llevó a cabo con un 100,6% se realizó la instalación de 1.815 m de tubería.

INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN Y RESULTADOS
CON CORTE DICIEMBRE 31 DE 2019

c:\users\sistemas\documents\sistemas\empresas2020\ AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P. / Inf. M&A:IA:0306: 20

Auditado: VMMD

Revisado: YMAL

Aprobado: JRMM

Impreso: JBM

- Solución tratamiento de lodos en el sector El Concord, ha tenido un avance del 96%. El 4% faltante corresponde a la terminación de los tanques de almacenamiento de lodo e instalación de las boquillas y pintura y puesta en marcha del sistema.
- Optimización sectorización redes de acueducto, se utilizó el 102% del presupuesto asignado con ello se llevó a cabo la reposición de 9.674 Mts de tubería, se anularon 15.000 mts de tubería vieja o de fraude, se realizaron adecuaciones para el funcionamiento de 2 motores más y garantizar mayor caudal de entrada a las plantas.

Se realizaron las habilitaciones jurídicas correspondientes dentro de los procesos de contratación de inversiones lo que se hizo de forma expedita logrando el cumplimiento del POIR en el año 2019. No obstante, dado el retraso en las inversiones acueducto en el POIR de vigencias anteriores, se generó una provisión de \$1,364 millones de pesos, disminuyendo los ingresos, a pesar de lograr una mayor ejecución de inversiones en el tercer año tarifario de \$5,676 millones, a precios de año base, no se logra compensar las sub-ejecuciones de los años tarifarios 1 y 2.

**INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN Y RESULTADOS
CON CORTE DICIEMBRE 31 DE 2019**

c:\users\sistemas\documents\sistemas\empresas2020\ AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P. / Inf. M&A:IA:0306: 20
Auditado: VMMD Revisado: YMAL Aprobado: JRMM Impreso: JBM

CAPÍTULO II
AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P.
VIABILIDAD FINANCIERA

(Cifras presentadas en millones de pesos colombianos)

En cumplimiento de los lineamientos establecidos en la Resolución SSPD - 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010 emanada de la Superintendencia De Servicios Públicos Domiciliarios, en su **LIBRO II OTROS ENTES DEL SECTOR DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BÁSICO, TÍTULO 14 AUDITORES EXTERNOS DE GESTIÓN Y RESULTADOS**, en el cual se fijan criterios en relación con las Auditorías Externas de Gestión y Resultados, a continuación presentamos el informe con respecto al aspecto de **Viabilidad Financiera** de **AGUAS DE MALAMBO**:

Viabilidad Financiera: Se contemplaron los siguientes aspectos:

Proyecciones Financieras: Se revisó el modelo de proyecciones financieras suministrado por **AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P.**, con el fin de conceptuar sobre los supuestos macroeconómicos (Inflación, IPC, IPP, etc.) y los usados por el prestador para las proyecciones financieras en materia de flujo de caja, estado de situación financiera y estado de resultados integral.

Para la emisión del concepto sobre la viabilidad financiera de la E.S.P., consideramos las proyecciones correspondientes al período 2019 – 2022 que incluyen: el estado de resultados proyectado, el flujo de caja proyectado y los supuestos para su elaboración.

Variables macroeconómicas - Informe de balance 2019 y perspectivas 2020 Andi.

“El crecimiento de la economía colombiana durante el 2019 fueron el consumo y la inversión. El consumo de los hogares, que en 2018 crecía 3,6%, al 4 cierre del tercer trimestre 2019 crece 4,7%. Por su parte la inversión medida por la formación bruta de capital fijo, pasó de 0,8% en 2018 a 4,6% en el mismo período de 2019. Este comportamiento de la inversión se explica por la confianza que mantienen los inversionistas nacionales y extranjeros en el país y por el incentivo representado por la Ley de Financiamiento que corrige un rezago que teníamos con respecto a otros países de permitir descontar el IVA por la compra de bienes de capital. Esta ley fue declarada inexecutable a partir del 1 de enero de 2020 por vicios de trámite, por lo que el gobierno presentó un nuevo proyecto, la Ley de Crecimiento que incorpora buena parte de las propuestas iniciales previamente aprobadas y está orientada a lograr mayores tasas de crecimiento que contribuirían al gran reto de generar nuevos empleos.

Este panorama alentador no significa en ningún momento que el país no tenga problemas. Colombia mantiene tasas de desempleo relativamente altas y en los últimos años se observa una tendencia creciente en este indicador. En lo social la reducción de la pobreza y de la inequidad tienen que ser parte fundamental de la agenda del país. En el frente externo, el 2019 no fue un buen año para las exportaciones, debido a la baja dinámica del comercio internacional. Al finalizar el año, las ventas externas tanto commodities como industriales se contraen. En estas condiciones, el déficit en cuenta corriente se mantiene por encima del 4% del PIB

El 2020 traerá grandes desafíos. La fase de recuperación que se inició en los últimos dos años debe consolidarse y el país debe buscar crecimientos superiores al 4% e incluso al 5%. Para ello, la Ley de Crecimiento constituye un incentivo positivo a la inversión. También es importante que tanto el sector público como el privado, hagan un seguimiento estrecho de los compromisos de los Pactos de Crecimiento, lo que también contribuiría a un mejor entorno para dinamizar la economía.”

INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN Y RESULTADOS
CON CORTE DICIEMBRE 31 DE 2019

c:\users\sistemas\documents\sistemas\empresas2020\ AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P. / Inf. M&A:IA:0306: 20
Auditado: VMMD Revisado: YMAL Aprobado: JRMM Impreso: JBM

En el caso de **AGUAS DE MALAMBO S.A.E.S.P.**, de acuerdo con las proyecciones financieras de la E.S.P., se estimó un crecimiento de los ingresos totales (acueducto, alcantarillado y otros servicios) para el 2019 del 19%. Considerando para ello los siguientes supuestos:

- IPC: 3% (2018) y (2019).
- DTF: 5% (2018) y (2019).

En las proyecciones financieras se advierten las siguientes situaciones:

- El EBITDA es positivo para el 2019, con una meta de \$500 y margen de 3%.
- Se mantiene la capitalización aprobada por EPM para el año 2019 de \$17.000.
- Se incluye vinculación de cliente Postobón en julio 2019 (consumo de 60.000 m3 mensuales), y desde el 2020 un consumo de 120.000 m3 mensuales. A partir del año 2023 aumentan a 180.000 m3 mensuales.
- Vinculación cliente Fuerza Aérea a partir de octubre de 2019 para el servicio de alcantarillado con un vertimiento mensual de 19.360 m3.
- Crecimiento de 4.828 usuarios residenciales hasta 2.025, por vinculación de los sectores Cristo Rey Cañahuat, Ciudad Caribe, urbanizaciones, entre otros más crecimiento vegetativo. Así como la disminución de brecha de alcantarillado con 2.494 usuarios.
- Se proyectan incrementos salariales convencionados, IPC + el 1% para el 2019 y del 1,0% para el 2020, con planta de personal para 2019 de 88 personas. No se contempla personal temporal.
- Ingresa a los activos la PTAR La Milagrosa a partir de 2020 por \$21,000 millones, como una subvención del gobierno. Fiscalmente, se estima el pago por ganancia ocasional del 10%. Similar tratamiento sucede con las redes a recibir de Postobón que se reciben en el año 2019.

De igual manera, en el PLAN DE EMPRESA AGUAS DE MALAMBO 2019-2022 se establecen estrategias de aseguramiento de ingresos y flujo de caja, con el fin de obtener un equilibrio financiero con programas comerciales y operativos integrales como son la gestión de recaudo, ampliación del ciclo de facturación, brigadas sociales, micromedición, actividades operativas y reducción del índice de agua no contabilizada - IANC.

Además de los siguientes indicadores y metas esperadas:

Tabla No. 8
Indicadores y metas esperadas CMI

OBJETIVO ESTRATÉGICO	INDICADOR	META
Generación de valor a grupos de interés	Ebitda (millones de pesos)	500
	Margen Ebitda	3%
	Ingresos (millones de pesos)	15.128
Crecer en mercados y negocios	Unidades físicas vendidas por producción de agua (m3)	4.536
	Unidades físicas vendidas por gestión de agua (m3)	3.561
Fortalecer las relaciones con los grupo de interés internos y externos	Transparencia	N/A
	IGAE	70%
Optimizar procesos	Índice de calidad del agua - Prov. aguas	< 5%
	Índice de continuidad - prov de agua	68%
	Índice de pérdidas por usuario facturado	14.95%
	Cientes acueducto	25.252
	Cientes alcantarillado	22.882
Fortalecer la gestión de proyectos	Inversiones en infraestructura (millones de pesos)	\$13.687
Fortalecer el desarrollo integral del talento humano y la cultura meta del grupo	Índice de lesiones e incapacidades	6.95%

Fuente: plan de empresa Aguas de Malambo 2019 - 2022

INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN Y RESULTADOS CON CORTE DICIEMBRE 31 DE 2019

c:\users\sistemas\documents\sistemas\empresas2020\ AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P. / Inf. M&A:IA:0306: 20

Auditado: VMMD

Revisado: YMAL

Aprobado: JRMM

Impreso: JBM

Estado de resultados integral :

Imagen No. 3

Estado de resultados integral proyectado - cifras en millones de pesos

Concepto	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Total Ingresos	12.769	14.417	19.217	23.424	25.619	28.973	30.479	31.799
Costo de prestación de servicios	8.855	9.682	11.823	11.394	11.700	12.495	12.926	13.375
Gastos de administración	4.431	4.204	3.827	3.240	3.629	3.757	3.847	4.008
Otros gastos	30	31	32	33	34	35	36	38
Total Costos y Gastos	13.317	13.917	15.683	14.668	15.363	16.288	16.809	17.420
EBITDA	-548	500	3.534	8.757	10.256	12.686	13.669	14.379
Depreciaciones, amortizaciones	799	1.406	1.736	1.893	2.162	2.492	2.767	2.921
RESULTADO OPERACIONAL	-1.347	-906	1.798	6.863	8.093	10.194	10.903	11.459
Financieros	335	257	195	41	-396	-843	-998	-892
Resultado del ejercicio antes de provisión Impuesto de Renta	-1.012	-650	1.993	6.904	7.697	9.350	9.905	10.566
Provisión Impuesto de Renta	0	0	39	1.091	2.470	3.024	3.221	3.434
Resultado Neto del Ejercicio	-1.012	-650	1.955	5.813	5.227	6.326	6.684	7.132
Resultado neto del ejercicio y movimiento neto en saldos de cuentas regulatorias difer	-1.012	-650	1.955	5.813	5.227	6.326	6.684	7.132
Resultado integral total del periodo	-1.012	-650	1.955	5.813	5.227	6.326	6.684	7.132

Fuente: información de las proyecciones financieras entregadas por la compañía.

Imagen No. 4

Flujo de caja proyectado

	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
TOTAL GENERACIÓN INTERNA BRUTA	2.237	2.803	5.370	9.959	11.551	14.065	15.125	15.912
Variación Capital de Trabajo	-829	-2.571	-3.721	-1.422	-1.982	-2.413	-2.758	-2.312
Pago de Impuestos	0	44	95	406	-1.352	-3.285	-3.636	-3.390
TOTAL FLUJO DE OPERACIÓN	1.408	276	1.744	8.944	8.217	8.367	8.731	10.209
Inversiones	-14.074	-14.159	-4.057	-11.717	-12.657	-10.645	-6.864	-7.070
Variación Patrimonio Autónomo	0	0	0	0	0	0	0	0
Compra de Activos e Intangibles	-231	-252	-127	-84	-267	-230	-143	-136
Variación CxC y CxP de Largo Plazo	-1.764	-462	-144	-129	-113	-79	-45	-8
TOTAL FLUJO DE INVERSIÓN	-16.068	-14.873	-4.328	-11.930	-13.038	-10.953	-7.052	-7.215
Aporte de Socios	14.000	12.000	3.000	0	0	0	0	0
Desembolso de Créditos	0	0	0	3.000	5.500	4.500	1.000	0
Amortizaciones	0	0	0	0	300	850	1.300	1.400
Intereses de Operación	0	0	0	155	560	1.003	1.171	1.086
Total Servicio de la Deuda	0	0	0	155	860	1.853	2.471	2.486
TOTAL FLUJO DE FINANCIACIÓN	14.000	12.000	3.000	2.845	4.640	2.647	-1.471	-2.486
Superávit (Déficit) Anual	-660	-2.597	417	-141	-181	60	208	509
SALDO FINAL DE CAJA	2.935	338	755	614	433	493	701	1.209

Fuente: información de las proyecciones financieras entregadas por la compañía.

Para el 2019 se presentó una generación del EBITDA negativo, se advierte una disminución a las metas debido a la mayor ejecución de los costos y gastos respecto a los ingresos. La diferencia en los ingresos con relación al presupuesto obedece al no cumplimiento de las metas comerciales de usuarios, consumos y vertimientos, causando un impacto negativo en los ingresos, la provisión POIR, generó un registro negativo y el Contrato con Postobón Red Zona Sur que se ejecutó por inversiones, impacto total de los ingresos por debajo de lo estimado.

El hecho que no se tenga que recurrir al mercado financiero para endeudamiento y que sólo hasta el 2020-2021 se proyecta hacerlo, le permite a la E.S.P., continuar con las estrategias para mejorar la operación en la prestación de sus servicios buscando aumentar la continuidad en el servicio, fortalecer la micromedición, disminuir el nivel de pérdidas (agua no contabilizada), e implementar acciones para la recuperación de cartera y a su vez garantizar el pago oportuno por parte de los usuarios.

Aguas de Malambo, cuenta con un horizonte para las proyecciones financieras de 20 años (2017-2037), las cuales son actualizadas como mínimo anualmente desde la casa matriz. Los resultados de las

INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN Y RESULTADOS CON CORTE DICIEMBRE 31 DE 2019

c:\users\sistemas\documents\sistemas\empresas2020\ AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P. / Inf. M&A:IA:0306: 20

Auditado: VMMD

Revisado: YMAL

Aprobado: JRMM

Impreso: JBM

proyecciones financieras de mediano y largo plazo muestran que la E.S.P., podría fortalecerse financieramente garantizando unos resultados positivos siendo viable y sostenible en el largo plazo, considerando la rentabilidad presupuestada para las diferentes unidades de negocio (acueducto y alcantarillado). No obstante lo anterior, es necesario que tanto el PLAN EMPRESA como las demás metas que se tienen propuestas para su consecución se ejecuten de acuerdo con lo previsto.

Considerando el análisis realizado, podemos concluir que las proyecciones financieras son razonables, y se encuentran alineadas al plan de negocios que actualmente viene ejecutando Aguas de Malambo, además de las inversiones estimadas en el corto y mediano plazo, las mismas se prepararon y fueron presentadas en Junta Directiva y para su elaboración se tomó como base el escenario macroeconómico actualizado, el comportamiento histórico de los ingresos y costos de operación, los supuestos regulatorios, el presupuesto ejecutado hasta esa vigencia.

El riesgo regulatorio es considerado medio, dado que los ingresos de la empresa provienen de sectores con tarifas reguladas, no obstante, en julio de 2016 se inició la aplicación del nuevo marco regulatorio el cual se proyectó el incremento de los ingresos.

Considerando las cifras anteriores y los resultados obtenidos durante la vigencia 2019 podemos concluir que:

- Los ingresos obtenidos a diciembre 31 de 2019 de manera global ascienden a \$10.850 millones de pesos siendo inferiores a los proyectados de \$16.407 millones de pesos (66,13%).
- El EBITDA se presupuestó en \$502 millones. El resultado obtenido alcanzó \$2.589 millones negativos. El desfase presentado es el resultado del no cumplimiento del POIR, bajo recaudo de cartera y un deterioro superior al presupuestado, la exclusión del contrato de zona sur dada que su ejecución fue por inversión.
- El flujo de caja se proyectó en \$2.935 millones a diciembre de 2018, obteniéndose un resultado de \$3.286 millones (\$351 millones por encima).
- Para 2019 se estiman unas inversiones por valor de \$14.000 millones aproximadamente, de los cuales la suma de \$12.000 se cubrirán con aportes de socios, los cuales podrían verse afectados de no cumplirse con las expectativas de capitalización por parte del socio mayoritario EPM.
- Las transferencias de subsidios del municipio afectan de manera importante la gestión financiera de la E.S.P., lo anterior, dado que el retraso en los pagos por órganos municipales o departamentales impactan el gasto por deterioro, por ende los resultados finales de la compañía. Al cierre del periodo 2019 y como resultado de las gestiones realizadas se obtuvo el pago de \$3.813 millones de pesos, de los cuales \$571 millones de pesos, son del año 2018 quedando un saldo por cobrar de \$1.590 millones más el reconocimiento de intereses, y como hecho posterior en el primer trimestre de 2020, se recaudaron \$800 millones de pesos.
- Considerando el tamaño de operación de la E.S.P., y el nivel de ingresos por servicios, tiene una capacidad limitada para invertir sin el apoyo de los accionistas y es vulnerable a cambios en su estructura de costos y gastos si los resultados de recaudo no cumplen las metas esperadas, por lo que se considera pertinente establecer acciones y estrategias que fortalezcan el recaudo de la entidad y permitan mejorar los indicadores financieros, con el fin de lograr la estabilidad y sostenibilidad a largo plazo de la compañía.
- Es necesario continuar con la ejecución de estrategias tendientes a mejorar las condiciones operativas en la prestación del servicio garantizando así el mejoramiento no sólo a nivel de continuidad en el servicio sino en la situación financiera de la E.S.P.

**INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN Y RESULTADOS
CON CORTE DICIEMBRE 31 DE 2019**

c:\users\sistemas\documents\sistemas\empresas2020\ AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P. / Inf. M&A:IA:0306: 20

Auditado: VMMD

Revisado: YMAL

Aprobado: JRMM

Impreso: JBM

Actualización de proyecciones financieras: La casa matriz está en proceso de actualización de las proyecciones financieras, teniendo en cuenta que se hacen a nivel de grupo. De acuerdo con la información suministrada para la vigencia sobre el CMI 2019, destacamos los siguientes:

Tabla No. 9
Metas establecidas para la vigencia 2019.

Objetivo estratégico	Indicador	Meta	Ejecución 2019	% de ejecución
Generación de valor a grupos de interés	Ebitda	502 millones de pesos	-2.589	N/A
	Margen Ebitda	3%	-24%	N/A
	Ingresos	16.407 millones de pesos	10.850	66%
Crecer en mercados y negocios	Unidades físicas vendidas provisión de aguas m ³	4.536	3.564	79%
	Unidades físicas vendidas gestión agua residual m ³	3.561	2.973	83%
Optimizar procesos	Cientes Acueducto	25.252	22.638	90%
	Cientes Alcantarillado	22.882	20.098	88%

Fuente: información suministrada por la E.S.P.

Evolución del mercado: De acuerdo al balance de 2019 y perspectivas de 2020 entregado por la Andi, *“La estructura industrial del sector de agua potable y saneamiento básico responde a la descentralización político-administrativa del país. Hay municipios que cuentan con más de un prestador, situación más frecuente en municipios pequeños donde la población es atendida por el municipio directamente o por organizaciones autorizadas, teniendo en cuenta la distancia que hay entre el área rural y el casco urbano. Esta realidad deja ver la atomización que aún existe en la prestación del servicio, en poblaciones menores.*

*De acuerdo con la estructura industrial del sector y las políticas actuales que propenden a la aglomeración de los mercados (planes departamentales), se puede pensar en la agrupación de los **municipios** por cuenca, para así aprovechar no sólo las economías de alcance (administrativas y operativas) que se presentan con la aglomeración, sino las economías de escala en los costos de capital que se presentan cuando los municipios se encuentran cerca geográficamente y cuentan con características homogéneas.*

El año 2019 fue un año positivo para el país, en el que se logró un buen nivel de crecimiento si se compara con los demás países de la región y la inversión y el consumo tuvieron importantes avances. Sin embargo, este nivel de crecimiento económico no es suficiente para que el país se transforme y se logre un mayor desarrollo, un mejor nivel de empleo y se incrementen los incentivos a la inversión. Lo anterior se logra con una estrategia de competitividad, en donde las políticas se centren en que Colombia sea atractiva tanto en la región como internacionalmente en términos de infraestructura, capital humano, instituciones y desarrollo empresarial, por mencionar algunos temas.

Por su parte el diario La República advierte que: *“Las expectativas de crecimiento del PIB a nivel nacional para 2020 se estiman entre 3,3% y 3,4%, con estabilidad en la tasa de cambio. En muchos municipios se promulgarán Planes de Ordenamiento Territorial, donde se necesitan eliminar barreras para el despliegue de infraestructura. Específicamente, en el sector de servicios públicos, que redundará positivamente en el crecimiento del país, se terminarán proyectos de acueducto y alcantarillado que se adelantan en el país, en los que se destacan sistemas de tratamiento de aguas residuales. Se espera empezar a ver resultados de la implementación de la estrategia de economía circular.*

Sin embargo, contrario a todas las proyecciones económicas realizadas por los expertos, el 6 de marzo de 2020 el Ministerio de Salud y de la Protección Social dio a conocer el primer caso de brote de enfermedad por coronavirus COVID- 19 en el territorio nacional. Se declaró emergencia sanitaria y social mundial, requiriendo una acción efectiva e inmediata de los gobiernos, las personas y las empresas. Se hizo necesario que a la población más necesitada se le garantizara el acceso al agua, sin que las restricciones económicas que le impiden el pago oportuno de la facturación, justifiquen en estas condiciones la no prestación del servicio. Esta medida beneficiaría a cerca de un millón de colombianos

INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN Y RESULTADOS
CON CORTE DICIEMBRE 31 DE 2019

c:\users\sistemas\documents\sistemas\empresas2020\ AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P. / Inf. M&A:IA:0306: 20
Auditado: VMMD Revisado: YMAL Aprobado: JRMM Impreso: JBM

que, una vez declarada la emergencia sanitaria, no tenían agua en sus hogares por la falta de pago de sus facturas.

El gobierno nacional aseguró que los operadores de servicios públicos debían realizar jornadas de lavado de zonas públicas, alcanzando a la fecha más de 2.400.000 metros cuadrados de áreas comunes desinfectadas. *“Tenemos el reporte de 18 prestadores en 21 ciudades de 15 departamentos que han implementado las medidas de lavado, limpieza y desinfección de áreas públicas en el marco de la emergencia”* (Ministro de vivienda Jonathan Malagón hace referencia a las 200 mil conexiones gratuitas al servicio de acueducto para hacerle frente al Coronavirus).

Adicionalmente a lo descrito, en el mes de marzo, el Gobierno Nacional anunció la posibilidad de diferir el pago de las facturas de acueducto, alcantarillado, aseo y energía de los estratos 1 y 2 con cuotas a 36 meses para aliviar el bolsillo de los colombianos más vulnerables durante la crisis del Covid-19. En el mes de abril, esta medida se extendió para las familias de los estratos 3 y 4 y usuarios comerciales e industriales que podían diferir sus facturas a 24 meses. Este beneficio iba hasta el mes de mayo. El nuevo plazo para hacerlo será el próximo 31 de julio de 2020. Para estratos 1 y 2 a 36 meses y para 3 y 4 y usuarios comerciales e industriales a 24 meses. Las familias tendrán un descuento en su factura y las organizaciones comunitarias contarán con recursos para su operación, garantizando la continuidad y calidad del servicio.

Aguas de Malambo está comprometida con la prestación de los servicios públicos con calidad, continuidad y cobertura. La situación que hoy enfrenta el país por la pandemia del coronavirus (COVID-19) no es ajena a la Organización y, por ello, permanentemente busca opciones para facilitar a sus clientes el acceso y la financiación de los servicios públicos, todo dentro de la normatividad que rige a las compañías de su naturaleza. En concordancia con las nuevas disposiciones del gobierno nacional y los entes regulatorios, Aguas de Malambo implementó una serie de medidas que facilitan el acceso y pago de los servicios públicos domiciliarios a sus clientes y usuarios que más lo necesiten, mientras se mantenga la declaratoria de emergencia en el país, debido a la pandemia del coronavirus (COVID-19).

Relacionamos seguidamente las medidas adoptadas e implementadas por Aguas de Malambo, según informe de Adopción de medidas para posibilitar el acceso al servicio de acueducto y alcantarillado durante la pandemia del coronavirus (COVID-19), publicado en su página web:

Estratos 1 y 2

**Plazo para pago de 36 meses a una tasa del 0%, se aplicará automáticamente en caso de que no pagues la factura, antes de la fecha con recargo.*

** un período de gracia de 2 meses, sin cobro de intereses, antes de que tengas que pagar la primera cuota.*

**Si deseas pagar el valor total de estos consumos, puedes solicitarlo sin problema, en la línea 018000518196.*

**Si tienes deudas anteriores a la contingencia, te ofrecemos facilidades de pago con tasas y plazos especiales. Estas condiciones aplican si te contactas con nosotros antes del 30 de junio de 2020.*

**Durante la contingencia, reinstalamos y reconectamos los servicios de los hogares que estaban suspendidos por falta de pago, buscando llevarles bienestar y calidad de vida.*

**Durante la contingencia no realizaremos suspensiones y cortes de los servicios públicos domiciliarios por falta de pago.*

INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN Y RESULTADOS CON CORTE DICIEMBRE 31 DE 2019

c:\users\sistemas\documents\sistemas\empresas2020\ AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P. / Inf. M&A:IA:0306: 20

Auditado: VMMD

Revisado: YMAL

Aprobado: JRMM

Impreso: JBM

Estratos 3 y 4

Plazo para pago de 24 meses a una tasa del DTF + 2*, se aplicará automáticamente en caso de que no pagues la factura, antes de la fecha con recargo.*

**Tendrás un período de gracia de 2 meses, sin cobro de intereses, antes de que tengas que pagar la primera cuota.*

**Si deseas pagar el valor total de estos consumos, puedes solicitarlo sin problema, en la línea 018000518196.*

**Durante la contingencia, reinstalamos y reconectamos los servicios de los hogares que estaban suspendidos por falta de pago, buscando llevarles bienestar y calidad de vida.*

**Durante la contingencia no realizaremos suspensiones y cortes de los servicios públicos domiciliarios por falta de pago.*

Prestación del servicio de acueducto y alcantarillado: En el municipio de Malambo, sólo existe un prestador registrado en el SUI y corresponde a Aguas de Malambo S.A. E.S.P., como prestador del servicio de acueducto y alcantarillado.

En términos de la composición de los usuarios de la E.S.P., se destaca que el principal componente corresponde a los estratos 1, 2 y 3 en la mezcla de suscriptores, acorde con la tendencia en las empresas del sector. Es importante destacar que estos segmentos reciben subsidios sobre la tarifa de los servicios de acueducto y alcantarillado, por lo tanto, las empresas prestadoras de servicios públicos tienen una exposición considerable al cumplimiento por parte de los municipios, siendo para el caso de Aguas de Malambo por el pago de los subsidios en la tarifa para los estratos sociales más bajos. Según información suministrada por Aguas de Malambo y la verificación en los registros contables, el Municipio no ha cumplido puntualmente con la transferencia de los recursos correspondientes con subsidios y a la fecha de corte le adeuda a la E.S.P., la suma de \$1.653 millones.

Demanda: La E.S.P genera el 95% de sus ingresos a través de la comercialización de los servicios de acueducto y alcantarillado, siendo el servicio de acueducto el de mayores ventas con un 68%, mientras que el servicio de alcantarillado sólo aporta el 32%.

La E.S.P., durante el 2019 tuvo que soportar factores de impacto tales como:

- Afectación en sus ingresos por \$1.364 millones correspondientes a incumplimiento POIR derivado de la subejecución de las inversiones.
- Predios con cobro de consumo promedio por falta de micromedición.
- Disminución en el consumo promedio en 0.7 metros, como resultado de un mayor control en el consumo por parte de los clientes por la instalación de micromedición.
- Continuidad en pérdidas en m³ que no han sido facturadas a los usuarios.
- Cortes o suspensiones de servicio de agua por incumplimientos en los pagos de los ingresos facturados.
- Donación de medidores a usuarios por parte de la Fundación EPM, proyecto fuente de vida.

Ingresos: Para el 2019 los ingresos operacionales por la prestación del servicio (sin incluir otros servicios) presentaron un baja de \$537 millones con una variación porcentual de 4.9% respecto al 2018.

Si consideramos los ingresos anuales por suscriptor entregados por la compañía y las metas proyectadas para la vigencia tenemos que la meta se cumplió en un 67% por concepto de acueducto y 84% por alcantarillado, tal como se presenta:

INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN Y RESULTADOS CON CORTE DICIEMBRE 31 DE 2019

c:\users\sistemas\documents\sistemas\empresas2020\ AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P. / Inf. M&A:IA:0306: 20

Auditado: VMMD

Revisado: YMAL

Aprobado: JRMM

Impreso: JBM

Tabla No. 10
Ejecución de proyecciones de ingresos por acueducto y alcantarillado vigencia 2019.

CONCEPTO	ACUEDUCTO			ALCANTARILLADO		
	EJECUTADO	META	%EJECUCIÓN	EJECUTADO	META	% EJECUCIÓN
INGRESOS	7.065	10.538	67%	3.317	3.971	84%

Fuente: Información tomada del informe de gestión de la compañía vigencia 2019

Se advierte una alta dependencia de los ingresos de acueducto, aportando el 68%, mientras que el alcantarillado sólo tiene un 32% de participación. De los ingresos que la E.S.P., obtiene por la prestación del servicio depende la garantía de la continuidad y la respuesta a todos los requerimientos de flujo de caja que se necesita para subsistir frente a las exigencias normativas que cada vez son mayores en términos de productividad, eficacia, eficiencia y transparencia.

Las variaciones en los ingresos por la prestación de servicios se sustentan además en los siguientes aspectos.

- Los ingresos con respecto al 2018 disminuyeron en \$699 millones; el rubro más relevante fue el de recuperaciones no efectivas por \$241 (235) millones, que corresponde a la subestimación presupuestada de una demanda perdida.
- En 2019 el servicio de Acueducto obtuvo una ejecución del 79% de lo proyectado en los metros cúbicos facturados, por debajo del presupuesto en 971 mil metros cúbicos.
- La ejecución de los clientes de aguas residuales cerró en 88%, con una variación del 2%, con relación al año 2018.
- En el servicio de Aguas residuales, se cumplió el 79% proyectado de metros cúbicos y el 88% en la cantidad de clientes.
- Variación en los clientes de alcantarillado de 1%, con un total de 20,098 clientes teniendo una brecha entre servicios de solo 2.540 usuarios.
- El impacto en los ingresos de la provisión del POIR, en \$1.364 millones de pesos, afectó el cumplimiento de ingresos según las metas presupuestadas
- Se incorporó el valor de \$1.827 millones de pesos de la red secundaria del proyecto ampliación zona Sur, no se había tenido en cuenta para el plan de inversión inicial, toda vez que son recursos que asumirá el cliente Postobón, sin embargo por conceptos contables se debieron reconocer como una inversión de Aguas de Malambo, debido a que la infraestructura al final del contrato sería donada a la ESP. al finalizar el periodo no se cumplió el contrato de Postobón impactando la ejecución de ingresos en -\$1.827 millones.

Adicionalmente, durante el periodo 2019 no se presentaron devoluciones en ventas por concepto de INIC, de acuerdo a lo establecido en las Resoluciones CRA 688 de 2014 y 735 de 2015, anexo III.

Egresos: Respecto a los costos por prestación del servicio los mismos a diciembre 31 de 2019 alcanzaron \$10.189 millones, con un incremento de \$1.021 millones, en comparación con el mismo período de 2018 donde ascendían a \$9.168 millones.

Los principales factores que advierten la variación presentada, son el incremento de los servicios personales dado que se cubrió el 98% de las plazas cerrando con una plaza de 85 funcionarios, aumento gasto de depreciación por la entrada en operación de varios activos, alza del precios Kwh al iniciar nuevos contratos, aumento del servicio en varios sectores a 24H, y aumento de consumo de agua en bloque por la mayor demanda en barrio Mesolandia.

**INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN Y RESULTADOS
CON CORTE DICIEMBRE 31 DE 2019**

c:\users\sistemas\documents\sistemas\empresas2020\ AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P. / Inf. M&A:IA:0306: 20

Auditado: VMMD

Revisado: YMAL

Aprobado: JRMM

Impreso: JBM

Dentro de los gastos que ascendieron a \$4.166 millones se destaca el registro por deterioro de cartera por suma igual a \$2.103 millones, como resultado de que (...) *Para el cálculo de la pérdida crediticia esperada se le asigna a cada obligación una probabilidad individual de no pago que se calcula a partir de un modelo de probabilidad que involucra variables sociodemográficas, del producto y de comportamiento. El modelo utiliza una ventana de doce meses, por lo cual se estima la probabilidad de que una obligación tenga que provisionarse en un porcentaje determinado en ese mismo periodo. El modelo se aplicará con base en la tabla de puntajes (Scorecard) desarrollada teniendo en cuenta la información de la Empresa. Se definen los modelos de acuerdo con la información disponible y las características de los grupos poblacionales para cada uno. Si bien la metodología se aplica a todas las cuentas con saldo, se debe tener en consideración algunas exclusiones como: cuentas castigadas. Para su cálculo, previamente se define el momento a partir del cual se considera que una obligación se incumplió y no se recuperará*¹

No obstante lo anterior, el deterioro registrado aumentó en comparación con la vigencia 2018 (\$1.139 millones), en suma de \$964 millones, de acuerdo a los criterios de medición expuestos anteriormente.

El resultado neto a diciembre 31 de 2019 asciende a \$(3.264 millones) negativos con una aumento en la pérdida de \$1.890 millones (137%) frente al obtenido el año anterior cuando ascendía a \$(1.374 millones) negativos. Las principales afectaciones en los resultados de la entidad, se advierten por el aumento de mayor costo de energía por el incremento del servicio en algunos sectores, el aumento de la compra de agua en bloques, los impuestos, contribuciones y tasas se incrementaron en \$383 millones de pesos y por sanciones de silencio administrativo positivo y suministro de agua de mala calidad en el año 2016.

Nivel de eficiencia de liquidez: En el tema de eficiencia en costos, gastos e inversión, Aguas de Malambo presenta un margen Ebitda de -26,91%, superior al registrado en el mismo periodo del año anterior cuando alcanzó un -5,36%. En términos generales el resultado en el margen Ebitda se explica por el incumplimiento en los ingresos presupuestados por el contrato de construcción con el cliente Postobón, dada que su ejecución fue por inversión.

El indicador de eficiencia en la liquidez refleja que el valor del EBITDA al ser negativo no cubre el capital de trabajo. El nivel eficiente de liquidez relaciona el Ebitda con el capital de trabajo e indica las veces que el Ebitda cubre el capital de trabajo ajustado. En el presente indicador tiene alta incidencia las variables del activo y pasivo corriente. Se advierte menor cubrimiento que el registrado en el mismo periodo del año anterior debido a la disminución en el Ebitda.

Tabla No. 11
Nivel eficiencia de liquidez 2019 - 2018

INDICADOR NIVEL EFICIENCIA LIQUIDEZ	Diciembre de 2019	Diciembre de 2018
Nivel eficiencia liquidez	254,38%	-25,57%
Ebitda	(2.794)	(585)
Capital de Trabajo	-1.098	2.289

Fuente: información de los estados financieros a 2019. Cifras expresadas en millones de pesos.

Teniendo en cuenta el resultado negativo del capital de trabajo, se hace imperativo la implementación de acciones eficaces para la sostenibilidad financiera de la compañía mancomunado con las gestiones tendientes a mejorar la operación del servicio de acueducto y alcantarillado en los usuarios de la jurisdicción de la ESP. Consecuente de ello, el informe de sostenibilidad de la vigencia 2019 advierte que *“Aguas de Malambo, en la actualidad tiene una presión en la liquidez de la empresa, lo cual obedece a los bajos*

¹ Fuente: revelaciones a los estados financieros Aguas de Malambo.

niveles de recaudo y cartera con alta morosidad; a pesar de los esfuerzos en incrementar la continuidad del servicio en varios sectores de Municipio, lo cual nos ha llevado a un EBITDA negativo en \$2,589, afectando así la caja de la empresa, siendo ésta insuficiente para cumplir con los pagos necesarios en el funcionamiento administrativo y operativo de la misma....Ejecución del plan de inversiones al mes de diciembre de 142%, según el presupuesto original, los costos y gastos al 83% y los ingresos al 66%; generando una presión en la liquidez de la empresa.

