

M&A:IA:0234: 19

Manizales, abril de 2019

Señores:

SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

Carrera 18 N° 84 - 35

Bogotá, Cundinamarca

Asunto: informe auditoria de cierre al 31 de diciembre de 2018.

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 definan 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 2018**

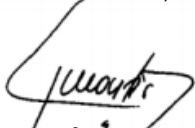
c:\users\sistemas\documents\sistemas\empresas2019\ AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P. /Inf. M&A:IA:0234: 19
Auditado: VMMD Revisado: YMAL Aprobado: JRMM Impreso: JBM

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

Atentamente,



JOSÉ ROBERTO MONTES MARIN
Socio - Gerente
NEXIA M&A INTERNATIONAL S.A.S.

Copia:

Walther Darío Moreno Carmona - Gerente
Argel Moreno Gazabon - Auditor Interno

**INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN Y RESULTADOS
CON CORTE DICIEMBRE 31 DE 2018**

c:\users\sistemas\documents\sistemas\empresas2019\ AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P. /Inf. M&A:IA:0234: 19
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 2018.

A fecha de auditoría no ha sido realizada la actualización en el RUT de la última reforma estatutaria realizada por la E.S.P., por lo que se recomienda realizar el proceso de actualización lo antes posible.

- 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 2018, efectuada en marzo de 2018 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 25 de abril de 2018	Si. Realizado el 16 de marzo de 2018
Edgardo Gerardo Martínez Echeverri	Si. Realizado el 25 de abril de 2018	Si. Realizado el 16 de marzo de 2018
Silvio Triana Castillo	Si. Realizado el 25 de abril de 2018	Si. Realizado el 16 de marzo de 2018
Diana María Montoya Tamayo	Si. Realizado el 25 de abril de 2018	Si. Realizado el 16 de marzo de 2018
Efraín Bello Camargo	Si. Realizado el 25 de abril de 2018	Si. Realizado el 16 de marzo de 2018
Suplentes:		
Jorge William Ramírez Tirado	Si. Realizado el 25 de abril de 2018	Si. Realizado el 16 de marzo de 2018
León Arturo Yepes Enríquez	Si. Realizado el 25 de abril de 2018	Si. Realizado el 16 de marzo de 2018

INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN Y RESULTADOS
CON CORTE DICIEMBRE 31 DE 2018

c:\users\sistemas\documents\sistemas\empresas2019\ AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P. /Inf. M&A:IA:0234: 19
Auditado: VMMD Revisado: YMAL Aprobado: JRMM Impreso: JBM

JUNTA DIRECTIVA	INFORMACIÓN ACTUALIZADA EN	
	CERTIFICADO DE EXISTENCIA Y REPRESENTACIÓN LEGAL	REGISTRO ÚNICO TRIBUTARIO
Santiago Díaz Gutiérrez	Si. Realizado el 25 de abril de 2018	Si. Realizado el 16 de marzo de 2018
Jorge Antonio Yepes Vélez	Si. Realizado el 25 de abril de 2018	Si. Realizado el 16 de marzo de 2018
Luis Fernando López Marín	Si. Realizado el 25 de abril de 2018	Si. Realizado el 16 de marzo de 2018
REVISORÍA FISCAL		
KPMG SAS		
Principal:		
Adriana María Niño Martínez	Si. Realizado el 05 de abril de 2018	Si. Realizado el 05 de abril de 2018
Suplente:		
Roger Eliecer Roa Jiménez	Si. Realizado el 05 de abril de 2018	Si. Realizado el 05 de abril de 2018

Fuente: Información tomada del acta N° 11 de marzo de 2017.

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



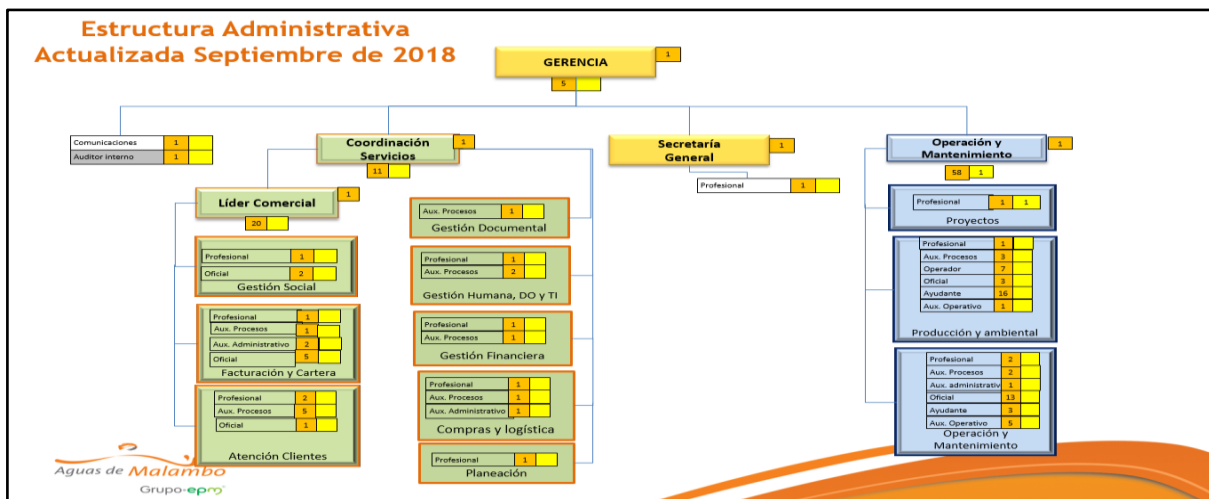
Fuente: información entregada por la compañía sobre su arquitectura organizacional.

3. Organigrama - estructura administrativa: La estructura organizacional establecida está basada en los criterios y modelo de procesos de la casa matriz EPM y dividió el trabajo para que la administración logrará coordinar internamente la ejecución de cada una de las actividades encaminadas al cumplimiento y logro de los objetivos planteados. En septiembre de 2018 se realizó un proceso de actualización de la planta de personal, pasando de 98 a 100 plazas. Este cambio se aprobó en reunión de Junta Directiva de septiembre de 2018. Relacionamos seguidamente la actual estructura administrativa.

INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN Y RESULTADOS CON CORTE DICIEMBRE 31 DE 2018

c:\users\sistemas\documents\sistemas\empresas2019\ AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P. /Inf. M&A:IA:0234: 19
Auditado: VMMD Revisado: YMAL Aprobado: JRMM Impreso: JBM

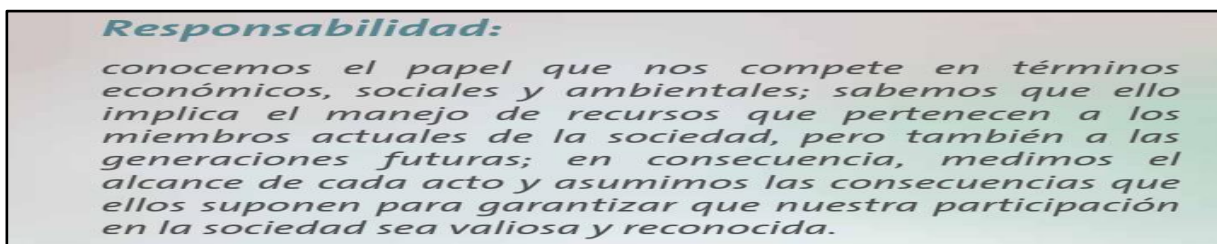
Imagen No. 2
Estructura administrativa de Aguas de Malambo



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 en la vigencia 2018 la implementación de un nuevo Código de ética en el que se destacan entre otros aspectos el principio de responsabilidad ético integral para todas las filiales del Grupo EPM, que indica:

Imagen No. 3
Principio ético de responsabilidad



Fuente: Código de ética Grupo EPM.

Así mismo, se tiene establecida una política de responsabilidad social empresarial encaminada a “... ser el marco de actuación dentro del cual se desarrollan los objetivos estratégicos del Grupo Empresarial EPM, para contribuir al desarrollo humano sostenible a través de la generación de valor social, económico y ambiental, acogiendo temáticas sobre sostenibilidad contempladas en iniciativas locales, nacionales y mundiales. La actuación empresarial socialmente responsable tiene un fundamento ético, a partir del reconocimiento de los impactos que sus decisiones tienen sobre los grupos de interés; está articulada con el Gobierno Corporativo y se gestionará desde el quehacer diario de la empresa y de las personas que la conforman.”

INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN Y RESULTADOS
CON CORTE DICIEMBRE 31 DE 2018

c:\users\sistemas\documents\sistemas\empresas2019\ AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P. /Inf. M&A:IA:0234: 19
Auditado: VMMD Revisado: YMAL Aprobado: JRMM Impreso: JBM

En mayo de 2018 mediante acta de Junta Directiva N° 90, la compañía aprobó la actualización del **Manual de Conducta Empresarial del Grupo EPM**, aplicable a todos los colaboradores de cada una de las empresas del Grupo, independiente de su cargo o función. El Manual define los estándares mínimos no negociables a los que deben adherirse todos los colaboradores independiente del lugar donde presten sus servicios en cualquiera de las empresas. Su propósito, es brindar un modelo de actuación basado en los principios y valores de las compañías que integran el grupo, con el fin de que sean aplicados en el desarrollo de las actividades y así los colaboradores del Grupo, conozcan, entiendan, acepten, y razonen sobre el actuar ético.

Adicionalmente a lo anterior, la compañía tiene establecida una política de **“Cero Tolerancia frente al Fraude, la Corrupción y el Soborno”**, mediante la cual la E.S.P. está comprometida con *“el desarrollo de sus negocios a través de un modelo de gestión basado en principios, lineamientos y objetivos socialmente responsables y en cumplimiento de sus valores y principios éticos hace manifiesta su posición de “Cero Tolerancia frente al Fraude, la Corrupción y el Soborno” como una política inquebrantable del quehacer organizacional. Por lo tanto, adopta la política de “Cero Tolerancia frente al Fraude, la Corrupción y el Soborno” y para ello, toma las medidas necesarias con el fin de combatir estos flagelos, buscando permanentemente implementar mecanismos, sistemas y controles adecuados que permitan su prevención, detección y tratamiento.”*

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 2018. Prueba de ellos es el documento emitido por el SUI, del proceso de actualización con fecha 17 de diciembre de 2018.

Observación 1: teniendo en cuenta la fecha en la cual fue realizada el proceso de actualización, diciembre 2018, se advierte que la misma es extemporánea de acuerdo a las fechas máximas de actualización indicadas por la Superservicios mediante resolución 20151300047005 DE 2015, que para el caso de Aguas de Malambo corresponde a *“primer mes del año, antes del 30 de enero”*. Por lo anterior, se recomienda ejecutar el proceso de actualización del RUPS oportunamente en cada vigencia, de acuerdo al cronograma de vencimientos establecido por la SSPD.

Adicionalmente, al momento de ejecución de esta auditoría (abril 2019), la actualización del RUPS, vigencia 2019, se realizó el 15 de marzo de 2019. Situación contraria a lo establecido en el artículo 4° de la Resolución 20181000120515 de septiembre de 2018 emanada de la SSPD, que indica *“Los prestadores de servicios públicos domiciliarios y de actividades complementarias a los mismos, deberán actualizar anualmente la información general del RUPS, así:*

1. *Los prestadores de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo y quienes desarrollen actividades complementarias a los mismo en los siguientes periodos:*

Imagen No. 4

DISTRIBUCIÓN SEGÚN ÚLTIMO DÍGITO DEL ID	FECHA LÍMITE PARA REALIZAR LA ACTUALIZACIÓN
Prestadores cuyo ID termine entre 0 y 4	Hasta el 28 de febrero
Prestadores cuyo ID termine entre 5 y 9	Hasta el 30 de marzo

Fuente: resolución 20181000120515 de la SSPD.

Disposición entregada por la compañía: La administración implementará los controles para garantizar la actualización del RUPS de manera oportuna.

INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN Y RESULTADOS CON CORTE DICIEMBRE 31 DE 2018

c:\users\sistemas\documents\sistemas\empresas2019\ AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P. /Inf. M&A:IA:0234: 19
 Auditado: VMMD Revisado: YMAL Aprobado: JRMM Impreso: JBM

6. Planes de mejoramiento: Durante la vigencia 2018 se presentaron debilidades en el seguimiento periódico de los planes de acción elaborados por la entidad como resultado de las auditorías internas (control interno, EPM) y externas. La entidad presentó un proceso de cambio de personal en el departamento de auditoría que afectó la elaboración y seguimiento de cada uno de los planes. Ejemplo de lo descrito se advirtió en la no elaboración e implementación de un plan de mejoramiento para los hallazgos evidenciados por Superintendencia de Servicios Públicos en visita realizada a la entidad en octubre de 2018. Los puntos sobre los cuales no se ha realizado el respectivo plan corresponden a:

- El IPUF se encuentra por encima de los 15,64 m3/suscriptor-mes definidos por el prestador.
- Se evidenciaron presuntos incumplimientos en los parámetros de coliformes totales, cloro residual y magnesio en las muestras de control de calidad del agua en red tomada por el prestador.
- La red de alcantarillado es de tipo sanitario y vierte directamente a la ciénaga de Malambo, sin que se realice tratamiento a las aguas residuales.
- No se cuenta con permisos de vertimientos de los lodos de la PTAP Concorde, ni se realiza tratamiento de los mismos.

Observación 2: teniendo en cuenta los hallazgos realizados por la Superintendencia de servicios públicos en visita de octubre de 2018, no se advierte a fecha de esta auditoría (abril de 2019) plan de mejoramiento sobre cada uno de los aspectos relacionados en informe radicado (noviembre 2018) por dicho ente de control. Adicionalmente, es necesario establecer un cronograma de trabajo del equipo de auditoría de la entidad, para realizar oportunamente los seguimientos y verificación de cumplimiento, de cada una de las recomendaciones establecidas en los planes de mejoramiento y así comunicar con tiempos de respuesta prudentes, las conclusiones de dichos seguimientos a la administración.

Disposición entregada por la compañía: Por parte de la Superintendencia no fue emitido el informe definitivo, luego de emitidas las observaciones al informe preliminar por parte de la ESP, por tanto, esto no conllevó a establecer un plan de mejoramiento como tal, ya que no ha sido requerido por el ente de control. No obstante, la empresa al ser conocedora de estas debilidades que se encuentran relacionadas a un cumplimiento normativo, ha venido trabajando en cada una de ellas, pues se encuentran en los planes de acción de la empresa de los cuales se garantizan su seguimiento y control:

- El IPUF se encuentra por encima de los 15,64 m3/suscriptor-mes definidos por el prestador: Se encuentra establecido en el plan operativo, mediante la gestión de pérdida, instalación de micromedición y sus metas se encuentran por norma.
- Se evidenciaron presuntos incumplimientos en los parámetros de coliformes totales, cloro residual: La empresa ha establecido puntos de muestreos acorde a la norma y los resultados de calidad de agua han sido sin riesgo y se controlan sus resultados mensualmente, pues hacen parte de los indicadores operativos; magnesio: en las muestras de control de calidad del agua en red tomada por el prestador: La empresa ha establecido puntos de muestreos acorde a la norma y los resultados de calidad de agua han sido sin riesgo y se controlan sus resultados mensualmente, pues hacen parte de los indicadores operativos.
- La red de alcantarillado es de tipo sanitario y vierte directamente a la ciénaga de Malambo, sin que se realice tratamiento a las aguas residuales: actualmente se encuentra en la fase final del proyecto de construcción de la PTAR por parte de la Gobernación del Atlántico, la cual se estima entrega a partir del mes de julio para operar por parte de Aguas de Malambo.
- No se cuenta con permisos de vertimientos de los lodos de la PTAP Concorde, ni se realiza tratamiento de los mismos: Se encuentra en ejecución el diseño de este proyecto y su seguimiento se ha garantizado mediante el plan de inversiones, donde fue contemplado su ejecución.

**INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN Y RESULTADOS
CON CORTE DICIEMBRE 31 DE 2018**

c:\users\sistemas\documents\sistemas\empresas2019\ AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P. /Inf. M&A:IA:0234: 19
Auditado: VMMD Revisado: YMAL Aprobado: JRMM Impreso: JBM

7. 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. Para el cumplimiento de su objeto social cuenta con un plan de negocios que comprende el cuatrienio 2018-2021 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 para soportar sus estimaciones y de ser el caso de acuerdo a su comportamiento y ejecución éstas podrían modificarse.

Las variables macroeconómicas tenidas en cuenta para las proyecciones 2018 se encuentran acordes a las directrices establecidas desde la casa matriz de EPM e integran entre otras las relativas al PIB, inflación interna o nacional, tasa de cambio de final de periodo, tasa de cambio promedio y DTF. Relacionamos seguidamente las variable macroeconómicas.

Tabla No. 2
Variables macroeconómicas

CONCEPTO	2016	2017	2018
Crecimiento PIB	2%	2%	3%
Inflación Interna (IPC)	6%	4%	3%
IPP	2%	1%	2%
Devaluación fin del período	-5%	2%	3%
Tasa de Cambio Diciembre en pesos	3.000,71	3.050,10	3.129,81
Tasa de Cambio Promedio en pesos	3.075,09	3.025,41	3.089,96
DTF (E.A.)	7%	5%	5%

Fuente: información del plan empresarial 2018-2021.

Periódicamente se realiza seguimiento a la ejecución y cumplimiento de cada uno de los conceptos que integran el plan y se comunican a la Junta Directiva de la sociedad.

Analizamos en este capítulo el plan de inversión como componente inicial del plan empresarial:

Plan de Inversión vigencia 2018: Con el fin de alcanzar los énfasis establecidos en el plan empresarial, relacionados con:

- Desarrollar proyectos de infraestructura que garanticen la confiabilidad y la continuidad del servicio, atiendan el crecimiento futuro de la demanda, mejoren la cobertura, la calidad y reduzcan los niveles de pérdidas. Ejecución de inversiones con recursos de capitalización para los años 2017-2019 por \$32.500 millones de pesos.
- Desarrollo de obras de distribución primaria en la Planta El Tesoro, que garanticen continuidad de 24 horas, sumado al proceso de optimización de las redes secundarias para la disminución de pérdidas y así garantizar la sostenibilidad del negocio.
- Desarrollar proyectos de infraestructura que incrementen y mantengan la cobertura de recolección, transporte y tratamiento de aguas residuales, atendiendo el crecimiento futuro y den cumplimiento de normatividad ambiental.

La compañía estableció el siguiente plan de inversiones para la vigencia 2018:

INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN Y RESULTADOS
CON CORTE DICIEMBRE 31 DE 2018

c:\users\sistemas\documents\sistemas\empresas2019\ AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P. /Inf. M&A:IA:0234: 19
Auditado: VMMD Revisado: YMAL Aprobado: JRMM Impreso: JBM

Tabla No. 3
Plan de Inversión
Cifras en millones de pesos

PROYECCIÓN VIGENCIA 2018 - INVERSIONES				
Cifras en millones de pesos				
Concepto	Presupuesto Inicial de Inversiones	Presupuesto Modificado	Variación	Argumentos que respaldan la modificación aprobada
PROVISIÓN DE AGUAS	13.520	9.574	-3.946	Ante la posibilidad de abastecer con agua potable la planta de producción ampliada de Postobón, se realizaron los diseños para un caudal que representaría más de un 100% del consumo actual de la empresa y la tercera parte de la facturación de Aguas de Malambo. Adicionalmente y con el fin de acceder a recursos provenientes de la Gobernación se considera presentar el proyecto del tanque de almacenamiento elevado de 1.000 m3 para la optimización de la PTAP El tesoro, y destinar los recursos de este plan para la construcción de la subestación eléctrica y de las redes, empalmes y bombeos para la red primaria sector sur y sector el Concorde. Es necesario avanzar en el proyecto de construcción de la red, bombeo y empalme del proyecto Postobón de forma independiente al proyecto de optimización de la planta el tesoro teniendo en cuenta las proyecciones de recaudo establecidas (+ del 50% de actual). Se pretende aumentar la continuidad en el sector el Concorde de forma inmediata para cumplir con las metas de continuidad establecidas en el POIR. Teniendo en cuenta que se debe alinear el POIR con las proyecciones financieras y de inversión, el plan de inversiones debe modificarse incrementando el presupuesto de los proyectos de acueducto y alcantarillado de los años 2020-2021, y la inclusión de los proyectos de reposición de filtros y construcción del tanque elevado el Concorde para 2021, del cual parte del incremento será financiado mediante capitalizaciones por 13.200 millones de pesos.
Optimización de la bocatoma	1.000	850	-150	
Optimización planta EL TESORO	9.720	4.824	-4.896	
Red Primaria - ampliación zona sur	0	1.000	1.000	
Solución tratamiento de lodos en el sector El Concorde	900	500	-400	
Optimización sectorización redes de acueducto	1.700	2.200	500	
Compra de viviendas para ampliación PTAP	200	200	0	Se terminaran de realizar la ejecución de proyectos de redes de alcantarillado, tratamiento de lodos en el concorde y construcción de recolectores. Traslado de recursos a servidumbres para sectorización de redes de acueducto, en virtud de la importancia de generar subcircuitos para cumplir con mejorar la continuidad a través de la disminución de pérdidas.
GESTIÓN AGUAS RESIDUALES	5.000	4.500	-500	
Reposición y optimización de redes de recolección de Alcantarillado	2.200	2.502	302	
Construcción colectores	2.800	1.838	-962	
Servidumbres	0	160	160	
TOTAL INVERSIONES	18.520	14.074	-4.446	

Fuente: Información suministrada por Aguas de Malambo S.A E.S.P. a través de las actas de Junta Directiva.

Adicionalmente, a los sustentos expuestos en la tabla anterior, en reuniones de Junta Directiva se indicó que debido al desplazamiento de inversiones, específicamente los asociados a la optimización de la PTAR EL TESORO Y BOCATOMA, y que Aguas de Malambo aún contaba con recursos disponibles del primer tramo de capitalización, se prorrogaron los plazos establecidos para la entrega de recursos de capitalización por parte del socio EPM a través de 4 adendas al reglamento de suscripción de acciones ordinarias de fecha noviembre 02 de 2017, que fueron aprobadas cada una de ellas por la Junta Directiva de la sociedad, así:

Tabla No. 4
Adendas al reglamento de suscripción de acciones ordinarias de fecha noviembre 02 de 2017, realizadas durante la vigencia 2018.

PLAZO INICIAL			NUEVO PLAZO - ADENDA 1			NUEVO PLAZO - ADENDA 2		
			Acta de Junta Directiva 88 - abril 2018			Acta de Junta Directiva 91 - junio 2018		
TRAMO	FECHA	VALOR	TRAMO	FECHA	VALOR	TRAMO	FECHA	VALOR
Segundo	25-05-2018	6.000	Segundo	27-07-2018	6.000	Segundo	24-09-2018	6.000
	24-08-2018	6.000		28-09-2018	6.000		14-12-2018	2.000
	13-11-2018	6.000		21-12-2018	6.000		11-02-2019	5.000
Tercero	29-03-2019	2.000	Tercero	26-07-2019	2.000	Tercero	26-04-2019	5.000
							24-06-2019	2.000

INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN Y RESULTADOS

CON CORTE DICIEMBRE 31 DE 2018

c:\users\sistemas\documents\sistemas\empresas2019\ AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P. /Inf. M&A:IA:0234: 19
Auditado: VMMD Revisado: YMAL Aprobado: JRMM Impreso: JBM

NUEVO PLAZO - ADENDA 3 Acta de Junta Directiva 93 - agosto 2018			NUEVO PLAZO - ADENDA 4 Acta de Junta Directiva 96 - octubre 2018		
TRAMO	FECHA	VALOR	TRAMO	FECHA	VALOR
Segundo	02-11-2018	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	07-06-2019	5.000
	30-08-2019	5.000		30-08-2019	5.000
	29-11-2019	2.000		29-11-2019	2.000

Fuente: información de las actas de junta directiva 088-091-93-96 de 2018.

Puede evidenciarse entonces, como el aplazamiento en la entrega de los recursos de capitalización por parte de EPM (recursos a recibir inicialmente segundo tramo vigencia 2018 \$18.000 millones versus recursos a recibir en la cuarta adenda vigencia 2018, \$3.000 millones) impactó el plan de inversión 2018 y por tanto su respectiva modificación, pasando de \$18.520 millones a \$14.074 millones. Es importante precisar que la entrega de recursos establecida en la cuarta adenda se realizó en noviembre y diciembre respectivamente.

Por otra parte revisada la ejecución del plan de inversión se identifican los siguientes aspectos:

Tabla No. 5
Ejecución Plan de Inversión 2018

EJECUCIÓN PLAN DE INVERSIÓN Cifras en millones de pesos				
Concepto	Presupuesto Inicial	Ejecución	%	Comentarios
PROVISIÓN DE AGUAS	13.520	4.989	37	
Optimización de la bocatoma	1.000	414,50	41	Se adelantaron actividades de adecuación para la infraestructura del sistema de captación, con la rehabilitación de la estructura y aseguramiento de la barcaza. Los procesos de traslados de equipos eléctricos de la barcaza a tierra y la compraventa del grupo electrógeno para bocatoma, al finalizar la vigencia del año 2018, habían recibido ofertas y se encontraban en proceso de evaluación.
Optimización planta EL TESORO	9.720	2.046,54	21	Se iniciaron las actividades de construcción e instalación del sistema de bombeo y adecuaciones para la impulsión de agua tratada desde la Planta de Tratamiento El Tesoro hasta la Planta de Tratamiento el Concord, como estrategia operativa para el incremento de la continuidad del servicio en el Sector del Concord y para ampliar el abastecimiento de agua potable al sector sur del municipio.
Red Primaria - ampliación zona sur	0	147,80	0	Consecuente con el proyecto de optimización PTAP El Tesoro y para consolidar la prestación del servicio en el sector sur del municipio, se planteó el proyecto "Red Primaria, ampliación Zona Sur" el cual será ejecutado en la vigencia 2019 y al finalizar la vigencia 2018 se encontraba en evaluación de ofertas.
Solución tratamiento de lodos en el sector El Concord	900	0	0	Se adelantó estudio de mercado arrojando presupuesto superior al rubro disponible, se inicia contacto con la empresa TICS, del Grupo EPM, para formular la contratación mediante acta de transacción y se proponen incremento del rubro para el presupuesto 2019.
Optimización sectorización redes de acueducto	1.700	2.380,12	140	Aguas de Malambo en el año 2018, continuó con la Optimización y Sectorización de las redes de acueducto del municipio de Malambo, mejorando las condiciones técnicas para la prestación de los servicios, garantizando la calidad del agua suministrada, incrementando la continuidad en los sectores sectorizados al 100%.
Compra de viviendas para ampliación PTAP	200	0	0	Se adelantó avalúo por parte del IGAC, se está en proceso de validación del procedimiento con la unidad de restitución de tierras para contar con certificación de que estos predios no se encuentren en reclamación y poder proceder con la negociación.
GESTIÓN AGUAS RESIDUALES	5.000	4.654	93	
Reposición y optimización de redes de recolección de Alcantarillado	2.200	2.902,86	132	Reposición de redes de alcantarillado, minimizando los sectores afectados por colapso u obstrucciones de redes de alcantarillado.
Construcción colectores	2.800	1.659,33	59	Dentro de las actividades de saneamiento, la eliminación de los puntos de vertimiento son el objetivo principal, es por ello que el proyecto "Construcción de Colectores", continúa con las obras necesarias para direccionar las aguas residuales del municipio, hacia la estación de bombeo de aguas residuales, quien

INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN Y RESULTADOS CON CORTE DICIEMBRE 31 DE 2018

c:\users\sistemas\documents\sistemas\empresas2019\ AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P. /Inf. M&A:IA:0234: 19
Auditado: VMMD Revisado: YMAL Aprobado: JRMM Impreso: JBM

EJECUCIÓN PLAN DE INVERSIÓN Cifras en millones de pesos				
Concepto	Presupuesto Inicial	Ejecución	%	Comentarios
				a su vez descargará en la Planta de Tratamiento La Milagrosa que se encuentra en construcción por parte de FINDETER y que se estima inicio de operaciones para el año 2019.
Servidumbres	0	91,83	0	Para el desarrollo de las actividades de construcción del colector, se hace necesario adquirir servidumbres según el trazado planteado en el diseño, para lo cual se solicitó avalúo del IGAC y se negoció con el ministerio de Defensa y terceros propietarios de los predios que requieren ser intervenidos para este proyecto. Al finalizar la vigencia 2018 se encontraban en etapa de legalización lo correspondiente a la Fuerza Aérea Colombiana.
TOTAL INVERSIONES	18.520	9.643	52	

Fuente; información suministrada por la entidad.