CONCEPTO VIABILIDAD FINANCIERA:

Una vez considerados los estados financieros a diciembre 31 de 2019 y las proyecciones en un horizonte de 20 años, de Aguas de Malambo S.A. E.S.P., concluimos:

- **Hipótesis de negocio en marcha y causal de disolución:** Aguas de Malambo, viene presentando pérdidas recurrentes, lo que en 2015 generó que entrará en causal de disolución al reducirse su patrimonio neto por debajo del 50%, de acuerdo con el numeral 2 del artículo 457 del Código de Comercio. Sin embargo, la Asamblea de Accionistas realizó reunión extraordinaria en noviembre 11 de 2015, en la cual se aprueba la emisión de nuevas acciones como medida para enervar la situación planteada. Por ello durante la vigencia 2016 se realizó una capitalización por un total de \$11.500 millones y en la asamblea extraordinaria del 20 de octubre de 2017, por unanimidad, aprobaron aumentar el capital autorizado en veintitrés mil millones de acciones con un valor nominal de \$1 peso por cada una (\$23.000 millones), pasando de \$31.000 millones a \$54.000 millones para permitir la capitalización aprobada por parte de EPM matriz por un total de treinta y dos mil quinientos millones de pesos (\$32.500) distribuidos así:
 - 2017 doce mil quinientos millones de pesos (\$12.500)
 - 2018 dieciocho mil millones de pesos (\$18.000)
 - 2019 dos mil millones de pesos (\$2.000).

Estas capitalizaciones buscan apalancar el plan de inversiones que se requiere para cumplir las metas establecidas en las proyecciones financieras y respaldando el Plan de Negocio en marcha.

Por otra parte, el establecimiento de indicadores operativos y financieros de seguimiento a la empresa, con miras a mantener e intensificar la gestión, permiten a EPM tener una mesa de seguimiento liderada por la Dirección Planeación Agua y Saneamiento y la Gerencia de Gestión Financiera de Negocios e inversiones con la participación de funcionarios de otras dependencias de EPM y la filial, donde se apoya en los procesos de contratación, estructuración de proyectos y seguimiento técnico y financiero a las inversiones.

- **Impacto por provisión de inversiones POIR:** A diciembre 31 de 2019 se advierte impacto en los estados financieros por provisión POIR con cargo a los ingresos de la compañía, atendiendo lo dispuesto en el artículo 109 de la resolución CRA 688 de 2014 que estableció la metodología de provisión del POIR cuando se presenten incumplimientos en las metas del mismo.

Artículo 109 Provisión de inversiones por no ejecución del POIR: las personas prestadoras deberá realizar una provisión de recursos no ejecutados al cierre de cada año calendario, que se determinará con base en la siguiente fórmula: $Pli = (VPlf - VPlf) * (1 + r)^i$

Donde:

PI_i : Provisión de inversiones al año i .

$VPlf$: Valor presente del costo de inversiones planeadas al año i (pesos de diciembre del año base).

INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN Y RESULTADOS CON CORTE DICIEMBRE 31 DE 2019

c:\users\sistemas\documents\sistemas\empresas2020\ AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P. / Inf. M&A:IA:0306: 20
Auditado: VMMD Revisado: YMAL Aprobado: JRMM Impreso: JBM

*VPIf: Valor presente del costo de inversiones ejecutadas al año i (pesos de diciembre del año base).
r: Tasa de descuento según lo establecido en el artículo 20 de la presente resolución.*

Como consecuencia de lo anterior se registraron \$1.364 millones como provisión de la vigencia 2019.

Situaciones que pongan en peligro la viabilidad financiera del prestador: De acuerdo con lo evaluado y a pesar de los resultados negativos obtenidos por parte del prestador, de continuar con las gestiones establecidas en el plan empresa y cumplirse lo indicado en las proyecciones financieras, se disminuiría la afectación financiera y por ende garantizaría su continuidad no sólo en el corto sino también en el mediano y en el largo plazo, manejando las variables conservadoras en las proyecciones financieras y cumpliéndose las cifras presupuestadas.

Teniendo en cuenta lo establecido en la NÍA 570 respecto al análisis de la empresa en marcha, los resultados negativos presentados no muestran un panorama favorable debido al aumento de la pérdida neta obtenida en \$1.890 millones pesos y los problemas de liquidez existentes por el bajo recaudo alcanzado \$9.663. Sin embargo, el aumento en la continuidad del servicio en los distintos sectores, el incremento en los ingresos operacionales, el control y eficiencia de los costos y gastos y la mejora en los resultados de la gestión de recuperación de cartera, favorecerían el flujo de caja de la compañía y permitirían la continuidad en los niveles de inversión, que se reflejan directamente en la mejora, calidad y continuidad en la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado.

Es de indicarse que como consecuencia de la pandemia declarada por el virus Covid-19 las proyecciones, metas y objetivos financieros y de inversión requieren de evaluación e implementación de nuevas estrategias financieras que permitan el cumplimiento satisfactorio de las obligaciones con la comunidad del municipio de Malambo, empleados, proveedores, contratistas y socios en el corto, mediano y largo plazo. Lo anterior teniendo en cuenta que con corte mayo 2020, el resultado neto continúa siendo negativo derivado del aumento en los costos y gastos de operación por las reconexiones a suscriptores realizadas en el segundo trimestre de 2020

Tabla No. 12
Estado de resultado con corte a mayo 2020.

Concepto	Enero - Marzo	Abril	Mayo
Ingresos	2.870	3.897	5.023
Costos y gastos	3.019	4.206	5.326
Diferencia en cambio	0	0	0
Ing. financieros	67	94	89
Resultado antes de impuesto	-82	-215	-214
Impuestos	0	0	0
Resultado Neto	-82	-215	-214
Ebitda	242	212	350
Resultado Operacional	-149	-309	-303
Margen Ebitda	8%	5%	7%
Margen Operacional	-5%	-8%	-6%
Margen Neto	-3%	-6%	-4%

Fuente: información publicada en la página web de la entidad.

INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN Y RESULTADOS
CON CORTE DICIEMBRE 31 DE 2019

c:\users\sistemas\documents\sistemas\empresas2020\ AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P. / Inf. M&A:IA:0306: 20
Auditado: VMMD Revisado: YMAL Aprobado: JRMM Impreso: JBM

CAPÍTULO III
AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P.
ANÁLISIS PUNTOS ESPECÍFICOS
(Cifras expresadas en millones de pesos colombianos)

En cumplimiento de los lineamientos establecidos en la Resolución SSPD - 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010 emanada de la Superintendencia De Servicios Públicos Domiciliarios, en su **LIBRO II OTROS ENTES DEL SECTOR DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BÁSICO, TÍTULO 14 AUDITORES EXTERNOS DE GESTIÓN Y RESULTADOS**, en el cual se fijan criterios en relación con las Auditorías Externas de Gestión y Resultados, a continuación presentamos el informe con respecto al aspecto de **ANÁLISIS Y EVALUACIÓN DE PUNTOS ESPECÍFICOS** de **AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P.**, considerando los puntos indicados en la precitada Resolución y los informes emitidos por la administración durante la vigencia 2019:

3. Análisis y evaluación de puntos específicos: La AEGR deberá presentar un análisis y evaluación, que incluya sus opiniones y recomendaciones, respecto de todos los puntos que se relacionan a continuación para cada servicio. Si el concepto no aplica para el prestador, la AEGR deberá explicar las razones de este hecho.

3.1. Cumplimiento de los programas de gestión y/o acuerdos de mejoramiento suscritos con la SSPD: De acuerdo con lo indicado por la entidad según correo enviado y las verificaciones realizadas en la correspondencia de la E.S.P., con la SSPD (enviada y recibida), durante el 2019 no suscribió programas de gestión y/o acuerdos de mejoramiento con la Superintendencia de Servicios públicos Domiciliarios.

3.2. Verificación información financiera cargada al SUI (Resolución 20051300033635 de diciembre 28 de 2005): Aguas de Malambo S.A. E.S.P., realizó el reporte de la información financiera correspondiente al período 2019, el 19 de junio de 2020 considerando para ello los formatos habilitados en el SUI según las taxonomías de las cuentas.

La información reportada en la plataforma del SUI por servicios (acueducto y alcantarillado) corresponde a la información consolidada certificada por el Representante Legal y el Contador de la S.A. E.S.P., y dictaminada por el Revisor Fiscal **Jennifer Andrea Miguél Duarte** en representación de la firma KPMG S.A.S., el 26 de febrero de 2020, emitiendo una sin salvedades.

Imagen No. 5

Soporte certificación información financiera

Mis cargas de información

ID de la empresa: 24971

Nombre de la empresa: AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P.

Año	Periodo	Taxonomía	Tipo	Fecha de habilitación	Estado	Fecha actual
2015	Anual	Taxonomía 2015, Grupo 1 Individual	Individual	29/09/2015	Certificado	06/07/2016
2016	Anual	Taxonomía 2016, Grupo 1 Individual - Flujo de efectivo indirecto	Individual	06/07/2016	Certificado	01/07/2017
2017	Anual	Taxonomía 2017, Grupo 1 Individual - Flujo de efectivo indirecto	Individual	01/07/2017	Certificado	27/08/2018
2018	Anual	Taxonomía 2018, Grupo 1 Individual - Flujo de efectivo indirecto	Individual		Certificado	11/04/2019
2019	Anual	Taxonomía 2019, Grupo 1 Individual - Flujo de efectivo indirecto	Individual		Certificado	19/06/2020

Fuente: información suministrada por la entidad.

INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN Y RESULTADOS
CON CORTE DICIEMBRE 31 DE 2019

c:\users\sistemas\documents\sistemas\empresas2020\ AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P. / Inf. M&A:IA:0306: 20
Auditado: VMMD Revisado: YMAL Aprobado: JRMM Impreso: JBM

SERVICIO DE ACUEDUCTO

3.3. Costos laborales: Respecto al servicio de **acueducto** considerando la información suministrada por la E.S.P., se procedió a realizar el análisis del factor prestacional, tal y como se muestra a continuación:

Tabla No. 13

Factor prestacional por acueducto vigencia 2019

Categoría de empleo	*No. Empleados	Sueldos anuales	Otros pagos	Prestaciones legales	Prestaciones extralegales	Factor prestacional
Total personal Acueducto	86	\$1.226	\$324	\$233	\$25	0.47

fueron: información del SUI, reportada por la entidad.

* Total de empleados de la compañía incluyendo los dos servicios (acueducto - alcantarillado)

El reporte al SUI del personal de la compañía se realiza de forma general en número de empleados, pero la proporción de costos si se divide por tipo de servicio. El personal de la compañía se encuentra integrado por personal de nómina 80 y personal temporal 6 de donde, \$1.174 millones de pesos corresponden al personal de nómina y \$51 millones de pesos del personal temporal.

3.4. Área financiera: Incluye la gestión del prestador en la administración y manejo de los recursos financieros relacionados con la operación del servicio de acueducto. Análisis de los indicadores relacionados seguidamente y la metodología de cálculo de los mismos, teniendo en cuenta los estados contables básicos de la vigencia tales como:

- **Capital de Trabajo:** Se refiere a los recursos corrientes con que cuenta el prestador para producir la caja suficiente para cancelar cuentas por pagar correspondientes a insumos necesarios para prestar sus servicios. Las organizaciones cuentan con inventarios, cuentas por cobrar e inversiones a corto plazo convertibles fácilmente en efectivo lo que consideramos activo corriente, a esto hay que restarle las cuentas por pagar por adquisición de bienes y servicios, si esta diferencia da como resultado un valor positivo este se considera como la suma con que cuenta la E.S.P., para operar después de cancelar sus pasivos corrientes.

Para efectos del análisis del capital de trabajo de la E.S.P, consideramos:

Tabla No. 14

Indicadores de capital de trabajo acueducto.

INDICADOR	Diciembre de 2019	Diciembre de 2018
RAZÓN CORRIENTE	0,80	1,61
Activo Corriente	4.803	5.602
Pasivo Corriente	6.027	3.485
CAPITAL DE TRABAJO TEMPORAL	-1.225	2.117
Activo Corrientes - Pasivo Corriente	-1.225	2.117
CAPITAL DE TRABAJO NETO OPERATIVO	1.853	4.763
Cartera + inventarios - cuentas por pagar	1.853	4.763
PRODUCTIVIDAD DEL CAPITAL DE TRABAJO	0,262	0,619
KTNO	1.853	4.763
Ingresos operacionales	7.064	7.695

Fuente: información de los estados financieros de la entidad. - Cifras en millones de pesos

En el capital de trabajo se tienen los recursos productivos de la E.S.P., por tanto, del óptimo manejo de este componente, depende no solamente la disponibilidad del efectivo, sino también en parte la garantía de continuidad del servicio, la oportunidad del capital invertido y la imagen empresarial del prestador.

INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN Y RESULTADOS CON CORTE DICIEMBRE 31 DE 2019

c:\users\sistemas\documents\sistemas\empresas2020\ AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P. / Inf. M&A:IA:0306: 20

Auditado: VMMD

Revisado: YMAL

Aprobado: JRMM

Impreso: JBM

Como se puede apreciar el capital de trabajo temporal presenta un decremento de 2018 a 2019 pasando de \$2.117 a \$-1.225, sustentado principalmente por la disminución en el efectivo debido al bajo recaudo obtenido y la disminución de la cartera por el incremento en el deterioro registrado, la ejecución de nuevas obras y el pago a proveedores de forma oportuna.

Adicional a lo anterior, es importante resaltar que la E.S.P., no tiene pasivo financiero y sus principales acreencias corresponden a proveedores.

Capital neto operativo: Son los recursos que permiten mantener y desarrollar las operaciones regulares del giro del negocio, el capital de trabajo neto operativo es el resultado de tomar los inventarios más la cartera y restarle las cuentas por pagar a proveedores.

Dado que los ingresos de la E.S.P., provienen de la operación de los sistemas de acueducto y alcantarillado, a través de sus correspondientes tarifas, y que ellas reflejan a su vez la eficiencia de la entidad, es necesario propender por el aprovechamiento de los recursos productivos, representados especialmente en el capital de trabajo neto operativo (KTNO), el cual está compuesto por la cartera, los inventarios y las cuentas por pagar a proveedores de bienes y servicios.

El capital de trabajo neto operativo se refiere a la capacidad que se tiene para apalancar las actividades realizadas en el transcurso de la operación de la E.S.P, al observar la tabla anterior se puede concluir que a diciembre de 2019 el KTNO asciende a \$1.853 millones de pesos, evidenciando una disminución con respecto al resultado de 2018 cuando alcanzaba \$4.763, situación que se genera por la variación de la cartera como consecuencia del deterioro registrado (\$2.103 millones de pesos) por el incremento en las pérdidas crediticias esperadas.

Es importante resaltar que en Malambo, durante el año se realizaron gestiones comerciales en las cuales se ofrecen planes de financiación blandos, adicional a los cortes y suspensiones con el fin de cambiar la cultura de pago, mejorar el recaudo y la rotación de cartera.

La productividad del capital de trabajo (PKT) nos muestra la eficiencia en el manejo de los recursos corrientes, a mayor eficiencia, menor capital de trabajo se deberá tener para responder a las necesidades de operación de la organización generando por ende menor presión sobre el flujo de caja en relación con la demanda de efectivo.

De acuerdo con el análisis realizado para el servicio de acueducto la relación KTNO/ Ingresos es de 0,262 disminuyendo frente al 2018 (0,619), por la disminución en más de \$2.900 millones de pesos de KTNO; lo anterior, indica que por peso de ingresos la entidad mantuvo \$0,262 de capital de trabajo neto operativo. Es necesario considerar factores como el recaudo que impactan la generación del capital de trabajo (baja eficiencia en el recaudo).

- **Rentabilidad y Ebitda**

Tabla No. 15
Indicadores de rentabilidad acueducto

INDICADOR RENTABILIDAD	Diciembre de 2019	Diciembre de 2018
RENTABILIDAD DEL ACTIVO TOTAL	-6,72%	-4,96%
Ebitda	(2.623)	(1.322)
Activo Total	39.022	26.639
RENTABILIDAD DEL PATRIMONIO	-10,14%	-7,49%
Ebitda - Gastos Financieros - Impuesto de Renta	(2.623)	(1.322)
Patrimonio	25.880	17.646

INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN Y RESULTADOS
CON CORTE DICIEMBRE 31 DE 2019

c:\users\sistemas\documents\sistemas\empresas2020\ AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P. / Inf. M&A:IA:0306: 20
Auditado: VMMD Revisado: YMAL Aprobado: JRMM Impreso: JBM

MARGEN EBITDA	-37,13%	-16,91%
Ebitda	(2.623)	(1.322)
Ingresos operacionales	7.064	7.820

Fuente: información entregada por unidades de servicio – provisión

- A diciembre 31 de 2019 para el servicio de acueducto se presenta un ebitda negativo por valor de \$(2.623), evidenciando un aumento significativo del mismo en comparación con el resultado obtenido en diciembre de 2018 cuando ascendía a \$(1.322). Los resultados obtenidos en ambos períodos se encuentran impactados por el reconocimiento del deterioro de la cartera (2019 - \$2.104; 2018 - \$1.139) y para la vigencia 2019 la provisión del POIR en más de \$1.262 millones de pesos.
- Con base en lo anterior, se indica que la E.S.P., no está generando el efectivo suficiente para cubrir las inversiones en capital de trabajo, reposición de activos fijos, inversiones estratégicas y reparto de utilidades, no obstante, son situaciones para las cuales se vienen generando planes de acción desde la Alta Gerencia con el fin de mejorar las condiciones operativas y comerciales lo que a su vez redundará en los resultados financieros obtenidos.
- Respecto al margen ebitda a diciembre 31 de 2019 para el servicio de acueducto, asciende a -37,13%, impactado por las situaciones expuestas anteriormente (Poir y deterioro de cartera). En la medida que se puedan mejorar las condiciones de recaudo y se disminuya la probabilidad de pérdida de los recursos de cartera, se disminuirá el impacto en los estados financieros por la incorporación de deterioro.
- El margen Ebitda indica en términos porcentuales la capacidad de la empresa para generar efectivo por cada peso de ventas; lo ideal desde el punto de vista financiero es lograr un alto margen ya que permite referenciar claramente como los ingresos superan los desembolsos en efectivo. Por consiguiente, uno de los compromisos fundamentales de la gerencia es concentrar esfuerzos en el crecimiento de dicho margen, lo que se traduce directamente en una mejora operacional del negocio, incrementando las posibilidades de permanencia, crecimiento y generación de valor.
- Ahora bien, de la relación entre el margen EBITDA y la productividad del capital de trabajo surge un importante indicador denominado “PALANCA DE CRECIMIENTO - PDC” que permite determinar qué tan atractivo es para una empresa crecer y por lo tanto da una idea con respecto a si el crecimiento agrega o no valor a los propietarios.

Tabla No. 16

Indicador de rentabilidad - palanca de crecimiento

INDICADOR RENTABILIDAD	Diciembre de 2019	Diciembre de 2018
PALANCA DE CRECIMIENTO	(1,42)	(0,27)
MARGEN EBITDA	(0,37)	(0,17)
PKT	0,262	0,619

Fuente: información entregada por unidades de servicio acueducto

Considerando lo indicado anteriormente, Aguas de Malambo por su estructura de capital de trabajo y estado de resultados, mantiene un margen EBITDA negativo igual a -0,37 mientras que su PKT es 0,262. Esto significa que si decide crecer cada peso adicional de ventas la E.S.P, debería producir más de un peso de caja bruta, e igualmente, ese peso adicional demandará una inversión en KTNO de 0,262 centavos. Para que el crecimiento libere caja el margen EBITDA debería ser mayor que la PKT, es decir, que la relación entre el primero y el segundo indicador debería ser mayor que uno (1).

Razones de eficiencia: Las razones de eficiencia permiten medir la capacidad de la administración para obtener flujo de efectivo con los activos y cada uno de los recursos productivos que la empresa posee para el desarrollo de su objeto social.

INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN Y RESULTADOS

CON CORTE DICIEMBRE 31 DE 2019

c:\users\sistemas\documents\sistemas\empresas2020\ AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P. / Inf. M&A:IA:0306: 20

Auditado: VMMD

Revisado: YMAL

Aprobado: JRMM

Impreso: JBM

Por medio del resultado obtenido en el cálculo de las razones se toman decisiones de mejoramiento y maximización de los bienes con el fin de aumentar la rentabilidad, rotación de inventarios, cuentas por cobrar, entre otras.

Tabla No. 17
Indicador de eficiencia

RAZONES DE EFICIENCIA	Diciembre de 2019	Diciembre de 2018
Relación ingresos frente a activos	18,10%	29,36%
Ingresos Operacionales	7.064	7.820
Activos totales	39.022	26.639

Fuente: información entregada por unidades de servicio de acueducto - cifras en millones de pesos.

Si analizamos el comportamiento de la relación de las ventas totales frente a los activos totales en el servicio de acueducto, evidenciamos que el retorno obtenido por la inversión para dicho servicio fue del 18,10% en 2019, por debajo del resultado obtenido en 2018. Lo anterior, obedece al incremento en los activos fijos por las inversiones realizadas en 2019 correspondientes a proyectos como: ampliación de red primaria de la zona sur y optimización y sectorización de redes de acueducto y a la disminución de los ingresos ocasionados por la ejecución de cortes y suspensiones de servicio a suscriptores derivado de las estrategias comerciales realizadas.

- **Coefficiente operacional:** Corresponde a la participación de los costos y gastos en los ingresos operacionales, donde para el caso del servicio de acueducto tenemos los siguientes resultados:

Tabla No. 18
Indicador coeficiente operacional

INDICADOR	Diciembre de 2019	Diciembre de 2018
Coefficiente operacional	177,86%	139,83%
Costos y gastos	12.565	10.935
Ingresos Operacionales	7.064	7.820

Fuente: información entregada por unidades de servicio - provisión

A diciembre 31 de 2019 se presenta un coeficiente operacional del 177,86% desmejorado frente al resultado obtenido en 2018, indicando que los costos y gastos operacionales participan en el total de los ingresos operacionales en dicha proporción, es decir, los ingresos operacionales no alcanzan a cubrir los costos y gastos de operación. La situación se sustenta principalmente en la incorporación en los estados financieros del deterioro de cartera. Es importante indicar, que durante el 2019 los ingresos operacionales disminuyeron en \$755 millones de pesos, sin embargo se continúan ejecutando estrategias en la micromedición y el recaudo de cada uno de los periodos facturados.

- **Cálculo actuarial - valor por amortizar:** La entidad no tiene cálculo actuarial de pensiones, dado que fue creada en 2010 y todos sus empleados pertenecen al régimen laboral de la Ley 50 de 1990. No obstante, presenta beneficios a empleados a largo plazo.

El beneficio a largo plazo corresponde al plan prima de antigüedad, otorgado a los empleados a través de la convención colectiva de trabajo, se otorga debido a los años de servicio. Se reconoce y se paga por una sola vez en el periodo respectivo y de acuerdo con los términos establecidos: Por diez (10) años de servicio continuo se pagarán 5 días de salario básico, por quince (15) años de servicio continuo se pagarán 10 días de salario básico, por veinte (20) años de servicio continuo se pagarán 15 días de salario básico, por veinticinco (25) años de servicio continuo se pagarán 20 días de salario básico respectivamente.

INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN Y RESULTADOS
CON CORTE DICIEMBRE 31 DE 2019

c:\users\sistemas\documents\sistemas\empresas2020\ AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P. / Inf. M&A:IA:0306: 20
Auditado: VMMD Revisado: YMAL Aprobado: JRMM Impreso: JBM

Para este beneficio la E.S.P., no dispone de un activo que respalde el plan. Es de indicar que el pasivo de beneficios a empleados por prima de antigüedad asciende a \$25 millones.

3.5. Área comercial: Incluye la gestión de medición, facturación y cobro del servicio, así como las actividades que adelanta el prestador para atender las peticiones y reclamaciones de los usuarios del servicio, teniendo en cuenta aspectos logísticos, procedimentales y demás aspectos que puedan afectar la relación usuario-prestador.

- **Análisis de equilibrio subsidios y contribuciones:** En la Ley 1450 del 16 de junio de 2011 por la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2010-2014 en el artículo 125 contempla los subsidios y contribuciones para los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, en el cual indica que para efectos de lo dispuesto en el numeral 6 del artículo 99 Ley 142 de 1994, para los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, los subsidios en ningún caso serán superiores al 70% del costo del suministro para el estrato 1, el 40% para el estrato 2; y 15% para el estrato 3. Los factores de aporte solidario para los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo a que hace referencia el artículo 2 de la Ley 632 de 2000 serán como mínimo los siguientes: suscriptores residenciales estrato 5 el 50%; suscriptores residenciales estrato 6 el 60%; suscriptores comerciales el 50% y suscriptores industriales el 30%.

Así mismo en el párrafo 1° dice que los factores de subsidio y contribuciones tendrán una vigencia igual a cinco (5) años, no obstante, estos podrán ser modificados antes del término citado, cuando varíen las condiciones para garantizar el equilibrio entre subsidios y contribuciones, para el caso de Aguas de Malambo, el municipio emitió el Acuerdo 008 de 2018, por medio del cual *“establece los factores de subsidios y aporte solidario para los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo del municipio de Malambo”*

Mediante el Decreto No 1013 de 2005 del Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial *“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”*, la cual es aplicada por los Concejos municipales o distritales.

Para el caso de los valores a aplicar por **AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P.**, se encuentran establecidos por el Concejo del Municipio de Malambo así:

Tabla No. 19
Factores de subsidio y contribuciones vigencia 2019

ESTRATO	SUBSIDIOS ACUEDUCTO
I	40%
II	35%
III	10%
CONTRIBUCIONES	
ESTRATO	CONTRIBUCIÓN
V	50%
VI	60%
Comercial	50%
Industrial	30%

Fuente: Acuerdo 008 de 2018, modificado por el acuerdo 014 de 2018 emanado de la Alcaldía de Malambo.

A continuación, se relacionan los subsidios y contribuciones reportados al SUI durante 2019:

INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN Y RESULTADOS CON CORTE DICIEMBRE 31 DE 2019

c:\users\sistemas\documents\sistemas\empresas2020\ AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P. / Inf. M&A:IA:0306: 20
Auditado: VMMD Revisado: YMAL Aprobado: JRMM Impreso: JBM

Tabla No. 20
Reporte subsidios y contribuciones acumulado realizado al SUI a diciembre 2019.

ESTRATO	VALOR SUBSIDIO
I	\$1.916
II	\$501
III	\$5
TOTAL	\$2.422
CONTRIBUCIONES	
ESTRATO	VALOR CONTRIBUCIÓN
Comercial	\$112
Industrial	\$48
TOTAL	\$160

Fuente: SUI

Se advierte de la información reportada al SUI, por concepto de subsidios y contribuciones coincide con las cifras manejadas por el área comercial de la compañía, tal como se ilustra:

Tabla No. 21
Reporte subsidios y contribuciones acumulado por acueducto realizado al SUI 2019.

ESTRATO	VALOR SUBSIDIO SUI	VALOR SUBSIDIO ÁREA COMERCIAL	DIFERENCIA
I	\$1.916	\$1.916	0
II	\$501	\$501	0
III	\$5	\$5	0
TOTAL	\$2.422	\$2.422	0
CONTRIBUCIONES			
ESTRATO	VALOR CONTRIBUCIÓN SUI	VALOR CONTRIBUCIONES ÁREA COMERCIAL	
Comercial	\$112	\$112	0
Industrial	\$48	\$48	0
TOTAL	\$160	\$160	0
DÉFICIT	\$-2.261	\$-2.261	

Fuente: SUI e informe del área comercial sobre subsidios y contribuciones - Aguas de Malambo.

Con base en la información presentada se advierte un déficit de \$-2.261 millones de pesos en la vigencia 2019, los cuales fueron cancelados oportunamente por el municipio de Malambo. No obstante, de vigencias anteriores se advierte una deuda de \$1.653 millones de pesos por cartera de subsidios.

Beneficiarios de subsidios: Se verificaron los suscriptores beneficiarios de subsidios considerando la información comercial suministrada por la compañía, tal y como se presenta a continuación:

Tabla No. 22
N° de usuarios beneficiados de subsidios acueducto vigencia 2019

ESTRATO	N° DE SUSCRIPTORES BENEFICIARIOS
I	15.033
II	4.453
III	151
TOTAL	19.637

Fuente: información entregada por la entidad.

- **Facturación y recaudado:** De acuerdo con la información entregada por la entidad para acueducto, los valores facturados frente a los recaudados no se calculan de manera individual por servicio, por lo tanto, a continuación, presentamos el consolidado:

**INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN Y RESULTADOS
CON CORTE DICIEMBRE 31 DE 2019**

c:\users\sistemas\documents\sistemas\empresas2020\ AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P. / Inf. M&A:IA:0306: 20

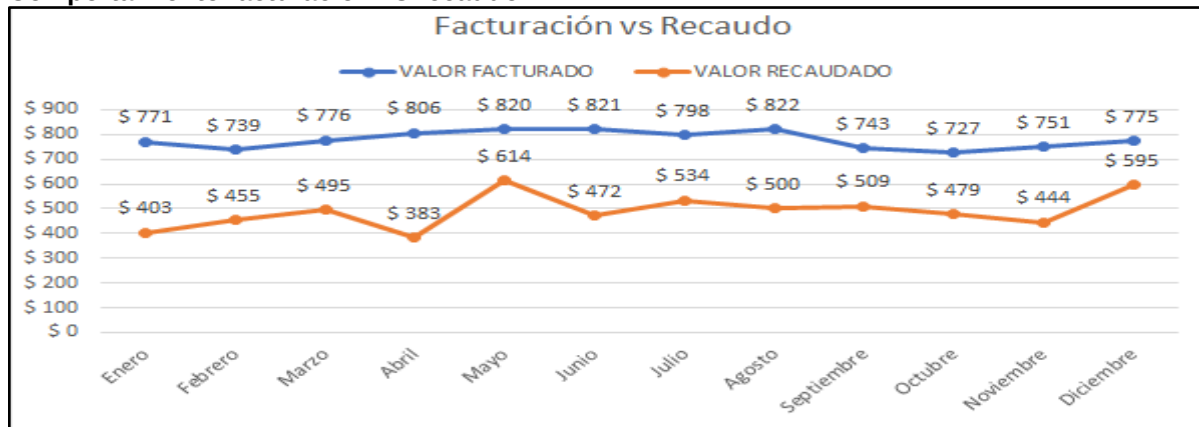
Auditado: VMMD

Revisado: YMAL

Aprobado: JRMM

Impreso: JBM

Imagen No. 6
Comportamiento facturación vs recaudo



Fuente: información suministrada por la entidad.

Para el año 2019, el total facturado fue de \$9.349 millones de pesos, la variación respecto al año anterior fue de \$-710 millones equivalente a una disminución en la facturación de -7%.

Las situaciones que impactaron la facturación corresponden a la disminución de 401 clientes en el servicio de acueducto derivado de las estrategias de cortes que generaron un decrecimiento del -2%. Adicionalmente, se tenía presupuestado la normalización de ciertos sectores del Municipio, sin embargo, no lograron legalizarse porque se requieren iniciativas por parte del Municipio.

Por otra parte, durante la vigencia 2019 se continuaron realizando campañas de normalización de clientes, incremento de los centros y modalidades de pago (vía web, recaudo electrónico, centros de pago, almacenes de cadena) e implementación de estrategias de suspensiones del servicio, sin embargo, el recaudo solo alcanzó en promedio un 63% sobre el monto total facturado. Si bien, la E.S.P., viene efectuando gestiones de recuperación de la cartera, es necesario seguir implementando estrategias eficaces de recaudo con impacto financiero positivo, tanto por mejoras en el flujo de caja operativo como con disminución en el deterioro de cartera.

Aguas de Malambo cuenta con un indicador de recaudo de clientes que para la vigencia 2019 alcanzó 63% equivalente a \$5.883 millones de pesos, siendo este inferior a la meta establecida del 70% y a los logros alcanzados en 2018 del 103% (\$5.758 millones de pesos). Relacionamos seguidamente el comportamiento del recaudo de forma mensualizada.

Tabla No. 23
Eficacia del recaudo vigencia 2019

MES	VALOR FACTURADO	VALOR RECAUDADO	META	EFICACIA DE RECAUDO
Enero	\$ 771	\$ 403	70%	64%
Febrero	\$ 739	\$ 455	70%	59%
Marzo	\$ 776	\$ 495	70%	67%
Abril	\$ 806	\$ 383	70%	49%
Mayo	\$ 820	\$ 614	70%	75%
Junio	\$ 821	\$ 472	70%	58%
Julio	\$ 798	\$ 534	70%	67%
Agosto	\$ 822	\$ 500	70%	61%
Septiembre	\$ 743	\$ 509	70%	69%

INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN Y RESULTADOS CON CORTE DICIEMBRE 31 DE 2019

c:\users\sistemas\documents\sistemas\empresas2020\ AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P. / Inf. M&A:IA:0306: 20
Auditado: VMMD Revisado: YMAL Aprobado: JRMM Impreso: JBM

Octubre	\$ 727	\$ 479	70%	64%
Noviembre	\$ 751	\$ 444	70%	61%
Diciembre	\$ 775	\$ 595	70%	77%
Total	\$ 9.349	\$ 5.883	70%	63%

Fuente: información suministrada por la entidad.

Con respecto al recaudo por concepto de subsidios la Alcaldía de Malambo canceló \$3.715 millones de pesos, de los cuales corresponden \$3.013 a la vigencia 2019 y \$702 a vigencias anteriores.

Es de indicar que si bien la eficiencia del recaudo ha mejorado vigencia a vigencia para la anualidad 2019 no cumplió con las metas propuestas.

- **Cartera, edad de la cartera y deterioro:** De acuerdo a la información suministrada la entidad no calcula sus indicadores de cartera por cada uno de los servicios sino sobre la totalidad de la misma. Por tal razón analizamos la cartera de forma consolidada para la vigencia 2019.

La cartera bruta por servicios públicos durante el año 2019 presentó un aumento de \$1.772 millones de pesos pasando de \$16.847 millones de pesos en 2018 a \$18.619 millones en 2019, debido a la cultura de no pago por parte de los usuarios de los servicios prestados que aumentaron la cartera mayor a 60 días en \$4.018 millones de pesos. A modo de ilustración presentamos el comportamiento de la cartera por edades vigencias 2018-2019.

Imagen No. 7

Cartera por edades al cierre de 2019 - Cifras en miles de pesos.

	2019		2018	
	Valor bruto en libros	Valor pérdidas crediticias esperadas durante el tiempo de vida	Valor bruto en libros	Valor pérdidas crediticias esperadas durante el tiempo de vida
Deudores servicios públicos				
Sin Mora	2,903,532	(1,741,424)	3,830,582	(2,143,583)
Menor a 30 días	467,465	(367,294)	1,475,166	(1,367,900)
30-60 días	314,841	(290,010)	626,339	(583,657)
61-90 días	312,137	(300,505)	283,099	(269,095)
91-120 días	301,526	(293,134)	246,947	(243,958)
121-180 días	504,745	(491,631)	426,718	(425,879)
181-360 días	2,425,680	(2,261,769)	2,152,993	(2,152,963)
Mayor a 360 días	11,388,920	(11,339,392)	7,804,928	(7,804,828)
Total deudores servicios públicos	18,618,846	(17,085,159)	16,846,772	(14,991,863)
Otros deudores				
Sin Mora	1,672,415	(1,446,218)	434,161	-
Menor a 30 días	-	-	204	(41)
30-60 días	-	-	4,195	(1,104)
61-90 días	44,850	(11,807)	-	-
91-120 días	-	-	58	(18)
121-180 días	-	-	124	(105)
Mayor a 360 días	8,691	(8,691)	8,537	(8,537)
Total otros deudores	1,725,956	(1,466,716)	447,278	(9,805)
Total deudores	20,344,802	(18,551,875)	17,294,050	(15,001,668)

Cifras en miles de pesos

Fuente: información extraída de las revelaciones de los estados financieros de la compañía vigencia 2019

Respecto a la cartera se analizan las siguientes situaciones:

- La cartera vencida se encuentra concentrada principalmente en la mayor a 360 días siendo esta equivalente al 61,16%, del total (\$18.619 millones). Se requiere continuar con las gestiones tendientes a su recuperación o depuración considerando que puede existir cartera irrecuperable por ser de usuarios inexistentes.

INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN Y RESULTADOS CON CORTE DICIEMBRE 31 DE 2019

c:\users\sistemas\documents\sistemas\empresas2020\ AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P. / Inf. M&A:IA:0306: 20

Auditado: VMMD

Revisado: YMAL

Aprobado: JRMM

Impreso: JBM

- Es necesario que se continúe con las estrategias que permitan la recuperación de la cartera por prestación de servicios, de igual forma, la depuración de aquella que ya no corresponde teniendo en cuenta predios vacíos, usuarios inexistentes, entre otros.
- Durante el 2019 se realizaron en total 6.972 financiaciones mediante la gestión puerta a puerta y el impacto por la estrategia de suspensión.
- Se realizaron campañas de fidelización premiando a los clientes que realizaban el pago de sus facturas oportunamente
- Se continúa realizando la gestión para mantenimiento de las financiaciones mediante llamadas telefónicas, visitas de gestión y contención de la suspensión del servicio.
- Gran parte de la cartera en mora se encuentra en sectores de difícil acceso a las estrategias comerciales como lo son: Villa Esperanza, Veredas, Carmen y Mesolandia, donde serán desplegadas estrategias sociales de acercamiento con la comunidad.
- Se advierte que la cartera se encuentra impactada también por lo adeudado por concepto de subsidios, valores que a diciembre 31 de 2019 ascienden a \$1.653 millones de pesos, así:

Tabla No. 24
Cartera de subsidios con corte diciembre de 2019.

AÑO	SALDO CARTERA
2011	\$76
2012	\$103
2013	\$232
2015	\$224
2016	\$20
2017	\$575
2018	\$422
TOTAL	\$1.653

Fuente: informe de subsidios entregado por la compañía - cifras en millones de pesos.

Uno de los aspectos de mayor incidencia en la valoración del riesgo empresarial es la cartera y la debida gestión para su recaudo. En tal sentido, la dinámica de su apreciación al interior de las organizaciones se caracteriza por la acumulación de la misma como un aspecto de incidencia altamente negativa en su gestión comercial. La tendencia internacional obliga a considerar diversas alternativas para su gestión y recaudo, abarcando aspectos más amplios, partiendo desde su deterioro contable para presentar la realidad financiera, hasta su baja una vez realizada la depuración de cada uno de los usuarios, determinando las posibilidades de recuperación reales.

En la vigencia 2019 se inició por parte de la sociedad proceso jurídico en contra del municipio de Malambo, para gestionar y recuperar la cartera adeudada desde vigencias anteriores.

Tabla No. 25
Deterioro de cartera vigencia 2019

CARTERA SERVICIOS PÚBLICOS									
Vencimientos	Sin mora	Menor a 30	30-60	61-90	91-120	121-180	181-360	Mayor a 360	Total
Valor	2.904	467	315	312	302	505	2.426	11.389	18.619
Deterioro	1.741	367	290	301	293	492	2.262	11.339	17.085
% Deterioro	60%	79%	92%	96%	97%	97%	93%	100%	92%

Fuente: información de las notas a los estados financieros vigencia 2019.

Castigo de cartera morosa: La cartera a depurar oficiosamente será la de aquellas cuentas que contengan cobros indebidos por servicios no prestados, lotes o demoliciones que no tengan posibilidad de cobro jurídico, cartera inactiva, facturación de consumos irreales o inexistentes, cargos fijos facturados después de la fecha en que se debió haber cortado el servicio y resuelto unilateralmente el

INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN Y RESULTADOS CON CORTE DICIEMBRE 31 DE 2019

c:\users\sistemas\documents\sistemas\empresas2020\ AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P. / Inf. M&A:IA:0306: 20

Auditado: VMMD

Revisado: YMAL

Aprobado: JRMM

Impreso: JBM

contrato de servicios públicos por parte de la empresa prestadora, y los correspondientes recargos por mora generados por esos cobros no autorizados.

No se advierte castigo de cartera realizado durante la vigencia 2019.

Deterioro de cartera: Del total de cartera por valor de \$18.619 millones de pesos el 92% se encuentra deteriorado \$17.085 millones. Es de indicar que en comparación con la vigencia 2018, aumentó en \$2.093 millones de pesos derivado del recaudo obtenido y el incremento de la cartera vencida en más de 60 días.

Reporte cartera al SUI diciembre de 2019: Validada la información de los estados financieros y lo reportado al SUI, se advierte conciliación en las cifras efectivamente reportada, tal como se ilustra:

Tabla No. 26

Conciliación cartera reportada al SUI y revelada en los estados financieros 2019.

CARTERA SERVICIOS PÚBLICOS						
Reporte cartera SUI			Estados financieros 2019			Diferencia
Cartera	Deterioro	Cartera neta	Cartera	Deterioro	Cartera neta	
18.619	17.085	1.534	18.619	17.085	1.534	0

Fuente: información del reporte financiero reportado al SUI y estados financieros 2019.

- **Estado de Micromedición por uso y estrato:** Para hacer el análisis del estado de la micromedición por uso mensualizado se tomó la información entregada por la entidad, donde se muestran las siguientes variables: número de suscriptores con medición, número de suscriptores sin medición, cobertura de micromedición (%), con los siguientes resultados para el período de diciembre de 2018:

Tabla No. 27

Estado de micromedición acueducto por uso mensualizado - vigencia 2019 / área comercial

Periodo	Usuarios Micromedidos	Usuarios No Micromedidos	Total Usuarios	% cobertura de usuarios Micromedidos
2019	19.394	3.355	22.749	85,25%

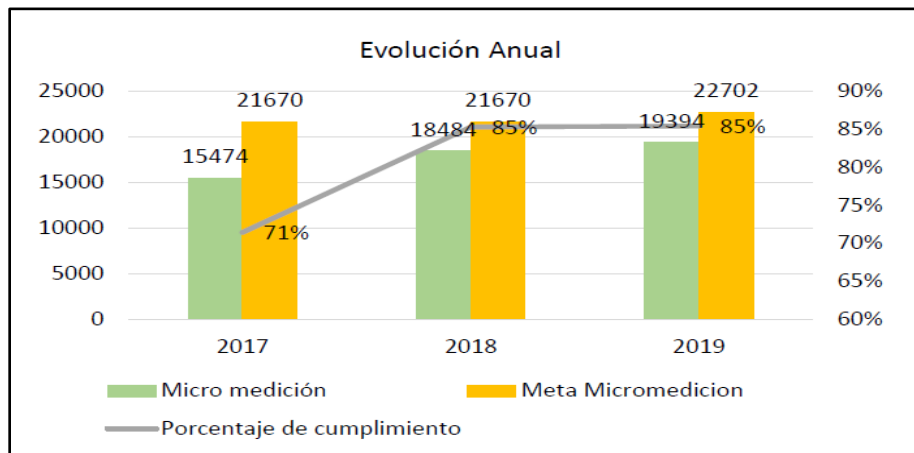
Fuente: información entregada por la compañía.

Considerando la información y de acuerdo a lo establecido en la Ley 142 de 1994 en su artículo 146 “...En todo caso, las empresas tendrán un plazo a partir de la vigencia de la presente ley para elevar los niveles de macro y micromedición a un 95% del total de los usuarios, para lo cual deberán iniciar un plan, con un porcentaje mínimo de inversión, para la adquisición y financiación de los medidores a los estratos 1, 2, 3.”, la entidad no está cumpliendo con los parámetros establecidos.

De acuerdo al informe de gestión Aguas de Malambo logró alcanzar un 85% de cumplimiento ante la meta de 22.702, cerrando el año con 19.394 usuarios con medición. Durante el 2019 se instalaron 1.820 medidores que aumentaron la cobertura de usuarios micromedidos.

**INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN Y RESULTADOS
CON CORTE DICIEMBRE 31 DE 2019**

Imagen No. 8
Evolución de las micromediciones 2017-2019.



Fuente: información del informe de gestión 2019.

El estado de micromedición a diciembre de 2019 equivale al 85%, es decir, que según el reporte se tienen sin medición 3.355 suscriptores.

Para el análisis realizado comparativamente vigencia 2019 y 2018 sobre el estado de las micromediciones, según la fórmula de la Resolución CRA 315 de 2005 es: número total de micromedidores funcionando / número total de micromedidores instalados, los resultados son los siguientes:

Tabla No. 28
Cálculo micromedición real con datos reportados por el área comercial.

Concepto	Vigencia 2019	Vigencia 2018
Suscriptores con medidor	19.394	18.434
Suspendidos	7.964	4.262
Desconectados	1.672	628
Funcionando	17.990	15.601
% medidores funcionando	92,76%	84,63%

Fuente: información comercial suministrada por la entidad.

De acuerdo a lo indicado en el informe de gestión comercial, se continuará mejorando los indicadores de micromedición de la compañía.

- **Cortes y suspensiones del servicio:** Teniendo en cuenta el artículo 136 de la Ley 142 de 1994, se consideran suspensiones del servicio las definidas en dicha norma y aquellas que superan el nivel máximo permisible, según metodología de la Resolución 315 de 2005. De acuerdo con la información del área comercial durante 2019 se presentaron 7.964 suspensiones de servicio, sin embargo, de acuerdo a la información del SUI fueron 14.985, tal como se ilustra:

INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN Y RESULTADOS
CON CORTE DICIEMBRE 31 DE 2019

c:\users\sistemas\documents\sistemas\empresas2020\ AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P. / Inf. M&A:IA:0306: 20
Auditado: VMMD Revisado: YMAL Aprobado: JRMM Impreso: JBM

Tabla No. 29
Reporte de suspensiones remitido al SUI vigencia 2019

CÓD	TIPO DE SUSPENSIÓN	Nº SUSPENSIONES	Nº DE SUSCRIPTORES AFECTADOS	TIEMPO DE SUSPENSIÓN EN HORAS
1	Reparaciones técnicas y mantenimientos periódicos, con aviso oportuno a los usuarios.	13	27.583	194
4	Suspensiones no programadas, no avisadas	212	114.202	254
5	Suspensiones por no oferta del servicio y no relacionadas con ninguno de los tipos de suspensiones anteriores.	14.760	6.128.630	31.172
TOTAL		14.985	6.270.415	31.620

Fuente: Reporte de suspensiones SUI 2019.

Como se advierte, la principal causa obedece a suspensiones por no oferta del servicio, no obstante, Aguas de Malambo, continúa con las gestiones tendientes a brindar una mayor continuidad en la prestación del servicio a todos sus usuarios.

Ahora bien, para el indicador de suspensiones y cortes se tiene como referencia para la meta, los clientes mayores a 7 cuentas vencidas desde julio hasta diciembre 2019, la ejecución alcanzó (109%) debido a la estrategia comercial de cortes implementada en el segundo semestre de 2019. Relacionamos el comportamiento de las suspensiones y cortes durante la vigencia.

Tabla No. 30
Comportamiento de las suspensiones y cortes vigencia 2019.

Periodo	Suspensiones efectivas	Cortes efectivos
ene-19	284	12
feb-19	534	280
mar-19	588	47
abr-19	586	130
may-19	1.279	42
jun-19	790	0
jul-19	683	230
ago-19	743	403
sep-19	513	112
oct-19	651	112
nov-19	654	234
dic-19	659	70
Total	7.964	1.672

Fuente: información suministrada por la compañía.

- **Composición de composición de usuario por uso y estrato. Última actualización del catastro de usuarios.**

Composición de usuario por uso y estrato según reporte comercial: De acuerdo a la información del área comercial de la entidad por acueducto los suscriptores del servicio, se presentan los siguientes datos:

Tabla No. 31
Composición de suscriptores de acueducto según reporte comercial.

Suscriptores acueducto	ACUEDUCTO		
	Diciembre de 2019	Diciembre de 2018	Crecimiento
Estrato 1	17.517	17.555	-38
Estrato 2	4.497	4.987	-490
Estrato 3	156	195	-39
Total Residencial	22.170	22.737	-567
Industrial	23	24	-1
Comercial	487	583	-96

INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN Y RESULTADOS CON CORTE DICIEMBRE 31 DE 2019

c:\users\sistemas\documents\sistemas\empresas2020\ AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P. / Inf. M&A:IA:0306: 20

Auditado: VMMD

Revisado: YMAL

Aprobado: JRMM

Impreso: JBM

Suscriptores acueducto	ACUEDUCTO		
	Diciembre de 2019	Diciembre de 2018	Crecimiento
Oficial	69	63	6
Total No Residencial	579	670	-91
Total	22.749	23.407	-658

Fuente: información comercial de la entidad.

Según la información reportada se presenta un decrecimiento respecto a diciembre de 2018 por servicio de acueducto equivalente a 658 suscriptores, siendo la principal disminución en los usuarios residenciales. La disminución de usuarios es el resultado de las estrategias de suspensiones y cortes realizadas por el área comercial micromedición que permitió la vinculación de nuevos usuarios, legalizando aquellos usuarios que ya contaban con el servicio.

Composición de usuario por uso y estrato según reporte al SUI: Se verificó la información reportada por parte de la entidad respecto a los suscriptores activos a diciembre 31 de 2019, tal como se presenta:

Tabla No. 32

Suscriptores servicio de acueducto reportados al SUI a diciembre de 2019

Suscriptores acueducto	ACUEDUCTO		
	Diciembre de 2019	Diciembre de 2018	Crecimiento
Estrato 1	17.535	17.560	-25
Estrato 2	4.708	4.981	-273
Estrato 3	162	196	-34
Total Residencial	22.442	22.737	-295
Industrial	24	23	1
Comercial	535	583	-48
Oficial	67	63	4
Otros	1	0	1
Total No Residencial	627	669	-42
Total	23.069	23.407	-338

Fuente: información reportada al SUI vigencia 2019-2018.

Cotejada la información entregada por el área comercial y la reportada al SUI por número de usuarios del servicio de acueducto, se advierte que para la vigencia 2019 existen diferencias de 320 usuarios.

Informe última actualización del catastro: Desde la vigencia 2015 esta labor no se ha actualizado y se encuentra en proyecto por parte del grupo filial EPM.

- **Consumo**

Información de consumo demanda entregada por el área Comercial: De acuerdo con la información entregada, durante el 2019 se facturaron 3.563.884 m³, alcanzando el 78,56% de la meta propuesta para la vigencia que se estimó en 4.536.000 m³.

Tabla No. 33

Demanda comercial por consumo servicio de acueducto 2019

PERIODO	CONSUMO M3
ENERO	296.161
FEBRERO	300.010
MARZO	304.747
ABRIL	313.121
MAYO	313.851
JUNIO	313.462
JULIO	304.399

**INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN Y RESULTADOS
CON CORTE DICIEMBRE 31 DE 2019**

c:\users\sistemas\documents\sistemas\empresas2020\ AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P. / Inf. M&A:IA:0306: 20

Auditado: VMMD

Revisado: YMAL

Aprobado: JRMM

Impreso: JBM

PERIODO	CONSUMO M3
AGOSTO	308.760
SEPTIEMBRE	293.215
OCTUBRE	266.580
NOVIEMBRE	269.067
DICIEMBRE	280.512
TOTAL	3.563.884

Fuente: información suministrada por el área comercial de Aguas de Malambo S.A E.S.P.

Considerando los consumos en metros cúbicos facturados para el servicio de acueducto en 2019 encontramos que se presenta un alza de 31.884 metros cúbicos, representado en 1%.

Información tomada del SUI:

Tabla No. 34

Consumo en metros cúbicos comparativo reporte SUI vs informe comercial - diciembre 2018

PERIODO	VOLUMEN		
	CONSUMO ÁREA COMERCIAL - M3	CONSUMO SUI - M3	DIFERENCIA
CONSUMOS FACTURADOS	3.563.884	3.424.839	139.045

Fuente: información suministrada por el área comercial de Aguas de Malambo S.A E.S.P.

Se advierten diferencias entre la información reportada al SUI por concepto de consumos en metros cúbicos y la suministrada por la entidad durante la vigencia 2019 que alcanzan 139.045 metros cúbicos de menos reportados al SUI.

- **Nivel de cumplimiento de los fallos de la SSPD**

Tabla No. 35

Nivel de cumplimiento de la SSPD.

CAUSAL	CANTIDAD
Confirma	17
Inhibe	0
Modifica	10
Revoca	4
Archiva	5
Rechaza	17
Improcedente	12
TOTAL	65

Fuente: Información reportada en el informe de sostenibilidad 2019 suministrado por la ESP.

- **Tiempo de atención a clientes:** El indicador de tiempo de atención hace referencia al tiempo que se demora, Aguas de Malambo en responder la reclamación o solicitud del cliente, en tal sentido, el tiempo se mide en la demora en días para solucionar y gestionar lo requerido.

Tabla No. 36

Tiempo de respuesta

TIEMPO DE ATENCIÓN	Año 2019	
	RECLAMOS ATENDIDOS	%
El mismo día	16	1%
1 a 15 días	19.348	99%
más de 15 días	0	0%
TOTAL	19.364	100

Fuente: información suministrada por la entidad.

INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN Y RESULTADOS CON CORTE DICIEMBRE 31 DE 2019

c:\users\sistemas\documents\sistemas\empresas2020\ AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P. / Inf. M&A:IA:0306: 20

Auditado: VMMD

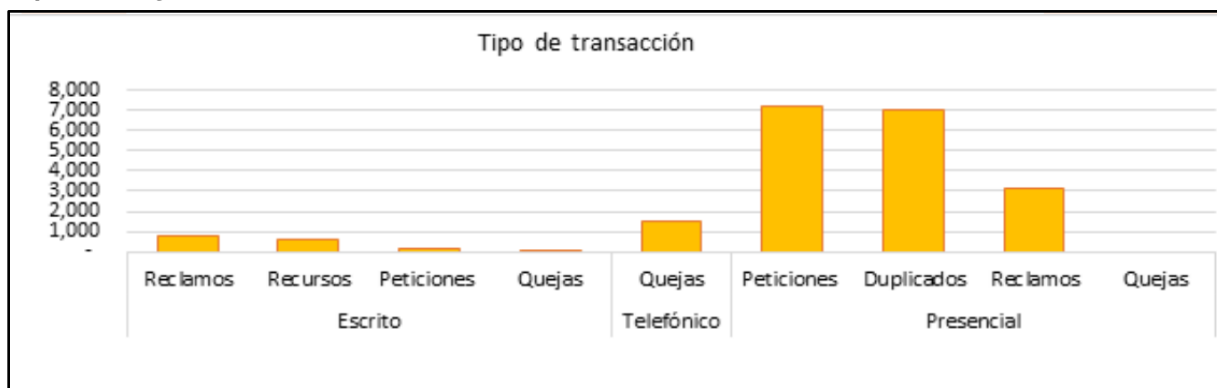
Revisado: YMAL

Aprobado: JRMM

Impreso: JBM

Durante el 2019, se logró la atención oportuna en los reclamos en un 99.59%. Fueron realizadas un total de 20.463 transacciones en todos los canales, presentándose un decremento del -18% con respecto al año anterior. El canal escrito recibió 1.581 transacciones, mientras que el telefónico 14.138.

Imagen No. 9
Tipos de PQR



Fuente: información extraída del informe de sostenibilidad vigencia 2019.

Para la entidad el 85% de las transacciones que se atienden se hacen a través del canal presencial. Al revisar el cumplimiento de los tiempos de atención de usuarios por este canal, se advierte un tiempo promedio de espera de 0:54:50 por usuario, siendo este tiempo mejor que el alcanzado en 2018 de 1:13:34 por usuario. Lo anterior evidencia que las estrategias hasta ahora implementadas han dado fruto en la atención de usuarios, sin embargo estas deben continuarse para cumplir el umbral de tiempo meta establecido por la E.S.P, estando éste totalmente desfasado frente a los umbrales de tiempo establecidos por la E.S.P 0:21:00. Lo anterior, debido a las solicitudes recurrentes de copia o reimpresión de las facturas de servicio indicadas por los usuarios.

- La mayor concentración de peticiones corresponden a solicitudes de duplicados de facturas, por lo que la entidad instaló un generador de facturas automático y designó a un aprendiz SENA como apoyo a este proceso con el fin de disminuir la atención a usuarios por este concepto.
- Las quejas que más se presentan corresponden a inconformidad por trabajos realizados, suspensiones o cortes de servicio, demora en la atención de petición y de daños.
- Los reclamos que más se presentan corresponden a cambios o actualización de estrato e inconformidad con el consumo facturado. Sobre esta situación Aguas de Malambo realiza campañas que apuntan a difundir el uso adecuado del agua y las posibles variables que impactan la variación del consumo
- Los recursos interpuestos por los usuarios corresponden en su mayoría a inconformidades por los montos de consumo facturados. Sobre esta situación Aguas de Malambo realiza campañas que apuntan a difundir el uso adecuado del agua y las posibles variables que impactan la variación del consumo.
- La eficiencia en el llamado alcanzó el 35% de cumplimiento, sin embargo se implementó una cuponera que permitiera gestionar los duplicados de facturas solicitadas y por tanto mejorar la atención de los usuarios presencialmente.

Adicionalmente, a los motivos expuestos, la entidad a través de Gestión social trabaja en la comunicación oportuna del cambio de horario en la prestación del servicio, ejecución de mantenimiento de redes

INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN Y RESULTADOS CON CORTE DICIEMBRE 31 DE 2019

c:\users\sistemas\documents\sistemas\empresas2020\ AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P. / Inf. M&A:IA:0306: 20
Auditado: VMMD Revisado: YMAL Aprobado: JRMM Impreso: JBM

eléctricas para evitar afectar la continuidad del servicio, reposición de tuberías y limpieza a redes de alcantarillado que permitan disminuir las PQRS presentadas por los usuarios.

Se hace necesario continuar con la gestión para minimizar el tiempo de respuesta para las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes del cliente, teniendo en cuenta los tiempos que establece la norma para dar respuesta a los usuarios.

ÁREA TÉCNICA

Cumplimiento en materia de licencias y vigencia de las mismas concesión de aguas: En la auditoría realizada se pudo observar que continúa vigente para Aguas de Malambo la Resolución de la Corporación Regional del Atlántico - CRA N° 075 de 8 de febrero de 2018 la cual se le renovó hasta el 8 de febrero de 2023.

Plan de saneamiento y manejo de vertientes - PSMV: Se cuenta con el PSMV cedido del anterior operador. Se envió documento modificatorio y se obtuvo respuesta por parte de la Corporación Regional Autónoma del Atlántico CRA por medio del Auto 0000493 de 2016 en donde se daba inicio al proceso de modificación del PSMV y en cuanto a la aprobación de la modificación aún no se ha obtenido respuesta.

Se continúa trabajando y reportando con el PSMV modificado y presentado de acuerdo a los requerimientos de la CAR. El último reporte se hizo el 30 de diciembre de 2019. No se tiene ninguna respuesta de la CAR.

Permiso de vertimiento de lodos PTAP: Se continua con el mismo manejo de los lodos secos que se originan en las Plantas de tratamiento de aguas potable – PTAP, tanto en El Tesoro como en Concord. Estos se están utilizando como barrera de protección en la bocatoma ya que en el análisis realizados en laboratorio “Labomar” y por la firma TICSa no presentan contaminación ambiental. La empresa cuenta con un procedimiento para el Manejo Integral de Residuos Sólidos – PMIRS.

Observación N°1: La captación de aguas para el acueducto es superficial del río Magdalena y esta concesión de agua se encuentra al día. Se continúa con el mismo PSMV a la fecha de la auditoría no se tiene aprobación de este. Se ha realizado la solicitud de modificaciones y ajustes al PSMV. Se han presentado las diferentes modificaciones y no se tiene respuesta por parte de la CAR. Se recomienda enviar oficio a la Corporación Regional del Atlántico – CRA, solicitándole en qué va lo relacionado con la aprobación del PSMV, ya que se han hecho las modificaciones solicitadas por la CRA.

Disposición: De acuerdo

Índice de agua no contabilizada - IANC e IPUF: En Aguas de malambo se identificaron muchas oportunidades de mejora con el fin de impactar positivamente el IANC, entre los cuales se encuentran la gestión de los consumos, la recuperación de usuarios que han migrado a estados de corte y suspensión, y la continuidad a los planes de trabajo comerciales y operativos enfocados a la gestión de cortes, recaudo y desconexión de sectores subnormales, situación que tiende a la mejora en la medida que las condiciones de continuidad y calidad en la prestación del servicio sigan en aumento.

Gestionar pérdidas para mejorar los indicadores fue una de las principales metas que se tuvieron desde el área de operación y mantenimiento de Aguas de Malambo, es por eso que en mes de abril de 2019,

INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN Y RESULTADOS CON CORTE DICIEMBRE 31 DE 2019

c:\users\sistemas\documents\sistemas\empresas2020\ AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P. / Inf. M&A:IA:0306: 20

Auditado: VMMD

Revisado: YMAL

Aprobado: JRMM

Impreso: JBM

se iniciaron trabajos para identificar sectores que se encuentran en el casco urbano del municipio, pero que no están legalmente constituidos como barrios, por lo que toman el servicio de manera irregular.

El área operativa realizó censo donde se identificaron 12 sectores en el municipio que no cuentan con la legalidad y que se encontraban conectados a las redes de distribución de la empresa. En el año 2019 se cortaron las entradas de agua a 8 sectores, separándolos así del sistema.

Algunos de estos sectores se han cortado en reiteradas ocasiones, con operativos nocturnos y con acompañamiento policial, pero los usuarios son reincidentes con las reconexiones, incluso se ha optado por meter dispositivos para obstruir la red, pero han identificado y solucionado la situación. Se realizó la ampliación del parque de micro medición en 3010 unidades, lo que permitió efectuar el cobro por consumos y dejar el cobro promedio, garantizado el aseguramiento de ingresos, y la disminución de las pérdidas e incremento de la cobertura de micromedición. También se realizaron controles diarios a las presiones de los diferentes sectores, a los sectores cortados. Y reuniones con la alcaldía municipal para hacer seguimiento a las conexiones fraudulentas.

En las siguientes imágenes podemos ver la evolución de los indicadores IANC e IPUF

Imagen No. 10

Indicador de agua no contabilizada - IANC

Metas de largo plazo:				2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024				
Metas de corto plazo:				ENE	FEBR.	MAR.	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGO 1	SEPT.	OCT.	NOV.	DIC.	2019
				54,0%	54,0%	53,8%	53,5%	53,3%	#####	52,4%	51,7%	51,3%	50,8%	49,8%	49,1%	49,1%
Ejecución				55,0%	55,0%	55,1%	55,3%	55,1%	55,1%	55,5%	55,8%	56,2%	56,9%	57,7%	58,3%	58,3%
% Ejecución				98,25%	98,22%	97,55%	96,83%	96,61%	96,00%	94,33%	92,67%	91,18%	89,26%	86,29%	84,15%	84,15%
Observaciones al seguimiento				Corte en 80% en los sectores de IANC - 80% (sectores cortados en el periodo) - 80% (sectores para seguir en 2020) - 80%												
Rangos de Gestión del Indicador				Forma de despliegue del indicador												
BLANCO				Sin información												
ROJO				Gráfica												
AMARILLO				Columnas												
VERDE				Círculo												

Fuente: información suministrada por la compañía.

Imagen No. 11

Índice de pérdidas por suscriptor - IPUF

Metas de corto plazo:		ENE.	FEBR.	MAR.	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOS.	SEPT.	OCT.	NOV.	DIC.	2019
Ejecución		16,21	16,10	15,99	15,87	15,76	15,64	15,53	15,41	15,30	15,18	15,07	14,95	14,95
Ejecución		16,68	16,41	16,38	16,42	16,26	16,24	16,34	16,40	16,35	16,39	16,82	17,11	17,11
% Ejecución		97,23%	98,13%	97,57%	96,66%	96,90%	96,30%	94,99%	93,95%	93,56%	92,63%	89,59%	87,38%	87,38%
Observaciones al seguimiento		Corte en 80% en los sectores de IPUF - 80% (sectores cortados en el periodo) - 80% (sectores para seguir en 2020) - 80%												
Rangos de Gestión del Indicador		Forma de despliegue del indicador												
BLANCO		Sin información												
ROJO		Gráfica												
AMARILLO		Columnas												
VERDE		Círculo												

Fuente: información suministrada por el cliente.

INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN Y RESULTADOS CON CORTE DICIEMBRE 31 DE 2019

c:\users\sistemas\documents\sistemas\empresas2020\ AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P. / Inf. M&A:IA:0306: 20

Auditado: VMMD

Revisado: YMAL

Aprobado: JRMM

Impreso: JBM

Imagen No. 12**Verificación en sitio de fraudes de fluido**

Fuente: Fotografía en sitio auditoría

Observación N° 2: Al revisar la evolución del indicador IANC se pudo observar que cerró en el mes de diciembre en 58,3%, y con un promedio año de 55,93% por encima de la senda reducción de las pérdidas planteado por la empresa para el año 2019 del 49,1%. No logrando la meta propuesta. Su cumplimiento sólo fue del 84,15%. Comparado con el año anterior 2018 se aumentó en 0,53 (pasan de 55,4% a 55,93%) Indicando con estos que solo se realizó un mantenimiento al indicador.

El IPUF (índice de pérdidas por suscriptor) facturado del año y se expresa en M3/suscriptores/mes cuya meta es $\leq 6\%$ se viene calculando de acuerdo a la Resolución CRA 688 de 2014. Para el año 2019 no se cumplió la meta interna del 14,95 ya que cerró el mes de diciembre en 17,90. Con un cumplimiento del 83,17%. Más aún por encima del cierre del año 2018 que fue del 17,22.

Se recomienda entonces que cuanto antes se inicie un plan para la instalación de macromedidores en cada uno de los subsectores (54 circuitos) con el fin de detectar dónde están las pérdidas o hacer una programación por un grupo de sectores de acuerdo a la existencia de los macros. Al igual que aumentar el índice de micromedición del 85%.

Disposición: De acuerdo. Esto será analizado al interior de la empresa en donde por falta de recursos financieros, la estrategia para implementar el plan se hará por medio de macro medidores que podamos rotar por los diferentes sectores en los diferentes meses del año hasta medir en su totalidad estos.

Daños por kilómetros de red: Con la aplicación HYDRO Aguas de Malambo controla la información de la OT's que llevaron a la atención de daños en las redes del sistema de acueducto y alcantarillado y de allí se toma el número de daños para el cálculo de este indicador.

Observación N° 3: Se revisaron las OT's referente a los daños en la infraestructura del sistema del acueducto. Los daños en las redes de Acueducto fueron 154 para un indicador de 0,96 Daños/Kms, de los 160 kilómetros existentes. Mejorando los indicadores de Daños/Kms. del año inmediatamente anterior que fueron 1,68 Daños/Kms

Se recomienda continuar con las actividades y contratos para la adecuación de redes y mantener las redes en buenas condiciones para el suministro del agua potable y evitar además las pérdidas por las fugas

Disposición: De acuerdo.

**INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN Y RESULTADOS
CON CORTE DICIEMBRE 31 DE 2019**

c:\users\sistemas\documents\sistemas\empresas2020\ AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P. / Inf. M&A:IA:0306: 20
Auditado: VMMD Revisado: YMAL Aprobado: JRMM Impreso: JBM

Plan maestro de acueducto: Aguas de Malambo S.A E.S.P cuenta con el Plan Maestro tanto para Acueducto y Alcantarillado - PMAA, elaborado en el año 2014.

Observación N°4: Se continúa trabajando actualmente bajo los parámetros de este plan maestro. Se está indicando las prioridades tales como: Optimización y diseño PTAP Tesoro (Las obras realizadas en este proyecto correspondieron a la consultoría de los diseños del tanque elevado de la PTAP Tesoro, Las adecuaciones de las obras civiles conexión impulsiones de estación de bombeo de la PTAP Tesoro, sistema de bombeo PTAP tesoro –concorde, y emergencias (sedimentadores, por presentarse un vendaval y daños en los equipos de bombeo). Diseño PTAR que actualmente está terminada y se espera la entrega para el 23 de marzo de 2020). Diseño de redes de acueducto y alcantarillado del barrio Mesolandia. Diseño de las redes de alcantarillado. Diseño redes de acueducto.

Disposición: De acuerdo

Plan de inversiones POIR: Aguas de Malambo con las inversiones realizadas logró lo siguiente:

- a. Optimización de la captación: Se realizó la optimización de los equipos electrónicos, eléctricos y mecánicos en la bocatoma.
- b. Red Primaria Zona Sur: Se realizó la instalación de 1,8 Km de red entre diámetros de 20" a 16", con el fin de mejorar las condiciones de prestación de servicio en el sector sur del municipio.
- c. Optimización y Reposición de redes de Acueducto y Alcantarillado: se realizó la Instalación de 9,7 Km de red de acueducto y salieron de servicio 15 Km y 4.7 Km de redes secundarias de alcantarillado
- d. Tratamiento de Lodos de la PTAP Concorde: se realizó el proyecto del sistema de tratamientos de lodos productos de la potabilización del agua en PTAP concorde, el cual incluye Diseño, Construcción y Puesta en marcha del sistema.
- e. Construcción Colectores: Se realizó la construcción del Colector FAC en una longitud de 2,4 Km de red, con el cual se pudieron eliminar los diferentes puntos de vertimientos que descargaban al arroyo el ají el cual dispone sus aguas en la ciénaga de Mesolandia
- f. Se optimizaron los tanques elevados del Concorde y El Carmen.
- g. Se instalaron las plantas eléctricas de respaldo que se habían recomendado en la Bocatoma y en la planta El Concord las cuales ayudaron a reducir las interrupciones del servicio por fallas eléctricas.
- h. Aumento de la continuidad a 9 horas en promedio a 14 horas
- i. Se adecuaron los sedimentadores y el manejo de lodos de las plantas de tratamiento El Tesoro y Concord

De acuerdo al plan de inversiones 2019 – 2022 se tiene un presupuesto para el 2019 de \$13.687 millones. De los cuales \$9.096 millones eran para acueducto. En el mes de julio fue modificado y se le presupuesto \$14.185 millones para el acueducto. Como puede verse en la siguiente imagen.

**INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN Y RESULTADOS
CON CORTE DICIEMBRE 31 DE 2019**

c:\users\sistemas\documents\sistemas\empresas2020\ AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P. / Inf. M&A:IA:0306: 20
Auditado: VMMD Revisado: YMAL Aprobado: JRMM Impreso: JBM

Imagen No. 13
Plan de inversiones

SEGUIMIENTO INVERSIONES CORTE A DICIEMBRE 2019						
PROVISIÓN AGUAS	Presupuesto 2019 Ajuste Modificación Julio 2019	% Presupuesto	Proyección Ejecución Enero-Diciembre	Ejecución Enero-Diciembre	% Ejecución Proyecto Enero-Diciembre	% Cumplimiento Enero-Diciembre
Optimización de la bocanoma	1.200,00	6,0%	1.156,97	1.342,55	111,88%	6,73%
Optimización de la planta Tesoro. Incluye almacenamiento, subestación, empalmes a redes existentes, equipo y estaciones de bombeo y electromecánicos	2.015,00	10,1%	1.367,47	1.497,11	74,30%	7,51%
Red primaria, ampliación Zona Sur	4.790,00	24,0%	4.827,19	4.816,65	100,56%	24,15%
Solución de tratamiento de lodos en el sector El Concorde	1.750,00	8,8%	2.156,76	1.689,10	96,52%	8,47%
Optimización y sectorización redes de acueducto	4.330,00	21,7%	4.676,60	4.435,28	102,43%	22,24%
Compra de viviendas para ampliación PTAP	100,00	0,5%	0,00	6,19	6,19%	0,03%
Compra de lote El Concorde	0,00	0,0%	0,00	0,00	0,00%	0,00%
TOTAL PROVISIÓN AGUAS	14.185	71,1%	14.184,99	13.786,88	97,19%	69,12%
GESTIÓN AGUAS RESIDUALES	Presupuesto 2019 Ajuste Modificación Julio 2019	% Presupuesto	Proyección Ejecución Enero-Diciembre	Ejecución Enero-Diciembre	% Ejecución Proyecto Enero-Diciembre	% Cumplimiento Enero-Diciembre
Reposición y Optimización de redes de recolección de alcantarillado.	2.300	11,5%	2.172,83	2.209,41	96,06%	11,08%
Construcción colectores	3.400	17,0%	3.381,81	3.374,96	99,26%	16,92%
Servidumbres	60	0,3%	56,45	56,45	94,09%	0,28%
TOTAL GESTIÓN AGUAS RESIDUALES	5.760,00	28,9%	5.611,09	5.640,82	97,93%	28,28%
TOTAL INVERSIONES	19.945	100,00%	19.796	19.428	97,41%	97,41%

Fuente: información suministrada por la entidad.

Imagen No. 14
Verificación en sitio del Plan de inversiones totales (Equipos eléctricos y de control)



Fuente: Fotografía en sitio auditoría.

INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN Y RESULTADOS CON CORTE DICIEMBRE 31 DE 2019

c:\users\sistemas\documents\sistemas\empresas2020\ AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P. / Inf. M&A:IA:0306: 20
Auditado: VMMD Revisado: YMAL Aprobado: JRMM Impreso: JBM

Imagen No. 15

Verificación en sitio del Plan de inversiones totales (Planta de respaldo eléctrico).



Fuente: Fotografía en sitio auditoría

Inversiones y reporte al SUI

Observación N° 5: En el año 2019 se presentó un presupuesto inicial el cual en el mes de julio fue modificado quedando por un valor de \$19.945 millones del cual se ejecutó \$ 19.796 equivalente al 97,41% superando los años anteriores (en el 2018 se ejecutó el 68,74%, el 62,8% para el 2017 y el 59,86% año 2016). Se verificó en el SUI la información de la certificación de los formatos al SUI y se encontraron reportes certificados fuera de la fecha límite de la norma (Muestra de la calidad del agua superficial) y algunos formatos mensuales no han sido certificados (Continuidad del servicio, medición de presiones, Muestreo de calidad del agua superficial) en el último trimestre del año 2019.

Se recomienda enfocar las próximas inversiones a la macro medición para la reducción de pérdidas y a la continuidad del servicio. Y dar cumplimiento a las fechas de certificación de los formatos al SUI, y reportar unos que aún no han sido certificados y evitar posibles sanciones.

Disposición: De acuerdo con lo referente a las inversiones y con el SUI se designará a una persona que se encargará de poner al día esta información.

Sistemas de información: Aguas de Malambo S.A E.S.P cuenta con un sistema de información en SCADA, donde controla la producción, el agua distribuida, niveles del tanque de almacenamiento, promedio de bombeo.

Imagen No. 16

Verificación en sitio sistema SCADA



Fuente: Fotografía en sitio auditoría

**INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN Y RESULTADOS
CON CORTE DICIEMBRE 31 DE 2019**

c:\users\sistemas\documents\sistemas\empresas2020\ AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P. / Inf. M&A:IA:0306: 20
Auditado: VMMD Revisado: YMAL Aprobado: JRMM Impreso: JBM

Cuenta con el catastro en medio digital y actualizado de las redes de acueducto y alcantarillado. Los kilómetros de redes de los sistemas de acueducto y alcantarillados están en un sistema digital, el cual se encuentra detallado y al día. Cuenta además con un sistema de información para el control de la OT's.

Imagen No. 17
Catastro de redes

Concepto	Unidad de medida	Descripción o criterio de cálculo	Servicio	TOTAL KILOMETROS REDES CATASTRO
Redes de agua - Distribución primaria - Acumuladas	Km (Kilometros)	Corresponde al total de los km de red de la empresa (tuberías primarias acueducto, descargas)	Agua	9,65 KM
Redes de agua - Distribución primaria - Acumuladas	Km (Kilometros)	Corresponde al total de los km de red de la empresa (tuberías primarias acueducto, descargas)	Saneamiento	11,8 KM
Redes de agua - Distribución secundaria - Acumuladas	Km (Kilometros)	Corresponde al total de los km de red de la empresa (tuberías secundarias acueducto, descargas)	Agua	151 KM
Redes de agua - Distribución secundaria - Acumuladas	Km (Kilometros)	Corresponde al total de los km de red de la empresa (tuberías secundarias acueducto, descargas)	Saneamiento	120 KM

Fuente: información suministrada por la entidad.

Imagen No. 18
Catastro de redes



Fuente: información suministrada por la entidad.

Observación N° 6: Para las plantas y bocatoma se maneja con un sistema de información en SCADA tiempo real para el control de los procesos importantes como son la producción, niveles de tanques, bombeos. Las redes de acueducto y alcantarillado están actualizadas en el sistema de información Geográfica. Y permanentemente se vienen actualizando con los planos récord entregados por urbanizadores y contratistas, en la medida en que se realizan obras nuevas y reparaciones. No se tiene sistema de información para el control de las redes de distribución. Se tiene un contrato con la firma ENTELCO para la atención de la línea 018000. Para el control de la programación y ejecución de la OT's se tiene un sistema de información llamado "HIDRO" el cual se verificó en sitio

INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN Y RESULTADOS CON CORTE DICIEMBRE 31 DE 2019

c:\users\sistemas\documents\sistemas\empresas2020\ AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P. / Inf. M&A:IA:0306: 20
Auditado: VMMD Revisado: YMAL Aprobado: JRMM Impreso: JBM

Disposición: De acuerdo

Aplicación del reglamento Técnico: En este tópico se revisa la aplicación del reglamento técnico en relación con las tuberías y sus características de diseño. El ingeniero que tiene la labor de revisión y aprobación de planos tiene otras actividades en la Operación y mantenimiento y no puede cumplir con los tiempos de ley para dar respuesta al cliente.

Observación N° 7: El ingeniero que tiene la labor de revisión y aprobación de planos tiene otras actividades en la Operación y mantenimiento y no puede cumplir con los tiempos de ley para dar respuesta al cliente.

Se recomienda entonces definir una persona que se encargue de esta actividad y crear los indicadores para su cumplimiento del tiempo de respuesta.

Disposición: Para el año 2019 no se tenía retraso para la atención a los clientes, esto solo se dio en el mes de febrero de 2020, ante la salida de una funcionaria del área de operación.

Los planos son aprobados y verificados directamente por EPM, pero, también la empresa está pendiente de esta normatividad y de su cumplimiento, de acuerdo al reglamento técnico de tuberías definido en la resolución 1116 de 2006 y modificada por la 1127 de 2007 del MAVDT.

Compra y venta en bloque de agua: Aguas de Malambo sigue comprando agua potable en bloque registrado para atender varios sectores (Mesolandia y Ciudad Caribe).

Mediante contrato N° CO – 2019-.072 de compra en bloque agua potable a la empresa Triple A. S.A. E.S.P. por valor de \$434.440.640 y duración de 12 meses.

Costo de energía por actividad: El valor del costo de la energía para las PTAP fue de \$1.677 millones con un incremento de \$125 millones comparado con el 2018. Y se pasó de 4.921.853 KWH (2018) 5'056.781 KWh (2019) con un incremento de 124.928 KWh.

**INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN Y RESULTADOS
CON CORTE DICIEMBRE 31 DE 2019**

c:\users\sistemas\documents\sistemas\empresas2020\ AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P. / Inf. M&A:IA:0306: 20
Auditado: VMMD Revisado: YMAL Aprobado: JRMM Impreso: JBM

Imagen No. 19
Costo de energía - Acueducto

CONSUMO ENERGÍA 2019						
Mes	Bocatoma		Planta Tesoro		Planta Concorde	
	kwh consumidos	Valor Consumo	kwh consumidos	Valor Consumo	kwh consumidos	Valor Consumo
Enero	191.741,82	57.191.607,00	184.173,61	54.991.177,00	55.232,13	16.447.295,00
Febrero	197.123,93	64.236.032,00	187.879,19	61.235.555,00	56.938,20	18.545.144,00
Marzo	170.370,77	55.006.023,00	168.947,90	54.527.297,00	51.050,63	16.463.295,00
Abril	198.524,88	65.391.568,00	189.635,82	62.478.365,00	56.628,22	18.641.688,00
Mayo	198.304,49	65.498.200,00	180.834,51	59.712.378,00	57.039,08	18.844.911,00
Junio	208.389,70	70.256.886,00	181.213,77	61.110.825,00	53.821,13	18.148.429,00
Julio	209.275,67	70.749.758,00	168.795,39	57.132.254,00	56.516,29	19.108.977,00
Agosto	215.111,40	74.207.643,00	179.208,42	61.837.886,00	67.470,32	23.275.436,00
Septiembre	192.425,37	66.784.349,00	184.098,83	63.891.185,00	67.310,52	23.352.550,00
Octubre	175.566,63	58.867.847,00	157.108,29	52.732.777,00	64.318,72	21.579.272,00
Noviembre	129.278,54	43.191.490,00	147.524,71	49.329.629,00	58.551,34	19.575.191,00
Diciembre	138.970,19	47.501.695,00	185.062,81	63.280.025,00	62.337,99	21.312.452,00
TOTALES	2.225.083,39	738.883.098,00	2.114.483,25	702.259.353,00	707.214,57	235.294.640,00

Fuente: información suministrada por la compañía

Sistema de bombeo: AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P. cuenta con el siguiente sistema de bombeo los cuales cumplen con la norma al tener instalado 2 unidades, pero no se tiene un sistema de respaldo de energía.

- Bocatoma: es el bombeo de agua cruda, incluye el bombeo a Postobón
- Planta Tesoro: además del bombeo de agua potable, incluye rebombeo de agua cruda a Planta Concord.
- Planta Concord: es solo bombeo de agua potable.
- Los 3 bombeos están distribuidos de la siguiente manera.
- Bombeo Casco Viejo: bombeo de agua tratada directo a la red, para distribución.
- Bombeo de agua tratada para el tanque el Carmen, para su posterior distribución.
- Bombeo directo para distribución a los barrios: Luna, Tesoro, Montecarlo.

Seguidamente podemos observar estos bombeos desde la planta El Carmen y El Concorde:

INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN Y RESULTADOS
CON CORTE DICIEMBRE 31 DE 2019

c:\users\sistemas\documents\sistemas\empresas2020\ AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P. / Inf. M&A:IA:0306: 20
Auditado: VMMD Revisado: YMAL Aprobado: JRMM Impreso: JBM

Imagen No. 20
Bombes directos desde el tanque EL CARMEN



Fuente información suministrada por la compañía.

Imagen No. 21
Bombes directos desde el tanque EL CONCORDE.



Fuente. información suministrada por la compañía.

Aguas de Malambo realiza los bombeos de manera sectorizada y en la imagen se presenta el promedio ponderado del bombeo.

Tabla No. 37
Porcentaje de bombeo

MES	% de bombeo Ejecutado
Enero	39,87%
Febrero	37,49%
Marzo	37,25%
Abril	33,79%
Mayo	32,38%
Junio	35,64%
Julio	43,58%
Agosto	44,24%
Septiembre	42,95%
Octubre	38,27%
Noviembre	39,39%

INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN Y RESULTADOS **CON CORTE DICIEMBRE 31 DE 2019**

c:\users\sistemas\documents\sistemas\empresas2020\ AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P. / Inf. M&A:IA:0306: 20
Auditado: VMMD Revisado: YMAL Aprobado: JRMM Impreso: JBM

MES	% de bombeo Ejecutado
Diciembre	39,13%

Fuente: información suministrada por la compañía.

Cobertura Acueducto: la empresa está calculando el indicador de cobertura de usuarios facturados y la meta de proyección de clientes para el área atendida por la empresa, tanto para el acueducto como para el alcantarillado, en los dos indicadores cumplieron con la meta, como puede verse seguidamente:

Imagen No. 22

Cumplimiento de cobertura por usuarios facturados

Metas de largo plazo:				2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	
Metas de corto plazo:	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AUG	SEPT	OCT	NOV	DIC	2019
Ejecución	101,13%	101,18%	100,88%	99,72%	98,78%	98,27%	98,49%	98,93%	97,13%	96,39%	96,00%	95,18%	95,18%
% Ejecución	101,13%	101,19%	100,88%	99,72%	98,78%	98,27%	98,49%	98,93%	97,13%	96,39%	96,00%	95,18%	95,18%
Observaciones al seguimiento													
Rangos de Gestión del indicador				Forma de despliegue del indicador									
BLANCO	Información			Tabla									
ROJO	="	90%		Gráfica									
AMARILLO	="	90%		Columnas									
VERDE	="	100%		Circular									

Fuente: información suministrada por el cliente.

Actualmente **AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P.** mide la cobertura con referencia al nivel de acceso al servicio de acueducto

Observación N° 8: La empresa Aguas de Malambo. S.A E.S.P, continúa calculando el indicador de cobertura con base en la relación del N° de clientes potenciales y el N° de usuarios existentes. El numerador para esta fórmula de cálculo, se conforma con la suma de los clientes existentes más los clientes potenciales, mientras que el denominador se conserva como No. de suscriptores (Clientes existentes). Se tiene un indicador de cumplimiento a la meta de cobertura para el acueducto es del 100%, el indicador de cobertura del acueducto cerró en 95,18%, se logró solo el 95,18 no cumpliendo con la meta. Se recomienda calcular los clientes potenciales los más ajustado posible, ya que cuando se calcula la proyección de clientes potenciales pueden dar valores por debajo y por encima del 100% que inciden en el cálculo del ICO (mejorándolo o desmejorando, lo cual puede dar un ICO distorsionado)

Disposición: Se está ajustando el cálculo del indicador de cobertura en virtud de que está teniendo en cuenta los clientes activos en lo comercial y no los clientes con disponibilidad del servicio, es decir los clientes cortados están afectando este indicador pese a que siguen teniendo la disponibilidad de la red.

Continuidad del servicio: La Empresa se planteó pasar del 38,7% logrado en el año anterior a la meta del 68,0%. Se verificaron los reportes al SUI y se constató que los certificados de continuidad están certificados mes a mes.

INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN Y RESULTADOS CON CORTE DICIEMBRE 31 DE 2019

c:\users\sistemas\documents\sistemas\empresas2020\ AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P. / Inf. M&A:IA:0306: 20

Auditado: VMMD

Revisado: YMAL

Aprobado: JRMM

Impreso: JBM

Imagen No. 23

Índice de continuidad del servicio

Metas de corto plazo:	ENE.	FEBR.	MAR.	ABRIL	MAYO	JUNO	JULIO	AGOS.	SEPT.	OCT.	NOV.	DIC.	2019
Ejecución	41,0%	43,0%	46,6%	48,0%	50,6%	53,0%	55,6%	58,0%	60,6%	63,0%	65,6%	68,0%	64,3%
% Ejecución	45,28%	51,30%	54,88%	58,18%	63,02%	66,88%	69,67%	80,77%	67,23%	67,02%	82,06%	86,41%	68,8%
Observaciones al seguimiento													
Rangos de Gestión del indicador				Forma de despliegue del indicador									
BLANCO				Tabla									
Sin información				Gráfica									
ROJO				Columnas									
AMARILLO				Círculo									
VERDE				Barras									
				Áreas									
				Líneas									
				Otras									

Fuente: información suministrada por la entidad.

Observación N° 9: De acuerdo al informe de la ficha ICO 2019 la empresa para el mes de diciembre proyectó un IC del 68% lográndose un IC del 65,51 equivalente al 96,19% de cumplimiento 2019. El indicador de continuidad promedio del año 2019 cerró en 56,56% por encima de la meta promedio año de 54,36% equivalente al 104,18% Y al verificar en el SUI este valor es de 54,74% no satisfactorio. Se recomienda verificar el valor final del IC para el 2019 reportado al SUI y continuar con los planes establecidos por la empresa para aumentar la continuidad en los sectores.

Disposición: De acuerdo

Calidad del agua: De acuerdo al índice de riesgo de calidad de agua IRCA y su cumplimiento, se tienen registros de muestras de laboratorio, hay acta de concertación de los puntos de muestra, los números de muestra corresponde a la norma y se tienen algunos certificados de la Secretaría de salud del Atlántico

Imagen No. 24

Calidad del agua - IRCA.

Metas de corto plazo:	ENE.	FEBR.	MAR.	ABRIL	MAYO	JUNO	JULIO	AGOS.	SEPT.	OCT.	NOV.	DIC.	2019
Ejecución	5%	5%	5%	5%	5%	5%	5%	5%	5%	5%	5%	5%	<5
% Ejecución	0,00%	0,70%	0,40%	0,20%	0,00%	0,00%	0,80%	2,30%	0,30%	0,60%	0,40%	1,00%	0,56%
Observaciones al seguimiento													
Rangos de Gestión del indicador				Forma de despliegue del indicador									
BLANCO				Tabla									
Sin información				Gráfica									
ROJO				Columnas									
AMARILLO				Círculo									
VERDE				Barras									
				Áreas									
				Líneas									
				Otras									

Fuente: información suministrada por la entidad.

Mediante acta se concertó con la Secretaría de Salud del Atlántico los lugares y puntos de muestreo.

Observación N° 10: Al analizar el IRCA observamos que en ningún mes se superó el indicador de 5% y cerró diciembre del año 2019 en 1%, logrando un promedio anual de 0,56%. Se verificó que solo hasta el mes de octubre de 2019 hay certificados de la Secretaría de Salud (Este último del mes de octubre llegó el 23 de diciembre). No se encontró evidencia de solicitud a la Secretaría de salud para la certificación. Se recomienda seguir con estos buenos resultados y solicitar los certificados a la Secretaría de Salud.

Disposición: De acuerdo

INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN Y RESULTADOS CON CORTE DICIEMBRE 31 DE 2019

c:\users\sistemas\documents\sistemas\empresas2020\ AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P. / Inf. M&A:IA:0306: 20

Auditado: VMMD

Revisado: YMAL

Aprobado: JRMM

Impreso: JBM

Índice de calidad operativa - ICO: El Propósito del indicador es hacer seguimiento a las variables operativas críticas para la prestación de servicio por parte de la empresa. Las variables son definidas por el regulador y la selección y priorización fue desarrollada por los negocios. Y está dado por la siguiente expresión:

$$ICO = (((IANC_{real}/IANC_{meta}) * 0,2) + ((ICBAC_{real}/ICBAC_{meta}) * 0,2) + ((ICBAC_{real}/ICBAC_{meta}) * 0,2) + ((IC_{real}/IC_{meta}) * 0,2) + ((ICBAL_{real}/ICBAL_{meta}) * 0,2))) \times 100$$

Imagen No. 25

ICO

Metas de corto plazo:	ENE	FEBR.	MAR.	ABRIL	MAYO	JUNO	JULIO	AGOS	SEPT.	OCT.	NOV.	DIC.	2019
	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Ejecución	102,16%	104,15%	104,22%	102,84%	100,14%	99,96%	100,12%	99,54%	96,70%	95,32%	95,43%	95,12%	95,12%
% Ejecución	102,16%	104,15%	104,22%	102,84%	100,14%	99,96%	100,12%	99,54%	96,70%	95,32%	95,43%	95,12%	95,12%
Observaciones al seguimiento	0,11% > 0,11% > 0,11% > 0,11% > 0,11% > 0,11% > 0,11% > 0,11% > 0,11% > 0,11% > 0,11%												
Rangos de Gestión del indicador					Forma de despliegue del indicador								
BLANCO					Sin información								
ROJO	Sin información				Tabla								
AMARILLO	Sin información				Gráfica								
VERDE	Sin información				Columna								
	Sin información				Círculo								

Fuente: información suministrada por la entidad.

El cálculo para el indicador ICO para el cierre del año 2019 se calculó con los siguientes parámetros.

Imagen No. 26

Cálculo ICO

AGUAS DE MALAMBO S.A. ESP			
INDICE DE CALIDAD OPERATIVA DICIEMBRE DE 2019			
INDICADOR CMI	Ejecución diciembre 2019	Meta diciembre 2019	% de Cumplimiento diciembre de 2019
Cumpli/ meta cob. Acueducto	24.452	25.252	97%
Cumpli/ meta cob. Alcantarillado	21.780	22.882	95%
Calidad del Agua IRCA	1,00%	5%	100%
Continuidad del servicio IC	65,41%	68,00%	96%
Pérdidas por usuario facturado IPUF	17,11	14,95	87%
ICO			95%

Fuente: información suministrada por la entidad.

El índice de Calidad Operativa ICO se calculó en año 2019 en (95,12%) que comparado con el año 2018 (95,24%) bajo 01,12%. Los indicadores de cobertura tanto de acueducto y alcantarillado bajaron con respecto al año anterior al igual que el IPUF. Se mantuvo el IRCA 100% y solo aumentó el Índice de Continuidad, que prácticamente fue al que le dedicaron mayor esfuerzo en el año 2019

Macromedición: Durante el año 2019, se continuó con los macromedidores reportados en el año 2018, solamente se realizó la incorporación de la medida registrada por estos al sistema de control de mandos ubicado en la Planta de Tratamiento de Agua Potable "El Tesoro". Aún está pendiente la instalación del macromedidor de la salida del tanque de almacenamiento elevado ubicado en el sector de tercera alta del barrio "El Concorde" dado que, a finales del mes de diciembre, se realizó el cambio de diámetro de la tubería de salida del tanque la cual se encontraba en diámetro de 150mm y se cambió a 400mm en

INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN Y RESULTADOS CON CORTE DICIEMBRE 31 DE 2019

c:\users\sistemas\documents\sistemas\empresas2020\ AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P. / Inf. M&A:IA:0306: 20
Auditado: VMMD Revisado: YMAL Aprobado: JRMM Impreso: JBM

Acero. La instalación del macromedidor de la salida del tanque “El Concorde” se prevé realizar en el mes de abril del año 2020 con el contrato de optimización y sectorización de redes de acueducto.

Se tienen instalados los siguientes macromedidores

1. Entrada Planta vieja el Tesoro
2. Entrada Planta nueva el Tesoro
3. Descarga del bombeo a Planta el Concorde (Re-bombeo)
4. Salida de distribución Tesoro Casco Viejo
5. Salida Luna Tesoro
6. Entrada 1 Planta el Concorde
7. Entrada 2 Planta el Concorde
8. Salida distribución Tanque el Carmen.
9. Descarga del Bombeo Bocatoma
10. Salida Planta Tesoro a Tanque el Carmen
11. Salida Tanque el Concorde

Mantenimiento infraestructura: Aguas de Malambo cuenta con un Plan Operativo en el cual está incluido el mantenimiento de la infraestructura de la empresa con el fin de mantener el servicio en óptimas condiciones, las actividades de mantenimiento que desarrollan son:

- Revisión y operación de válvulas
- Revisión y Operación de hidrantes
- Búsqueda sistemáticas de fugas
- Inspección visual de conducciones.
- Mantenimiento del sistema de captación. Reparación y cambio de equipos, de la barcaza y gestión para sacar los equipos eléctricos de la barcaza y compra de una planta eléctrica.
- Mantenimiento de las plantas: consistente en lavado de la infraestructura, tanques de almacenamiento, pintura, etc.
- Mantenimiento de equipos electromecánicos: se cuenta con un plan de mantenimiento preventivo y correctivo de equipos para asegurar la disponibilidad de los mismos.
- Se realiza reposición de redes tanto de acueducto como alcantarillado en mal estado, para mejorar la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado.
- Se realiza mantenimiento a los puntos de toma de muestra en la red de distribución, a las válvulas y ventosas en la red y mantenimiento de las redes de alcantarillado con vehículo de succión presión.

En la siguiente imagen podemos ver una aparte de este plan Operativo (mes de diciembre de 2019)

**INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN Y RESULTADOS
CON CORTE DICIEMBRE 31 DE 2019**

c:\users\sistemas\documents\sistemas\empresas2020\ AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P. / Inf. M&A:IA:0306: 20

Auditado: VMMD

Revisado: YMAL

Aprobado: JRMM

Impreso: JBM

Tabla No. 38
Plan Operativo

ACCIÓN	OBJETIVO DE LA ACCIÓN	Proyección DIC	Ejecución DIC	% de cumplimiento	Observaciones
Lavado de tanques y PTAP	Cumplimiento de normatividad y detección de anomalías.				
Revisión y limpieza de puntos de muestreo	Garantizar la confiabilidad de los datos.	2	2	100%	se viene realizando instalación de válvulas , instalación de redes nuevas y anulación de redes viejas en los sectores de concorde alta CON 13 Y CON 15, con lo cual se garantiza la estanqueidad de los circuitos.
Revisión de presiones en circuitos delimitados		30	12	40%	SE REALIZA MONITOREO EN LOS SECTORES DE B6,B7 Y VC1
Búsqueda sistemática de fugas(BSF)	Contribuir al mantenimiento y/o disminución del ANC, a través del monitoreo e investigación a toda la red de los circuitos de distribución secundaria de acueducto, empleando equipos detectores de fugas para la marcación de aquellas que aún no son visibles o no han aflorado a la superficie.	5	6	120%	a la fecha las fugas que se presentan son en los sectores de CON 11 y T 5 estas fugas se están presentando por el aumento de la presión y se están derivando fugas en el sistema.
Mantenimiento de válvulas ventosas	Prevenir y detectar anomalías.	1	1	100%	se realizó mantenimiento de ventosa del sector CON 11.
Revisión y operación de válvulas	Garantizar la continuidad en la prestación del servicio de acueducto.	46	14	30%	se realizó operación de válvulas en el sector con 7 y con 12.
Revisión y operación de hidrantes	Garantizar la operabilidad del elemento.	3	2	67%	se realizó operación de hidrante en el sector T3.

Fuente: información suministrada por la entidad.

Observación N° 11: Se viene ejecutando el plan operativo mes a mes con las actividades planteadas. Lo que no se observó fue indicadores para el control del plan en su ejecución. Por lo que se recomienda crear indicadores de control en la programación.

Disposición: De acuerdo.

SERVICIO DE ALCANTARILLADO

Costos laborales: Respecto al servicio de **alcantarillado** considerando la información suministrada por la E.S.P., se procedió a realizar el análisis del factor prestacional, tal y como se muestra a continuación:

Tabla No. 39
Factor prestacional por acueducto vigencia 2018

Categoría de empleo	No. Empleados	Salarios anuales	Otros pagos	Prestaciones legales	Prestaciones extralegales	Factor prestacional
Total personal Alcantarillado	86	\$525	\$139	\$100	\$11	0,47

Fuente: información del SUI, reportada por la entidad.

* Total de empleados de la compañía incluyendo los dos servicios (acueducto - alcantarillado)

INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN Y RESULTADOS CON CORTE DICIEMBRE 31 DE 2019

c:\users\sistemas\documents\sistemas\empresas2020\ AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P. / Inf. M&A:IA:0306: 20

Auditado: VMMD

Revisado: YMAL

Aprobado: JRMM

Impreso: JBM

El reporte al SUI del personal de la compañía se realiza de forma general en número de empleados, pero la proporción de costos si se divide por tipo de servicio. El factor prestacional para el total de la nómina del servicio de alcantarillado alcanza el 47%, es de indicar que la misma incluye personal de nómina y trabajadores temporales.

3.6. Área Financiera: Incluye la gestión del prestador en la administración y manejo de los recursos financieros relacionados con la operación del servicio de alcantarillado. Análisis de los indicadores relacionados seguidamente y la metodología de cálculo de los mismos, teniendo en cuenta los estados contables básicos de la vigencia tales como:

- **Capital de trabajo:** Se refiere a los recursos corrientes con que cuenta el prestador para producir la caja suficiente para cancelar cuentas por pagar correspondientes a insumos necesarios para prestar sus servicios. Las organizaciones cuentan con inventarios, cuentas por cobrar e inversiones a corto plazo convertibles fácilmente en efectivo lo que consideramos activo corriente, a esto hay que restarle las cuentas por pagar por adquisición de bienes y servicios, si esta diferencia da como resultado un valor positivo este se considera como la suma con que cuenta la E.S.P., para operar después de cancelar sus pasivos corrientes.

Para efectos del análisis del capital de trabajo de la E.S.P, en el caso del servicio de alcantarillado consideramos:

Tabla No. 40
Indicadores de capital de trabajo alcantarillado

INDICADOR	DICIEMBRE DE 2019	DICIEMBRE DE 2018
RAZÓN CORRIENTE	1,65	1,38
Activo Corriente	320	621
Pasivo Corriente	193	449
CAPITAL DE TRABAJO TEMPORAL	126	172
Activo Corrientes - Pasivo Corriente	126	172
CAPITAL DE TRABAJO NETO OPERATIVO	1.628	1.994
Cartera + inventarios - cuentas por pagar	1.628	1.994
PRODUCTIVIDAD DEL CAPITAL DE TRABAJO	0,491	0,643
KTNO	1.628	1.994
Ingresos operacionales	3.317	3.099

Fuente: información entregada por unidades de servicio – alcantarillado

En el capital de trabajo se tienen los recursos productivos de la E.S.P., por tanto, del óptimo manejo de este componente, depende no solamente la disponibilidad del efectivo, sino también en parte la garantía de continuidad del servicio, la oportunidad del capital invertido y la imagen empresarial del prestador.

Como se puede apreciar el capital de trabajo temporal presenta un decremento de 2018 a 2019 equivalente a \$(46), sustentados principalmente en que para el servicio de alcantarillado no se tiene efectivo ni inventarios en la información financiera reportada. Adicional a lo anterior, finalizando 2019 se logró el pago de una parte de lo adeudado por subsidios quedando por cobrar \$1.653.

Capital neto operativo: Son los recursos que permiten mantener y desarrollar las operaciones regulares del giro del negocio, el capital de trabajo neto operativo es el resultado de tomar los inventarios más la cartera a corto plazo y restarle las cuentas por pagar a proveedores.

Dado que los ingresos de la E.S.P., provienen de la operación de los sistemas de acueducto y alcantarillado, a través de sus correspondientes tarifas, y que ellas reflejan a su vez la eficiencia de la

INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN Y RESULTADOS
CON CORTE DICIEMBRE 31 DE 2019

c:\users\sistemas\documents\sistemas\empresas2020\ AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P. / Inf. M&A:IA:0306: 20
Auditado: VMMD Revisado: YMAL Aprobado: JRMM Impreso: JBM

entidad, es necesario propender por el aprovechamiento de los recursos productivos, representados especialmente en el capital de trabajo neto operativo (KTNO), el cual está compuesto por la cartera, los inventarios y las cuentas por pagar a proveedores de bienes y servicios.

El capital de trabajo neto operativo se refiere a la capacidad que se tiene para apalancar las actividades realizadas en el transcurso de la operación de la E.S.P, al observar la tabla anterior se puede concluir que a diciembre de 2019 el KTNO asciende a \$1.628 millones, evidenciando una baja respecto al resultado de 2018 cuando alcanzaba \$1.994 millones, situación que se genera por la disminución de la cartera general de la compañía derivado del incremento del deterioro causado y el bajo recaudo realizado.

La productividad del capital de trabajo (PKT) nos muestra la eficiencia en el manejo de los recursos corrientes, a mayor eficiencia, menor capital de trabajo se deberá tener para responder a las necesidades de operación de la organización generando por ende menor presión sobre el flujo de caja en relación con la demanda de efectivo.

De acuerdo con el análisis realizado para el servicio de alcantarillado la relación KTNO/ Ingresos es de 0,491 desmejorando respecto al 2018 en 0,153 puntos porcentuales, lo anterior indica que por peso de ingresos la entidad mantuvo \$0,491 de capital de trabajo neto operativo. No obstante, es necesario considerar el cumplimiento en los índices de eficiencia del recaudo que impacta directamente la generación del capital de trabajo.

• Rentabilidad y Ebitda

Tabla No. 41
Indicadores de rentabilidad alcantarillado

INDICADOR RENTABILIDAD	DICIEMBRE 2019	DICIEMBRE 2018
RENTABILIDAD DEL ACTIVO TOTAL	-1,08%	6,95%
Ebitda	-171	737
Activo Total	15.857	10.611
RENTABILIDAD DEL PATRIMONIO	-1,09%	7,24%
Ebitda - Gastos Financieros - Impuesto de Renta	-171	737
Patrimonio	15.688	10.186
MARGEN EBITDA	-5,15%	23,79%
Ebitda	-171	737
Ingresos operacionales	3.317	3.099

Fuente: información entregada por unidades de servicio – saneamiento

A diciembre 31 de 2019 para el servicio de alcantarillado se presenta un ebitda por valor de \$(171), evidenciando desmejora en el mismo frente al resultado obtenido en diciembre de 2018 cuando ascendía a \$737. El resultado obtenido se encuentra impactado por el incremento en el gasto de deterioro de la cartera.

Con base en lo anterior, se indica que la E.S.P., no está generando el efectivo suficiente para cubrir las inversiones en capital de trabajo, reposición de activos fijos, inversiones estratégicas y reparto de utilidades, no obstante, son situaciones para las cuales se vienen generando planes de acción desde la Alta Gerencia con el fin de mejorar las condiciones operativas y comerciales lo que a su vez redundará en los resultados financieros obtenidos.

Respecto al margen ebitda a diciembre 31 de 2019 para el servicio de alcantarillado, asciende a -5,15%, lo que indicaría debilidades en la generación de efectivo, como se informó anteriormente, los resultados

INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN Y RESULTADOS
CON CORTE DICIEMBRE 31 DE 2019

c:\users\sistemas\documents\sistemas\empresas2020\ AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P. / Inf. M&A:IA:0306: 20
Auditado: VMMD Revisado: YMAL Aprobado: JRMM Impreso: JBM

se encuentran impactados por el reconocimiento del deterioro de cartera lo cual afecta de manera importante los indicadores financieros de la E.S.P. En la medida que se puedan mejorar las condiciones de recaudo y se disminuya la probabilidad de pérdida de los recursos de cartera, se disminuirá el impacto en los estados financieros por la incorporación de deterioro.

Es importante indicar que el margen Ebitda en términos porcentuales la capacidad de la empresa para generar efectivo por cada peso de ventas; lo ideal desde el punto de vista financiero es lograr un alto margen ya que permite referenciar claramente como los ingresos superan los desembolsos en efectivo. Por consiguiente, uno de los compromisos fundamentales de la gerencia es concentrar esfuerzos en el crecimiento de dicho margen, lo que se traduce directamente en una mejora operacional del negocio, incrementando las posibilidades de permanencia, crecimiento y generación de valor.

Ahora bien, de la relación entre el Margen EBITDA y la Productividad del Capital de Trabajo surge un importante indicador denominado “PALANCA DE CRECIMIENTO - PDC” que permite determinar qué tan atractivo es para una empresa crecer y por lo tanto da una idea con respecto a si el crecimiento agrega o no valor a los propietarios.

Tabla No. 42
Indicador de rentabilidad - palanca de crecimiento

INDICADOR RENTABILIDAD	DICIEMBRE 2019	DICIEMBRE 2018
PALANCA DE CRECIMIENTO	-0,10	0,37
MARGEN EBITDA	-0,052	0,24
PKT	0,491	0,643

Fuente: información entregada por unidades de servicio – saneamiento

Considerando lo indicado anteriormente, Aguas de Malambo por su estructura de capital de trabajo y estado de resultados, mantiene un margen EBITDA cero (0,052) mientras que su PKT es 0,491. Esto significa que si decide crecer cada peso adicional de ventas la E.S.P, debería producir más de un peso de caja bruta, e igualmente, ese peso adicional demandará una inversión en KTNO de 0,491 centavos. Para que el crecimiento libere caja el margen EBITDA debería ser mayor que la PKT, es decir, que la relación entre el primero y el segundo indicador debería ser mayor que uno (1).