El porcentaje de cumplimiento la entidad lo calcula de acuerdo al presupuesto inicial y no al modificado debido a temas de planeación y presupuesto de cada vigencia, por lo que el cumplimiento alcanza solamente el 52% y no el 68% si se realizara con el plan de inversiones modificado. Aquellos proyectos que están en ejecución al cierre de 2018, continúan su desarrollo en 2019 con los respectivos seguimientos mensuales que desde la administración se realizan en aras de no afectar el cumplimiento del año 3 POIR (junio 2018 - junio 2019), teniendo en cuenta que al cierre del período se reconoció provisión por valor de \$616 millones de pesos derivado del retraso en la ejecución de las inversiones con cargo al POIR.

La administración de la ESP en aras de alinear su plan de inversión y POIR, clasificó cada uno de los conceptos de inversiones de acuerdo a la estimación de proyectos a ejecutar indicados en el POIR y por tanto, proyectó activar por entrada en operación las siguientes obras en el primer cuatrimestre de 2019 en aras de mejorar los indicadores de ejecución y acortar la brecha de incumplimiento con el POIR.

Tabla No. 6

Proyección ejecución de inversión con cargo al POIR primer cuatrimestre 2019

PROYECTO	FEBRERO 2019	MARZO 2019	ABRIL 2019	TOTAL
Redes acueducto Malambo	864	0	1.277	2.14.
Redes Alcantarillado Malambo	308	0	0	308
Impulsión planta Tesoro - Concord	0	3.980	0	3.980
TOTAL	1.172	3.980	1.277	6.430

Fuente: información entregada por el área financiera y de planeación - Informe de seguimiento a proyectos.

Observación 3: Teniendo en cuenta la subejecución de las inversiones al cierre del periodo 2018, por valor de \$8.877 millones de pesos y la afectación de ésta en el cumplimiento del Plan de Obras de Inversiones Regulado (POIR), se recomienda a la entidad continuar realizando los trámites legales, contractuales, financieros y administrativos necesarios para fortalecer el cumplimiento en la ejecución de las inversiones, cumplir los proyectos estimados al cierre del primer semestre de 2019 y cumplir con las inversiones planeadas para el año 3 del POIR (junio 2018-2019) evitando en lo posible, el registro de provisiones con cargo negativo a los ingresos operacionales de la compañía. Así mismo, monitorear tanto la ejecución del plan de inversiones como los proyectos con entrada en operación del POIR, para disminuir oportunamente los riesgos de cumplimiento que podrían presentarse.

Disposición entregada por la compañía: La empresa viene realizando seguimiento a las inversiones para garantizar su cumplimiento de acuerdo a los compromisos establecido en el POIR.

Conclusión: Como conclusión general de la revisión efectuada en este primer capítulo en cuanto a la arquitectura organizacional vigencia 2018, se pudo establecer desde el cumplimiento de los estatutos y

**INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN Y RESULTADOS
CON CORTE DICIEMBRE 31 DE 2018**

c:\users\sistemas\documents\sistemas\empresas2019\ AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P. /Inf. M&A:IA:0234: 19
Auditado: VMMD Revisado: YMAL Aprobado: JRMM Impreso: JBM

plataforma estratégica de la S.A., que las actividades y procesos misionales ejecutados se encuentran en constante actualización e integración con las políticas y directrices establecidas desde el Grupo EPM. Consecuencia de ello, ha sido la actualización e implementación del Manual de Conducta Empresarial del Grupo EPM y la modificación de la planta de cargos para satisfacer la intervención comercial por parte de EPM que favorecerá los procesos de medición, facturación y recaudo de la compañía, en cuanto a eficiencia, eficacia, veracidad, razonabilidad y oportunidad en la entrega de información.

Así mismo, se hace necesario que la entidad elabora el plan de acción correspondiente a los hallazgos realizados por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios con el fin de subsanar las situaciones descritas y disminuir los riesgos de cumplimiento advertidos. Adicionalmente, en conjunto con el cronograma de trabajo del equipo de auditoría de Aguas de Malambo, realizar el seguimiento a los planes de mejora ya establecidos y comunicar oportunamente a la administración las conclusiones derivadas de dicha labor, para así ejecutar las acciones preventivas, correctivas y de control necesarias.

Finalmente, se recomienda gestionar la ejecución del plan de inversión oportunamente con el fin de cumplir con los tiempos estimados en los nuevos proyectos empresariales y de crecimiento de clientes industriales que permitan contribuir en la mejora de los indicadores de inversión, cumplimiento del POIR, obtención de utilidades y generación de capitalización interna a través del incremento de los recaudos y disminución de los indicadores IPUF e IANC.

**INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN Y RESULTADOS
CON CORTE DICIEMBRE 31 DE 2018**

c:\users\sistemas\documents\sistemas\empresas2019\ AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P. /Inf. M&A:IA:0234: 19
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 2018 – 2021 que incluyen: el estado de resultados proyectado, el flujo de caja proyectado y los supuestos para su elaboración.

Variables macroeconómicas - Informe de balance 2018 y perspectivas 2019 Andi.

“Al finalizar el año esta trayectoria positiva, no cambia significativamente y el país mantiene unos indicadores en recuperación. Sin embargo, las expectativas de empresarios y consumidores muestran un relativo deterioro. Esta percepción menos favorable, no está acorde con las tendencias positivas y no refleja el mejor desempeño de la economía en este año, las tasas positivas que ya muestran la mayoría de las actividades económicas o el aumento en los proyectos de inversión previsto para el 2019. Además, Colombia termina el 2018 con algunos indicadores que reflejan la solidez de esta economía: una tasa de desempleo de un dígito; un entorno macroeconómico estable; un déficit en cuenta corriente del orden del 3%; un buen desempeño del 3 comercio exterior y un aumento de la inversión extranjera directa petrolera y no petrolera. Con todo lo anterior, Colombia sigue siendo una de las economías promisorias de la región y así lo perciben las calificadoras de riesgo que otorgan al país el grado de inversión.

El 2019 traerá grandes desafíos. Luego de aprobada la Ley de Financiamiento que incluye medidas que mejoran las condiciones para el crecimiento y la inversión, contribuyen a la formalización, estimulan las mega inversiones y promueven el desarrollo de la agroindustria, la economía naranja y el turismo, el gran reto es lograr nuevamente tasas de crecimiento superiores al 4% en los próximos años. La Ley de Financiamiento también le exige al país, un análisis juicioso del gasto público teniendo en cuenta la menor disponibilidad de recursos, de forma tal que logremos llegar a un tamaño del Estado que sea sostenible para las finanzas públicas en el mediano y largo plazo. Solo una política de recorte del gasto evitará otra reforma en el corto plazo.”

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 2018 del 20%. Considerando para ello los siguientes supuestos:

- IPC 2017: 4%

INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN Y RESULTADOS
CON CORTE DICIEMBRE 31 DE 2018

c:\users\sistemas\documents\sistemas\empresas2019\ AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P. /Inf. M&A:IA:0234: 19
Auditado: VMMD Revisado: YMAL Aprobado: JRMM Impreso: JBM

- IPC 2018: 3%
- DTF: 5% (2017) y (2018).

En las proyecciones financieras se advierten las siguientes situaciones:

- El EBITDA es negativo para 2018, con una meta de (819) y margen de -6.4%.
- Se estimaron desembolsos por capitalización para la vigencia 2018 en suma de \$8.000 millones de los cuales durante la vigencia sólo se cancelaron \$3.000 millones de pesos. Los 5.000 millones restantes fueron entregados en el primer trimestre de 2018.

De igual manera, en el **PLAN DE EMPRESA AGUAS DE MALAMBO 2018 A 2021** se establecen también como factores básicos para el cumplimiento de las metas los siguientes:

- Inversiones por \$22.553 millones integrados por inversión en infraestructura, cuentas por pagar vigencia anterior, servicios personales y otras aplicaciones de inversión.
- Continuación del acta de transacción con la fundación Fuente de Vida, durante el primer bimestre 2018, incrementando los usuarios micromedidos. Instalación de 2.000 medidores.
- Indexación en abril 2018 del 3.5% por el incremento acumulado del IPC.
- Aumentar el bombeo en el sector en el Concorde de 3 a 12 horas diarias.
- Fortalecer el relacionamiento con el núcleo corporativo, de forma tal que se logre la excelencia operacional y metas que permitan cumplir la Mega.
- Integrar las actividades comerciales relacionadas con los procesos de facturación cuentas por cobrar y gestión de cartera para ser operados por los procesos de EPM

Además de los siguientes indicadores y metas esperadas:

Tabla No. 7
Indicadores y metas esperadas CMI

OBJETIVO ESTRATÉGICO	INDICADOR	META
Generación de valor a grupos de interés	Ebitda (millones de pesos)	-819
	Margen Ebitda	-6.4%
	Ingresos (millones de pesos)	13.072
Crecer en mercados y negocios	Unidades físicas vendidas por producción de agua (m3)	3.958
	Unidades físicas vendidas por gestión de agua (m3)	3.014
Fortalecer las relaciones con los grupo de interés internos y externos	Transparencia	62%
	IGAE	65%
Optimizar procesos	Índice de calidad del agua - Prov. aguas	< 5%
	Índice de continuidad - prov de agua	52%
	Índice de pérdidas por usuario facturado	16.33%
	Cientes acueducto	22.707
	Cientes alcantarillado	19.887
Fortalecer la gestión de proyectos	Inversiones en infraestructura (millones de pesos)	\$18.520
Fortalecer el desarrollo integral del talento humano y la cultura meta del grupo	Índice de lesiones e incapacidades	1.0%

Fuente: plan de empresa Aguas de Malambo 2018 - 2021

INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN Y RESULTADOS CON CORTE DICIEMBRE 31 DE 2018

c:\users\sistemas\documents\sistemas\empresas2019\ AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P. /Inf. M&A:IA:0234: 19

Auditado: VMMD

Revisado: YMAL

Aprobado: JRMM

Impreso: JBM

Estado de resultados integral

Imagen No. 5

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. 6

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.

A pesar de presentar una generación del EBITDA negativo durante 2018 y a partir del 2019 una tendencia alcista, se advierte un alto nivel de inversiones establecido para el desarrollo de los proyectos de infraestructura de acueducto y alcantarillado, el cual será solventado con aportes por parte de los socios, de los cuales durante la vigencia 2018 se recibieron \$9.000 millones de pesos.

El hecho que no se tenga que recurrir al mercado financiero para endeudamiento y que sólo hasta el 2021 se proyecte 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 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,

INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN Y RESULTADOS CON CORTE DICIEMBRE 31 DE 2018

c:\users\sistemas\documents\sistemas\empresas2019\ AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P. /Inf. M&A:IA:0234: 19
Auditado: VMMD Revisado: YMAL Aprobado: JRMM Impreso: JBM

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 en octubre de 2015, 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 bajo, 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 2018 podemos concluir que:

- Los ingresos obtenidos a diciembre 31 de 2018 de manera global ascienden a \$12.089 millones de pesos siendo inferiores a los proyectados de \$12.749 millones de pesos (94,79%).
- El EBITDA se presupuestó en \$819 millones negativos. El resultado obtenido alcanzó \$49 millones negativos. El desfase presentando es el resultado del cambio en la metodología del cálculo del deterioro de cartera, alineándolo al ejecutado en EPM, de acuerdo a las conclusiones del Memorando Técnico, decisiones deterioro de cartera Aguas de Malambo, diciembre 2018 “(...) Dado que Aguas de Malambo a diciembre 31 de 2018 ya cuenta con información de calidad y que desde los sistemas de información ya se pueden obtener datos con los mismos parámetros de EPM, se toma la decisión de ajustar el proceso de cálculo de deterioro de la cartera diferida, la cual se venía deteriorando al 100% y el saldo expuesto no estaba afectado por la valoración a costo amortizado (se aplicó el modelo estadístico de EPM). Se mantiene la decisión de deteriorar cada mes al 100% los ingresos estimados, para evitar el incumplimiento de reconocimiento de ingresos de la NIIF 15”. De esta manera hoy Aguas de Malambo además de ajustar sus procesos comerciales a los de EPM también ajusta la metodología para deterioro y costo amortizado.
- 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 2018 y como resultado de las gestiones realizadas se obtuvo el pago de \$2.466 millones de pesos, quedando un saldo por cobrar de \$1.983 millones, y como hecho posterior en el primer trimestre de 2019, se recaudaron \$500 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.

**INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN Y RESULTADOS
CON CORTE DICIEMBRE 31 DE 2018**

c:\users\sistemas\documents\sistemas\empresas2019\ AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P. /Inf. M&A:IA:0234: 19
Auditado: VMMD Revisado: YMAL Aprobado: JRMM Impreso: JBM

- 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.

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. 8
Metas establecidas para la vigencia 2019.

Objetivo estratégico	Indicador	Meta
Generación de valor a grupos de interés	Ebitda	500 millones de pesos
	Margen Ebitda	3%
	Ingresos	15.128 millones de pesos
Crecer en mercados y negocios	Unidades físicas vendidas provisión de aguas m ³	4.536
	Unidades físicas vendidas gestión agua residual m ³	3.561
Optimizar procesos	Clientes Acueducto	25.252
	Clientes Alcantarillado	22.882

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

Evolución del mercado: “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”.¹

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 correspondiente con subsidios y a la fecha de corte le adeuda a la E.S.P., la suma de \$1.983 millones, de los cuales \$1.288 millones corresponden a acueducto y \$695 millones a alcantarillado.

¹ Estudio sectorial acueducto y alcantarillado SSPD.

Demanda: La ESP genera el 93% 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 71%, mientras que el servicio de alcantarillado sólo aporta el 29%.

La E.S.P., durante el 2018 tuvo que soportar factores de impacto tales como:

- Afectación en sus ingresos por \$616 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 medidores a usuarios por parte de la Fundación EPM, proyecto fuente de vida.

Ingresos: Para el 2018 los ingresos operacionales por la prestación del servicio (sin incluir otros servicios) presentaron un alza de \$60 millones con una variación porcentual de 0.5% respecto al 2017.

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 85% por concepto de acueducto y 87% por alcantarillado, tal como se presenta:

Tabla No. 9

Ejecución de proyecciones de ingresos por acueducto y alcantarillado vigencia 2018.

CONCEPTO	ACUEDUCTO			ALCANTARILLADO		
	EJECUTADO	META	%EJECUCIÓN	EJECUTADO	META	% EJECUCIÓN
INGRESOS	7.695	9.034	85.17%	3.099	3.543	87.46%

Fuente: Información tomada del informe de gestión de la compañía vigencia 2018

Se advierte una alta dependencia de los ingresos de acueducto, aportando el 71%, mientras que el alcantarillado sólo tiene un 29% 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 2017 aumentaron en \$450 millones; el rubro que más relevante fue el de indemnizaciones por \$400 millones, que corresponde al reconocimiento de la aseguradora de la pérdida de activos fijos como consecuencia de daños por siniestros en los equipos de bocatoma, planta Tesoro y aguas residuales.
- En 2018 el servicio de Acueducto obtuvo una ejecución del 97% de lo proyectado en los metros cúbicos facturados, por debajo del presupuesto en 130 mil metros cúbicos.
- Se presentó contingencia con el proceso de migración, ya que para los periodos de noviembre y diciembre del 2018, se omitió la facturación de gran parte de los clientes no medidos, lo cual disminuyó la tendencia que se venía hasta octubre.
- La ejecución, de los clientes de aguas residuales cerró en 103%, con una variación del 6%, con relación al año 2017.

**INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN Y RESULTADOS
CON CORTE DICIEMBRE 31 DE 2018**

c:\users\sistemas\documents\sistemas\empresas2019\ AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P. /Inf. M&A:IA:0234: 19
Auditado: VMMD Revisado: YMAL Aprobado: JRMM Impreso: JBM

- En el servicio de Aguas residuales, se cumplió tanto en lo proyectado de metros cúbicos como en la cantidad de clientes, en los metros facturados se tuvo un cumplimiento del 105%, con más de 100 mil metros cúbicos por encima de la meta.
- Variación en los clientes de alcantarillado de 14%, con un total de 20,499 clientes teniendo una brecha entre servicios de solo 2,905 usuarios.
- El impacto en los ingresos de la provisión del POIR, en \$616 millones de peso afectó el cumplimiento de ingresos según las metas presupuestadas.
- Se presentó una sub ejecución en otros conexos de \$167 millones, principalmente por la donación recibida a los usuarios de medidores por el proyecto Fuente de Vida (Fundación EPM).

Adicionalmente, durante el periodo 2018 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 2018 alcanzaron \$9.168 millones, con un incremento de \$1.025 millones, en comparación con el mismo período de 2017 donde ascendían a \$8.143 millones.

Los principales factores que advierten la variación presentada son el incremento de los servicios personales mayor planta de personal, aumento gasto de depreciación por la entrada en operación de varios activos y la migración del sistema Ansoft a Open trajo consigo las actividades de tercerización y mayor ejecución del acta de transacción con la fundación EPM por la ejecución de los programas de micromedición.

Dentro de los gastos que ascendieron a \$2.981 millones se destaca el registro por deterioro de cartera por suma igual a \$1.139 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*²

No obstante lo anterior, el deterioro registrado disminuyó en comparación con la vigencia 2017 (\$3.153 millones), en suma de \$2.014 millones, de acuerdo a los criterios de medición expuestos anteriormente.

El resultado neto a diciembre 31 de 2018 asciende a \$(1.375 millones) negativos con una disminución en la pérdida de \$342 millones (20%) frente al obtenido el año anterior cuando ascendía a \$(1.717 millones) negativos, las principales afectaciones en los resultados de la entidad se advierten en los ingresos por la provisión del POIR, aumento de gastos generales en \$241 millones por mayores mantenimientos en redes (transporte de lodos) y recuperación de deterioro de cartera por \$1.664 millones.

Nivel de eficiencia de liquidez: En el tema de eficiencia en costos, gastos e inversión, Aguas de Malambo presenta un margen Ebitda de -0.4%, inferior al registrado en el mismo periodo del año anterior

² Fuente: revelaciones a los estados financieros Aguas de Malambo.

cuando alcanzó un -17.9%. En términos generales el resultado en el margen Ebitda se explica por la disminución en el deterioro de las cuentas por cobrar en \$2.014 millones.

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 mayor cubrimiento que el registrado en el mismo periodo del año anterior debido al incremento en el Ebitda.

Tabla No. 10
Nivel eficiencia de liquidez 2018 - 2017

INDICADOR NIVEL EFICIENCIA LIQUIDEZ	Diciembre de 2018	Diciembre de 2017
Nivel eficiencia liquidez	-2.14%	-56.12%
Ebitda	(49)	(1.911)
Capital de Trabajo	2.289	3.405

Fuente: información de los estados financieros a 2018. Cifras expresadas en millones de pesos.

Si bien se presenta mejoría en el indicador de liquidez de la compañía, se hace imperativo que para las vigencias futuras se implementen acciones que contribuyan a 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, durante la vigencia 2018 se mejoró en la continuidad de prestación del servicio y se realizaron obras de reposición tal como se indica en el informe de gestión de la administración, *“puesta en marcha de la tubería de conducción instalada de la planta El Tesoro a la planta El Concord. Se continúa ejecutando la instalación de medidores mediante la segunda fase del proyecto Fondo Fuente de Vida de Malambo (...) 3.010 medidores instalados. Por medio de contrato de optimización de redes se realizaron labores de reposición y mejoramiento de la infraestructura, lo que permitió la delimitación de 13 micro-circuitos y anulación de redes obsoletas, un paso más para el CRECIMIENTO organizado que la empresa proyecta para el 2022. Los trabajos realizados por medio del contrato de sectorización, arrojaron resultados positivos en sectores como el Tesoro y Montecarlo, logrando así la continuidad de 24 horas, dando fuerza a nuestra meta de CONSOLIDACIÓN.”*

CONCEPTO VIABILIDAD FINANCIERA:

Una vez considerados los estados financieros a diciembre 31 de 2018 y las proyecciones en un horizonte de 20 años, de Aguas de Malambo S.A. E.S.P., concluimos lo siguiente:

- **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)

INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN Y RESULTADOS CON CORTE DICIEMBRE 31 DE 2018

c:\users\sistemas\documents\sistemas\empresas2019\ AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P. /Inf. M&A:IA:0234: 19
Auditado: VMMD Revisado: YMAL Aprobado: JRMM Impreso: JBM

- 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 2018 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: $Pli = (VPIf - VPIf) * (1 + r)^i$

Donde:

PI_i : Provisión de inversiones al año i .

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

$VPIf$: 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 \$616 millones como provisión de la vigencia 2018.

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 continuarse 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 NIA 570 respecto al análisis de la empresa en marcha, a pesar de los resultados negativos presentados, los mismos advierten mejora respecto al año anterior, igualmente, las gestiones para la recuperación de la cartera favorecen el flujo de caja que le permite la continuidad en los niveles de inversión, aunados a los compromisos adquiridos por los accionistas mediante las capitalizaciones tendientes a mejorar la calidad y continuidad en la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado.

**INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN Y RESULTADOS
CON CORTE DICIEMBRE 31 DE 2018**

c:\users\sistemas\documents\sistemas\empresas2019\ AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P. /Inf. M&A:IA:0234: 19
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 2018:

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 2018 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 2018, el 11 de abril de 2019 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 **Adriana María Niño Martínez** en representación de la firma KPMG S.A.S., el 25 de febrero de 2019, emitiendo una opinión limpia.

INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN Y RESULTADOS
CON CORTE DICIEMBRE 31 DE 2018

c:\users\sistemas\documents\sistemas\empresas2019\ AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P. /Inf. M&A:IA:0234: 19
Auditado: VMMD Revisado: YMAL Aprobado: JRMM Impreso: JBM

Imagen No. 7
Soporte certificación información financiera

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 estado
2015	Anual	Taxonomía 2015, Grupo 1 Individual	Individual	29/09/2015	Certificado	08/07/2016
2016	Anual	Taxonomía 2016, Grupo 1 Individual - Flujo de efectivo Indirecto	Individual	08/07/2016	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

Fuente: información suministrada por la entidad.

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. 11
Factor prestacional por acueducto vigencia 2018

Categoría de empleo	*No. Empleados	Sueldos anuales	Otros pagos	Prestaciones legales	Prestaciones extralegales	Factor prestacional
Total personal Acueducto	117	\$1.561	\$167	\$382	\$16	0.36

fuelle: 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 91 y personal temporal 26. de donde \$1.407 millones corresponden al personal de nómina y \$147 millones 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:

INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN Y RESULTADOS
CON CORTE DICIEMBRE 31 DE 2018

c:\users\sistemas\documents\sistemas\empresas2019\ AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P. /Inf. M&A:IA:0234: 19
Auditado: VMMD Revisado: YMAL Aprobado: JRMM Impreso: JBM

Tabla No. 12
Indicadores de capital de trabajo de Aguas de Malambo

INDICADOR	Diciembre de 2018	Diciembre de 2017
RAZÓN CORRIENTE	2,31	2,77
Activo Corriente	8.061	8.283
Pasivo Corriente	3.485	2.987
CAPITAL DE TRABAJO TEMPORAL	4.576	5.295
Activo Corrientes - Pasivo Corriente	4.576	5.295
CAPITAL DE TRABAJO NETO OPERATIVO	4.762	10.580
Cartera + inventarios - cuentas por pagar	4.762	10.580
PRODUCTIVIDAD DEL CAPITAL DE TRABAJO	0,619	1,352
KTNO	4.762	10.580
Ingresos operacionales	7.695	7.825

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.

Como se puede apreciar el capital de trabajo temporal presenta un decremento de 2017 a 2018 equivalente a \$718 millones de pesos, sustentado principalmente por la disminución en el efectivo debido a 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 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 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 2018 el KTNO asciende a \$4.762 millones, evidenciando una disminución con respecto al resultado de 2017 cuando alcanzaba \$10.580, situación que se genera por la variación de la cartera como consecuencia de los pagos recibidos por concepto de subsidios.

Es importe 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.

INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN Y RESULTADOS
CON CORTE DICIEMBRE 31 DE 2018

c:\users\sistemas\documents\sistemas\empresas2019\ AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P. /Inf. M&A:IA:0234: 19
Auditado: VMMD Revisado: YMAL Aprobado: JRMM Impreso: JBM

De acuerdo con el análisis realizado para el servicio de acueducto la relación KTNO/ Ingresos es de 0,619 disminuyendo frente al 2017 (1,352), por el incremento en los ingresos al mejorar los niveles de micromedición; lo anterior indica que por peso de ingresos la entidad mantuvo \$0,619 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. 13
Indicadores de rentabilidad acueducto

INDICADOR RENTABILIDAD	Diciembre de 2018	Diciembre de 2017
RENTABILIDAD DEL ACTIVO TOTAL	-8,24%	-11,30%
Ebitda	(2.535)	(3.176)
Activo Total	30.761	28.101
RENTABILIDAD DEL PATRIMONIO	-8,68%	-13,03%
Ebitda - Gastos Financieros - Impuesto de Renta	(2.535)	(3.177)
Patrimonio	29.210	24.390
MARGEN EBITDA	-32,42%	-40,19%
Ebitda	(2.535)	(3.176)
Ingresos operacionales	7.820	7.902

Fuente: información entregada por unidades de servicio – provisión

- A diciembre 31 de 2018 para el servicio de acueducto se presenta un ebitda negativo por valor de \$(2.535), evidenciando una disminución en comparación con el resultado obtenido en diciembre de 2017 cuando ascendía a \$(3.176). Los resultados obtenidos en ambos períodos se encuentran impactados por el reconocimiento del deterioro de la cartera (2018 - \$1.139; 2017 - \$3.153) y para la vigencia 2018 la provisión del POIR en más de \$600 millones de pesos.
- Con base en lo anterior, se indica que la E.S.P., no está generando el efectivo suficiente para cubrir el pago de impuestos, 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 2018 para el servicio de acueducto, asciende a -32,42%, 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.

INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN Y RESULTADOS
CON CORTE DICIEMBRE 31 DE 2018

c:\users\sistemas\documents\sistemas\empresas2019\ AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P. /Inf. M&A:IA:0234: 19
Auditado: VMMD Revisado: YMAL Aprobado: JRMM Impreso: JBM

Tabla No. 14
Indicador de rentabilidad - palanca de crecimiento

INDICADOR RENTABILIDAD	Diciembre de 2018	Diciembre de 2017
PALANCA DE CRECIMIENTO	(0,52)	(0,30)
MARGEN EBITDA	(0,32)	(0,40)
PKT	0,619	1,352

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 -0,32 mientras que su PKT es 0,619. 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 0,619 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. 15
Indicador de eficiencia

RAZONES DE EFICIENCIA	Diciembre de 2018	Diciembre de 2017
Relación ingresos frente a activos	25,42%	28,12%
Ingresos Operacionales	7.820	7.902
Activos totales	30.761	28.101

Fuente: información entregada por unidades de servicio 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 25.42% en 2018, por debajo del resultado obtenido en 2017. Lo anterior, obedece al incremento en los activos por los aportes por cobrar en suma de \$5.000, adicional al alza en los activos fijos por las inversiones realizadas en 2018 correspondientes a proyectos como: Impulsión Tesoro Concord, Redes acueducto Malambo.

- **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. 16
Indicador coeficiente operacional

INDICADOR	Diciembre de 2018	Diciembre de 2017
Coefficiente operacional	139,76%	145,40%
Costos y gastos	10.929	11.489
Ingresos Operacionales	7.820	7.902

Fuente: información entregada por unidades de servicio - provisión

A diciembre 31 de 2018 se presenta un coeficiente operacional del 139.76% mejorando frente al resultado obtenido en 2017, 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

INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN Y RESULTADOS
CON CORTE DICIEMBRE 31 DE 2018

c:\users\sistemas\documents\sistemas\empresas2019\ AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P. /Inf. M&A:IA:0234: 19
Auditado: VMMD Revisado: YMAL Aprobado: JRMM Impreso: JBM

estados financieros del deterioro de cartera. Es importante indicar, que durante el 2018 los ingresos operacionales disminuyeron en \$82 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.