Razones de eficiencia: Las razones de eficiencia permiten medir la capacidad de la administración para obtener flujo de efectivo con los activos y cada uno de los recursos productivos que la empresa posee para el desarrollo de su objeto social.

Por medio del resultado obtenido en el cálculo de las razones se toman decisiones de mejoramiento y maximización de los bienes con el fin de aumentar la rentabilidad, rotación de inventarios, cuentas por cobrar, entre otras.

Tabla No. 43
Indicador de eficiencia

RAZONES DE EFICIENCIA	DICIEMBRE 2019	DICIEMBRE 2018
Relación ingresos frente a activos	20,92%	29,20%
Ingresos Operacionales	3.317	3.099
Activos totales	15.857	10.611

Fuente: información entregada por unidades de servicio – saneamiento

Si analizamos el comportamiento de la relación de las ventas totales frente a los activos totales en el servicio de alcantarillado, evidenciamos que el retorno obtenido por la inversión para dicho servicio fue del 20,92% en 2019, por debajo del resultado obtenido en 2018, derivado del crecimiento de los activos fijos de la compañía como resultado de las inversiones realizadas para este servicio.

INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN Y RESULTADOS
CON CORTE DICIEMBRE 31 DE 2019

c:\users\sistemas\documents\sistemas\empresas2020\ AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P. / Inf. M&A:IA:0306: 20
Auditado: VMMD Revisado: YMAL Aprobado: JRMM Impreso: JBM

- **Coefficiente operacional:** Corresponde a la participación de los costos y gastos en los ingresos operacionales, donde para el caso del servicio de alcantarillado tenemos los siguientes resultados:

Tabla No. 44

Indicador coeficiente operacional

INDICADOR	DICIEMBRE 2019	DICIEMBRE 2018
Coefficiente operacional	129%	92,91%
Costos y gastos	4.282	2.879
Ingresos Operacionales	3.317	3.099

Fuente: información entregada por unidades de servicio – saneamiento

A diciembre 31 de 2019 se presenta un coeficiente operacional del 129% aumentando frente al resultado obtenido en 2018, indicando que los costos y gastos operacionales participan en el total de los ingresos operacionales en dicha proporción, es decir, los ingresos operacionales no alcanzan a cubrir los costos y gastos de operación.

- **Cálculo actuarial - Valor por amortizar:** Para el servicio de alcantarillado la E.S.P., no tiene cálculo actuarial de pensiones, dado que fue creada en 2010 y todos sus empleados pertenecen al régimen laboral de la Ley 50 de 1990. No obstante, presenta beneficios a empleados a largo plazo en el servicio de acueducto (Ver servicio de acueducto).

3.7. Área comercial: Incluye la gestión de medición, facturación y cobro del servicio, así como las actividades que adelanta el prestador para atender las peticiones y reclamaciones de los usuarios del servicio, teniendo en cuenta aspectos logísticos, procedimentales y demás aspectos que puedan afectar la relación usuario-prestador.

- **Análisis de equilibrio subsidios y contribuciones:** En la Ley 1450 del 16 de junio de 2011 por la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2010-2014 en el artículo 125 contempla los subsidios y contribuciones para los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, en el cual indica que para efectos de los dispuesto en el numeral 6 del artículo 99 Ley 142 de 1994, para los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, los subsidios en ningún caso serán superiores al 70% del costo del suministro para el estrato 1, el 40% para el estrato 2; y 15% para el estrato 3. Los factores de aporte solidario para los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo a que hace referencia el artículo 2 de la Ley 632 de 2000 serán como mínimo los siguientes: suscriptores residenciales estrato 5 el 50%; suscriptores residenciales estrato 6 el 60%; suscriptores comerciales el 50% y suscriptores industriales el 30%.

Así mismo en el parágrafo 1° dice que los factores de subsidio y contribuciones tendrán una vigencia igual a cinco (5) años, no obstante, estos podrán ser modificados antes del término citado, cuando varíen las condiciones para garantizar el equilibrio entre subsidios y contribuciones, para el caso de Aguas de Malambo, el municipio emitió el Acuerdo 008 de 2018, por medio del cual *“establece los factores de subsidios y aporte solidario para los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo del municipio de Malambo”*

Mediante el Decreto No 1013 de 2005 del Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial *“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”*, la cual es aplicada por los Concejos municipales o distritales.

Para el caso de los valores a aplicar por **AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P.**, se encuentran establecidos por el Concejo del Municipio de Malambo así:

**INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN Y RESULTADOS
CON CORTE DICIEMBRE 31 DE 2019**

c:\users\sistemas\documents\sistemas\empresas2020\ AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P. / Inf. M&A:IA:0306: 20

Auditado: VMMD

Revisado: YMAL

Aprobado: JRMM

Impreso: JBM

Tabla No. 45
Factores de subsidio y contribuciones vigencia 2019 - Beneficiarios de subsidios

ESTRATO	SUBSIDIOS ACUEDUCTO
I	40%
II	35%
III	10%
CONTRIBUCIONES	
ESTRATO	CONTRIBUCIÓN
V	50%
VI	60%
Comercial	50%
Industrial	30%

Fuente: Acuerdo 008 de 2018, modificado por el acuerdo 014 de 2018 emanado de la Alcaldía de Malambo.

A continuación, se relacionan los subsidios y contribuciones reportados al SUI durante 2019, por el servicio de alcantarillado:

Tabla No. 46
Reporte subsidios y contribuciones acumulado realizado al SUI a diciembre 2018.

ESTRATO	VALOR SUBSIDIO
I	\$832
II	\$251
III	\$2
TOTAL	\$1.085
CONTRIBUCIONES	
ESTRATO	VALOR CONTRIBUCIÓN
Comercial	\$47
Industrial	\$14
TOTAL	\$61

Fuente: reporte de subsidios SUI.

Se advierte de la información reportada al SUI, por concepto de subsidios y contribuciones coincide con las cifras manejadas por el área comercial de la compañía, tal como se ilustra:

Tabla No. 47
Reporte subsidios y contribuciones acumulado por alcantarillado realizado al SUI 2019.

ESTRATO	VALOR SUBSIDIO SUI	VALOR SUBSIDIO ÁREA COMERCIAL	DIFERENCIA
I	\$832	\$832	0
II	\$251	\$251	0
III	\$2	\$2	0
TOTAL	\$1.085	\$1.085	0
CONTRIBUCIONES			
ESTRATO	VALOR CONTRIBUCIÓN SUI	VALOR CONTRIBUCIONES ÁREA COMERCIAL	DIFERENCIA
V	0	0	0
VI	0	0	0
Comercial	\$47	\$47	0
Industrial	\$14	\$14	0
TOTAL	\$61	\$61	0

Fuente: SUI e informe del área comercial sobre subsidios y contribuciones - Aguas de Malambo.

Con base en la información presentada se advierte un déficit de \$-1.024 millones de pesos en la vigencia 2019, los cuales fueron cancelados por el municipio de Malambo. No obstante, de vigencias anteriores se advierte una deuda de \$1.653 millones de pesos.

Beneficiarios de subsidios: Se verificaron los suscriptores beneficiarios de subsidios considerando la información comercial suministrada por la compañía tal y como se presenta a continuación:

**INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN Y RESULTADOS
CON CORTE DICIEMBRE 31 DE 2019**

c:\users\sistemas\documents\sistemas\empresas2020\ AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P. / Inf. M&A:IA:0306: 20

Auditado: VMMD

Revisado: YMAL

Aprobado: JRMM

Impreso: JBM

Tabla No. 48

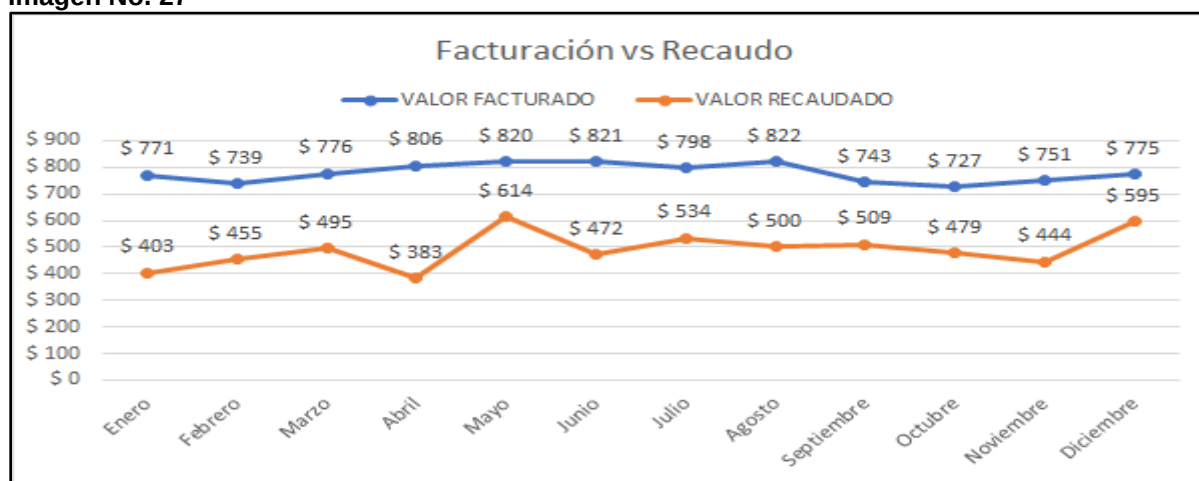
N° de usuarios beneficiados de subsidios alcantarillado vigencia 2019

ESTRATO	N° DE SUSCRIPTORES BENEFICIARIOS
I	15.033
II	4.453
III	151
TOTAL	19.637

Fuente: información entregada por la entidad.

- **Facturación y recaudo:** De acuerdo con la información entregada por la entidad para acueducto, los valores facturados frente a los recaudados no se calculan de manera individual por servicio, por lo tanto, a continuación, presentamos el consolidado:

Imagen No. 27



Fuente: información suministrada por la entidad.

Para el año 2019, el total facturado fue de \$9.349 millones de pesos, la variación respecto al año anterior fue de \$-710 millones equivalente a una disminución en la facturación de -7%.

Las situaciones que impactaron la facturación corresponden a la disminución de 401 clientes en el servicio de acueducto derivado de las estrategias de cortes que generaron un decrecimiento del -2%. Adicionalmente se tenía presupuestado la normalización de ciertos sectores del Municipio, sin embargo, no lograron legalizarse porque se requieren iniciativas por parte del Municipio.

Por otra parte, durante la vigencia 2019 se continuaron realizando campañas de normalización de clientes, incremento de los centros y modalidades de pago (vía web, recaudo electrónico, centros de pago, almacenes de cadena) e implementación de estrategias de suspensiones del servicio, sin embargo el recaudo solo alcanzó en promedio un 63% sobre el monto total facturado. Si bien la E.S.P., viene efectuando gestiones de recuperación de la cartera, es necesario seguir implementando estrategias eficaces de recaudo con impacto financiero positivo, tanto por mejoras en el flujo de caja operativo como con disminución en el deterioro de cartera.

Aguas de Malambo cuenta con un indicador de recaudo de clientes que para la vigencia 2019 alcanzó 63% equivalente a \$5.883 millones de pesos, siendo este inferior a la meta establecida del 70% y a los

INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN Y RESULTADOS CON CORTE DICIEMBRE 31 DE 2019

c:\users\sistemas\documents\sistemas\empresas2020\ AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P. / Inf. M&A:IA:0306: 20
Auditado: VMMD Revisado: YMAL Aprobado: JRMM Impreso: JBM

logros alcanzados en 2018 del 103% (\$5.758 millones de pesos). Relacionamos seguidamente el comportamiento del recaudo de forma mensualizada.

Tabla No. 49
Eficacia del recaudo vigencia 2019

MES	VALOR FACTURADO	VALOR RECAUDADO	META	EFICACIA DE RECAUDO
Enero	\$ 771	\$ 403	70%	64%
Febrero	\$ 739	\$ 455	70%	59%
Marzo	\$ 776	\$ 495	70%	67%
Abril	\$ 806	\$ 383	70%	49%
Mayo	\$ 820	\$ 614	70%	75%
Junio	\$ 821	\$ 472	70%	58%
Julio	\$ 798	\$ 534	70%	67%
Agosto	\$ 822	\$ 500	70%	61%
Septiembre	\$ 743	\$ 509	70%	69%
Octubre	\$ 727	\$ 479	70%	64%
Noviembre	\$ 751	\$ 444	70%	61%
Diciembre	\$ 775	\$ 595	70%	77%
Total	\$ 9.349	\$ 5.883	70%	63%

Fuente: información suministrada por la entidad.

Con respecto al recaudo por concepto de subsidios la Alcaldía de Malambo canceló \$3.715 millones de pesos, de los cuales corresponden \$3.013 a la vigencia 2019 y \$702 a vigencias anteriores.

Es de indicar, que si bien la eficiencia del recaudo ha mejorado vigencia a vigencia para la anualidad 2019 no cumplió con las metas propuestas.

- **Cartera, edad de la cartera y deterioro:** De acuerdo a la información suministrada la entidad no calcula sus indicadores de cartera por cada uno de los servicios sino sobre la totalidad de la misma. Por tal razón analizamos la cartera de forma consolidada para la vigencia 2019.

La cartera bruta por servicios públicos durante el año 2019 presentó un aumento de \$1.772 millones de pesos pasando de \$16.847 millones de pesos en 2018 a \$18.619 en 2019, debido a la cultura de no pago por parte de los usuarios de los servicios prestados que aumentaron la cartera mayor a 60 días en \$4.018 millones de pesos. A modo de ilustración presentamos el comportamiento de la cartera por edades vigencias 2018 - 2019.

INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN Y RESULTADOS
CON CORTE DICIEMBRE 31 DE 2019

c:\users\sistemas\documents\sistemas\empresas2020\ AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P. / Inf. M&A:IA:0306: 20
Auditado: VMMD Revisado: YMAL Aprobado: JRMM Impreso: JBM

Imagen No. 28

Cartera por edades al cierre de 2019 - Cifras en miles de pesos

	2019		2018	
	Valor bruto en libros	Valor pérdidas crediticias esperadas durante el tiempo de vida	Valor bruto en libros	Valor pérdidas crediticias esperadas durante el tiempo de vida
Deudores servicios públicos				
Sin Mora	2,903,532	(1,741,424)	3,830,582	(2,143,583)
Menor a 30 días	467,465	(367,294)	1,475,166	(1,367,900)
30-60 días	314,841	(290,010)	626,339	(583,657)
61-90 días	312,137	(300,505)	283,099	(269,095)
91-120 días	301,526	(293,134)	246,947	(243,958)
121-180 días	504,745	(491,631)	426,718	(425,879)
181-360 días	2,425,680	(2,261,769)	2,152,993	(2,152,963)
Mayor a 360 días	11,388,920	(11,339,392)	7,804,928	(7,804,828)
Total deudores servicios públicos	18,618,846	(17,085,159)	16,846,772	(14,991,863)
Otros deudores				
Sin Mora	1,672,415	(1,446,218)	434,161	-
Menor a 30 días	-	-	204	(41)
30-60 días	-	-	4,195	(1,104)
61-90 días	44,850	(11,807)	-	-
91-120 días	-	-	58	(18)
121-180 días	-	-	124	(105)
Mayor a 360 días	8,691	(8,691)	8,537	(8,537)
Total otros deudores	1,725,956	(1,466,716)	447,278	(9,805)
Total deudores	20,344,802	(18,551,875)	17,294,050	(15,001,668)

-Cifras en miles de pesos colombianos-

Fuente: información del informe de sostenibilidad de la entidad 2019.

Respecto a la cartera se analizan las siguientes situaciones:

- La cartera vencida se encuentra concentrada principalmente en la mayor a 360 días siendo esta equivalente al 61,16%, del total (\$18.619 millones). Se requiere continuar con las gestiones tendientes a su recuperación o depuración considerando que puede existir cartera irrecuperable por ser de usuarios inexistentes.
- Es necesario que se continúe con las estrategias que permitan la recuperación de la cartera por prestación de servicios, de igual forma, la depuración de aquella que ya no corresponde teniendo en cuenta predios vacíos, usuarios inexistentes, entre otros.
- Durante el 2019 se realizaron en total 6.972 financiaciones mediante la gestión puerta a puerta y el impacto por la estrategia de suspensión.
- Se realizaron campañas de fidelización premiando a los clientes que realizaban el pago de sus facturas oportunamente
- Se continúa realizando la gestión para mantenimiento de las financiaciones mediante llamadas telefónicas, visitas de gestión y contención de la suspensión del servicio.
- Gran parte de la cartera en mora se encuentra en sectores de difícil acceso a las estrategias comerciales como lo son: Villa Esperanza, Veredas, Carmen y Mesolandia, donde serán desplegadas estrategias sociales de acercamiento con la comunidad.
- Se advierte que la cartera se encuentra impactada también por lo adeudado por concepto de subsidios, valores que a diciembre 31 de 2019 ascienden a \$1.653 millones de pesos, así:

Tabla No. 50

Cartera de subsidios con corte diciembre de 2019.

AÑO	SALDO CARTERA
2011	\$76
2012	\$103
2013	\$232
2015	\$224

**INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN Y RESULTADOS
CON CORTE DICIEMBRE 31 DE 2019**

c:\users\sistemas\documents\sistemas\empresas2020\ AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P. / Inf. M&A:IA:0306: 20

Auditado: VMMD

Revisado: YMAL

Aprobado: JRMM

Impreso: JBM

AÑO	SALDO CARTERA
2016	\$20
2017	\$575
2018	\$422
TOTAL	\$1.653

Fuente: informe de subsidios entregado por la compañía - cifras en millones de pesos.

Uno de los aspectos de mayor incidencia en la valoración del riesgo empresarial es la cartera y la debida gestión para su recaudo. En tal sentido, la dinámica de su apreciación al interior de las organizaciones se caracteriza por la acumulación de la misma como un aspecto de incidencia altamente negativa en su gestión comercial. La tendencia internacional obliga a considerar diversas alternativas para su gestión y recaudo, abarcando aspectos más amplios, partiendo desde su deterioro contable para presentar la realidad financiera, hasta su baja una vez realizada la depuración de cada uno de los usuarios, determinando las posibilidades de recuperación reales.

Tabla No. 51
Deterioro de cartera vigencia 2019

CARTERA SERVICIOS PÚBLICOS									
Vencimientos	Sin mora	Menor a 30	30-60	61-90	91-120	121-180	181-360	Mayor a 360	Total
Valor	2.904	467	315	312	302	505	2.426	11.389	18.619
Deterioro	1.741	367	290	301	293	492	2.262	11.339	17.085
% Deterioro	60%	79%	92%	96%	97%	97%	93%	100%	92%

Fuente: información de las notas a los estados financieros vigencia 2019.

Castigo de cartera morosa: La cartera a depurar oficiosamente será la de aquellas cuentas que contengan cobros indebidos por servicios no prestados, lotes o demoliciones que no tengan posibilidad de cobro jurídico, cartera inactiva, facturación de consumos irreales o inexistentes, cargos fijos facturados después de la fecha en que se debió haber cortado el servicio y resuelto unilateralmente el contrato de servicios públicos por parte de la empresa prestadora, y los correspondientes recargos por mora generados por esos cobros no autorizados.

No se advierte castigo de cartera realizado durante la vigencia 2019.

Deterioro de cartera: Del total de cartera por valor de \$18.619 millones de pesos el 92% se encuentra deteriorado \$17.085 millones. Es de indicar que en comparación con la vigencia 2018, aumentó en \$2.093 millones de pesos derivado del recaudo obtenido y el incremento de la cartera vencida en más de 60 días.

Reporte cartera al SUI diciembre de 2019: Validada la información de los estados financieros y lo reportado al SUI, se advierte conciliación en las cifras efectivamente reportada, tal como se ilustra:

Tabla No. 52
Conciliación cartera reportada al SUI y revelada en los estados financieros 2019.

CARTERA SERVICIOS PÚBLICOS						
Reporte cartera SUI			Estados financieros 2019			Diferencia
Cartera	Deterioro	Cartera neta	Cartera	Deterioro	Cartera neta	
18.619	17.085	1.534	18.619	17.085	1.534	0

Fuente: información del reporte financiero reportado al SUI y estados financieros 2019.

Informe última actualización del catastro: Desde la vigencia 2015 esta labor no se ha actualizado y se encuentra en proyecto por parte del grupo filial EPM.

INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN Y RESULTADOS CON CORTE DICIEMBRE 31 DE 2019

c:\users\sistemas\documents\sistemas\empresas2020\ AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P. / Inf. M&A:IA:0306: 20
Auditado: VMMD Revisado: YMAL Aprobado: JRMM Impreso: JBM

Composición de usuario por uso y estrato según reporte SUI: Se consultó la información reportada al SUI con corte a diciembre 31 de 2019 respecto a los suscriptores del servicio de alcantarillado, donde se presentan los siguientes datos:

Tabla No. 53

Composición de suscriptores alcantarillado reporte SUI vs información comercial

SUSCRIPTORES	INFORME SUI DICIEMBRE 2019	INFORME COMERCIAL DICIEMBRE 2019
Estrato 1	14.969	15.033
Estrato 2	4.670	4.453
Estrato 3	192	151
Total Residencial	19.831	19.637
Industrial	18	17
Comercial	507	460
Oficial	57	59
Total No Residencial	583	536
Total	20.414	20.173

Fuente: SUI e información comercial suministrada 2019.

Se advierten de forma general 241 suscriptores reportados en SUI y no en la información comercial manejada por la compañía.

Composición de usuario por uso y estrato según reporte área comercial de Aguas de Malambo:

Se verificó la información reportada por parte de la entidad respecto a los suscriptores activos para el servicio de alcantarillado a diciembre 31 de 2019, donde se cumplió con un 88% (20.173) de acuerdo a la meta de usuarios establecida (22.882).

Tabla No. 54

Composición de suscriptores de alcantarillado comparativo vigencia 2017-2016.

Suscriptores	ALCANTARILLADO		
	Diciembre de 2019	Diciembre de 2018	Crecimiento
Estrato 1	15.033	14.851	182
Estrato 2	4.453	4.843	-390
Estrato 3	151	182	-31
Total Residencial	19.637	19.876	-239
Industrial	17	18	-1
Comercial	460	551	-91
Oficial	59	54	5
Total No Residencial	536	623	-87
Total	20.173	20.499	-326

Fuente: información comercial de la entidad.

Se presenta una disminución de suscriptores derivado de las labores de cortes y suspensiones realizadas durante la vigencia, como estrategia comercial para disminuir el impacto de deterioro en la cartera.

Informe última actualización del catastro: Desde la vigencia 2015 esta labor no se ha actualizado y se encuentra en proyecto por parte del grupo filial EPM.

**INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN Y RESULTADOS
CON CORTE DICIEMBRE 31 DE 2019**

c:\users\sistemas\documents\sistemas\empresas2020\ AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P. / Inf. M&A:IA:0306: 20

Auditado: VMMD

Revisado: YMAL

Aprobado: JRMM

Impreso: JBM

- **Nivel de cumplimiento de los fallos de la SSPD**

Tabla No. 55

Nivel de cumplimiento de la SSPD.

CAUSAL	CANTIDAD
Confirma	17
Inhibe	0
Modifica	10
Revoca	4
Archiva	5
Rechaza	17
Improcedente	12
TOTAL	65

Fuente: Información reportada en el informe de sostenibilidad 2019 suministrado por la ESP.

- **Tiempo de atención a clientes:** El indicador de tiempo de atención hace referencia al tiempo que se demora, Aguas de Malambo en responder la reclamación o solicitud del cliente, en tal sentido, el tiempo se mide en la demora en días para solucionar y gestionar lo requerido.

Tabla No. 56

Tiempo de respuesta

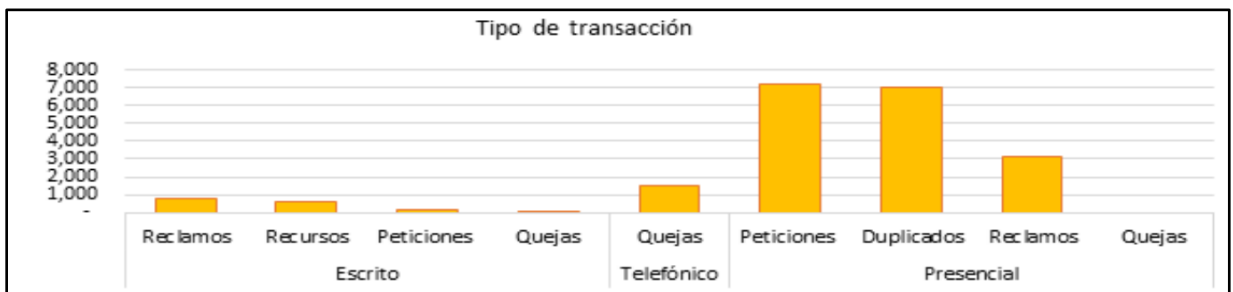
TIEMPO DE ATENCIÓN	Año 2019	
	RECLAMOS ATENDIDOS	%
El mismo día	16	1%
1 a 15 días	19.348	99%
más de 15 días	0	0%
TOTAL	19.364	100

Fuente: información suministrada por la entidad.

Durante el 2019, se logró la atención oportuna en los reclamos en un 99.59%. Fueron realizadas un total de 20.463 transacciones en todos los canales, presentándose un decremento del -18% con respecto al año anterior. El canal escrito recibió 1.581 transacciones, mientras que el telefónico 14.138.

Imagen No. 29

Tipos de PQR



Fuente: información extraída del informe de sostenibilidad 2019.

Para la entidad el 85% de las transacciones que se atienden se hacen a través del canal presencial. Al revisar el cumplimiento de los tiempos de atención de usuarios por este canal, se advierte un tiempo promedio de espera de 0:54:50 por usuario, siendo este tiempo mejor que el alcanzado en 2018 de 1:13:34 por usuario. Lo anterior evidencia que las estrategias hasta ahora implementadas han dado fruto en la atención de usuarios, sin embargo estas deben continuarse para cumplir el umbral de tiempo meta establecido por la E.S.P, estando éste totalmente desfasado frente a los umbrales de tiempo

**INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN Y RESULTADOS
CON CORTE DICIEMBRE 31 DE 2019**

c:\users\sistemas\documents\sistemas\empresas2020\ AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P. / Inf. M&A:IA:0306: 20
Auditado: VMMD Revisado: YMAL Aprobado: JRMM Impreso: JBM

establecidos por la E.S.P 0:21:00. Lo anterior, debido a las solicitudes recurrentes de copia o reimpresión de las facturas de servicio indicadas por los usuarios.

- La mayor concentración de peticiones corresponden a solicitudes de duplicados de facturas, por lo que la entidad instaló un generador de facturas automático y designó a un aprendiz SENA como apoyo a este proceso con el fin de disminuir la atención a usuarios por este concepto.
- Las quejas que más se presentan corresponden a inconformidad por trabajos realizados, suspensiones o cortes de servicio, demora en la atención de petición y de daños.
- Los reclamos que más se presentan corresponden a cambios o actualización de estrato e inconformidad con el consumo facturado. Sobre esta situación Aguas de Malambo realiza campañas que apuntan a difundir el uso adecuado del agua y las posibles variables que impactan la variación del consumo
- Los recursos interpuestos por los usuarios corresponden en su mayoría a inconformidades por los montos de consumo facturados. Sobre esta situación Aguas de Malambo realiza campañas que apuntan a difundir el uso adecuado del agua y las posibles variables que impactan la variación del consumo.
- La eficiencia en el llamado alcanzó el 35% de cumplimiento, sin embargo, se implementó una cuponera que permitiera gestionar los duplicados de facturas solicitadas y por tanto mejorar la atención de los usuarios presencialmente.

Adicionalmente a los motivos expuestos, la entidad a través de Gestión social trabaja en la comunicación oportuna del cambio de horario en la prestación del servicio, ejecución de mantenimiento de redes eléctricas para evitar afectar la continuidad del servicio, reposición de tuberías y limpieza a redes de alcantarillado que permitan disminuir las PQRS presentadas por los usuarios.

Se hace necesario continuar con la gestión para minimizar el tiempo de respuesta para las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes del cliente, teniendo en cuenta los tiempos que establece la norma para dar respuesta a los usuarios.

- **Nivel de satisfacción del usuario:** Para la vigencia 2019 no se calculó el indicador de satisfacción, sin embargo, la entidad realizó actividades de integración con diferentes grupos de interés para conformar un equipo interdisciplinario integrado por la Secretaría de Educación, Programa de Juventud, Desarrollo social de la Alcaldía Municipal, Gobernación, Coordinación de medio ambiente e instituciones educativas públicas y privadas, con el fin de trabajar en la realización de programas y actividades ligadas al cuidado del recurso hídrico.

3.8. Técnica y operativa: Para el servicio de alcantarillado se tuvo en cuenta la cobertura, los daños por kilómetro, el tratamiento de aguas residuales y las inversiones:

Cobertura del servicio de alcantarillado: La cobertura de los usuarios para el servicio de Acueducto la empresa está calculando el indicador de cobertura de usuarios facturados y la meta de proyección de clientes para el área atendida por la empresa, tanto para el acueducto como para el alcantarillado.

INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN Y RESULTADOS CON CORTE DICIEMBRE 31 DE 2019

c:\users\sistemas\documents\sistemas\empresas2020\ AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P. / Inf. M&A:IA:0306: 20

Auditado: VMMD

Revisado: YMAL

Aprobado: JRMM

Impreso: JBM

Imagen No. 30

Cumplimiento de cobertura por usuarios facturados.

Metas de corto plazo:	ENE.	FEBR.	MAR.	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOS.	SEPT.	OCT.	NOV.	DIC.	2019
Ejecución	85,9%	86,5%	87,1%	87,7%	88,3%	89,0%	89,6%	90,2%	90,8%	91,4%	92,0%	92,6%	92,6%
% Ejecución	101,13%	101,19%	100,88%	99,72%	98,78%	98,27%	98,49%	98,93%	97,13%	96,39%	96,00%	95,18%	95,18%
Observaciones al seguimiento	CERRÓ EN 95,18% EQUIVALENTE AL 95,18\$ NO DANDO CUMPLIMIENTO CON LA META, COMO SE VE EN LA IMAGEN ANTERIOR. Y SE RECOMIENDA IGUAL QUE PARA LA COBERTURA DE ACUEDUCTO.												
Rangos de Gestión del indicador					Forma de despliegue del indicador								
BLANCO					Sin información								
ROJO	100%				Gráfica								
AMARILLO	90%				Columnas								
VERDE	100%				Círculo								

Fuente: información suministrada por la entidad.

Observación N°12: El indicador de cobertura para el alcantarillado es del 100% y este indicador cerró en 95,18% equivalente al 95,18\$ no dando cumplimiento con la meta, como se ve en la imagen anterior. Y se recomienda igual que para la cobertura de acueducto.

Disposición: De acuerdo.

Tratamiento de aguas residuales. % de remoción: Aún no se cuenta con sistemas de tratamiento de aguas residuales propios de la Empresa, por lo tanto el % de remoción es 0%. Se continuó con la construcción del sistema de tratamiento de aguas residuales PTAR La Milagrosa y su respectiva EBAR, con un avance del 98% y se pondrá en operación finalizando el primer semestre del año 2020. Se realizaron inversiones en saneamiento que se han enfocado en la ejecución de los colectores e interceptores requeridos para recolectar y transportar las aguas residuales hacia la PTAR en construcción.

Daños por kilómetro cuadrado en sistema de alcantarillado:

Observación N°13: Se revisaron las OT's referente a los daños en la infraestructura del sistema del alcantarillado. Para el Alcantarillado el total de daños fue de 286, para un indicador de 2,36 Daños/Kms, de los 120 kilómetros existentes. Mejorando los indicadores de Daños/Kms. del año inmediatamente anterior, que fueron 3,36 Daños/Kms para el alcantarillado.

Disposición: De acuerdo.

Plan maestro de alcantarillado: Se cuenta con un Plan Maestro de alcantarillado de la empresa Aguas del Malambo Atlántico. Con una descripción detallada de las redes, de los análisis de agua, del diseño de la PTAR de las servidumbres, topografía entre otros. Se verificó su existencia in situ y en medio digital.

Plan de obras e inversiones POIR sistema de alcantarillado: Las inversiones para el sistema de alcantarillado estuvieron enfocadas en la reposición de redes, construcción de colectores con llegada a la PTAR y servidumbres. El presupuesto fue de \$5.760 millones y se ejecutaron \$5.640 millones equivalente al 97,93% que es un excelente porcentaje de ejecución.

INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN Y RESULTADOS CON CORTE DICIEMBRE 31 DE 2019

c:\users\sistemas\documents\sistemas\empresas2020\ AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P. / Inf. M&A:IA:0306: 20

Auditado: VMMD

Revisado: YMAL

Aprobado: JRMM

Impreso: JBM

Imagen No. 31
Plan de inversiones ALCANTARILLADO

SEGUIMIENTO INVERSIONES CORTE A DICIEMBRE 2019						
PROVISIÓN AGUAS	Presupuesto 2019 Ajuste Modificación Julio 2019	% Presupuesto	Proyección Ejecución Enero-Diciembre	Ejecución Enero-Diciembre	% Ejecución Proyecto Enero-Diciembre	% Cumplimiento Enero-Diciembre
Optimización de la bocanoma	1.200,00	6,0%	1.156,97	1.342,55	111,88%	6,73%
Optimización de la planta Tesoro. Incluye almacenamiento, subestación, empalmes a redes existentes, equipo y estaciones de bombeo y electromecánicos	2.015,00	10,1%	1.367,47	1.497,11	74,30%	7,51%
Red primaria, ampliación Zona Sur	4.790,00	24,0%	4.827,19	4.816,65	100,56%	24,15%
Solución de tratamiento de lodos en el sector El Concorde	1.750,00	8,8%	2.156,76	1.689,10	96,52%	8,47%
Optimización y sectorización redes de acueducto	4.330,00	21,7%	4.676,60	4.435,28	102,43%	22,24%
Compra de viviendas para ampliación PTAP	100,00	0,5%	0,00	6,19	6,19%	0,03%
Compra de lote El Concorde	0,00	0,0%	0,00	0,00	0,00%	0,00%
TOTAL PROVISIÓN AGUAS	14.185	71,1%	14.184,99	13.786,88	97,19%	69,12%
GESTIÓN AGUAS RESIDUALES	Presupuesto 2019 Ajuste Modificación Julio 2019	% Presupuesto	Proyección Ejecución Enero-Diciembre	Ejecución Enero-Diciembre	% Ejecución Proyecto Enero-Diciembre	% Cumplimiento Enero-Diciembre
Reposición y Optimización de redes de recolección de alcantarillado.	2.300	11,5%	2.172,83	2.209,41	96,06%	11,08%
Construcción colectores	3.400	17,0%	3.381,81	3.374,96	99,26%	16,92%
Servidumbres	60	0,3%	56,45	56,45	94,09%	0,28%
TOTAL GESTIÓN AGUAS RESIDUALES	5.760,00	28,9%	5.611,09	5.640,82	97,93%	28,28%
TOTAL INVERSIONES	19.945	100,00%	19.796	19.428	97,41%	97,41%

Fuente: información suministrada por la entidad.

ANEXO RESOLUCIÓN SSPD 20061300012295 DE 2016:

Se verificó el cumplimiento a las Resoluciones: Resolución 1096 de 2000 artículos 86, 94 y Capítulo XV. Resolución 330 de 2017 artículos 58, 73, 78, 161, 162 y 217. Resolución 811 de 2008 artículos 3 y 5. Y la Ley 142 de 1994 artículo 25. (Aspectos Técnicos).

INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN Y RESULTADOS
CON CORTE DICIEMBRE 31 DE 2019

c:\users\sistemas\documents\sistemas\empresas2020\ AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P. / Inf. M&A:IA:0306: 20
Auditado: VMMD Revisado: YMAL Aprobado: JRMM Impreso: JBM

Imagen No. 32

Aspectos técnicos acueducto

El contenido del anexo de la presente resolución se adiciona como parte integral del Anexo de la Resolución SSPD 20061300012295 de 2006.		
Pregunta	Sí - No - N/A	Evidencia y/o Observaciones
ASPECTOS TÉCNICOS DE ACUEDUCTO		
¿El prestador cuenta con concesión de agua superficial y/o subterránea vigente, de acuerdo con el artículo 25 de la Ley 142 de 1994?	SI	Se verifico documento en la sede Resolución 075 de 8 de febrero de 2018 concesion de agua superficial.
¿Verificó si se cuenta con reserva de químicos suficiente para la adecuada operación de la planta?	SI	Se verifico en sitio y hay suficiente. Tambien se tiene contratos para suministros de policloruro de AL, Sal de mina, Cloruro gaseoso, polimeros. Ellos generan el hipoclorito.
¿Verificó si el prestador realiza la macromedición de caudales en los puntos establecidos en las Resoluciones 1096 de 2000 (artículo 86) y 330 de 2017 (artículos 58 y 73), según sea el caso?	SI	Se verifico en cada uno de los sitios los 11 macros instalados y cumplen con las resoluciones. Salida bocatoma agua cruda, entrada planta nueva, entrada planta vieja, salida hacia la planta El Concord, Salida planta el Tesoro para los sectores (tres sectores). En la planta el Concord, dos a la entrada de agua cruda y uno a la salida y salida hacia el tanque Camen agua potable. A la fecha esta desconectado el macro de la salidad de la planta el Concord por cambio de tubería.
¿Verificó la última fecha de calibración y mantenimiento de los equipos de medición del laboratorio?	SI	Se verifico en sitio y se calibraron el 6/12/2019 de todos los equipos del laboratorio.
Si el prestador cuenta con sistemas de bombeo, ¿verificó si cumple con el número mínimo de bombas definido en las Resoluciones 1096 de 2000 (artículo 94) y 330 de 2017 (artículo 78), según sea el caso, y si se cuenta con respaldo eléctrico?	SI	Se verifico en sitio. Cumplen con las dos bombas como minimo. Pero no tienen respaldo electrico en la planta del Tesoro. Bocatoma y planta Concorde ya le fueron instalados los equipos de respaldo Electrico.
¿Verificó si el prestador cumple con el número de mínimo de puntos de muestreo para la calidad del agua, de conformidad con el artículo 3 de la Resolución 811 de 2008?	SI	De acuerdo al resolución 811 se requieren tener 15 puntos de muestra y tienen 21
¿Verificó si el prestador realizó la actualización anual del acta de concertación de puntos y lugares de muestreo, de conformidad con el parágrafo del artículo 5 de la Resolución 811 de 2008?	SI	Documento en sitio. Tienen acta de concertacion con fecha de 2017. Y en el SUI se certifico el 13/02/2019
¿La red de distribución del prestador se encuentra sectorizada de acuerdo con el artículo 58 de la Resolución 330 de 2017?	SI	Documento en sitio plano de sectores planta el Tesoro y Planta el Concord. Tienen 54 subsectores pero sin macromedicion.

Fuente: resolución SSPD 20061300012295 de 2006

**INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN Y RESULTADOS
CON CORTE DICIEMBRE 31 DE 2019**

c:\users\sistemas\documents\sistemas\empresas2020\ AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P. / Inf. M&A:IA:0306: 20
Auditado: VMMD Revisado: YMAL Aprobado: JRMM Impreso: JBM

Imagen No. 33

Aspectos técnicos Alcantarillado

El contenido del anexo de la presente resolución se adiciona como parte integral del Anexo de la Resolución SSPD 20061300012295 de 2006.		
Pregunta	Sí - No - N/A	Evidencia y/o Observaciones
ASPECTOS TÉCNICOS DE ALCANTARILLADO		
Si se presentaron eventos de rebosamiento y/o taponamientos en la red de alcantarillado, ¿verificó las acciones realizadas para dar solución a lo anterior?	SI	En documento se verifico que mediante el contrato CO-2019-077 del 21/04/2019 (vigente hasta febrero de 2020) se tiene para transporte de lodos residuales, limpieza red de alcantarillado y equipos de succion para los eventos de rebosamiento y taponamiento.
Si el prestador cuenta con sistemas de bombeo, ¿verificó si cumple con el número mínimo de bombas definido en la Resolución 330 de 2017 (artículos 161 y 162), según sea el caso, y si se cuenta con respaldo eléctrico?	SI	En sitio se verifico que se tiene una planta de bombeo para elevar aguas residuales "EBAR", cuenta dos unidades y si tiene respaldo electrico.
¿Verificó si se cuenta con reserva de químicos suficiente para la adecuada operación de la planta?	N/A	Se verifico en sitio. La planta de tratamiento PTAR esta en proceso de construccion un avance de 100% se entrega en marzo 23 de 2020
¿Verificó si el prestador realiza caracterización de las aguas residuales de acuerdo con las Resoluciones 1096 de 2000 (capítulo XV) y 330 de 2017 (artículo 217), incluyendo la frecuencia y los resultados de la última caracterización?	SI	En sitio se verifico que se hicieron dos caracterizaciones de aguas residuales una por semestre. La realizo la firma LABORMAR. Tomando muestra en los tres vertimientos (Colector de Concord, Bellavista y Fuerza Aerea) en el primer semestre 80% y en el segundo semestre 73%. Se aplicaron los decretos 1076/15, 2667/12 y 0631/15.
¿Verificó si el prestador cuenta con permiso de vertimientos y/o Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos vigente?	SI	Se tiene un PSMV pero se esta en tramites de requerimientos con la CAR para su actualizacion. Pero actualmente se vierten a la cienaga. Se esta construyendo una PTAR (100% de avance). Pero un no inicia operación.

Fuente: resolución SSPD 20061300012295 de 2016.

Observación N°14: Se verificaron los 8 puntos específicos para el acueducto y los 5 para el alcantarillado y observamos que se cumplen en un gran porcentaje. Se instalaron plantas de emergencia en la Bocatoma y en la Planta El Tesoro. Hacen falta los respaldos eléctricos en las plantas y Bocatoma en el EBAR sólo hay una bomba y no tiene respaldo eléctrico. Se recomienda instalar en las plantas Tesoro y EBAR sistema de respaldo eléctrico. Y en EBAR la otra unidad para el bombeo.

Disposición: De acuerdo.

Concepto general parte técnica: Comparando con el año 2018, podemos concluir que se ha mejorado en muchos aspectos como lo podemos ver en los siguientes puntos:

- Con una inversión de \$1.342 millones se optimizó la Bocatoma, en la cual se aumentó el caudal pasando de 280 L/s a 452 L/s.
- La instalación de equipos electromecánicos modernos en la Bocatoma y en la planta El Tesoro reflejaron una disminución en los costos de energía en el último trimestre del año.
- La conexión de nuevos clientes ha sido la causa de la reducción de los indicadores de cobertura tanto en el acueducto como en el alcantarillado.
- El índice de continuidad del servicio tuvo un aumento importante llegando al 68%, pero trajo consigo el aumento en el IPUF. Por tal motivo se recomendó la instalación de macromedidores en los sectores donde se mejoró la continuidad llegando a las 24 horas.

INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN Y RESULTADOS CON CORTE DICIEMBRE 31 DE 2019

c:\users\sistemas\documents\sistemas\empresas2020\ AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P. / Inf. M&A:IA:0306: 20
Auditado: VMMD Revisado: YMAL Aprobado: JRMM Impreso: JBM

- Con la instalación de la planta de emergencia (respaldo eléctrico) en la Bocatoma y en la Planta el Concord se mejoró la continuidad del servicio por fallas en el suministro eléctrico.
 - La optimización de 10 kilómetros de red de acueducto ayudó a mejorar el IANC
 - Se aumentó el porcentaje de ejecución de actividades tales como: Construcción de cajas de válvulas, Revisión de hidrantes, mantenimiento de válvulas, búsqueda de fugas, han optimizado los procesos.
 - Se mejoró el control de sectores que no cuentan con legalidad y se encontraban conectados a la red. Así como con los recorridos nocturnos para verificar fraudes.
 - A pesar de todas las acciones no se logró disminuir el IANC solo se mantuvo.
 - Se mejora ostensiblemente el porcentaje de ejecución de las inversiones llegando a un 97,41%.
 - Se optimizaron 6,8 kilómetros de red de alcantarillado.
 - Se construyó un colector en el concorde el cual permite limpiar el arroyo el ají mejorando su agua.
 - Se logró pasar de 9 horas en promedio a 14 horas, pero hay unos sectores con un suministro de agua las 24 horas.
- **Calidad de la información:** En cumplimiento de los lineamientos establecidos en la Resolución SSPD - 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010 emanada de la Superintendencia De Servicios Públicos Domiciliarios, en su **LIBRO II OTROS ENTES DEL SECTOR DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BÁSICO, TÍTULO 14 AUDITORES EXTERNOS DE GESTIÓN Y RESULTADOS**, en el cual se fijan criterios en relación con las Auditorías Externas de Gestión y Resultados, y con respecto a la **calidad de la información** reportada por el prestador al SUI y utilizada para la emisión de los conceptos o determinación de cifras sobre los **indicadores de nivel de riesgo**, nos permitimos conceptuar que:

La información reportada en la plataforma del SUI por servicios (acueducto y alcantarillado) corresponde a la información consolidada certificada por el Representante Legal y el Contador de la S.A. E.S.P., y dictaminada por el Revisor Fiscal **Jennifer Andrea Maiguel Duarte** en representación de la firma KPMG S.A.S., el 26 de febrero de 2020, emitiendo una sin salvedades.

Concepto de la información reportada al SUI: Al respecto de los reportes pendientes de remitir al SUI, es importante aclarar que la E.S.P., cuenta con los soportes de las gestiones realizadas para que la SSPD les ayude a solucionar la situación, dado que en la mayoría de los casos el no envío de la información se presenta por errores en la página del SUI, que no permite el cargue de la información o al realizarlo no deja validarlos. De igual forma, se presentan reportes que aparecen pendientes de envío, no obstante, que la entidad no está obligada a efectuarlos dado que no le aplica por las actividades que realiza y muchos de ellos ya fueron eliminados por parte del ente de control.

Respecto a las cifras tomadas para el cálculo de los indicadores técnicos, se advierte que en su mayoría corresponde a las entregadas directamente por la entidad, lo anterior, dado que no fue posible tomarla de los reportes al SUI, tal y como se informó de manera individual para cada uno de los indicadores.

• ESTADO DE LOS REPORTES REALIZADOS AL SUI POR EL PRESTADOR

De acuerdo con la verificación realizada en la página del SUI respecto a los reportes que se encuentran pendientes de cargue por parte de la E.S.P., correspondientes a los períodos anteriores a 2018, encontramos que a la fecha son los siguientes:

INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN Y RESULTADOS CON CORTE DICIEMBRE 31 DE 2019

c:\users\sistemas\documents\sistemas\empresas2020\ AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P. / Inf. M&A:IA:0306: 20
Auditado: VMMD Revisado: YMAL Aprobado: JRMM Impreso: JBM

Tabla No. 57
Reportes pendientes SUI

N°	Servicio	Tópico	Año	Periodo	Formato	Estado	Observación
1	Acueducto	Técnico	2012	1	Costo de energía eléctrica ACPM y Fuel Oil. en conducción.	Vencido	En proceso de rendición
2	Acueducto	Técnico	2012	1	Costo de energía eléctrica ACPM y Fuel Oil. en tratamiento sin estación de bombeo	Vencido	En proceso de rendición
3	Acueducto	Comercial	2018	11	Reclamaciones servicio de acueducto	Vencido	La entidad por cambios en el software ha tenido inconvenientes para obtener la información en la estructura exigida por la Super, sin embargo se están realizando pruebas para lograr la rendición del reporte.
4	Acueducto	Comercial	2018	12	Reclamaciones servicio de acueducto	Vencido	La entidad por cambios en el software ha tenido inconvenientes para obtener la información en la estructura exigida por la Super, sin embargo se están realizando pruebas para lograr la rendición del reporte.
5	Alcantarillado	Comercial	2018	11	Reclamaciones servicio de alcantarillado	Vencido	La entidad por cambios en el software ha tenido inconvenientes para obtener la información en la estructura exigida por la Super, sin embargo se están realizando pruebas para lograr la rendición del reporte.
6	Alcantarillado	Comercial	2018	12	Reclamaciones servicio de alcantarillado	Vencido	La entidad por cambios en el software ha tenido inconvenientes para obtener la información en la estructura exigida por la Super, sin embargo se están realizando pruebas para lograr la rendición del reporte.
7	Alcantarillado	Técnico	2018	1	Redes sistemas de alcantarillado	Vencido	La información se encuentra en construcción a mediados de agosto será reportada al SUI.
8	Acueducto	Técnico	2018	1	Redes sistemas de acueducto	Vencido	La información se encuentra en construcción a mediados de agosto será reportada al SUI.
9	Alcantarillado	Comercial	2018	5	Registro de eventos	Vencido	En proceso de rendición.
10	Acueducto	Técnico	2019	1	Redes sistemas de acueducto	Vencido	La información se encuentra en construcción a mediados de agosto será reportada al SUI.
11	Acueducto	Comercial	2019	12	Reclamaciones servicio de acueducto	Vencido	La entidad por cambios en el software ha tenido inconvenientes para obtener la información en la estructura exigida por la Super, sin embargo se están realizando pruebas para lograr la rendición del reporte.
12	Acueducto	Comercial	2019	10	Reclamaciones servicio de acueducto	Vencido	La entidad por cambios en el software ha tenido inconvenientes para obtener la información en la estructura exigida por la Super, sin embargo se están realizando pruebas para lograr la rendición del reporte.
13	Acueducto	Comercial	2019	6	Reclamaciones servicio de acueducto	Vencido	La entidad por cambios en el software ha tenido inconvenientes para obtener la información en la estructura exigida por la Super, sin embargo se están realizando pruebas para lograr la rendición del reporte.
14	Acueducto	Comercial	2019	9	Reclamaciones servicio de acueducto	Vencido	La entidad por cambios en el software ha tenido inconvenientes para obtener la información en la estructura exigida por la Super, sin embargo se están realizando pruebas para lograr la rendición del reporte.
15	Acueducto	Comercial	2019	5	Reclamaciones servicio de acueducto	Vencido	La entidad por cambios en el software ha tenido inconvenientes para obtener la información en la estructura exigida por la Super, sin embargo se están realizando pruebas para lograr la rendición del reporte.
16	Acueducto	Comercial	2019	8	Reclamaciones servicio de acueducto	Vencido	La entidad por cambios en el software ha tenido inconvenientes para obtener la información en la estructura exigida por la Super, sin embargo se están realizando pruebas para lograr la rendición del reporte.
17	Acueducto	Comercial	2019	11	Reclamaciones servicio de acueducto	Vencido	La entidad por cambios en el software ha tenido inconvenientes para obtener la información en la estructura exigida por la Super, sin embargo se están realizando pruebas para lograr la rendición del reporte.
18	Acueducto	Comercial	2019	7	Reclamaciones servicio de acueducto	Vencido	La entidad por cambios en el software ha tenido inconvenientes para obtener la información en la estructura exigida por la Super, sin embargo se están realizando pruebas para lograr la rendición del reporte.
19	Alcantarillado	Comercial	2019	11	Reclamaciones servicio de alcantarillado	Vencido	La entidad por cambios en el software ha tenido inconvenientes para obtener la información en la estructura exigida por la Super, sin embargo se están realizando pruebas para lograr la rendición del reporte.
20	Alcantarillado	Comercial	2019	7	Reclamaciones servicio de alcantarillado	Vencido	La entidad por cambios en el software ha tenido inconvenientes para obtener la información en la estructura exigida por la Super, sin embargo se están realizando pruebas para lograr la rendición del reporte.
21	Alcantarillado	Comercial	2019	4	Reclamaciones servicio de alcantarillado	Vencido	La entidad por cambios en el software ha tenido inconvenientes para obtener la información en la estructura exigida por la Super, sin embargo se están realizando pruebas para lograr la rendición del reporte.

INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN Y RESULTADOS
CON CORTE DICIEMBRE 31 DE 2019

c:\users\sistemas\documents\sistemas\empresas2020\ AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P. / Inf. M&A:IA:0306: 20
Auditado: VMMD Revisado: YMAL Aprobado: JRMM Impreso: JBM

N°	Servicio	Tópico	Año	Periodo	Formato	Estado	Observación
22	Alcantarillado	Comercial	2019	10	Reclamaciones servicio de alcantarillado	Vencido	La entidad por cambios en el software ha tenido inconvenientes para obtener la información en la estructura exigida por la Super, sin embargo se están realizando pruebas para lograr la rendición del reporte.
23	Alcantarillado	Comercial	2019	9	Reclamaciones servicio de alcantarillado	Vencido	La entidad por cambios en el software ha tenido inconvenientes para obtener la información en la estructura exigida por la Super, sin embargo se están realizando pruebas para lograr la rendición del reporte.
24	Alcantarillado	Comercial	2019	8	Reclamaciones servicio de alcantarillado	Vencido	La entidad por cambios en el software ha tenido inconvenientes para obtener la información en la estructura exigida por la Super, sin embargo se están realizando pruebas para lograr la rendición del reporte.
25	Alcantarillado	Comercial	2019	12	Reclamaciones servicio de alcantarillado	Vencido	La entidad por cambios en el software ha tenido inconvenientes para obtener la información en la estructura exigida por la Super, sin embargo se están realizando pruebas para lograr la rendición del reporte.
26	Alcantarillado	Comercial	2019	6	Reclamaciones servicio de alcantarillado	Vencido	La entidad por cambios en el software ha tenido inconvenientes para obtener la información en la estructura exigida por la Super, sin embargo se están realizando pruebas para lograr la rendición del reporte.
27	Alcantarillado	Técnico	2019	1	Vertimiento a cuerpos receptores	Vencido	El reporte será rendido como NO APLICA.
28	Alcantarillado	Técnico	2019	1	Redes sistemas de alcantarillado	Vencido	La información se encuentra en construcción a mediados de agosto será reportada al SUI.
29	Acueducto	Técnico	2019	1	Redes sistemas de acueducto	Vencido	La información se encuentra en construcción a mediados de agosto será reportada al SUI.

Fuente: reportes SUI entregado por la entidad.

**INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN Y RESULTADOS
CON CORTE DICIEMBRE 31 DE 2019**

c:\users\sistemas\documents\sistemas\empresas2020\ AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P. / Inf. M&A:IA:0306: 20

Auditado: VMMD

Revisado: YMAL

Aprobado: JRMM

Impreso: JBM

CAPÍTULO IV
INDICADORES Y REFERENTES DE LA EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN
E INDICADORES DE PROCESO
(Cifras expresadas en millones de pesos colombianos)

INDICADORES Y REFERENTES DE LA EVALUACIÓN DE GESTIÓN

En cumplimiento de los lineamientos establecidos en la Resolución SSPD - 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010 emanada de la Superintendencia De Servicios Públicos Domiciliarios, en su **LIBRO II OTROS ENTES DEL SECTOR DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BÁSICO, TÍTULO 14 AUDITORES EXTERNOS DE GESTIÓN Y RESULTADOS.**

La construcción de los indicadores de gestión se efectúa con base en la Resolución CRA 12 de 1995 y su análisis se realiza utilizando la información reportada al SUI por la E.S.P.

Los indicadores por calcular y analizar se presentan a continuación:

Tabla No. 58
Indicadores y referentes para la evaluación de la gestión

INDICADORES	FÓRMULA	OBSERVACIONES	INFORMACIÓN PARA TENER EN CUENTA
SERVICIO DE ACUEDUCTO			
Cobertura (%) Acueducto	$\frac{\text{Número de suscriptores}}{\text{Número de domicilios}} \times 100\%$	Refleja el porcentaje de usuarios del servicio, en función del número de domicilios	Número de Suscriptores: Número de Personas naturales o jurídicas con las cuales se ha celebrado un contrato de condiciones uniformes de servicios públicos. Número de Domicilios: Número de unidades familiares que existen en la zona de influencia de la entidad, a esa misma fecha, según la información oficial del DANE.
Rotación de cartera (días) Acueducto	$\frac{\text{Cuentas por cobrar}}{\text{Ingresos operacionales}} \times 365$	Refleja la rotación de la cartera en días para el servicio de acueducto.	Cuentas por cobrar por concepto de servicio de acueducto. Ingresos operacionales por servicio de acueducto
Ejecución de Inversiones Acueducto	$\frac{\text{Inversión realizada}}{\text{Inversión presupuestada}} \times 100\%$	Refleja la capacidad de la gerencia para ejecutar las inversiones programadas, conforme lo presupuestado.	Inversión Realizada: Valor en pesos corrientes de los desembolsos realizados por la entidad durante un período de análisis, con cargo a recursos generados por la propia empresa y a otras fuentes de financiación, para la realización del plan de inversiones. Inversión Presupuestada: Valor en pesos corrientes de la inversión prevista a realizar por la entidad, durante ese mismo período, según el plan de inversiones.
Índice de eficiencia laboral (\$/m3 o Ton) Acueducto	$\frac{\text{Costo de personal}}{\text{Volumen facturado en m3}}$	Indica el costo de personal por metro cúbico facturado	Costos de Personal: Valor en pesos corrientes del total de pagos, durante los últimos doce meses, por salarios, prestaciones, horas extras, y demás conceptos para el personal de planta administrativo y operativo, más servicios contratados con terceros Volumen Facturado: Volumen de agua que la empresa facturó durante los últimos doce meses.
Cobertura medición (%) Acueducto	$\frac{\text{Número de medidores}}{\text{Número de suscriptores}} \times 100\%$	Refleja el grado de cobertura de medidores operando en el área atendida por la entidad.	Número de medidores: Número de medidores instalados en operación a una fecha. Número de Suscriptores: Número de Personas naturales o jurídicas con las cuales se ha celebrado un contrato de condiciones uniformes de servicios públicos.
Índice de agua no contabilizada (%) Acueducto	$\frac{\text{Volumen producido} - \text{volumen facturado}}{\text{Volumen facturado}} \times 100\%$	Muestra el porcentaje de pérdidas de agua en que la empresa incurre en su operación normal.	Volumen Producido: Volumen de agua (m3) que la entidad introdujo al sistema de distribución durante los últimos doce meses, medida a la salida de tanques de almacenamiento, menos desperdicios por mantenimiento Volumen Facturado: Volumen de agua que la empresa facturó durante los últimos doce meses.

INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN Y RESULTADOS
CON CORTE DICIEMBRE 31 DE 2019

c:\users\sistemas\documents\sistemas\empresas2020\ AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P. / Inf. M&A:IA:0306: 20
Auditado: VMMD Revisado: YMAL Aprobado: JRMM Impreso: JBM

INDICADORES	FÓRMULA	OBSERVACIONES	INFORMACIÓN PARA TENER EN CUENTA
Continuidad del servicio Acueducto	$\frac{[1 - \sum (D_i \times U_i)]}{U_p \times D} \times 100\%$	Muestra el porcentaje promedio de días al año en que se prestó el servicio	D_i = Número de veces en que no se prestó el servicio en la zona i , con respecto a las frecuencias establecidas en el contrato de condiciones uniformes. U_i = # de usuarios de la zona i D = Número de veces al año en que se debe prestar el servicio U_p = # total de usuarios
SERVICIO DE ALCANTARILLADO			
Cobertura (%) Alcantarillado	$\frac{\text{Número de usuarios}}{\text{Número de domicilios}} \times 100\%$	Refleja el porcentaje de usuarios del servicio, en función del número de domicilios	Número de Usuarios: Número de personas naturales o jurídicas que se benefician con la prestación de un servicio público, bien como propietario del inmueble donde éste se presta o como receptor directo del servicio. Número de Domicilios: Número de unidades familiares que existen en la zona de influencia de la entidad, a esa misma fecha, según la información oficial del DANE.
Rotación de cartera (días) Alcantarillado	$\frac{\text{Cuentas por cobrar}}{\text{Ingresos operacionales}} \times 365$	Refleja la rotación de la cartera en días para el servicio de alcantarillado	Cuentas por cobrar por concepto de servicio de alcantarillado. Ingresos operacionales por servicio de alcantarillado.
Ejecución de Inversiones Alcantarillado	$\frac{\text{Inversión}}{\text{Inversión presupuestada}} \times 100\%$	Refleja la capacidad de la gerencia para ejecutar las inversiones programadas, conforme lo presupuestado.	Inversión Realizada: Valor en pesos corrientes de los desembolsos realizados por la entidad durante un periodo de análisis, con cargo a recursos generados por la propia empresa y a otras fuentes de financiación, para la realización del plan de inversiones. Inversión Presupuestada: Valor en pesos corrientes de la inversión prevista a realizar por la entidad, durante ese mismo periodo, según el plan de inversiones.
Índice de eficiencia laboral (\$/m3 o Ton) Alcantarillado	$\frac{\text{Costo de personal}}{\text{Volumen facturado en m3}}$	Indica el costo de personal por metro cúbico facturado	Costos de Personal: Valor en pesos corrientes del total de pagos, durante los últimos doce meses, por salarios, prestaciones, horas extras, y demás conceptos para el personal de planta administrativo y operativo, más servicios contratados con terceros. Volumen Facturado: Volumen de agua que la empresa facturó durante los últimos doce meses.
Tratamiento de aguas residuales (%) Alcantarillado	% de remoción de los vertimientos de aguas residuales	Mide la eficiencia en el tratamiento de aguas residuales	Actividades ejecutadas por la entidad para el tratamiento de aguas residuales.

Fuente: elaboración propia con base en la Resolución CRA 12 de 1995

Para cada indicador consideraremos los siguientes aspectos:

Logro vigencia actual. Corresponde al valor del indicador obtenido por el prestador en el año auditado, utilizando la información reportada al SUI por las empresas y las fórmulas de cálculo de cada indicador definidas por la Resolución CRA 12 de 1995 o la norma que la sustituya, modifique o derogue.

Valor meta de la vigencia. Corresponde al valor de la meta aprobada para cada uno de los indicadores cuantitativos en los Planes de Gestión y Resultados (PGR).

Concepto del AEGR. Opinión de la AEGR sobre los resultados de cada uno de los indicadores, sobre las desviaciones positivas o negativas frente a los referentes del año y su razonabilidad de acuerdo con las condiciones comerciales, técnicas, financieras y administrativas en las que se presta el servicio y sobre la evolución del resultado de los indicadores durante los últimos 4 años, incluido el año evaluado.

Las cifras incluidas en el cálculo de los indicadores de gestión han sido tomadas, tal y como lo exige la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, teniendo en cuenta los códigos contables establecidos para tal efecto en el caso de los indicadores financieros y que corresponden al plan de cuentas transmitido al SUI. La E.S.P., realizó el reporte de la información financiera correspondiente al período 2019, el 26 de febrero de 2020 considerando para ello los formatos habilitados en el SUI según las taxonomías de las cuentas.

INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN Y RESULTADOS CON CORTE DICIEMBRE 31 DE 2019

c:\users\sistemas\documents\sistemas\empresas2020\ AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P. / Inf. M&A:IA:0306: 20
 Auditado: VMMD Revisado: YMAL Aprobado: JRMM Impreso: JBM

Al respecto es importante indicar que para el cálculo de los indicadores hicimos homologación con base a la taxonomía de reportes realizados al SUI bajo el nuevo marco normativo NIIF Grupo 1, dado que muchas de las cuentas ya no existen o fueron reclasificadas según los planes contables establecidos tanto por la Contaduría General de la Nación como la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios para estas empresas.

La información reportada en la plataforma del SUI por servicios (acueducto y alcantarillado) corresponde a la información consolidada certificada por el Representante Legal y el Contador de la S.A. E.S.P., y dictaminada por el Revisor Fiscal **Jennifer Andrea Maiguel Duarte** en representación de la firma KPMG S.A.S., el 26 de febrero de 2020, emitiendo una sin salvedades.

Para el caso de los demás indicadores se considerará la información que reporta el prestador al SUI en los aspectos comerciales, administrativos y técnicos, es de indicar, que para algunos de los indicadores no fue posible tomar lo reportado al SUI, dado que no se tuvo acceso a dicha información, para cada indicador se informa cuál fue la base para su cálculo.

INDICADORES Y REFERENTES DE LA EVALUACIÓN DE GESTIÓN ACUEDUCTO

Tabla No. 59

Cálculo Indicadores y referentes de la evaluación de gestión acueducto 2019

INDICADOR	LOGRO	META	EVOLUCIÓN	CONCEPTO
ACUEDUCTO				
Cobertura de acueducto (%)	90,16%	100%	Desmejora	Se obtuvo un número de suscriptores inferior a la meta. Se tenía presupuestado 25.252 usuarios y se lograron un total de 22.768 . Este indicador se calcula de acuerdo con la proyección de entrada de suscriptores, pero no de acuerdo con lo que pide la resolución. Referente a la vigencia anterior desmejora el resultado debido a que el año pasado se obtuvo 103%. Los cortes y suspensiones realizadas a los usuarios influyeron en el no cumplimiento del indicador. Se aclara que se calculó este indicador con base en la información suministrada directamente por la empresa, ya que en el SUI no se encuentra el número de domicilios. VARIABLES UTILIZADAS PARA EL CÁLCULO: Se indica el valor del indicador reportado directamente por la Empresa a la auditoría y a los usuarios a través de diario local, ya que en el SUI no se encuentra reportada la información de número de domicilios requerido para el cálculo de este indicador. El cálculo de este indicador, de acuerdo a lo establecido en la Res. CRA 12 de 1995 debe hacerse dividiendo el número de suscriptores en el número de domicilios. La información del número de domicilios debe ser suministrado por fuente oficial, no obstante al utilizar la información proveniente del DANE con un censo del 2005, se pueden presentar inconsistencias con valores del indicador superiores al 100%, debido a que el denominador (número de viviendas) es menor al numerador (número de suscriptores) y las proyecciones se realizan de acuerdo al artículo 7 de la resolución 735 que modifica el artículo 11 de la Resolución 688 y esta debe tener en cuenta: Las viviendas sin servicio, las viviendas no facturadas, el factor de crecimiento vegetativo
Cobertura medición (%)	85%	90%	Mejora	Si bien no se cumplió la meta establecida el índice en comparación con la vigencia 2018 se mantuvo. Al cierre de 2019 3.308 usuarios no encuentran micromedidos. Se advierte que los usuarios micromedidos reportados en los informes comerciales 18.588 y los reportados al SUI 18.434. VARIABLES UTILIZADAS PARA EL CÁLCULO: Se toma como base la información comercial suministrada..
Ejecución de inversiones acueducto (%)	97%	100%	Mejora	El porcentaje de cumplimiento obtuvo un resultado satisfactorio alcanzando el 97%, mientras que en la vigencia anterior fue de 37%. La modificación del plan de

INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN Y RESULTADOS CON CORTE DICIEMBRE 31 DE 2019

c:\users\sistemas\documents\sistemas\empresas2020\ AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P. / Inf. M&A:IA:0306: 20

Auditado: VMMD

Revisado: YMAL

Aprobado: JRMM

Impreso: JBM

INDICADOR	LOGRO	META	EVOLUCIÓN	CONCEPTO
				inversiones alineado a las inversiones estipuladas para POIR, contribuyó que para el año 3 POIR se cumplieran las metas establecidas. VARIABLES UTILIZADAS PARA EL CÁLCULO: Se toma como base la información suministrada por la entidad.
Índice de eficiencia laboral (\$/m3 o Ton) Acueducto	507,22	0	Se mantiene	Se realiza el cálculo considerando los costos de personal y la información de metros cúbicos facturados reportados al SUI por el prestador. El prestador si bien realizó el cálculo del indicador para el cierre de la vigencia 2019 no tiene metas establecidas para el mismo. Del año anterior no aparece reporte del cálculo, al efectuarlo con los datos reportados al SUI se advierte un incremento de 14 puntos en el resultado (2018 - 493,66) VARIABLES UTILIZADAS PARA EL CÁLCULO: Reportes al SUI de costos de personal y consumo en metros cúbicos.
Índice de agua no contabilizada (%)	58,3	49	Desmejora	El IANC que se calcula con (Volumen de agua producido + Compra de agua en bloque - Volumen de agua facturado) / (Volumen de agua producido + Compra de Agua en Bloque). y comparando con el año anterior se pudo observar que desmejora, pasando de 55,4 a 58,3 en el 2019. Este indicador continúa muy por encima del máximo aceptable (30%) establecido en el Costo Medio de Operación de la Resolución CRA 287 de 2004. VARIABLES UTILIZADAS PARA EL CÁLCULO: Se toma como base la información suministrada por la entidad.
Continuidad acueducto	65,41	68	Mejora	La empresa viene proyectando el indicador de continuidad de acuerdo a la infraestructura que tiene actual y aun cuando no se cumplió la meta establecida se pasó de 9,39 horas de servicio al día a 15,6 horas (ambos datos en promedio ponderado), se realizaron mejoras en los sistemas eléctricos y mecánicos de bocatoma, instalación de planta electrógena y mejoramiento de equipos en la planta el Concorde y actividades de sectorización y optimización que permitieron mejorar las redes de distribución. VARIABLES UTILIZADAS PARA EL CÁLCULO: Se utilizó la información entregada por la empresa y se comparó con los reportes tomados del SUI.
Rotación de cartera (días) Acueducto	252,15	0	Mejora	La cartera del servicio de acueducto presenta una rotación cada 252,15 días, mejorando sustancialmente a la rotación de la vigencia 2017 cuando alcanzaba 298,42 días. Es importante indicar que durante la vigencia 2019 se continuó con la ejecución de financiaciones de deudas a plazos cómodos, generando acuerdos de pago que garantizan un recaudo constante. VARIABLES UTILIZADAS PARA EL CÁLCULO: Reporte financiero realizado al SUI por servicios.

Fuente: elaboración propia con base en información tomada del SUI y entregada por el prestador.

CONCEPTO GENERAL DE LA EVALUACIÓN Y RESULTADOS ACUEDUCTO

Para la evaluación de la gestión de la E.S.P., se consideran por parte de la SSPD en tópico operativo seis (7) indicadores, siendo importante indicar que para su análisis se consideró principalmente la información que la E.S.P reportó a la auditoría, dado que para algunos cálculos no se tiene información de reportes en SUI.

Considerando los resultados obtenidos advertimos que frente al resultado del año anterior se lograron cuatro mejoras, dos desmejoraron y una se mantiene.

Al respecto se resaltan las gestiones que Aguas de Malambo viene realizando para mejorar los niveles de micromedición, macromedición, cobertura y continuidad. Si bien, no se cumplen con los referentes establecidos, en gran parte si se lograron alcanzar las metas establecidas a nivel interno.

Es necesario que se continúen con las gestiones para mejorar todos los indicadores referentes de la gestión, con la consecución de recursos para los proyectos de infraestructura que no sólo permitirían

INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN Y RESULTADOS CON CORTE DICIEMBRE 31 DE 2019

c:\users\sistemas\documents\sistemas\empresas2020\ AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P. / Inf. M&A:IA:0306: 20

Auditado: VMMD

Revisado: YMAL

Aprobado: JRMM

Impreso: JBM

mejorar la prestación de servicios en cuanto a continuidad en el servicio la cual se ha ido aumentando durante el último periodo, aumento en la micromedición lo que garantizará que se le cobre al usuario lo que realmente consume, la mejora en la macromedición para determinar las situaciones de fuga de agua y a su vez el índice de agua no contabilizada; todo lo anterior, redunda en la satisfacción de los usuarios, la mejora en los recaudos de cartera y la rotación.