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 \$29 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 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 Decreto 267 en diciembre de 2017, por medio del cual “define los porcentajes de subsidios y aportes solidarios en los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo en el municipio de Malambo para la vigencia 2018.

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 2018**

c:\users\sistemas\documents\sistemas\empresas2019\ AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P. /Inf. M&A:IA:0234: 19
Auditado: VMMD Revisado: YMAL Aprobado: JRMM Impreso: JBM

Tabla No. 17
Factores de subsidio y contribuciones vigencia 2018

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

Fuente: Decreto 264 de 2017, Alcaldía de Malambo.

A continuación, se relacionan los subsidios y contribuciones reportados al SUI durante 2018:

Tabla No. 18
Reporte subsidios y contribuciones acumulado realizado al SUI a diciembre 2018.

ESTRATO	VALOR SUBSIDIO
I	1.903
II	502
III	5
TOTAL	2.410
CONTRIBUCIONES	
ESTRATO	VALOR CONTRIBUCIÓN
V	0
VI	0
Comercial	116
Industrial	42
TOTAL	158

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. 19
Reporte subsidios y contribuciones acumulado por acueducto realizado al SUI 2018.

ESTRATO	VALOR SUBSIDIO SUI	VALOR SUBSIDIO ÁREA COMERCIAL	DIFERENCIA
I	1.903	1.903	0
II	502	502	0
III	5	5	0
TOTAL	2.410	2.410	0
CONTRIBUCIONES			
ESTRATO	VALOR CONTRIBUCIÓN SUI	VALOR CONTRIBUCIONES ÁREA COMERCIAL	
V	0	0	0
VI	0	0	0
Comercial	116	116	0
Industrial	42	42	0
TOTAL	158	158	0
DÉFICIT	-2.252	-2.252	

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 \$2.252 millones de pesos en la vigencia 2018, de los cuales a diciembre 31 de 2018 se encuentran pendientes de recuperar la suma de \$1.983 millones, situación que afecta de manera importante el flujo de recursos de la E.S.P., la recuperación oportuna de cartera y a su vez el deterioro generado. Es de indicar que en el primer trimestre de 2019 se recaudaron \$570 millones.

INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN Y RESULTADOS CON CORTE DICIEMBRE 31 DE 2018

c:\users\sistemas\documents\sistemas\empresas2019\ AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P. /Inf. M&A:IA:0234: 19
Auditado: VMMD Revisado: YMAL Aprobado: JRMM Impreso: JBM

Beneficiarios de subsidios: Se verificaron los suscriptores beneficiarios de subsidios considerando la información reportada por la entidad al SUI, tal y como se presenta a continuación:

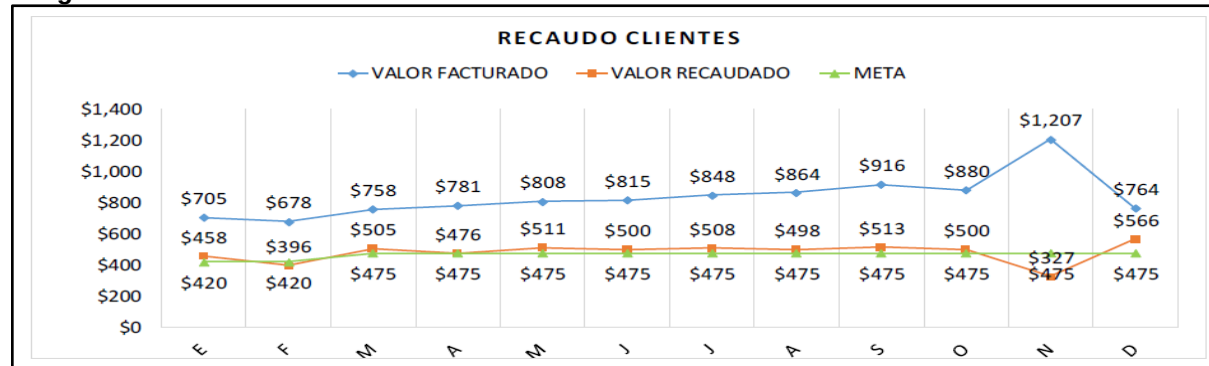
Tabla No. 20
N° de usuarios beneficiados de subsidios vigencia 2018

ESTRATO	N° DE SUSCRIPTORES BENEFICIARIOS
I	17.558
II	4.981
III	196
TOTAL	22.735

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:

Imagen No. 8



Fuente: información extraída del informe de gestión vigencia 2018.

Para el año 2018, el total facturado fue de \$10.059 millones, la variación respecto al año anterior fue de \$2.238 millones equivalente a un incremento del 30%.

Durante la vigencia 2018 el porcentaje de recaudo aumentó debido a las 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. 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 clientes que para la vigencia 2018 alcanzó y superó las metas propuestas en 103%, equivalente a \$5.758 millones de pesos.

Por otra parte, con respecto al recaudo por concepto de subsidios la Alcaldía de Malambo canceló \$2.466 millones de pesos, recuperándose así el 69% de los subsidios facturados.

- **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 2018.

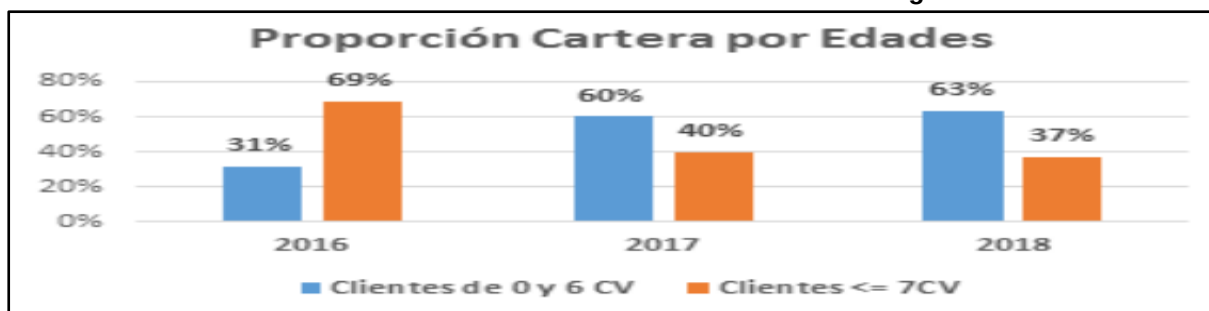
INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN Y RESULTADOS CON CORTE DICIEMBRE 31 DE 2018

c:\users\sistemas\documents\sistemas\empresas2019\ AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P. /Inf. M&A:IA:0234: 19
Auditado: VMMD Revisado: YMAL Aprobado: JRMM Impreso: JBM

Durante el año 2018 se presentaron tres situaciones fundamentales que favorecieron la disminución de los saldos de cartera, siendo la primera, la mejoría y cumplimiento de las metas de recaudo en casi todos los meses del año, en segundo lugar, continuidad en estrategias de normalización de clientes donde se vincularon al cierre del periodo 4.365 clientes y la modificación del cálculo de deterioro de cartera que arrojó una reducción del mismo en cerca de \$2.014 millones de pesos. A modo de ilustración presentamos el comportamiento de la cartera por cuentas vencidas vigencias 2016-2017-2018.

Imagen No. 9

Variación de cartera de acuerdo a su vencimiento de las últimas tres vigencias.



Fuente: información del informe de sostenibilidad de la entidad 2018

La reducción en las cuentas con más de 7 facturas vencidas se debe gracias a que aproximadamente el 94% de los clientes que se vinculan al programa de financiación corresponden a este rubro. Relacionamos seguidamente la composición de la cartera por vencimiento.

Imagen No. 10

Cartera por edades al cierre de 2018

Cifras en miles de pesos

	2018		2017	
	Valor bruto en libros	Valor pérdidas crediticias	Valor bruto en libros	Valor pérdidas crediticias esperadas
Deudores servicios públicos				
Sin Mora	3,830,582	(2,143,583)	5,571,813	(4,223,769)
Menor a 30 días	1,475,166	(1,367,900)	341,756	(69,512)
30-60 días	626,339	(583,657)	6,276	(2,391)
61-90 días	283,099	(269,095)	7,614	(2,708)
91-120 días	246,947	(243,958)	2,179	(1,186)
121-180 días	426,718	(425,879)	524	(253)
181-360 días	2,152,993	(2,152,963)	371,620	(359,703)
Mayor a 360 días	7,804,928	(7,804,828)	10,317,010	(9,159,265)
Total deudores servicios públicos	16,846,772	(14,991,863)	16,618,792	(13,818,787)
Otros deudores				
Sin Mora	434,161	-	439,302	-
Menor a 30 días	204	(41)	138,918	(28,131)
30-60 días	4,195	(1,104)	1,000	(263)
91-120 días	58	(18)	170	(128)
121-180 días	124	(105)	1,039	(1,039)
181-360 días	-	-	13,766	(13,766)
Mayor a 360 días	8,537	(8,537)	-	-
Total otros deudores	447,278	(9,805)	594,195	(43,327)
Total deudores	17,294,050	(15,001,668)	17,212,987	(13,862,114)

Fuente: información extraída de las revelaciones de los estados financieros de la compañía vigencia 2018

INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN Y RESULTADOS CON CORTE DICIEMBRE 31 DE 2018

c:\users\sistemas\documents\sistemas\empresas2019\ AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P. /Inf. M&A:IA:0234: 19
Auditado: VMMD Revisado: YMAL Aprobado: JRMM Impreso: JBM

El total de cartera por servicios públicos alcanza \$1.855 millones de pesos, con una baja de \$945, con respecto a la vigencia 2017. Los pagos realizados por la Alcaldía también contribuyeron a la baja de la misma.

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 46.32%, del total (\$16.847 millones). Se requiere continuar con las gestiones tendientes a su recuperación o depuración considerando que puede existir cartera irrecuperable por ser de usuarios inexistentes.
- Se advierte que la cartera se encuentra impactada también por lo adeudado por concepto de subsidios, valores que a diciembre 31 de 2018 ascienden a \$1.983 millones.
- 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 2018 se realizaron en total 4.365 financiaciones mediante la gestión puerta a puerta y el impacto por la estrategia de suspensión. De acuerdo con la meta establecida se cumplió en un 67%, donde el 94% corresponde a clientes de más de 7 cuentas vencidas, logrando un impacto en la disminución de morosidad de la cartera.
- Se continúa realizando la gestión para mantenimiento de las financiaciones mediante llamadas telefónicas, visitas de gestión y contención de la suspensión del servicio. Con base en las estrategias de financiación y suspensiones se logró mejorar el comportamiento de pago de los clientes y disminuir la proporción de cartera morosa.
- 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.
- En diciembre de 2018 se cerró con 7.926 clientes suspendidos, este indicador aumentó debido a las Se logró realizar el 83% de las suspensiones, estrategia que para el mercado de 1 -2 Cuentas Vencidas mejora y logra mantener la eficacia del recaudo.

Se ilustran los indicadores con impacto en cartera, de los cuales se concluye mejor cobertura y ejecución de suspensiones en el municipio, al igual que la efectividad en los cortes del servicio.

Imagen No. 11

Indicadores morosos suspendidos y cortados

Indicador	Acumulado a diciembre 2018	% Avance a diciembre 2018
Recaudo Clientes	\$ 5.758	103%
Recaudo Subsidios	\$ 2.385	74%
Suspensiones	8.510	83%
Cortados	1.237	95%
Micromedición		85%
Financiados	4.365	87%

Fuente: informe de sostenibilidad 2018

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

INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN Y RESULTADOS

CON CORTE DICIEMBRE 31 DE 2018

c:\users\sistemas\documents\sistemas\empresas2019\ AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P. /Inf. M&A:IA:0234: 19

Auditado: VMMD

Revisado: YMAL

Aprobado: JRMM

Impreso: JBM

realidad financiera, hasta su baja una vez realizada la depuración de cada uno de los usuarios, determinando las posibilidades de recuperación reales.

Imagen No. 21

Deterioro de cartera vigencia 2018

CARTERA SERVICIOS PÚBLICOS									
Vencimientos	Sin mora	Menor a 30	30-60	61-90	91-120	121-180	181-360	Mayor a 360	Total
Valor	3.830	1.475	626	283	247	427	2.153	7.805	16.846
Deterioro	2.143	1.368	584	269	244	426	2.153	7.805	14.992
% Deterioro	56%	93%	93%	95%	99%	100%	100%	100%	89%

Fuente: información de las notas a los estados financieros vigencia 2018.

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 2018.

Deterioro de cartera: Del total de cartera por valor de \$16.849 millones el 89% se encuentra deteriorado \$14.992 millones. Es de indicar que en comparación con la vigencia 2017, el cálculo de deterioro actualmente se realiza teniendo en cuenta las directrices establecidas por las NIIF 15 y las conclusiones del memorando técnico de la dirección Normativa contable de EPM “Dado que Aguas de Malambo a diciembre 31 de 2018 ya cuenta con información de calidad y que desde los sistemas de información ya se pueden obtener datos con los mismos parámetros de EPM, se toma la decisión de ajustar el proceso de cálculo de deterioro de la cartera diferida, la cual se venía deteriorando al 100% y el saldo expuesto no estaba afectado por la valoración a costo amortizado (se aplicó el modelo estadístico de EPM). Se mantiene la decisión de deteriorar cada mes al 100% los ingresos estimados, para evitar el incumplimiento de reconocimiento de ingresos de la NIIF 15.

De esta manera la entidad además de ajustar sus procesos comerciales a los de EPM también ajusta la metodología para deterioro y costo amortizado.

Reporte cartera al SUI diciembre de 2018: Validada la información de los estados financieros y lo reportado al SUI, se advierte conciliación en las cifras efectivamente reportadas.