También es necesario que se consideren todos los indicadores analizados anteriormente en la gestión de la E.S.P., revisando las fórmulas que se tienen para su cálculo y estableciendo metas a las cuales se les pueda hacer seguimiento. De acuerdo con lo evaluado, no se están considerando metas para la totalidad de los indicadores, por separado para cada uno de los servicios (acueducto y alcantarillado).

INDICADORES Y REFERENTES DE LA EVALUACIÓN DE GESTIÓN ALCANTARILLADO

Tabla No. 60

Indicadores y referentes de la evaluación de gestión alcantarillado

INDICADOR	LOGRO	META	EVOLUCIÓN	CONCEPTO
ALCANTARILLADO				
Cobertura de alcantarillado (%)	88,25	100	Desmejora	Se obtuvo un valor inferior a la meta. Se tenía presupuestado 22.882 usuarios y se lograron un total de 20.193. Este indicador se calcula de acuerdo con la proyección de entrada de suscriptores, pero no de acuerdo con lo que pide la resolución. Se advierte desmejora frente a los resultados obtenidos en 2018 cuando el indicador alcanzó 92,64. Se aclara que se calculó este indicador con base en la información suministrada directamente por la empresa, ya que en el SUI no se encuentra el número de domicilios. VARIABLES UTILIZADAS PARA EL CÁLCULO: Se indica el valor del indicador reportado directamente por la Empresa a la auditoría y a los usuarios a través de diario local, ya que en el SUI no se encuentra reportada la información de número de domicilios requerido para el cálculo de este indicador. El cálculo de este indicador, de acuerdo a lo establecido en la Res. CRA 12 de 1995 debe hacerse dividiendo el número de suscriptores en el número de domicilios. La información del número de domicilios debe ser suministrado por fuente oficial, no obstante al utilizar la información proveniente del DANE con un censo del 2005, se pueden presentar inconsistencias con valores del indicador superiores al 100%, debido a que el denominador (número de viviendas) es menor al numerador (número de suscriptores) y las proyecciones se realizan de acuerdo al artículo 7 de la resolución 735 que modifica el artículo 11 de la Resolución 688 y esta debe tener en cuenta: Las viviendas sin servicio, las viviendas no facturadas, el factor de crecimiento vegetativo.
Índice de eficiencia laboral (\$/m3 o Ton) Alcantarillado	260,62	0	Se mantiene	Se realiza el cálculo considerando los costos de personal reportados al SUI por el prestador y la información de vertimientos según los reportes de facturación entregados por la ESP. El prestador no tiene este indicador calculado. Del año anterior no aparece reporte del cálculo, al efectuarlo con los datos reportados al SUI se advierte incremento de 10 puntos (2018 - 250,02) VARIABLES UTILIZADAS PARA EL CÁLCULO: Reportes al SUI de costos de personal y consumo vertimientos entregados por el prestador.
Ejecución de inversiones alcantarillado (%)	98%	100	mejoró	El nivel de cumplimiento mejora respecto al del año anterior, igualmente, aquellos proyectos que están en ejecución al cierre de 2019, continúan su desarrollo en 2020 con los respectivos seguimientos mensuales que desde la administración se realizan en aras de no afectar el cumplimiento del POIR. VARIABLES UTILIZADAS PARA EL CÁLCULO: Se toma como base la información suministrada por la entidad. Y la reportada al SUI.
Tratamiento de aguas residuales (%)	0	0	Se mantiene	Este indicador no se calcula en la entidad debido a que no se cuenta con planta propia para el sistema de tratamiento de aguas residuales.
Rotación de cartera alcantarillado	203,60	0	Mejora	La cartera presenta una rotación cada 203 días, mejorando sustancialmente a la rotación de la vigencia 2017 cuando alcanzaba 256 días.

INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN Y RESULTADOS CON CORTE DICIEMBRE 31 DE 2019

c:\users\sistemas\documents\sistemas\empresas2020\ AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P. / Inf. M&A:IA:0306: 20

Auditado: VMMD

Revisado: YMAL

Aprobado: JRMM

Impreso: JBM

INDICADOR	LOGRO	META	EVOLUCIÓN	CONCEPTO
				Es importante indicar que durante la vigencia 2019 se continuaron con la ejecución de financiaciones de deudas a plazos cómodos, generando acuerdos de pago que garantizan un recaudo constante. VARIABLES UTILIZADAS PARA EL CÁLCULO: Reporte financiero realizado al SUI por servicios.

Fuente: elaboración propia con base en información tomada del SUI y entregada por el prestador.

CONCEPTO GENERAL DE LA EVALUACIÓN Y RESULTADOS ALCANTARILLADO

Es necesario que se continúen con las gestiones para mejorar todos los indicadores referentes de la gestión, con la consecución de recursos para los proyectos de infraestructura que no sólo permitirían mejorar la prestación de servicios en cuanto a continuidad en el servicio la cual se ha ido aumento durante el último periodo, el incremento en la cobertura del servicio, la ejecución del plan de inversiones; todo lo anterior, repercute en la satisfacción de los usuarios, la mejora en los recaudos de cartera y la rotación.

También es necesario que se consideren todos los indicadores analizados anteriormente en la gestión de la E.S.P., revisando las fórmulas que se tienen para su cálculo y estableciendo metas a las cuales se les pueda hacer seguimiento. De acuerdo con lo evaluado, no se están considerando metas para la totalidad de los indicadores, por separado para cada uno de los servicios (acueducto y alcantarillado).

INDICADORES DE PROCESO ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

A continuación, presentamos el análisis y concepto sobre los indicadores de proceso.

Tabla No. 61
Indicadores por proceso

INDICADOR DE PROCESO	CUMPLE	CONCEPTO
Realizar el estudio de viabilidad empresarial	SI	La entidad cuenta actualmente con un PLAN DE EMPRESA 2019-2022, donde se establecen los lineamientos estratégicos (perspectivas) y el mapa estratégico corporativo, de igual forma, anualmente se realiza la actualización de las proyecciones financieras desde la casa matriz.
Cuantificar el costo económico del servicio	SI	El costo del servicio se encuentra claramente cuantificado, considerando los aspectos establecidos en el marco tarifario aplicable actualmente y que corresponde a la Resolución CRA 688 de 2014 o modificada por la Resolución CRA 735 de 2015., el cual inició su aplicación a partir de julio de 2016.
Separar la contabilidad del servicio	SI	Los servicios se encuentran separados en la contabilidad, los reportes realizados corresponden de manera individual a acueducto y alcantarillado.

Fuente: elaboración propia con base en información suministrada por el prestador.

CONCEPTO INDICADORES DE PROCESO

De acuerdo con el análisis realizado la E.S.P., actualmente cumple con los indicadores de proceso establecidos por la SSPD, considerando que cuenta con un estudio de su viabilidad empresarial el cual está ligado al plan estratégico establecido por la administración, además tiene adecuadamente cuantificado el costo económico de cada uno de los servicios de presta, y por ende separada la contabilidad de cada uno, situación que se puede evidenciar en los reportes contables suministrados.

INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN Y RESULTADOS CON CORTE DICIEMBRE 31 DE 2019

c:\users\sistemas\documents\sistemas\empresas2020\ AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P. / Inf. M&A:IA:0306: 20
Auditado: VMMD Revisado: YMAL Aprobado: JRMM Impreso: JBM

CAPÍTULO V
AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P..
INDICADORES DE PRIMER NIVEL DE RIESGO
(Cifras expresadas en pesos colombianos)

INDICADORES DE PRIMER NIVEL DE RIESGO

La AEGR deberá analizar y presentar su opinión sobre la calificación por niveles de riesgo del prestador, acorde con los resultados de la aplicación de los indicadores contenidos en la Resolución CRA 315 de 2005 o la norma que la sustituya, modifique o derogue. En su concepto incluirá el análisis de los indicadores de primer nivel de qué trata la resolución antes citada, así como el análisis de la evolución del resultado de los indicadores durante los últimos 4 años, incluido el año evaluado, de acuerdo con la información reportada por el prestador al Sistema Único de Información.

Tabla No. 62
Indicadores de primer nivel de riesgo

Evaluación de Indicadores clasificación por nivel de riesgo	FORMULA DEL INDICADOR	RANGO I (Superior)	RANGO II (Intermedio)	RANGO III (Inferior)
INDICADORES OPERATIVOS Y DE CALIDAD DE PRIMER NIVEL SERVICIO ACUEDUCTO				
ÍNDICE DE AGUA NO CONTABILIZADA DEL PRESTADOR	(Volumen de agua producido + Compra de agua en bloque - Volumen de agua facturado) / (Volumen de agua producido + Compra de Agua en Bloque).	$\leq P + 5$	$P+5 < IANC < P +15$	$\geq P + 15$
CUMPLIMIENTO DE COBERTURA DE ACUEDUCTO	Número de suscriptores / Número de Domicilios	≥ 95	$95 \geq ICBAC > 85$	≤ 85
ÍNDICE DE CONTINUIDAD ACUEDUCTO	Número de horas de suspensiones avisadas por mantenimiento * número de suscriptores afectados /30*24* suscriptores totales	≥ 95	$95 \geq ICTAC > 85$	≤ 85
INDICADOR DE CALIDAD DEL AGUA	IRCA	CUMPLE Condiciones Decreto 475 de 1998		NO CUMPLE Condiciones Decreto 475 de 1998
INDICADORES OPERATIVOS Y DE CALIDAD DE PRIMER NIVEL SERVICIO ALCANTARILLADO				
CUMPLIMIENTO COBERTURA ALCANTARILLADO	Número de suscriptores / Número de Domicilios	≥ 95	$95 \geq ICBAL > 80$	≤ 80
Indicador financiero Agregado (IFA)	Considera los resultados de los indicadores financieros	Considera los resultados de los indicadores financieros	Considera los resultados de los indicadores financieros	Considera los resultados de los indicadores financieros
Índice operativo y de calidad agregado	Considera los resultados de los indicadores operativos y de calidad	Considera los resultados de los indicadores operativos y de calidad	Considera los resultados de los indicadores operativos y de calidad	Considera los resultados de los indicadores operativos y de calidad

Fuente: elaboración propia con base en la Resolución CRA 315 de 2005

Para estos indicadores se reporta:

Rango vigencia actual. Clasificación de desempeño de cada indicador acorde con lo establecido en la Resolución CRA 315 de 2005 o la norma que la sustituya, modifique o derogue, correspondiente al año auditado.

Concepto de la AEGR. Opinión sobre el resultado del rango clasificación de cada indicador para el año evaluado y sobre la evolución del resultado de los indicadores durante los últimos 4 años, incluido el año evaluado. Además, debe expresar su opinión sobre el resultado del rango de clasificación de cada indicador.

INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN Y RESULTADOS
CON CORTE DICIEMBRE 31 DE 2019

c:\users\sistemas\documents\sistemas\empresas2020\ AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P. / Inf. M&A:IA:0306: 20
Auditado: VMMD Revisado: YMAL Aprobado: JRMM Impreso: JBM

Calidad de la Información. Concepto de la AEGR sobre la calidad de la información reportada por el prestador al SUI utilizada para el cálculo de cada uno de los indicadores. Los resultados de los indicadores se presentan a continuación:

INDICADORES DE PRIMER NIVEL DE RIESGO ACUEDUCTO:

Imagen No. 34

Indicadores de primer nivel de riesgo técnicos acueducto

ACUEDUCTO				
INDICADOR	LOGRO 2018	LOGRO 2019	EVOLUCIÓN	CONCEPTO
Calidad agua RCA	I	I	Se mantiene	Se mantienen los valores del Índice de Riesgo de la Calidad del Agua.
Agua no contabilizada IANC	II	II	Se mantiene	Se desmejora paso del 55,47% a 58,13% Cumplido con la meta propuesta para el año 2019 en un 104,6%
Cumplimiento cobertura ICBAC	I	I	Se mantiene	Se desmejora pasa del 103,07% al 96,83%
Continuidad ICTAC	II	II	Se mantiene	Se mejora el valor del indicador sustancialmente, pasa de 38,7% al 56,6%.
Indicador Operativo Y De Calidad Agregado Acueducto	II	II	Se mantiene	Pero desmejora con respecto al año anterior paso de 104,82% al 95,12%

Fuente: elaboración propia con base en la Resolución CRA 315 de 2005.

Tabla No. 63

Indicadores primer nivel de riesgo financieros - acueducto

ACUEDUCTO					
INDICADOR	LOGRO 2019	LOGRO 2018	EVOLUCIÓN	CONCEPTO	CALIDAD DE LA INFORMACIÓN REPORTADA AL SUI
Liquidez y endeudamiento	II	I	Desmejora	Se advierte que al cierre de la vigencia 2019 la entidad tiene una liquidez inferior a 1, lo anterior obedece a la disminución del recaudo de cartera, el aumento del deterioro de la misma. Si bien la entidad recibió 17 mil millones de pesos por parte de socios, los mismos fueron invertidos en la operación y prestación del servicio. La E.S.P., no tiene pasivo financiero y sus principales acreencias corresponden a proveedores las cuales presentan una buena rotación.	Se toma la información reportada al SUI por unidades de negocio.
Eficiencia en el recaudo	I	I	Se mantiene	Se mantiene el nivel del indicador en I, sin embargo disminuye 20 puntos porcentuales. Para la vigencia 2019 se advierte que el recaudo de cartera se ubicó en un 62%, alcanzando 5.883 millones de pesos. Es importante resaltar que en Malambo la composición de los usuarios es más de un 96% en los estratos 1, 2 y 3, lo que agrava la situación dado que por la afectación en la continuidad del servicio (sólo se recibe unas horas al día) no existe una adecuada cultura de pago.	Se toma la información reportada al SUI por unidades de negocio.
Cobertura de intereses	III	III	Se mantiene	Dado los resultados negativos que se vienen presentando en la E.S.P., no se cuenta con recursos vía utilidad operacional para el pago de intereses. Ahora bien, como se indicó, la entidad actualmente no tiene pasivo financiero.	Se toma la información reportada al SUI por unidades de negocio.
INDICADOR FINANCIERO AGREGADO (IFA)	II	II	Se mantiene	El nivel de riesgo es de II, manteniéndose frente a los resultados de 2018. Se advierte la implementación de planes de financiación para la	Se toma la información reportada al SUI por unidades de negocio.

**INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN Y RESULTADOS
CON CORTE DICIEMBRE 31 DE 2019**

c:\users\sistemas\documents\sistemas\empresas2020\ AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P. / Inf. M&A:IA:0306: 20

Auditado: VMMD

Revisado: YMAL

Aprobado: JRMM

Impreso: JBM

ACUEDUCTO					
INDICADOR	LOGRO 2019	LOGRO 2018	EVOLUCIÓN	CONCEPTO	CALIDAD DE LA INFORMACIÓN REPORTADA AL SUI
				cartera vencida, pago de subsidios por parte del Municipio, lo que no sólo fortalece los flujos de caja, sino los resultados, toda vez, que se disminuyen los valores de deterioro reconocidos por este concepto. Adicionalmente, los socios comprometidos con la viabilidad del negocio, vienen haciendo capitalizaciones con el fin de invertir dichos recursos en la ejecución de inversiones para a su vez optimizar la prestación del servicio.	

Fuente: elaboración propia con base en la Resolución CRA 315 de 2005.

CONCEPTO GENERAL NIVEL DE RIESGO ACUEDUCTO

Al analizar el consolidado de los indicadores de nivel de riesgo técnicos, resumidos en el indicador operativo y de calidad agregado ICO para el acueducto vemos que continua en un nivel III, lo que advierte un nivel de riesgo alto, sin embargo, se resaltan las gestiones que viene realizando la administración con el fin de optimizar la prestación del servicio, aumentando la continuidad del servicio y manteniendo la calidad del agua donde se presenta que no hay riesgo para su consumo.

El nivel de riesgo es de II, manteniéndose frente a los resultados de 2018. Se advierte la implementación de planes de financiación para la cartera vencida, pago de subsidios por parte del Municipio, lo que no sólo fortalece los flujos de caja, sino los resultados, toda vez, que se disminuyen los valores de deterioro reconocidos por este concepto. Adicionalmente, los socios comprometidos con la viabilidad del negocio, vienen haciendo capitalizaciones con el fin de invertir dichos recursos en la ejecución de inversiones para a su vez optimizar la prestación del servicio.

INDICADORES DE PRIMER NIVEL DE RIESGO ALCANTARILLADO:

INDICADORES TÉCNICOS DE PRIMER NIVEL DE RIESGO

Tabla No. 64

Indicadores de primer nivel de riesgo técnicos alcantarillado

ALCANTARILLADO				
INDICADOR	LOGRO 2018	LOGRO 2019	EVOLUCIÓN	CONCEPTO
Cumplimiento cobertura ICBAL	I	I	Desmejora	Paso del 97,18% al 95,18%

Fuente: elaboración propia con base en la Resolución CRA 315 de 2005

INDICADORES FINANCIEROS DE PRIMER NIVEL DE RIESGO

Tabla No. 65

Indicadores primer nivel de riesgo financieros - alcantarillado

ALCANTARILLADO					
INDICADOR	LOGRO 2019	LOGRO 2018	EVOLUCIÓN	CONCEPTO	CALIDAD DE LA INFORMACIÓN REPORTADA AL SUI
Liquidez y endeudamiento	I	I	Se mantiene	Se mantiene el nivel del indicador en I, sin embargo disminuye 20 puntos porcentuales. Para la vigencia 2019 se advierte que el recaudo de cartera se ubicó en un 62%, alcanzando 5.883 millones de pesos. Es importante resaltar que en Malambo la composición de los usuarios es más de un 96% en los estratos 1, 2 y 3, lo que agrava la situación dado que por la afectación en la continuidad del	Se toma la información reportada al SUI por unidades de negocio.

INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN Y RESULTADOS CON CORTE DICIEMBRE 31 DE 2019

c:\users\sistemas\documents\sistemas\empresas2020\ AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P. / Inf. M&A:IA:0306: 20
Auditado: VMMD Revisado: YMAL Aprobado: JRMM Impreso: JBM

ALCANTARILLADO					
INDICADOR	LOGRO 2019	LOGRO 2018	EVOLUCIÓN	CONCEPTO	CALIDAD DE LA INFORMACIÓN REPORTADA AL SUI
				servicio (sólo se recibe unas horas al día) no existe una adecuada cultura de pago.	
Eficiencia en el recaudo	I	I	Se mantiene	Se mantiene el nivel del indicador en I, sin embargo disminuye 20 puntos porcentuales. Para la vigencia 2019 se advierte que el recaudo de cartera se ubicó en un 62%, alcanzando 5.883 millones de pesos. Es importante resaltar que en Malambo la composición de los usuarios es más de un 96% en los estratos 1, 2 y 3, lo que agrava la situación dado que por la afectación en la continuidad del servicio (sólo se recibe unas horas al día) no existe una adecuada cultura de pago.	Se toma la información reportada al SUI por unidades de negocio.
Cobertura de intereses	III	III	Se mantiene	Dado los resultados negativos que se vienen presentando en la E.S.P., no se cuenta con recursos vía utilidad operacional para el pago de intereses. Ahora bien, como se indicó, la entidad actualmente no tiene pasivo financiero.	Se toma la información reportada al SUI por unidades de negocio.
INDICADOR FINANCIERO AGREGADO (IFA)	II	II	Se mantiene	El nivel de riesgo es de II, manteniéndose frente a los resultados de 2018. Se advierte la implementación de planes de financiación para la cartera vencida, pago de subsidios por parte del Municipio, lo que no sólo fortalece los flujos de caja, sino los resultados, toda vez, que se disminuyen los valores de deterioro reconocidos por este concepto. Adicionalmente, los socios comprometidos con la viabilidad del negocio, vienen haciendo capitalizaciones con el fin de invertir dichos recursos en la ejecución de inversiones para a su vez optimizar la prestación del servicio.	Se toma la información reportada al SUI por unidades de negocio.

Fuente: elaboración propia con base en la Resolución CRA 315 de 2005

CONCEPTO GENERAL NIVEL DE RIESGO ALCANTARILLADO

En el caso de los indicadores a nivel técnico el nivel de riesgo es bajo (I). Aunque está en los límites. No obstante, en el caso de los indicadores financieros el nivel de riesgo es medio (II), lo anterior, debido a los bajos niveles de recaudo de cartera que se tienen y los resultados negativos durante los últimos períodos. Es importante indicar, que la administración viene haciendo importantes gestiones con el fin de mejorar la infraestructura para la prestación del servicio y a su vez la situación financiera de la E.S.P.

INDICADORES DE SEGUNDO NIVEL DE RIESGO ACUEDUCTO

Indicadores financieros de segundo nivel de riesgo acueducto

Tabla No. 66

Indicadores financieros de segundo nivel acueducto

INDICADORES FINANCIEROS DE SEGUNDO NIVEL	RESULTADO 2019
Razón de endeudamiento de corto plazo	45,95%
Razón de endeudamiento de largo plazo	54,05%
Maduración de cartera por estrato, uso y servicio	79% cartera mayor a 90 días
Nivel de cartera	70,04%
Costo promedio de pasivos financieros y pensionales	0%
Rentabilidad de activos	-7,42%

Fuente: elaboración propia con base en la Resolución CRA 315 de 2005

CONCEPTO SOBRE LOS INDICADORES FINANCIEROS DE SEGUNDO NIVEL

Los indicadores financieros de segundo nivel ratifican lo expuesto anteriormente respecto a la situación financiera de Aguas de Malambo, las afectación por el nivel de recuperación de la cartera tanto a nivel

INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN Y RESULTADOS CON CORTE DICIEMBRE 31 DE 2019

c:\users\sistemas\documents\sistemas\empresas2020\ AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P. / Inf. M&A:IA:0306: 20

Auditado: VMMD

Revisado: YMAL

Aprobado: JRMM

Impreso: JBM

de los usuarios como por el pago de subsidios por parte del Municipio, afectando tanto el flujo de caja operativo como los resultados financieros, debido a la necesidad de reconocimiento del deterioro aplicando la normatividad vigente NIIF 9 lo que implica que al cierre del total de la cartera (según reporte al SUI de cartera por edades), el 91,56% presente un deterioro. Igualmente, se sigue presentando una rentabilidad de los activos negativa, por la pérdida registrada la cual en comparación con el período 2018 aumentó.

Es importante indicar que durante la vigencia 2019 se continuaron ejecutando estrategias a nivel comercial con el fin de financiar a plazos cómodos la cartera vencida a los usuarios, generando acuerdos de pago que garantizan un recaudo más constante, igualmente, los cortes y las suspensiones. Con un promedio mensual de \$490 millones frente a una facturación de \$779 millones (incluye acueducto y alcantarillado) en promedio, garantizando un recaudo del 62,92%.

INDICADORES TÉCNICOS DE SEGUNDO NIVEL DE RIESGO ACUEDUCTO

Tabla No. 67

Indicadores técnicos de segundo nivel de riesgo acueducto

INDICADORES OPERATIVOS Y DE CALIDAD DE SEGUNDO NIVEL SERVICIO ACUEDUCTO	RESULTADOS 2019
Índice de micromedición real	La E.S.P. no tiene calculado este indicador
Índice de micromedición nominal	85%
Índice de cobertura nominal del servicio	92,15%
Índice de ejecución de inversiones	97%
Índice de presión	La E.S.P. no tiene calculado este indicador
Índice de reclamación operativa	La E.S.P. no tiene calculado este indicador
Índice de reclamación comercial	La E.S.P. no tiene calculado este indicador
Índice de atención de reclamaciones	La E.S.P. no tiene calculado este indicador
Índice de exactitud en el cobro de acueducto del prestador	La E.S.P. no tiene calculado este indicador

Fuente: elaboración propia con base en la Resolución CRA 315 de 2005

CONCEPTO SOBRE LOS INDICADORES TÉCNICOS DE SEGUNDO NIVEL ACUEDUCTO

Con base en el análisis de los indicadores técnicos de segundo nivel para el servicio de acueducto, se sigue advirtiendo incumplimiento en algunos indicadores. La cobertura del acueducto se debe calcular de acuerdo con lo indicado en la Resolución 12 de 1995 y a partir de allí iniciar la gestión de ir incrementando la cobertura de acuerdo como lo plantea la Resolución 688 de 2014 y 735 de 2015 (Usuarios por facturar), teniendo en cuenta: Viviendas sin servicio, viviendas no facturadas y el crecimiento vegetativo. En el caso de la cobertura de medición se advierte que sigue siendo inferior a lo establecido en la norma del 95%, de igual forma, el estado de micromedición a diciembre de 2019 equivale al 85%.

Es necesario que se continúen con las gestiones para mejorar todos los indicadores igualmente, considerar su cálculo para análisis en la gestión, de forma tal que se les pueda realizar un seguimiento constante por cada servicio. De igual forma, continuar con las estrategias para la consecución de recursos para los proyectos de infraestructura que no sólo permitirían mejorar la prestación de servicios en cuanto a continuidad en el servicio la cual se ha ido aumento durante el último periodo, aumento en la micromedición lo que garantizara que se le cobre al usuario lo que realmente consume y la mejora en la macromedición para determinar las situaciones de fuga de agua; todo lo anterior, redundaría en la satisfacción de los usuarios, disminuyendo los índices de reclamación y garantizando un adecuado recaudos de cartera.

INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN Y RESULTADOS CON CORTE DICIEMBRE 31 DE 2019

c:\users\sistemas\documents\sistemas\empresas2020\ AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P. / Inf. M&A:IA:0306: 20

Auditado: VMMD

Revisado: YMAL

Aprobado: JRMM

Impreso: JBM

INDICADORES DE SEGUNDO NIVEL DE RIESGO ALCANTARILLADO

INDICADORES FINANCIEROS DE SEGUNDO NIVEL DE RIESGO ALCANTARILLADO

Tabla No. 68

Indicadores financieros de segundo nivel alcantarillado

INDICADORES FINANCIEROS DE SEGUNDO NIVEL	RESULTADO 2018
Razón de endeudamiento de corto plazo	100%
Razón de endeudamiento de largo plazo	0%
Madurez de la cartera	El 77,96% de la cartera es superior a 90 días
Nivel de cartera	55,78%
Costo promedio de pasivos financieros y pensionales	0%
Rentabilidad de activos	-2,32%

Fuente: elaboración propia con base en la Resolución CRA 315 de 2005

CONCEPTO SOBRE LOS INDICADORES FINANCIEROS DE SEGUNDO NIVEL

Los indicadores financieros de segundo nivel ratifican lo expuesto anteriormente respecto a la situación financiera de Aguas de Malambo, las afectación por el nivel de recuperación de la cartera tanto a nivel de los usuarios como por el pago de subsidios por parte del Municipio, impactando tanto el flujo de caja operativo como los resultados financieros, debido a la necesidad de reconocimiento del deterioro aplicando la normatividad vigente NIIF 9 lo que implica que al cierre del total de la cartera (según reporte al SUI de cartera por edades), el 77,76% presente un deterioro. Se presenta para esta vigencia una rentabilidad de los activos negativa positiva, por la pérdida registrada la cual en comparación con el período 2018 aumentó.

Es importante indicar, que durante la vigencia 2019 se continuaron ejecutando estrategias a nivel comercial con el fin de financiar a plazos cómodos la cartera vencida a los usuarios, generando acuerdos de pago que garantizan un recaudo más constante, igualmente, los cortes y las suspensiones. Con un promedio mensual de \$490 millones frente a una facturación de \$779 millones (incluye acueducto y alcantarillado) en promedio, garantizando un recaudo del 62,92%.

Es de advertir que para la vigencia 2020 como consecuencia de la pandemia ocasionada por el Covid-19 el promedio de recaudo bajó al 53,09% con corte mayo 2020, situación que podría afectar de manera más aguda la liquidez de la E.S.P.

Tabla No. 69

Eficacia del recaudo enero -mayo 2020.

Mes	Valor facturado	Valor recaudo	Eficacia del recaudo
Enero	790	507	64,18%
Febrero	817	504	61,69%
marzo	725	437	60,28%
abril	731	310	42,41%
mayo	915	354	38,69%
Total	3.978	2.112	53,09%

Fuente: información publicada en página web de la entidad.

INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN Y RESULTADOS CON CORTE DICIEMBRE 31 DE 2019

c:\users\sistemas\documents\sistemas\empresas2020\ AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P. / Inf. M&A:IA:0306: 20

Auditado: VMMD

Revisado: YMAL

Aprobado: JRMM

Impreso: JBM

INDICADORES TÉCNICOS DE SEGUNDO NIVEL DE RIESGO ALCANTARILLADO

Tabla No. 70

Indicadores técnicos de segundo nivel de riesgo alcantarillado

INDICADORES OPERATIVOS Y DE CALIDAD DE SEGUNDO NIVEL SERVICIO ALCANTARILLADO	RESULTADO 2019
Índice de cobertura nominal del servicio	82%
Rezago de la cobertura de alcantarillado frente a acueducto	La entidad no calcula este indicador.
Índice de ejecución de inversiones	98%
Índice de tratamiento de vertimientos	Este indicador no se calcula debido a que no se cuenta con planta propia para el tratamiento de aguas residuales.
Índice de reclamación operativa	La E.S.P. no tiene calculado este indicador
Índice de reclamación comercial	La E.S.P. no tiene calculado este indicador
Índice de atención de reclamaciones	La E.S.P. no tiene calculado este indicador

Fuente: elaboración propia con base en la Resolución CRA 315 de 2005.

CONCEPTO SOBRE LOS INDICADORES TÉCNICOS DE SEGUNDO NIVEL

Es necesario que se continúen con las gestiones para mejorar todos los indicadores igualmente, considerar su cálculo para análisis en la gestión, de forma tal que se les pueda realizar un seguimiento constante de manera separada por cada servicio. También se requiere continuar con las estrategias para la consecución de recursos para los proyectos de infraestructura que permitirían mejorar la prestación de servicios redundando en la satisfacción de los usuarios, disminuyendo los índices de reclamación y garantizando un adecuado recaudo de cartera.

INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN Y RESULTADOS CON CORTE DICIEMBRE 31 DE 2019

c:\users\sistemas\documents\sistemas\empresas2020\ AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P. / Inf. M&A:IA:0306: 20

Auditado: VMMD

Revisado: YMAL

Aprobado: JRMM

Impreso: JBM

CAPÍTULO VI
AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P.
MATRIZ DE RIESGOS
(Cifras expresadas en millones de pesos colombianos)

En cumplimiento de los lineamientos establecidos en la Resolución SSPD - 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010 emanada de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en su **LIBRO II OTROS ENTES DEL SECTOR DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BÁSICO, TÍTULO 14 AUDITORES EXTERNOS DE GESTIÓN Y RESULTADOS**, en el cual se fijan criterios en relación con las Auditorías Externas de Gestión y Resultados, y con respecto a la Matriz de Riesgos aplicada con el formato de la Superintendencia de **AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P.**, que ilustramos seguidamente, aclaramos que la misma fue diseñada identificando los riesgos asociados a cada uno de los procesos que se establecen según el sector y estableciendo las probabilidades de ocurrencia e impacto, considerando la información suministrada por parte del prestador para la administración del riesgo.

La estructura de la matriz es la siguiente:

Tabla No. 71

Estructura de la matriz de riesgos

MACROPROCESO	PROCESO	RIESGO	PROBABILIDAD DE OCURRENCIA	MAGNITUD DEL IMPACTO	CONTROL
1	2	3	4	5	6

- ✓ **Macroproceso:** Conjunto de procesos de naturaleza común que interactúan entre sí.
- ✓ **Proceso:** Conjunto de acciones de carácter general que se establecen para cumplir los objetivos institucionales y a los cuales la AEGR le deberá identificar riesgos.
- ✓ **Riesgo:** Evento o situación que en forma apriorística o real representa una amenaza para el éxito de la gestión. Se debe medir la probabilidad de ocurrencia y la magnitud de su impacto.
- ✓ **Probabilidad de ocurrencia:** Se refiere a la probabilidad de que fuentes potenciales de riesgos lleguen realmente a manifestarse. Se debe seleccionar un código de las siguientes categorías:

Tabla No. 72

Probabilidad de ocurrencia del riesgo

CÓDIGO	CONCEPTO
1	Baja
2	Media
3	Alta

Dónde:

Baja: Ocasionalmente podría presentarse.
Media: Puede presentarse algunas veces.
Alta: Es probable que ocurra muchas veces.

- ✓ **Magnitud del impacto:** Se refiere al potencial de daño sobre la gestión del prestador. Se puede expresar de una manera cualitativa considerando impactos no financieros, tales como: tiempo de respuesta al usuario, incremento de reclamaciones, insatisfacción de los clientes, etc. Se debe seleccionar un código de las siguientes categorías:

INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN Y RESULTADOS
CON CORTE DICIEMBRE 31 DE 2019

c:\users\sistemas\documents\sistemas\empresas2020\ AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P. / Inf. M&A:IA:0306: 20
Auditado: VMMD Revisado: YMAL Aprobado: JRMM Impreso: JBM

Tabla No. 73
Magnitud del impacto

CÓDIGO	CONCEPTO
1	Bajo
2	Medio
3	Alto

Dónde:

Bajo: El impacto no afecta de manera significativa y puede ser asumido por el giro normal de las operaciones del prestador ya que no afecta la prestación del servicio, la viabilidad empresarial o la relación con el usuario.

Medio: Se puede ver afectada la eficiencia del prestador disminuyendo la calidad del servicio, generando insatisfacción en el usuario y retrasos en la operación.

Alto: Se afectan los estándares de los indicadores, se generan incumplimientos regulatorios, se puede poner en riesgo la prestación del servicio, la viabilidad empresarial y se afecta la relación con el usuario.

Controles: Son las políticas, procedimientos o actividades, implantados o no, que proporcionan la seguridad que los riesgos han sido reducidos a un nivel aceptable. Los controles se implementan para aceptar, reducir, transferir o evitar los riesgos de negocios relacionados con el proceso y sus objetivos. Se debe seleccionar un código de las siguientes categorías:

Tabla No. 74

Nivel de medición de los controles establecidos

Código	Concepto
1	Eficiente
2	Ineficiente
3	Inexistente

Dónde:

Eficiente: El control permite mitigar, reducir o prevenir el riesgo a un nivel aceptable o eliminarlo.

Ineficiente: La efectividad del control no es la deseada debido a su diseño o implementación. No logra mitigar, reducir o prevenir el riesgo.

Inexistente: No existe control para el riesgo identificado.

Entonces, la matriz de riesgos para **AGUAS DE MALAMBO** se presenta a continuación:

Tabla No. 75

Matriz de riesgos servicio de acueducto

SERVICIO DE ACUEDUCTO			BAJA	BAJO	ADECUADO	EFICIENTE
			MEDIA	MEDIO	POCO ADECUADO	INEFICIENTE
			ALTA	ALTO	INEXISTENTE	INEXISTENTE
MACRO PROCESO	SUBPROCESO	EVENTO	PROBABILIDAD OCURRENCIA	MAGNITUD DEL IMPACTO	CONTROLES	EFFECTIVIDAD DEL CONTROL
APOYO	Gestión del conocimiento	Desactualización del manual de funciones	2	1	1	1
		Desactualización del RUT y Cámara de Comercio	2	2	2	2
	Gobierno corporativo	Corrupción y falta de ética profesional.	2	1	1	1
		Deterioro de la imagen corporativa.	2	2	1	1
		Incumplimiento de las actividades propuestas a nivel gerencial que afecten la continuidad del negocio.	1	3	1	1
APOYO	Gestión contable y tributaria	Diferencia en la presentación de las cuentas entre el UI y la E.S.P.	3	3	2	2
		Presentación de información contable inoportuna e irrisoria a internos o externos de la organización.	2	3	1	1
	Gestión presupuestal	No obtención de la rentabilidad prevista en el plan estratégico.	3	3	2	2
		Volatilidad en los supuestos macroeconómicos considerados en las proyecciones.	2	3	1	1

INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN Y RESULTADOS

CON CORTE DICIEMBRE 31 DE 2019

c:\users\sistemas\documents\sistemas\empresas2020\ AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P. / Inf. M&A:IA:0306: 20

Auditado: VMMD

Revisado: YMAL

Aprobado: JRMM

Impreso: JBM

SERVICIO DE ACUEDUCTO			BAJA	BAJO	ADECUADO	EFICIENTE
			MEDIA	MEDIO	POCO ADECUADO	INEFICIENTE
			ALTA	ALTO	INEXISTENTE	INEXISTENTE
MACRO PROCESO	SUBPROCESO	EVENTO	PROBABILIDAD OCURRENCIA	MAGNITUD DEL IMPACTO	CONTROLES	EFFECTIVIDAD DEL CONTROL
	Cartera y recaudo	Insuficiencia en la gestión de cobro para la recuperación de la cartera.	3	3	2	2
		Bajo nivel de recaudo de cartera vencida	3	3	2	2
		Impacto financiero por deterioro de cartera ante baja recuperabilidad	3	3	2	2
		Baja recuperación de cartera de subsidios	3	3	2	2
		Ausencia de gestión de cobro jurídico para la recuperación de cartera.	3	3	2	2
MISIONAL	Sistemas de producción	Daños estructurales por eventos sísmicos deslizamientos.	1	3	1	1
		Desabastecimiento en el suministro de agua.	3	3	1	1
		Daños estructurales por eventos sísmicos deslizamientos.	1	3	1	1
		Deslizamiento de la ladera contigua a las Plantas de tratamiento.	2	3	1	1
		Daños estructurales por eventos sísmicos.	1	3	1	1
	Distribución de agua potable	Daños estructurales por eventos sísmicos.	1	3	1	1
		Rotura por deslizamiento.	2	2	1	1
		Rotura por eventos sísmicos.	1	2	1	1
MISIONAL	Facturación	Inoportunidad en la entrega de la facturación al usuario.	2	3	2	2
		Facturación realizada a usuarios que no existen	3	3	2	2
		Facturación realizada por promedio por falta de medidores	3	3	2	2
		Reducción de ingresos y demanda por aspectos regulatorios.	3	3	1	1
	Cartera y Recaudo	Problemas al momento de realizar el pago por parte del Usuario.	3	3	2	2
		Incremento en el número de reclamos con resultados en contra de la entidad.	2	3	1	1
ESTRATÉGICO	Comunicación estratégica	Comunicación empresarial interna inadecuada por falta de inmediatez en la información.	2	2	1	1
		Manipulación de la información por parte de los encargados para beneficio propio.	2	2	1	1
MISIONAL	Distribución de agua potable	Incumplimiento de las obligaciones impuestas por la A.R.	2	3	1	1

Fuente: elaboración propia.

Tabla No. 76
Matriz de riesgo servicio de alcantarillado

SERVICIO DE ALCANTARILLADO			1 BAJA	1 BAJO	1 ADECUADO	1 EFICIENTE
			2 MEDIA	2 MEDIO	2 POCO ADECUADO	2 INEFICIENTE
			3 ALTA	3 ALTO	3 INEXISTENTE	3 INEXISTENTE
MACRO PROCESO	SUBPROCESO	EVENTO	PROBABILIDAD OCURRENCIA	MAGNITUD DEL IMPACTO	CONTROLES	EFFECTIVIDAD DEL CONTROL
APOYO	Gestión del conocimiento	Desactualización del manual de funciones	2	1	1	1
		Desactualización del RUT y Cámara de Comercio	2	2	2	2
	Gobierno corporativo	Corrupción y falta de ética profesional.	2	1	1	1
		Deterioro de la imagen corporativa.	2	2	1	1
		Incumplimiento de las actividades propuestas a nivel gerencial que afecten la continuidad del negocio.	1	3	1	1
APOYO	Gestión contable y tributaria	Diferencia en la presentación de las cuentas entre E.S.U.I y la E.S.P.	3	3	2	2
		Presentación de información contable inoportuna y errónea a internos o externos de la organización.	2	3	1	1
		No tener actualizado el inventario de activos fijos de la entidad.	2	2	1	1
		No obtención de la rentabilidad prevista en el plan estratégico	3	3	2	2
	Gestión presupuestal	Volatilidad en los supuestos macroeconómicos considerados en las proyecciones	2	3	1	1
		Insuficiencia en la gestión de cobro para la recuperación de la cartera.	3	3	2	2
		Ausencia de gestión de cobro jurídico para la recuperación de cartera	3	3	2	2
		Daños por eventos sísmicos, deslizamientos crecientes.	1	2	1	1
TÉCNICOS	Recolección y transporte	Daños por eventos sísmicos, deslizamientos crecientes.	1	2	1	1

INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN Y RESULTADOS CON CORTE DICIEMBRE 31 DE 2019

c:\users\sistemas\documents\sistemas\empresas2020\ AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P. / Inf. M&A:IA:0306: 20

Auditado: VMMD

Revisado: YMAL

Aprobado: JRMM

Impreso: JBM

SERVICIO DE ALCANTARILLADO			1 BAJA	1 BAJO	1 ADECUADO	1 EFICIENTE
			2 MEDIA	2 MEDIO	2 POCO ADECUADO	2 INEFICIENTE
			3 ALTA	3 ALTO	3 INEXISTENTE	3 INEXISTENTE
MACRO PROCESO	SUBPROCESO	EVENTO	PROBABILIDAD OCURRENCIA	MAGNITUD DEL IMPACTO	CONTROLES	EFFECTIVIDAD DEL CONTROL
	Tratamiento de aguas residuales	Insuficiencia de recursos para cubrir el plan de saneamiento y manejo de vertimientos	2	3	1	1
		Retrasos en la ejecución de proyectos de expansión y mejoramiento de la infraestructura	2	3	1	1
	Disposición final de aguas residuales	Daños por eventos sísmicos, deslizamientos recientes.	1	2	1	1
MISIONAL	Facturación	Oportunidad en la entrega de la facturación al usuario	2	3	2	2
	Cartera y Recaudo	Problemas al momento de realizar el pago por parte del usuario.	3	3	2	2
	Servicio al cliente	Aumento en el número de reclamos con resultado negativo contra de la entidad.	2	3	1	1
ESTRATÉGICO	Comunicación estratégica	Comunicación empresarial interna inadecuada por falta de inmediatez en la información.	2	2	1	1
		Manipulación de la información por parte de los encargados para beneficio propio.	2	2	1	1
MISIONAL	Tratamiento de aguas residuales	No cumplimiento de las obligaciones impuestas por la Ley 1733 de 2014.	1	3	1	1

Fuente: elaboración propia.

Política de administración del riesgo: La Gerencia Gestión Integral de Riesgos de EPM tiene como objetivo liderar la definición e implementación de la estrategia para la gestión integral de riesgos, con el fin de lograr una adecuada protección y aseguramiento de los bienes, recursos e intereses del Grupo EPM.

La empresa tiene como política realizar la gestión de los riesgos que inciden sobre su actividad y su entorno, adoptando las mejores prácticas y estándares internacionales de Gestión Integral de Riesgos (GIR), como una forma de facilitar el cumplimiento del propósito, la estrategia, los objetivos y fines empresariales, tanto de origen estatutario como Legal. Cuenta con un sistema de información que facilita la gestión integral de riesgos, garantiza la confidencialidad, disponibilidad y confiabilidad de la información y permite realizar análisis y monitoreo a los riesgos y planes de mejoramiento. Ha implementado un sistema de gestión integral de riesgos y dispone de una metodología para la identificación, análisis, evaluación, control y monitoreo de riesgos, entre los cuales están los asociados al lavado de activos y financiación del terrorismo, que permite reducir la vulnerabilidad, y proponer e implementar mecanismos eficaces para el debido desarrollo de los negocios, procesos, proyectos y contratos. Como criterios de valoración se dispone de las tablas de valoración de las consecuencias de la materialización de los riesgos y de las tablas de probabilidad, las cuales son de aplicación en los diferentes niveles de gestión definidos en la guía metodológica para la gestión integral de riesgos.

La actividad de monitoreo y revisión a la gestión integral de riesgos está alineada con el proceso de seguimiento a la gestión establecido en la empresa, con el fin de proponer e implementar acciones de mejoramiento. El esquema de monitoreo y revisión establecida evalúa, entre otros, los siguientes aspectos:

La estrategia de implementación de la gestión integral de riesgos:

- Los cambios en el contexto interno y externo que impliquen realizar ajustes en el tratamiento de los riesgos identificados o que generen nuevos riesgos.
- La variación de los riesgos en términos de frecuencia, probabilidad y consecuencia.
- Los criterios de valoración de la probabilidad y consecuencia de los riesgos.
- La implantación y eficacia de los planes de tratamiento.

INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN Y RESULTADOS **CON CORTE DICIEMBRE 31 DE 2019**

c:\users\sistemas\documents\sistemas\empresas2020\ AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P. / Inf. M&A:IA:0306: 20

Auditado: VMMD

Revisado: YMAL

Aprobado: JRMM

Impreso: JBM

EPM gestiona los riesgos financieros asociados a los diferentes niveles de gestión, para lo cual identifica los riesgos dentro de los agrupadores mercado, liquidez y crédito que están clasificados en la categoría de riesgos financieros y cuantifica su impacto e implementar estrategias para su mitigación.

La empresa actualizó en el 2019 la matriz de riesgos por procesos y la matriz de riesgos corporativos, la cual presenta los siguientes resultados en el nivel de riesgo Extremo y Alto:

Tabla No. 77
Matriz de Riesgos

Escenario de riesgo	Causas	Efecto	Controles preventivos existentes	Controles correctivos existentes	Nivel de Riesgo inicial (Fecha)	Recomendaciones para el plan de mejoramiento
Impacto negativo a la salud y el bienestar de las personas (funcionarios / comunidad) por condiciones y situaciones laborales.	Riesgo de fuga de cloro. Indisponibilidad de elementos y equipos de protección personal. Deficiencia en capacitación, entrenamiento y reentrenamiento de personal. Deficiencia en levantamiento de los panoramas de riesgo. Insuficiente de personal de apoyo para la gestión de riesgos laborales.	Accidentes y lesiones del personal operativo y de la comunidad. Pagos por indemnizaciones. Incumplimiento a los indicadores de seguridad y salud en el trabajo (SST).	Construcción de una planta autogeneradora de cloro de última generación. Construcción de una caseta especial para manejo del cloro. Capacitación del personal en el manejo de la nueva tecnología de producción y aplicación del cloro. Contratación de una profesional en Salud Ocupacional y 2 auxiliares (estudiantes de práctica). Afilación al Sistema de Seguridad Social en Salud. Implementación de los procedimientos para el cumplimiento con el Plan Básico Legal.		Extremo	Renovar los contratos de equipos de protección personal y dotación. Incluir dentro del plan de inversión de la filial, recursos para la instalación de baranda de seguridad y puntos de amarre para los trabajos de mantenimiento y operación de tanques y otras estructuras. Implementar el plan para el manejo seguro de cloro en plantas de potabilización (capacitación en manejo seguro de cloro, verificación de condiciones en la planta el Concord, verificación de condiciones al sistema de cloro alternativo en la planta del Tesoro cuando hay cortes de energía).
Deterioro de la cartera por incumplimientos de pago de los servicios públicos por parte de clientes/usuarios.	Insatisfacción de los usuarios con el servicio. Cultura de no pago de los servicios públicos. Limitadas opciones de pago para comunidades con condiciones especiales.	Reducción en el flujo de caja para la filial. Impacto negativo a la viabilidad financiera de la filial.	Jornadas con las comunidades para ofrecer medios de pago acordes con sus condiciones. Constitución de un equipo en la filial que lidera la gestión de la cartera. Plan para la optimización comercial (gestión cartera y acciones de corte). Plan con acciones operativas de corte a morosos a través de una firma independiente (Consultel). Contratación de la gestión de la cartera vendida a través de una firma particular (Applus).	Incremento en la cantidad de puntos de pago.	Alto	Fortalecer los programas de gestión de cartera y corte de servicio a morosos a través de firmas independientes. Establecer procedimientos para verificar la entrega adecuada y oportuna de las facturas a los clientes/usuarios. Emprender acciones legales en caso de ser necesario para mejorar la recuperación de cartera. Evaluar la posibilidad de ofrecer alternativas como el pago en línea y mayores puntos de pago.
Debilidades en la implementación del modelo operativamente involucrado.	Falta de claridad en los roles. Falta de disciplina corporativa para direccionar los requerimientos que se realizan a la filial. Estructura administrativa que en algunos aspectos no se ajusta a los requerimientos del modelo. Doble costeo de los servicios que presta el corporativo, al	Sobrecostos en la operación de la filial. Incumplimiento de las metas financieras. Ineficiencia administrativa de la filial.	Definición de lineamientos respecto al mecanismo de interacción entre la matriz y la filial. Definición del modelo para el involucramiento operativo. Prestación a la filial de servicios financieros por parte de la matriz.	Implementación de foros fácticos para conocer inquietudes y dificultades que se están presentando en el relacionamiento con la filial.	Alto	Realizar propuestas de servicios de acuerdo con las condiciones técnicas y operativas de la filial. Identificar las dificultades que se están presentando en la prestación de servicios técnicos y operativos por parte de la matriz a la filial.

INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN Y RESULTADOS
CON CORTE DICIEMBRE 31 DE 2019

c:\users\sistemas\documents\sistemas\empresas2020\ AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P. / Inf. M&A:IA:0306: 20
Auditado: VMMD Revisado: YMAL Aprobado: JRMM Impreso: JBM

Escenario de riesgo	Causas	Efecto	Controles preventivos existentes	Controles correctivos existentes	Nivel de Riesgo inicial (Fecha)	Recomendaciones para el plan de mejoramiento
	tener personal de la filial como validadores.					
Daños a la infraestructura de la filial.	Deficiente mantenimiento y repotenciación (Barcaza). Fenómenos naturales (deslizamiento del talud que puede afectar la barcaza, lluvias, crecientes, movimientos de masa, entre otras). Obsolescencia y cumplimiento de vida útil. Intervenciones ocasionales por parte de terceros.	Interrupción de la prestación del servicio. Sobrecostos asociados a la reparación y recuperación de la infraestructura. Incremento de las pérdidas.	Plan de reposición de las redes de acuerdo con el plan de inversiones. Capitalización de la filial para intervenir redes y circuitos más deteriorados y vulnerables.	Procedimientos para mantenimiento o reparación cuando se presentan daños. Esquema de aseguramiento o en todo riesgo.	Alto	Establecer planes de mantenimiento preventivo para la infraestructura. Incluir en el plan de inversión de la filial aquellos rubros destinados a la reparación y reposición de infraestructura. Renovar y ajustar el esquema de aseguramiento de los activos e infraestructura.
Deficiencia y retraso en el suministro de bienes y servicios críticos para la operación de la filial.	Ineficiencias en la gestión de suministros. Problemas de planeación en los requerimientos.	Retraso en la operación. Impacto negativo a la calidad del servicio.	Procedimientos y esquemas necesarios para asegurar el suministro de bienes y servicios. Procedimiento para el mejoramiento en la planeación de la contratación que requiere la filial.		Tolerable	Analizar si es posible delegar en la Cadena de Suministro el abastecimiento de la filial. Esto a partir de establecer un acuerdo para la prestación del servicio. Buscar que se realice mayor acompañamiento por parte de la Cadena de Suministro a las necesidades que tiene la filial.
Exposición a actividades indebidas que impliquen beneficios o ventajas personales o para terceros.	Uso indebido del poder, los recursos o la información. Concentración de funciones. Alteración de atributos de disponibilidad, confidencialidad, integridad o trazabilidad de la información con el objeto de favorecer intereses particulares.	Impacto negativo a la reputación del Grupo EPM. Malversación de fondos.	Acompañamiento por parte de la Unidad de Cumplimiento en la debida diligencia correspondiente a contratistas y empleados de Aguas de Malambo. Controles y procedimientos implementados en los procesos para evitar la ocurrencia de eventos relacionados. Implementación de línea ética para la denuncia de actos indebidos.		Tolerable	Acatar y realizar la debida diligencia de acuerdo con los lineamientos definidos por la Unidad de Cumplimiento de EPM.
Deterioro de los equipos y reducción en su vida útil por cortes de energía.	Alta dependencia del prestador de energía eléctrica en la zona el cual presenta cortes continuados en el suministro.	Discontinuidad en la prestación del servicio. Deterioro en el flujo de caja de la filial.			Alto	
Escasez de fondos y limitaciones para obtener los económicos requeridos	La generación de recursos internos no es suficiente (tarifas desactualizadas, cultura de no pago o fraude, baja micromedición, insatisfacción con el servicio). Alta competencia por los recursos a fondo perdido a nivel nacional.	Inviabilidad financiera de la filial. Incumplimiento normativo y de indicadores operativos. Impacto negativo a la reputación del Grupo EPM.	Actualización tarifaria para Aguas de Malambo a partir del primero de julio de 2016. Participación activa por parte de la administración municipal con acciones como el pago de los subsidios y la búsqueda de alternativas para el pago de la deuda de las anteriores administraciones. Aprobación de una capitalización para inversión en infraestructura. Plan para la	Plan de atención a daños y reacción cuando se presentan problemas con las redes.	Alto	Fortalecer la gestión de recursos con la Gobernación del Atlántico para agilizar inversiones en materia de saneamiento. Fortalecer y aplicar el plan de aseguramiento de ingresos para la filial.

INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN Y RESULTADOS CON CORTE DICIEMBRE 31 DE 2019

c:\users\sistemas\documents\sistemas\empresas2020\ AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P. / Inf. M&A:IA:0306: 20
Auditado: VMMD Revisado: YMAL Aprobado: JRMM Impreso: JBM

Escenario de riesgo	Causas	Efecto	Controles preventivos existentes	Controles correctivos existentes	Nivel de Riesgo inicial (Fecha)	Recomendaciones para el plan de mejoramiento
			optimización comercial (gestión cartera y acciones de corte). Sectorización por circuitos para mejorar la continuidad del servicio y controlar pérdidas. Propuesta por parte de la Gobernación del Atlántico para participar en proyectos que requiere la filial. Radicación de los proyectos requeridos para la solicitud de recursos a fondo perdido.			
Deterioro de la cartera por incumplimientos de pago de los subsidios por parte de los municipios.	Negligencia administrativa por parte de las Administraciones Municipales. Prioridades Municipales que entran en conflicto con el pago de subsidios.	Reducción en el flujo de caja para la filial.	Participación activa por parte de la administración municipal con acciones como el pago de los subsidios y la búsqueda de alternativas para el pago de la deuda de las anteriores administraciones.		Alto	Dar continuidad al relacionamiento local y departamental enfocado a la gestión de transferencia de subsidios.
Incumplimiento al POIR	No contar con los diseños para los proyectos del plan de inversiones y/o no contar con el presupuesto suficiente para su ejecución. Insuficiente capitalización por parte de la Junta Directiva de EPM para la ejecución de los diferentes proyectos. Se tiene alta dependencia de ejecución de proyectos por parte de otras entidades. El POIR se ha alejado del plan de inversiones por la actualización de las mismas.	El incumplimiento a estos proyectos impactaría en las metas de los indicadores establecidos con respecto a calidad de descuentos, generando posibles descuentos a los usuarios.	Contrato aprobado por Junta Directiva para consultoría de diseños para ejecutar el plan de inversiones.	En los procesos se tienen establecidas algunas acciones para reaccionar, hasta donde es posible, cuando se presenta algún evento natural que pueda afectar las fuentes hídricas.	Alto	Agilizar y gestionar la capitalización por parte de EPM. Gestionar con las dependencias de Epm el acompañamiento requerido para ejecutar los proyectos (diseños). Adelantar contratación con una firma interventora para las obras que se ejecutarán y contar con acompañamiento/supervisión de un equipo de Epm. Hacer seguimiento a los proyectos que se tienen en el plan de inversiones por ABC. Se adelantará modificación tarifaria en 2018

Fuente: Matriz seguimiento a los riesgos de Aguas de Malambo

Tal como se advierte en la tabla anterior, existen algunos riesgos asociados a la prestación del servicio, que presentan niveles de riesgo extremo y altos, los cuales la entidad debe incluir en su plan de mejoramiento, además efectuar seguimiento constante que permita el control de cada uno de ellos. De igual forma, es importante que se monitoree y se le haga seguimiento a los riesgos que presentan niveles tolerables y aceptables, definidos en la misma matriz de riesgos.

INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN Y RESULTADOS CON CORTE DICIEMBRE 31 DE 2019

c:\users\sistemas\documents\sistemas\empresas2020\ AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P. / Inf. M&A:IA:0306: 20
 Auditado: VMMD Revisado: YMAL Aprobado: JRMM Impreso: JBM

**CAPÍTULO VII
AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P.
ENCUESTA CONTROL INTERNO**

En cumplimiento de los lineamientos establecidos en la Resolución SSPD - 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010 emanada de la Superintendencia De Servicios Públicos Domiciliarios, en su **LIBRO II OTROS ENTES DEL SECTOR DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BÁSICO, TÍTULO 14 AUDITORES EXTERNOS DE GESTIÓN Y RESULTADOS**, en el cual se fijan criterios en relación con las Auditorías Externas de Gestión y Resultados, y con respecto a la Evaluación del Sistema de Control Interno de la AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P., que ilustramos seguidamente:

ENCUESTA DE EVALUACIÓN SISTEMA DE CONTROL INTERNO

Nombre del Jefe de Control Interno o del Auditor: Argel Moreno Gazabon

Teléfono: 3116944498

E-mail: argel.moreno@aguasdemalambo.com

Fecha de la evaluación: 06 de julio de 2020

SUBSISTEMAS, COMPONENTES Y ELEMENTOS DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

I.SUBSISTEMA DE CONTROL ESTRATÉGICO:

1. Existe una metodología de Identificación y valoración de riesgos que se aplique a todos los niveles que conforman la organización

SI ☒ NO ☐

Si la respuesta es SÍ continúe con la pregunta 2. De lo contrario suspenda el diligenciamiento de la encuesta.

2. Respecto de los riesgos asociados a la prestación del servicio, cuál es el grado de desarrollo de los elementos constitutivos del riesgo?. Marque con una X de acuerdo con el grado de desarrollo para cada elemento:

Tabla No. 78

ELEMENTO DEL RIESGO	GRADO DE DESARROLLO		
	Inexistente	Poco adecuado	Adecuado
Agente generador del riesgo			
Circunstancias de tiempo			
Circunstancias de lugar			
Circunstancias de modo			
Impacto del riesgo	X	X	
Probabilidad del riesgo	X	X	

**INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN Y RESULTADOS
CON CORTE DICIEMBRE 31 DE 2019**

c:\users\sistemas\documents\sistemas\empresas2020\ AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P. / Inf. M&A:IA:0306: 20

Auditado: VMMD

Revisado: YMAL

Aprobado: JRMM

Impreso: JBM

3. Las actividades de la prestación del servicio tienen definidos los riesgos

- a) Nunca
- b) En algunas ocasiones
- c) Casi siempre
- d) Siempre **X**

4. En la organización se trabaja en la identificación y administración de riesgos. Para la respuesta seleccione una de las siguientes opciones:

- a) La Oficina de Control Interno o su equivalente ejecuta acciones de verificación tradicional, sin el apoyo decidido del gerente y muy lejos de los conceptos de administración del riesgo;
- b) Si bien el concepto es conocido de manera general, no se desarrolla en las dependencias y la Oficina de Control Interno lo hace dentro de conceptos de auditoría convencional, con poca incidencia en la alta gerencia
- c) Se conoce el concepto de administración de riesgos, pero aún se percibe como una tarea de la Oficina de Control Interno. En todo caso el tema es conocido por la alta gerencia. **X**
- d) Existe una cultura organizacional que comprende formalmente que es necesario identificar y prevenir riesgos, pero es apoyada básicamente por la alta gerencia, pero en los demás niveles es aún incipiente.

II.SUBSISTEMA DE CONTROL DE GESTIÓN:

5. Existe valoración de los riesgos identificados. Para la respuesta seleccione una de las siguientes opciones:

- a) Orientada a temas marginales y sin rigor técnico;
- b) Orientada a riesgos de poco impacto frente al negocio y su metodología carece de rigor técnico;
- c) Orientada a riesgos pero que no tocan la esencia del negocio, salvo excepciones y sin rigor técnico;
- d) Orientada a los riesgos críticos del negocio, pero sin alto rigor técnico;
- e) Orientada a los riesgos críticos del negocio, con alto rigor técnico. **X**

6. Se diseñan controles para los riesgos identificados. Para la respuesta seleccione una de las siguientes opciones:

- a) Nunca
- b) En algunas ocasiones
- c) Solo en el caso que lo soliciten entes de control externo (SSPD, Contraloría, entre otros)
- d) **Casi siempre X**
- e) Siempre.

7. Los controles que se diseñan se implementan

- a) Nunca
- b) En algunas ocasiones
- c) **Casi siempre X**
- d) Siempre

**INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN Y RESULTADOS
CON CORTE DICIEMBRE 31 DE 2019**

c:\users\sistemas\documents\sistemas\empresas2020\ AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P. / Inf. M&A:IA:0306: 20

Auditado: VMMD

Revisado: YMAL

Aprobado: JRMM

Impreso: JBM

8. Se efectúan pruebas a los controles

- a) Nunca
- b) En algunas ocasiones
- c) Casi siempre **X**
- d) Siempre

9. Los controles han contribuido a la prevención y administración de los riesgos. Para la respuesta seleccione una de las siguientes opciones:

- a) Suelen ser formales, sin impacto en el mejoramiento y prevención de riesgos;
- b) Suelen ser formales y con aporte marginal en el mejoramiento y prevención de riesgos;
- c) En algunas ocasiones aportan en el mejoramiento y prevención de riesgos;
- d) Comúnmente efectivos en el mejoramiento y prevención de riesgos;
- e) Siempre efectivos en el mejoramiento y prevención de riesgos. **X**

10. Existe seguimiento al tratamiento de los riesgos. Para la respuesta seleccione una de las siguientes opciones:

- a) Nunca
- b) En algunas ocasiones
- c) Solo en el caso que lo soliciten entes de control externo (SSPD, Contraloría, entre otros)
- d) Casi siempre
- e) Siempre **X**

Evaluada la encuesta aplicada a la oficina de control interno de **AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P.**, para el 2019 sobre el estado general y el grado de desarrollo del **Sistema de control interno** y los elementos que lo conforman como instrumento de control empresarial, el resultado de la misma refleja los avances obtenidos y la consolidación de dicho **Sistema**.

CONCEPTO SISTEMA DE CONTROL INTERNO

Para el desarrollo de nuestra evaluación se tuvieron en cuenta los lineamientos establecidos en la Resolución SSPD - 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010 emanada de la Superintendencia De Servicios Públicos Domiciliarios en su LIBRO II OTROS ENTES DEL SECTOR DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BÁSICO, TÍTULO 14 AUDITORES EXTERNOS DE GESTIÓN Y RESULTADOS, y con respecto entre otros, a la Evaluación del Sistema de Control Interno, la cual establece como parámetro para realizar el diagnóstico del estado general y grado de desarrollo del sistema de control interno y de los elementos que lo conforman como instrumento de control empresarial, el diligenciamiento de la Encuesta establecida por dicha Superintendencia, no obstante, consideramos también, la revisión preliminar realizada por parte nuestra, sumado a la normativa regulatoria contenida en los artículos N.º 27 y N.º 42 de la Ley 142 de 1994.

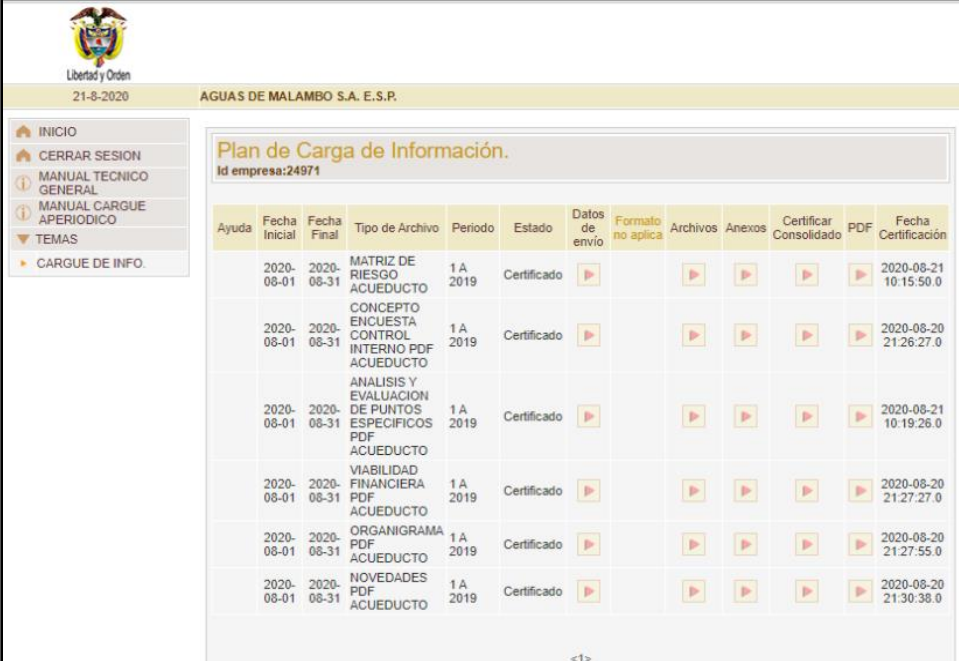
**INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN Y RESULTADOS
CON CORTE DICIEMBRE 31 DE 2019**

c:\users\sistemas\documents\sistemas\empresas2020\ AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P. / Inf. M&A:IA:0306: 20
Auditado: VMMD Revisado: YMAL Aprobado: JRMM Impreso: JBM

**CAPÍTULO VIII
AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P.
SOPORTE CARGUE AL SUI**

En cumplimiento de los lineamientos establecidos en la Resolución SSPD - 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010 emanada de la Superintendencia De Servicios Públicos Domiciliarios, en su **LIBRO II OTROS ENTES DEL SECTOR DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BÁSICO, TÍTULO 14 AUDITORES EXTERNOS DE GESTIÓN Y RESULTADOS**, en el cual se fijan criterios en relación con las Auditorías Externas de Gestión y Resultados, a continuación presentamos los soportes de los cargues realizados de parte nuestra en el SUI (sistema único de información).

SOPORTE CARGUE SERVICIO DE ACUEDUCTO



Ayuda	Fecha Inicial	Fecha Final	Tipo de Archivo	Periodo	Estado	Datos de envío	Formato no aplica	Archivos	Anexos	Certificar Consolidado	PDF	Fecha Certificación
	2020-08-01	2020-08-31	MATRIZ DE RIESGO ACUEDUCTO	1 A 2019	Certificado							2020-08-21 10:15:50.0
	2020-08-01	2020-08-31	CONCEPTO ENCUESTA CONTROL INTERNO PDF ACUEDUCTO	1 A 2019	Certificado							2020-08-20 21:26:27.0
	2020-08-01	2020-08-31	ANALISIS Y EVALUACION DE PUNTOS ESPECIFICOS PDF ACUEDUCTO	1 A 2019	Certificado							2020-08-21 10:19:26.0
	2020-08-01	2020-08-31	VIABILIDAD FINANCIERA PDF ACUEDUCTO	1 A 2019	Certificado							2020-08-20 21:27:27.0
	2020-08-01	2020-08-31	ORGANIGRAMA PDF ACUEDUCTO	1 A 2019	Certificado							2020-08-20 21:27:55.0
	2020-08-01	2020-08-31	NOVEDADES PDF ACUEDUCTO	1 A 2019	Certificado							2020-08-20 21:30:38.0

Fuente: captura de pantalla del cargue de archivos al SUI

**INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN Y RESULTADOS
CON CORTE DICIEMBRE 31 DE 2019**

c:\users\sistemas\documents\sistemas\empresas2020\ AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P. / Inf. M&A:IA:0306: 20
Auditado: VMMD Revisado: YMAL Aprobado: JRMM Impreso: JBM

Reporte de Información correspondiente a:					
EMPRESA:	AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P.				
SERVICIO:	Acueducto				
TOPICO:	Administrativo-Financiero				
AÑO:	2019				
PERIODO:	Anual				
Diligenciamiento interactivo	Diligenciamiento al	Plantilla e instructivo	Estado	Radicado	
01. Datos Básicos Evaluación Sistema de Control Interno			Radicado	202008202020308486	
01. Indicadores y Referentes_MALAMBO_433			Radicado	202008202020461115	
02. Encuesta Evaluación Sistema de Control Interno			Radicado	202008202020461114	
15. Municipios donde presta el servicio			Radicado	202008202020308470	
17. Concepto General Evaluación y Resultados			Radicado	202008202020308475	
18. Concepto General Nivel de Riesgo			Radicado	202008202020308454	
20. Indicadores de proceso			Radicado	202008202020308458	

Fuente: captura de pantalla del cargue de archivos al SUI.

SOPORTE CARGUE SERVICIO DE ALCANTARILLADO

 Libertad y Orden 21-8-2020 AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P.												
CARGUE DE INFORMACION. PLAN DE CARGA DE INFORMACION DEL PERIODO PLAN DE CARGA DE INFORMACION GENERAL CREACION CARGUE APERIODICO												
Plan de Carga de Información. Id empresa: 24971												
Ayuda	Fecha Inicial	Fecha Final	Tipo de Archivo	Periodo	Estado	Datos de envío	Formato no aplica	Archivos	Anexos	Certificar Consolidado	PDF	Fecha Certificación
	2020-08-01	2020-08-31	MATRIZ DE RIESGO ALCANTARILLADO	1 A 2019	Certificado							2020-08-21 10:21:02.0
	2020-08-01	2020-08-31	CONCEPTO ENCUESTA CONTROL INTERNO PDF ALCANTARILLADO	1 A 2019	Certificado							2020-08-20 21:32:05.0
	2020-08-01	2020-08-31	ANALISIS Y EVALUACION DE PUNTOS ESPECIFICOS PDF ALCANTARILLADO	1 A 2019	Certificado							2020-08-21 10:22:15.0
	2020-08-01	2020-08-31	VIABILIDAD FINANCIERA PDF ALCANTARILLADO	1 A 2019	Certificado							2020-08-20 21:33:26.0
	2020-08-01	2020-08-31	ORGANIGRAMA PDF ALCANTARILLADO	1 A 2019	Certificado							2020-08-20 21:33:45.0
	2020-08-01	2020-08-31	NOVEDADES PDF ALCANTARILLADO	1 A 2019	Certificado							2020-08-20 21:35:00.0

Fuente: captura de pantalla del cargue de archivos al SUI.

INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN Y RESULTADOS CON CORTE DICIEMBRE 31 DE 2019

c:\users\sistemas\documents\sistemas\empresas2020\ AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P. / Inf. M&A:IA:0306: 20
 Auditado: VMMD Revisado: YMAL Aprobado: JRMM Impreso: JBM

Reporte de Información correspondiente a:				
EMPRESA:	AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P.			
SERVICIO:	Alcantarillado			
TOPICO:	Administrativo-Financiero			
AÑO:	2019			
PERIODO:	Anual			
Diligenciamiento interactivo	Diligenciamiento al	Plantilla e instructivo	Estado	Radicado
01. Datos Básicos Evaluación Sistema de Control Interno			Radicado	202008202020308460
01. Indicadores y Referentes_MALAMBO_433			Radicado	202008202020461130
02. Encuesta Evaluación Sistema de Control Interno			Radicado	202008202020461131
15. Municipios donde presta el servicio			Radicado	202008202020308481
17. Concepto General Evaluación y Resultados			Radicado	202008202020308474
18. Concepto General Nivel de Riesgo			Radicado	202008202020308482
20. Indicadores de proceso			Radicado	202008202020308476

Fuente: captura de pantalla del cargue de archivos al SUI.

**INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN Y RESULTADOS
CON CORTE DICIEMBRE 31 DE 2019**

c:\users\sistemas\documents\sistemas\empresas2020\ AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P. / Inf. M&A:IA:0306: 20
 Auditado: VMMD Revisado: YMAL Aprobado: JRMM Impreso: JBM