- **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. 22

Estado de micromedición acueducto por uso mensualizado - vigencia 2018 / área comercial

Mes	Usuarios Micromedidos	Usuarios No Micromedidos	Total Usuarios	% cobertura de usuarios Micromedidos
Enero	16.584	5.833	22.417	74%
Febrero	16.878	5.637	22.515	75%
Marzo	17.892	4.949	22.841	78%
Abril	18.004	4.923	22.927	79%
Mayo	18.295	4.632	22.927	80%

INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN Y RESULTADOS

CON CORTE DICIEMBRE 31 DE 2018

c:\users\sistemas\documents\sistemas\empresas2019\ AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P. /Inf. M&A:IA:0234: 19

Auditado: VMMD

Revisado: YMAL

Aprobado: JRMM

Impreso: JBM

Mes	Usuarios Micromedidos	Usuarios No Micromedidos	Total Usuarios	% cobertura de usuarios Micromedidos
Junio	18.425	4.613	23.038	80%
Julio	18.459	4.586	23.045	80%
Agosto	18.568	4.468	23.036	81%
Septiembre	18.585	4.461	23.046	81%
Octubre	18.586	4.573	23.159	80%
Noviembre	18.587	4.817	23.404	79%
Diciembre	18.588	4.816	23.404	79%

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 86% de cumplimiento ante la meta de 21.670. Cerrando el año con 18.588 con medición. Durante el 2018 se instalaron 3.010 medidores a través del Fondo Fuente de Vida de Malambo y se ejecutó en un 97% lo establecido en el acta de transacción.

Imagen No. 12

Porcentaje de medición instalada vigencia 2018

Base clientes	21.670
Micromedición 2015	8.310
Medición instalada cierre 2018	3.010
Total Medición Instalada	18.484
Porcentaje Medición Instalada (Línea Base)	86%

Fuente: información del informe de sostenibilidad 2018

El estado de micromedición a diciembre de 2018 equivale al 79%, es decir, que según el reporte se tienen sin medición 4.816 suscriptores. Al revisar la información reportada al SUI tenemos lo siguiente:

Tabla No. 23

Suscriptores reportados al SUI diciembre 2018

Clase Uso	N° Suscriptores Atendidos	N° Suscriptores Suspendidos	N° Suscriptores Desconectados	N° Suscriptores Con Medidor
1	17.510	0	34.583	13.921
2	4.981	0	23.816	3.874
3	196	0	2.136	115
4	50	0	0	42
10	23	0	0	21
11	583	0	2.094	410
12	63	0	0	51
TOTALES	23.406	0	62.629	18.434

Fuente: SUI

Observación 4: Según el reporte al SUI “22_InfoComercial_InformeComercialaguas_Malambo_Dic2018”, se tienen un total de 23.406 suscriptores atendidos, 0 suscriptores suspendidos, 62.629 desconectados y actualmente con medidor 18.434. Este reporte muestra diferencias sustanciales con la información comercial de la entidad que indica 4.262 usuarios suspendidos, 628 suscriptores desconectados y 18.588 usuarios micromedidos.

INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN Y RESULTADOS CON CORTE DICIEMBRE 31 DE 2018

c:\users\sistemas\documents\sistemas\empresas2019\ AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P. /Inf. M&A:IA:0234: 19
Auditado: VMMD Revisado: YMAL Aprobado: JRMM Impreso: JBM

Por lo anterior, se recomienda a la entidad revisar la información cargada al SUI y realizar las solicitudes de modificación o actualización requeridas ante la SSPD.

Disposición entregada por la compañía: Realizada la validación del formato referenciado, se identificó que obedece a un error de digitación, por tanto, la empresa procederá a realizar la reversión en el SUI y realizar el reporte correcto.

Para el análisis realizado comparativamente vigencia 2018 y 2017 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. 24

Cálculo micromedición real con datos reportados al SUI por el prestador

Concepto	Vigencia 2018	Vigencia 2017
Suscriptores con medidor	18.434	15.829
Suspendidos	4.262	2.980
Desconectados	628	838
Funcionando	15.601	12.011
% medidores funcionando	84,63%	75,88%

Fuente: información reportada al SUI y entregada por la coordinación de servicios.

De acuerdo a lo indicado en el informe de gestión comercial, se continuará con la ejecución del acta de transacción con la Fundación Fuente de Vida, durante el año 2019 y así seguir 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 2018 se presentaron 8.510 suspensiones de servicio, tal como se ilustra:

Tabla No. 25

Cortes y suspensiones vigencia 2018

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.	9	18.880	90
4	Suspensiones no programadas, no avisadas	332	592.288	2.880
5	Suspensiones por no oferta del servicio y no relacionadas con ninguno de los tipos de suspensiones anteriores.	4.279	7.889.247	71.779
TOTAL		4.620	8.500.415	74.749

Fuente: SUI

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.

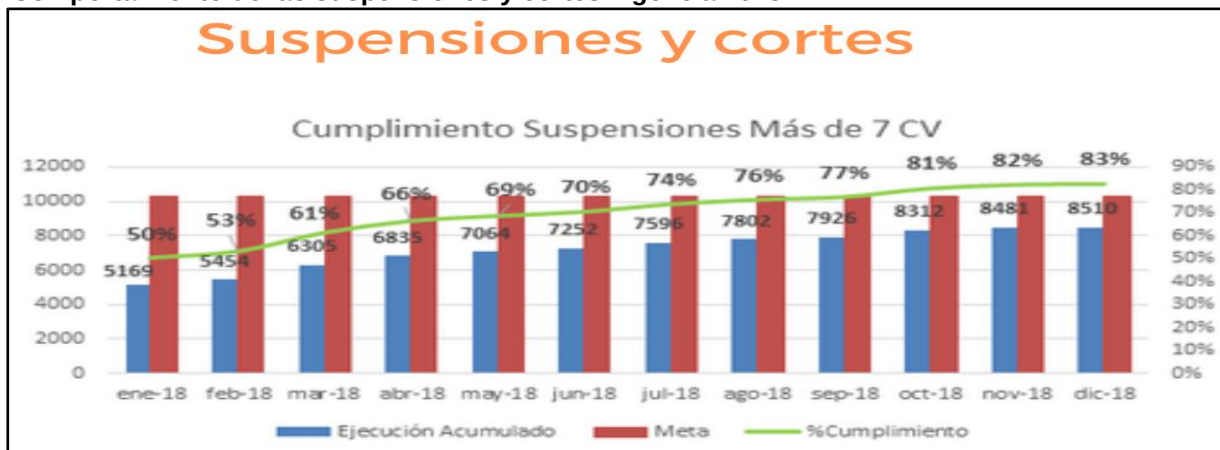
Ahora bien, para el indicador de suspensiones y cortes se tiene como referencia para la meta, los clientes mayores a 7 cuentas vencidas que se tenían al inicio del plan de financiación y se incluyen los clientes financiados, la ejecución alcanzó (83%) debido a estrategia de mercado para las cuentas entre 1-2 Cuentas Vencidas. Adicionalmente el indicador de cortes se alcanzó en un 95%. Relacionamos el comportamiento de las suspensiones durante la vigencia 2018.

INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN Y RESULTADOS CON CORTE DICIEMBRE 31 DE 2018

c:\users\sistemas\documents\sistemas\empresas2019\ AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P. /Inf. M&A:IA:0234: 19
Auditado: VMMD Revisado: YMAL Aprobado: JRMM Impreso: JBM

Imagen No. 13

Comportamiento de las suspensiones y cortes vigencia 2018.



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, donde se presentan los siguientes datos:

Tabla No. 26

Composición de suscriptores acueducto según reporte comercial.

Suscriptores acueducto	ACUEDUCTO		
	Diciembre de 2018	Diciembre de 2017	Crecimiento
Estrato 1	17.555	16.606	949
Estrato 2	4.987	4.946	41
Estrato 3	195	217	-22
Total Residencial	22.737	21.769	968
Industrial	24	14	10
Comercial	583	200	383
Oficial	63	48	15
Total No Residencial	670	262	408
Total	23.407	22.031	1.376

Fuente: información comercial de la entidad.

Según la información reportada se presenta un crecimiento respecto a diciembre de 2017 por servicio de acueducto equivalente a 1.376 suscriptores, siendo el principal aumento en los usuarios residenciales. El incremento de usuarios es el resultado de las estrategias de 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 2018, tal como se presenta:

**INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN Y RESULTADOS
CON CORTE DICIEMBRE 31 DE 2018**

c:\users\sistemas\documents\sistemas\empresas2019\ AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P. /Inf. M&A:IA:0234: 19
Auditado: VMMD Revisado: YMAL Aprobado: JRMM Impreso: JBM

Tabla No. 27

Suscriptores servicio de acueducto reportados al SUI a diciembre de 2018

Suscriptores acueducto	ACUEDUCTO		
	Diciembre de 2018	Diciembre de 2017	Crecimiento
Estrato 1	17.560	16.606	954
Estrato 2	4.981	4.946	32
Estrato 3	196	217	-21
Total Residencial	22.737	21.769	968
Industrial	23	14	9
Comercial	583	200	383
Oficial	63	48	15
Total No Residencial	669	262	407
Total	23.407	22.031	1.376

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

Cotejada la información entregada por el área comercial y la reportada al SUI por número de usuarios del servicio de acueducto no se advierten diferencias sustanciales entre las bases de datos.

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 2018 se facturaron 3.828.324 m3, alcanzando el 97% de la meta propuesta para la vigencia que se estimó en 3.958.416³.

Tabla No. 28

Demanda comercial en volumen y consumo servicio de acueducto 2018

PERIODO	VOLUMEN		
	CONSUMO REAL M3	META DE CONSUMO M3	% CUMPLIMIENTO
ENERO	327.370	328.432	100
FEBRERO	335.784	327.416	103
MARZO	315.237	328.040	96
ABRIL	310.762	300.239	104
MAYO	310.078	332.416	93
JUNIO	301.999	327.270	92
JULIO	322.019	329.636	98
AGOSTO	324.152	335.711	97
SEPTIEMBRE	348.667	342.097	102
OCTUBRE	341.472	334.449	102
NOVIEMBRE	296.624	338.982	88
DICIEMBRE	294.159	333.723	88
TOTAL	3.828.324	3.958.416	97

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

Información tomada del SUI: Considerando los consumos en metros cúbicos facturados para el servicio de acueducto según lo reportado al SUI, encontramos que se presenta un alza de 666.556 metros cúbicos, situación generada por el crecimiento de la industria y la conexión de estas a la ESP. El comportamiento de la facturación se presenta a continuación:

**INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN Y RESULTADOS
CON CORTE DICIEMBRE 31 DE 2018**

c:\users\sistemas\documents\sistemas\empresas2019\ AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P. /Inf. M&A:IA:0234: 19

Auditado: VMMD

Revisado: YMAL

Aprobado: JRMM

Impreso: JBM

Tabla No. 29

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

PERIODO	VOLUMEN		
	CONSUMO ÁREA COMERCIAL - M3	CONSUMO SUI - M3	DIFERENCIA
I SEMESTRE	1.901.230	2.061.935	160.705
II SEMESTRE	1.927.093	1.782.399	-144.694
TOTAL	3.828.324	3.844.334	16.011

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 2018 que alcanzan 16.011 metros cúbicos de más reportados al SUI.

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

Tabla No. 30

Nivel de cumplimiento de la SSPD

CAUSAL	CANTIDAD
Confirma	19
Inhibe	1
Modifica	7
Revoca	10
Archiva	5
Suspender	3
TOTAL	45

Fuente: Información suministrada 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. 31

Tiempo de respuesta

TIEMPO DE ATENCIÓN	Año 2018	
	RECLAMOS ATENDIDOS	%
El mismo día	1.588	29.88
1 a 15 días	3.704	69.71
más de 15 días	21	0.39
TOTAL	5.313	100

Fuente: información extraída del informe de gestión de la compañía.

Durante el 2018, se logró la atención oportuna en los reclamos en un 99.59%. Fueron realizadas un total de 25.482 transacciones en todos los canales, presentándose un incremento del 3% en el canal escrito y 5% en canal presencial, lo que generó una disminución de quejas y daños atendidas por el canal telefónico en un 2%, con relación al año 2017.

De acuerdo con lo informado por el área comercial se presentaron durante la vigencia del 2018, 25.482 transacciones en todos sus canales de atención clasificadas así:

INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN Y RESULTADOS

CON CORTE DICIEMBRE 31 DE 2018

c:\users\sistemas\documents\sistemas\empresas2019\ AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P. /Inf. M&A:IA:0234: 19

Auditado: VMMD

Revisado: YMAL

Aprobado: JRMM

Impreso: JBM

Imagen No. 14
Tipos de PQR



Fuente: información extraída del informe de sostenibilidad vigencia 2018.

Para la entidad el 71% 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 1:13:34 por usuario, estando éste totalmente desfasado frente a los umbrales de tiempo establecidos por la ESP 0:21:00. Lo anterior, debido a las solicitudes recurrentes de copia o reimpresión de las facturas de servicio indicadas por los usuarios.

Como acción de mejora sobre esta situación la entidad designó a una aprendiz Sena para atender las solicitudes de copia o reimpresión de factura y así mejorar el indicador de atención.

De la gestión de peticiones, quejas y reclamos se puede advertir que :

- EMTELCO es el proveedor especializado del servicio de contact center en Aguas de Malambo. A través del contact center se atienden en promedio mensualmente 1.050 llamadas.
- Se recibieron más de 1.100 reclamos que en el año anterior, dentro de las causas más recurrentes se tienen las inconformidades por consumo, esto debido al incremento que hemos tenido en los usuarios con medición y por otra parte las labores en el proceso de recuperación de consumo.
- Las quejas presentadas por los usuarios usualmente hacen referencia a fallas en la prestación del servicio por continuidad, teniendo en cuenta que el porcentaje de continuidad alcanza solamente el 39.13%.

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.

Observación 5: el indicador de tiempos de atención de usuarios por el canal presencial no se está cumpliendo, desfasándose en más de 50 minutos de retraso, por lo que si bien se han realizado acciones de mejora, se recomienda a la entidad, analizar el proceso integralmente (sistema, prestación del servicio, personal encargado) con el fin de mejorar y cumplir las metas de umbrales de atención establecidas y así contribuir a la disminución de las quejas por este tipo de situaciones.

Disposición entregada por la compañía: Desde el 2017 la empresa modificó la planta de personal, aumentó el número de auxiliares para garantizar un mejor servicio. Los planes de acción están direccionados a mejorar los tiempos de atención.

INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN Y RESULTADOS

CON CORTE DICIEMBRE 31 DE 2018

c:\users\sistemas\documents\sistemas\empresas2019\ AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P. /Inf. M&A:IA:0234: 19
Auditado: VMMD Revisado: YMAL Aprobado: JRMM Impreso: JBM

ÁREA TÉCNICA

Cumplimiento en materia de licencias y vigencia de las mismas concesión de aguas: A la fecha de la auditoría en Aguas de Malambo tiene renovación de la concesión de aguas mediante la resolución de la Corporación Autónoma Regional del Atlántico CRA N° 0075 del 8 de febrero de 2018, en el cual se autoriza por 5 años 600 L/seg equivalente a 1'555.500 metros cúbicos a mes. Para esta Renovación se le impusieron las siguientes obligaciones: Llevar un registro del caudal captado diaria y mensualmente y presentar un informe semestral; presentar la proyección de predios a atender; realizar mantenimientos a los sistemas de captación bombeo y anualmente realizar estudio de caracterización del agua superficial y presentar informe a la CRA.

Plan de saneamiento y manejo de vertientes - PSMV:

- No se tiene aprobado el PSMV, pero hay evidencias de la trazabilidad de las gestiones las cuales están documentadas así: El 22 de junio de 2016 mediante radicado S-2016-00100-00429 se solicitó modificar y ajustar el PSMV para dar cumplimiento a la resolución 1433 de 2014 por la que se reglamenta el artículo 12 del decreto 3100 de 2003
- El 10 de noviembre de 2016 Aguas de Malambo presenta un recurso de reposición contra el Auto N° 00000929 de 2016 que le hace requerimientos, de los cuales unos son difíciles de cumplir.
- Mediante el Auto N° 00001472 de 18 de septiembre de 2017 CRA resuelve el recurso de reposición interpuesto por Aguas de Malambo.
- El 27 de noviembre de 2017 se solicita a la CRA aclaraciones del Auto N° 00001472.
- En el momento de la auditoría estaba pendiente por parte de la empresa dar respuesta a unos requerimientos de la CRA.

Permiso de vertimiento lodos PTAP: No se tiene permiso para vertimiento de lodos en la Planta de Tratamiento de Agua potable, ya que estos se dejan en la planta. Actualmente se está gestionando con una cantera para el traslado de los lodos secos.

Evaluación:

- Para Aguas de Malambo mediante Resolución de la Corporación Regional del Atlántico - CRA N° 075 de 8 de febrero de 2018 se le renovó hasta el 8 de febrero de 2023 la concesión de aguas para el acueducto.
- Se está en conversaciones con una cantera para depositar los lodos secos que se originan en la Planta de tratamiento de aguas potable - PTAP. Aún se siguen manejando el secado de estos lodos en la PTAP.
- Actualmente se está en trámites con la CAR para dar respuesta a los requerimientos del PSMV. Desde el 22 de junio de 2016 se viene solicitando a la CAR la modificación y ajustes, en la actualidad se está trabajando con el PSMV que se tiene.
- La empresa cuenta con un procedimiento para el Manejo Integral de Residuos sólidos – PMIRS.

Observación N° 6: Solo se tiene captación de aguas superficiales y esta se encuentra al día con las concesiones de agua. Se continua 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. Recomendamos dar respuesta a los requerimientos de la Corporación Regional del Atlántico – CRA, para obtener la aprobación del PSMV.

Disposición : De acuerdo

INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN Y RESULTADOS CON CORTE DICIEMBRE 31 DE 2018

c:\users\sistemas\documents\sistemas\empresas2019\ AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P. /Inf. M&A:IA:0234: 19
Auditado: VMMD Revisado: YMAL Aprobado: JRMM Impreso: JBM

Índice de agua no contabilizada - IANC: Para disminuir el IANC se adelantaron las siguientes acciones:

- 1) Se realiza la ampliación del parque de micro medición en 3010 unidades más, lo que permite efectuar el cobro por consumos y dejar el cobro promedio, garantizado el aseguramiento de ingresos, disminuir las pérdidas e incrementar la cobertura.
- 2) Se instalaron macro medidores a las entradas y salida de los bombeos con el fin de conocer con exactitud la cantidad de agua producida y distribuida por cada sector.
- 3) Se implementa el programa de gestión de pérdidas encaminadas a cerrar la brecha existente entre el agua producida y facturada.

El IANC que se calcula con $(\text{Volumen de agua producido} + \text{Compra de agua en bloque} - \text{Volumen de agua facturado}) / (\text{Volumen de agua producido} + \text{Compra de Agua en Bloque})$, y comparando con el año anterior se pudo observar que se ha desmejorado, pasando de 51,7% en el 2017 a 55,4% en el 2018. Se continúa estando por encima del máximo aceptable (30%) establecido en el Costo Medio de Operación de la Resolución CRA 287 de 2004. Y la meta interna (52,9%) no se cumplió, logrando solo el 95,38%.

Imagen No. 15

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	JUNO	JULIO	AGOS.	SEPT.	OCT.	NOV.	DIC.	2018
	54,4%	54,1%	53,9%	53,9%	53,8%	53,41%	53,2%	53,1%	52,9%	52,7%	53,1%	52,9%	52,9%
Ejecución	52,7%	53,0%	53,3%	53,7%	54,4%	54,9%	55,2%	56,0%	56,8%	55,0%	55,7%	56,4%	56,4%
% Ejecución	103,25%	102,11%	101,05%	100,25%	98,48%	97,21%	96,36%	94,84%	95,05%	95,81%	95,24%	95,38%	95,38%

Fuente: información suministrada por la compañía.

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 2018 la empresa estableció de acuerdo a la norma, partiendo de 16,03% en enero a 16,33% en diciembre, meta que cumplió sólo los primeros 4 meses del año la proyección de la empresa y cerró en 17,22% cumpliendo el 95,38%. Este valor que utiliza para el cálculo del Consumo Corregido de Pérdidas (CCP) que se tiene en cuenta en los cálculos de los costos medios de Operación (CMO), de Inversión (CMI) y de Tasas ambientales (CMT).

Imagen No. 16

Índice de pérdidas por suscriptor - IPUF

Metas de largo plazo				2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Metas de corto plazo:	ENE.	FEBR.	MAR.	ABRIL	MAYO	JUNO	JULIO	AGOS.	SEPT.	OCT.	NOV.	DIC.	2018
	17,80	17,49	17,37	17,26	17,14	17,03	16,91	16,80	16,68	16,57	16,45	16,33	16,33
Ejecución	16,44	16,77	16,98	17,18	17,61	17,98	18,02	18,47	18,24	17,80	17,65	17,22	17,22
% Ejecución	107,07%	104,29%	102,39%	100,49%	97,35%	95,36%	93,84%	90,94%	91,42%	93,09%	93,21%	94,81%	94,81%

Fuente: información suministrada por el cliente.

Observación N° 7: Revisando el indicador IANC se pudo observar que cerró en el mes de diciembre en 55,4%, por encima de la senda de reducción de las pérdidas planteado por la empresa para el año 2018

INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN Y RESULTADOS CON CORTE DICIEMBRE 31 DE 2018

c:\users\sistemas\documents\sistemas\empresas2019\ AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P. /Inf. M&A:IA:0234: 19
Auditado: VMMD Revisado: YMAL Aprobado: JRMM Impreso: JBM

del 52,9%. Su cumplimiento fue del 95,38%. Comparado con el año anterior 2017 se redujo en 0,5% (pasan de 55,9% a 55,4%)

El IPUF (Índice de pérdidas por usuario facturado) no cumplió la meta del 16,33 ya que cerró el mes de diciembre en 17,22. Con un cumplimiento del 94,81%.

Por lo anterior se recomienda seguir con las actividades establecidas por la empresa para reducción de pérdidas, y se recomienda realizar un plan para la instalación de macromedidores en cada uno de los subsectores (54 circuitos) con el fin para detectar dónde están las pérdidas. Como también la instalación de micro medidor y aumentar el índice del 79%.

Disposición: Desde finales del 2018 se elaboró un plan para la gestión de las pérdidas técnicas y comerciales, al momento de esta auditoría se verificó la gestión en los tres primeros meses del año 2019. Y se tiene plan para la instalación de los micromedidores para el año 2019 - 2020.

Daños por kilómetros de red: Aguas de Malambo para el año 2018 está utilizando un sistema de información llamado HYDRO, allí controla las OT's para la atención de daños y QPR. Con este sistema hay un buen control Mejorando los resultados del año anterior

Observación N° 8: Se revisaron las OT's referente a los daños en la infraestructura del sistema del acueducto y en el sistema de alcantarillado. Los daños en las redes de Acueducto fueron (860) para un indicador de (4,86) Daños/Kms, de los 177 kilómetros existentes.

Se recomienda a la entidad seguir con las actividades y contratos para la adecuación de redes y tener las redes en buenas condiciones para el suministro del agua potable y evitar además las pérdidas por las fugas. Además con el sistema de información HYDRO se puede sectorizar los daños y planificar mejor las adecuaciones en reposición y cambio de tuberías.

Disposición: Se está en el trámite de la adición y renovación de los contratos vigente. Se está en proceso de implementación del sistema HYDRO.

Plan maestro de acueducto: Se cuenta con un Plan Maestro de acueducto la Empresa Aguas del Malambo. Con una descripción detallada desde el punto de captación hasta la entrega a los usuarios pasando, por la planta de tratamiento.

Observación N° 9: Se continúa trabajando actualmente bajo los parámetros de este plan maestro y está indicando las prioridades tales como: Optimización y diseño PTAP Tesoro. Diseño PTAR. Diseño 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: En el año 2018 el área de operación y mantenimiento desarrolló las siguientes actividades relevantes para el cumplimiento de las metas:

- A. Optimización de los equipos electrónicos en la bocatoma
- B. Instalación de 3,41 Km de redes de alcantarillado y 6.5 Km de red de acueducto
- C. Se formularon proyectos por recursos ABC, por monto de cercano a los 15 mil millones de pesos

**INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN Y RESULTADOS
CON CORTE DICIEMBRE 31 DE 2018**

c:\users\sistemas\documents\sistemas\empresas2019\ AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P. /Inf. M&A:IA:0234: 19
Auditado: VMMD Revisado: YMAL Aprobado: JRMM Impreso: JBM

D. Aumento de la continuidad a 24 horas de un 22% de nuestro clientes y cumplimiento del meta establecido en la Resolución 688

Para el año 2018 Aguas de Malambo se tenía un presupuesto inicial de \$ 18.520 millones, pero fue modificado en el mes de agosto reduciéndolo a \$14.074 millones con una ejecución del 68,52 % con referencia al modificado.

Imagen No. 17

Plan de inversiones totales

SEGUIMIENTO INVERSIONES CORTE A DICIEMBRE 2018				
TOTAL INVERSIONES	Presupuesto inicial 2018	Modificación presupuesto agosto 2018	Ejecución enero-diciembre	% ejecución enero-diciembre
EJECUCION DE INVERSIONES CON PRESUPUESTO INICIAL	18.520	14.074	9.643	52,07%
EJECUCION DE INVERSIONES CON PRESUPUESTO MODIFICADO	18.520	14.074	9.643	68,52%

Fuente: información suministrada por el entidad.

En la imagen anterior se muestra las inversiones para el sistema de acueducto, la cual tuvo una ejecución del 52,11%. Inversiones que se enfocan a mejorar la continuidad del servicio.

Imagen No. 18

Plan de inversiones sistema de acueducto

SEGUIMIENTO INVERSIONES CORTE A DICIEMBRE 2018				
PROVISIÓN AGUAS	Presupuesto Inicial 2018	Modificación presupuesto agosto 2018	Ejecución enero-diciembre	% ejecución enero-diciembre
Optimización de la bocatoma.	1.000,00	850,00	414,50	48,76%
Optimización PTAP El Tesoro (Almacenamiento y bombeos)	9.720,00	4.824,00	2.046,54	42,42%
Red primaria, ampliación Zona Sur		1.000,00	147,80	14,78%
Solución de tratamiento de lodos en el sector El Concord	900,00	500,00	0,00	0%
Optimización y sectorización redes de acueducto.	1.700,00	2.200,00	2.380,12	108%
Compra de viviendas para ampliación PTAP.	200,00	200,00	0,00	0%
TOTAL PROVISIÓN AGUAS	13.520	9.574	4.989	52,11%

Fuente: información suministrada por la entidad.

Inversiones y reporte al SUI

Observación N° 10: Para el año 2018 se presentó un presupuesto inicial por valor de \$18.250 millones, pero, se modificó en agosto de acuerdo a unas prioridades quedando en \$14.074 millones del cual se ejecutó el 68,74% por encima de los años anteriores (62,8% para el 2017 59,86% año 2016). Los proyectos que se vienen ejecutando son con fines de mejorar la calidad del servicio en continuidad. Se

INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN Y RESULTADOS CON CORTE DICIEMBRE 31 DE 2018

c:\users\sistemas\documents\sistemas\empresas2019\ AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P. /Inf. M&A:IA:0234: 19
Auditado: VMMD Revisado: YMAL Aprobado: JRMM Impreso: JBM

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.

Como los proyectos están enfocados a la reducción de las pérdidas, a la continuidad del servicio, a los vertimientos de aguas residuales y, la cobertura del servicio zona industrial. Realizar todas las gestiones para llegar a ejecutar estos proyectos en el 100% que son de suma importancia para la empresa. Dar cumplimiento a las fechas de certificación de los formatos al SUI, y evitar posibles sanciones.

Disposición: Sobre los formatos fuera de límite se verificarán las fechas de certificación y se sustentaran con las mesas de ayuda.

Sistemas de información: Se tiene un sistema digital en el cual se encuentra las redes de acueducto y alcantarillado. Es un sistema detallado y está al día.

Imagen No. 19 Catastro de redes



Fuente: información suministrada por la entidad.

Evaluación:

- **AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P.**, cuenta con un sistema de información en Excel, donde controla la producción, el agua distribuida, niveles del tanque de almacenamiento, promedio de bombeo y el proceso de Clarificación y desinfección del agua.
- Cuenta con el catastro en medio digital y actualizado de las redes de acueducto y alcantarillado.
- Cuenta con un sistema de información para el control de la OT's.

Observación N° 11: 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 "HYDRO" el cual se verificó en sitio. Para las plantas y bocatoma se maneja con un sistema de información manual en Excel para el control de los procesos importantes como son la producción, niveles de tanques, bombeos y procesos químicos, macromedición deben estar controlados mediante sistemas de información. 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.

INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN Y RESULTADOS CON CORTE DICIEMBRE 31 DE 2018

c:\users\sistemas\documents\sistemas\empresas2019\ AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P. /Inf. M&A:IA:0234: 19
Auditado: VMMD Revisado: YMAL Aprobado: JRMM Impreso: JBM

Con el sistema de información HIDRO se recomienda establecer un parámetro donde se lleven estadísticas de daños por tipo y por sectores de las redes de acueducto y alcantarillado. Proyectar un sistema de información digital para el manejo de la operación, producción, niveles de tanques, bombes y procesos químicos, lectura de macromedición, Continuidad. Cambiar las planillas en papel por un sistema de PDA para el registro de datos en las plantas y bocatomas. Lectura de macros.

Disposición: Se está actualizando el catastro de redes geo referenciado en un aplicativo llamado SIGMA con el cual se va a controlar las interrupciones de servicio, las reposiciones de redes, la hoja de vida de los activos.

Aplicación del reglamento Técnico: 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.

Observación N° 12: No se tiene personal dedicado de planta para esta labor de revisión y aprobación de planos. Las factibilidades y disponibilidades del servicio se dan por EPM.

Compra y venta en bloque de agua: Aguas de Malambo registra contrato de compra de agua potable en bloque. La empresa está comprando agua en bloque para atender varios sectores (Mesolandia y Ciudad Caribe).

Mediante contrato N° CO – 2017.001 de compra en bloque agua potable a la empresa Triple A. S.A. E.S.P. por valor de \$ 624'000.000 y duración de 12 meses.

Costo de energía por actividad: En el 2018 Aguas de Malambo reportó un consumo en energía de 4'978.073 KWH/MES por un valor de \$ 1.5 millones, de los cuales son 4.921.853 KWH/MES son del sistema de acueducto para un valor de \$1.478 millones.

Imagen No. 20

Costo de energía - Acueducto

MES	PRODUCCIÓN					
	BOCATOMA	Valor facturado	P. TESORO	Valor facturado	P. CONCORD	Valor facturado
	KWH/mes	\$/mes	KWH/mes	\$/mes	KWH/mes	\$/mes
ENERO	202.433	56.880.169	212.011	60.003.722	58.806	16.903.599
FEBRERO	167.660	49.494.524	181.086	54.067.028	50.260	15.289.395
MARZO	178.445	52.187.509	188.562	55.940.476	56.369	16.926.734
ABRIL	168.488	47.730.503	167.964	48.260.042	51.090	14.887.569
MAYO	168.730	50.188.257	178.864	53.942.866	53.828	16.389.529
JUNIO	150.850	45.100.788	166.583	50.867.413	54.670	16.817.068
JULIO	162.911	48.997.231	181.098	55.499.417	55.752	17.302.518
AGOSTO	185.694	55.930.068	192.460	58.879.555	55.600	17.359.608
SEPTIEMBRE	178.240	54.283.552	182.958	56.460.501	53.009	16.679.684
OCTUBRE	169.890	52.387.381	171.136	53.593.864	50.260	16.067.284
NOVIEMBRE	173.332	53.447.871	171.909	53.666.952	49.759	15.842.433
DICIEMBRE	191.741	57.496.329	184.173	55.295.273	55.232	16.929.901
PROMEDIO	174.868	52.010.349	181.567	54.706.426	53.720	16.449.610
TOTAL AÑO	2.098.414	624.124.182	2.178.804	656.477.109	644.635	197.395.322

Fuente: información suministrada por la compañía

INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN Y RESULTADOS

CON CORTE DICIEMBRE 31 DE 2018

c:\users\sistemas\documents\sistemas\empresas2019\ AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P. /Inf. M&A:IA:0234: 19

Auditado: VMMD

Revisado: YMAL

Aprobado: JRMM

Impreso: JBM

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 tienen 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:

Imagen No. 21

Bombeos directos desde el tanque EL CARMEN



Fuente información suministrada por la compañía.

Imagen No. 22

Bombeos directos desde el tanque EL CONCORDE



Fuente. información suministrada por la compañía.

En el siguiente cuadro podemos ver los porcentajes mes a mes de durante el año 2018.

**INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN Y RESULTADOS
CON CORTE DICIEMBRE 31 DE 2018**

c:\users\sistemas\documents\sistemas\empresas2019\ AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P. /Inf. M&A:IA:0234: 19
Auditado: VMMD Revisado: YMAL Aprobado: JRMM Impreso: JBM

Tabla No. 32
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%
Diciembre	39,13%

Fuente: información suministrada por la compañía.

Cobertura Acueducto: 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, en los dos indicadores cumplieron con la meta, como puede verse seguidamente:

Imagen No. 23
Cumplimiento de cobertura por usuarios facturados

Metas de largo plazo:		2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024			
Metas de corto plazo:	ENE.	FEBR.	MAR.	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOS.	SEPT.	OCT.	NOV.	DIC.	2018
	94.4%	94.3%	94.2%	94.2%	94.7%	94.0%	93.9%	93.6%	93.7%	93.6%	93.5%	93.4%	93.39%
	33.59%	33.88%	35.11%	35.34%	35.42%	35.54%	35.44%	35.27%	35.18%	35.55%	37.98%	38.28%	38.28%
	99.13%	99.51%	100.93%	101.26%	101.43%	101.67%	101.65%	101.57%	101.57%	102.07%	104.77%	103.07%	103.07%

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° 14: 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 tanto para el acueducto como para el alcantarillado del 100%, el indicador de cobertura del acueducto cerró en 103,07% Cumpliendo con la meta.

Por lo anterior, se recomienda analizar si la fórmula para el cálculo del indicador es correcta.

Disposición: De acuerdo, se revisará.

Continuidad del servicio: Al analizar los datos entregados por la Empresa, la meta del indicador para el año 2018 era llegar al 39,3% y no se logró cumplir ya que cerró en el 38,7% en promedio año equivalente al 98,51%, en el transcurso del año hubo meses que no se cumplieron (Mayo. Octubre, Noviembre y Diciembre).. Se verificación los reporte 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 2018

c:\users\sistemas\documents\sistemas\empresas2019\ AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P. /Inf. M&A:IA:0234: 19
Auditado: VMMD Revisado: YMAL Aprobado: JRMM Impreso: JBM

Imagen No. 24
Índice de continuidad del servicio

Metas de largo plazo				2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Metas de corto plazo:	ENE.	FEBR.	MAR.	ABRIL	MAYO	JUNO	JULIO	AGOS.	SEPT.	OCT.	NOV.	DIC.	2018
	34,6%	35,0%	35,6%	35,0%	35,6%	37,0%	37,6%	35,0%	35,6%	43,0%	47,6%	62,0%	39,3%
Ejecución	39,07%	37,49%	37,26%	33,79%	32,35%	35,64%	43,65%	44,24%	42,95%	35,27%	39,39%	39,13%	35,7%
% Ejecución	115,57%	107,11%	104,93%	93,86%	88,21%	96,32%	116,21%	115,42%	113,56%	89,00%	82,03%	79,25%	98,51%
Observaciones al seguimiento													

Fuente: información suministrada por la entidad.

Aumento de la continuidad a 24 horas de un 22% de los clientes y cumplimiento de la meta establecido en la Resolución 688. Seguidamente vemos el promedio global en cada uno de los meses de las horas de servicio de energía.

Imagen No. 25
Promedio de horas de servicio

MES	Hora promedio de servicio
Enero	9,57
Febrero	9
Marzo	8,94
Abril	8,11
Mayo	7,77
Junio	8,55
Julio	10,46
Agosto	10,62
Septiembre	10,31
Octubre	9,18
Noviembre	9,45
Diciembre	9,39

Fuente: información suministrada por la entidad.

Observación N° 15: La empresa viene proyectando el indicador de continuidad de acuerdo a la infraestructura que tiene actual y se propuso pasar de 38,71% en el 2017 de continuidad al 52%. El año 2018 cerró en el 39,13%. No se cumplió la meta, llegó al 75%, el promedio del año llegó al 98,71% (Meta promedio 39,3%, ejecución promedio 38,7%).

Se recomienda continuar con los planes establecidos por la empresa para aumentar la continuidad en los sectores. Realizar un seguimiento al agua cruda que llega a la planta el Tesoro, ya que no está llegando el volumen de agua que tiene capacidad la planta de tratamiento.

Disposición: El agua que se bombea actualmente es suficiente para el servicio, lo que se está garantizando más continuidad en la medida que se gestionen las pérdidas técnicas y comerciales y se redireccionen los flujos de agua de una forma organizada desde las planas hasta la red. Se verificó en los datos de los tres primeros meses que el indicador llegó al 55%.

Calidad del agua: De acuerdo a la información entregada por la Empresa, el Índice de Riesgo en la Calidad del Agua IRCA para el año 2018 fue de 0,50% en promedio, cumpliendo ampliamente con la meta que es de menor o igual a 5%. Se verificó el último certificado de la Secretaría Seccional de Salud y Protección Social del Atlántico con fecha 23/01/2019.

INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN Y RESULTADOS CON CORTE DICIEMBRE 31 DE 2018

c:\users\sistemas\documents\sistemas\empresas2019\ AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P. /Inf. M&A:IA:0234: 19
Auditado: VMMD Revisado: YMAL Aprobado: JRMM Impreso: JBM

Imagen No. 26
Calidad del agua - IRCA.

Metas de largo plazo				2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Metas de corto plazo:	ENE	FEBR	MAR	ABRIL	MAYO	JUNO	JULIO	AGOS	SEPT.	OCT.	NOV.	DIC.	2018
	5%	5%	5%	5%	5%	5%	5%	5%	5%	5%	5%	5%	<5
Ejecución	0,00%	0,20%	0,20%	0,90%	2,00%	0,90%	0,20%	0,80%	0,20%	0,00%	0,00%	0,80%	0,50%
% Ejecución	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

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° 16: Al analizar el IRCA observamos que en ningún mes se superó el indicador de 5%. Se recomienda seguir con estos buenos resultados.

Disposición: De acuerdo.

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:

$$ICO = (((IANCreal/IANCmeta)*0,2) + ((ICBACreal/ICBACmeta)*0,2) + ((ICBACreal/ICBACmeta)*0,2) + ((ICreal/ICmeta)*0,2) + ((ICBALreal/ICBALmeta)*0,2))) \times 100$$

Comparado el ICO del 2018 (95,24%) con el del año 2017 (104,82) podemos observar que desmejoro debido a la reducción del indicador de la continuidad del servicio (75,25%).

Imagen No. 27
ICO

Metas de largo plazo				2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Metas de corto plazo:	ENE	FEBR	MAR	ABRIL	MAYO	JUNO	JULIO	AGOS	SEPT.	OCT.	NOV.	DIC.	2018
	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Ejecución	103,89%	101,85%	101,07%	100,37%	98,70%	98,79%	103,23%	102,84%	101,85%	97,98%	97,38%	95,24%	95,24%
% Ejecución	108,89%	103,85%	101,07%	100,37%	98,70%	98,79%	103,23%	102,84%	101,85%	97,98%	97,38%	95,24%	95,24%

Fuente: información suministrada por la entidad.

El cálculo para el indicador ICO para el cierre del año 2018 se calculó con los siguientes parámetros.

Imagen No. 28
Cálculo ICO

INDICADOR CMI	Ejecución diciembre 2018	Meta diciembre 2018	% de Cumplimiento diciembre de 2018	Meta diciembre 2018	% de Cumplimiento meta 2018
Cumpl/ meta cob. Acueducto	23.404	22.707	103,07%	22.707	103,07%
Cumpl/ meta cob. Alcantarillado	20.499	19.887	103,08%	19.887	103,08%
Calidad del Agua	0,60%	5%	100,00%	5%	100,00%
Continuidad del servicio	39,13%	52,00%	75,25%	52,00%	75,25%
Pérdidas por usuario facturado	17,22	16,33	94,81%	16,33	94,81%
ICO			95,24%		95,24%

Fuente: información suministrada por la entidad.

INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN Y RESULTADOS CON CORTE DICIEMBRE 31 DE 2018

c:\users\sistemas\documents\sistemas\empresas2019\ AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P. /Inf. M&A:IA:0234: 19
Auditado: VMMD Revisado: YMAL Aprobado: JRMM Impreso: JBM

Como se puede observar se tuvo en cuenta el IPUF (Pérdidas por usuario facturado) y no con el IANC (Índice de Agua no contabilizada). Además las coberturas tanto para acueducto como para alcantarillado están calculadas con el cumplimiento de la meta de proyección de usuario de acceso al servicio y no con N° Suscriptores/N° de domicilios. Lo igual ocurre para la continuidad se calculó con el cumplimiento de la meta interna y no con el cumplimiento de la norma del 30%.

Macromedición: 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 (Rebombeo)
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: La empresa desarrolla actividades tendientes al mantenimiento y protección de la infraestructura, como son:

- 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.

Observación N° 18: Se realizan programas semanalmente de acuerdo a lo que se presenta para atender los daños. Se tiene un programa de mantenimiento a los equipos de las plantas y bocatomas.

Para el control de los mantenimientos se recomienda crear indicadores como:

- Cumplimiento de las OT's: Ordenes Programadas/Órdenes Ejecutadas
- Cumplimiento tiempo respuesta: Establecer tiempo respuesta para el tipo de OT's
- Indicador para ver el Impacto (la eficacia) de los mantenimientos: determinar un tiempo después del mantenimiento, para verificar que este activo no fallo.

Disposición: De acuerdo. Se está implementando un control de tiempo para la atención de requerimientos por los usuarios.

Concepto general parte técnica: La empresa continúa con la reposición de redes con el fin de ir quitando del servicio redes paralelas que están transportando el agua hacia los mismos sectores eliminando viviendas con varias acometidas.

**INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN Y RESULTADOS
CON CORTE DICIEMBRE 31 DE 2018**

c:\users\sistemas\documents\sistemas\empresas2019\ AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P. /Inf. M&A:IA:0234: 19
Auditado: VMMD Revisado: YMAL Aprobado: JRMM Impreso: JBM

- **Aguas de Malambo S.A. E.S.P.** instaló en el año 2017, 11 macromedidores en las entradas y salidas de las plantas.
- Mediante 2 contratos, uno de suministro con B&V INGENIERÍA y el otro un acta de transacción con EPM para el montaje de los macros, esta inversión por un valor aproximado de \$1.270 millones de pesos.
- Instalaron 11 de los 12 programados, hizo falta un macro en el tanque el Concorde el cual no se pudo instalar porque se necesitaba cambiar la tubería de salida del tanque y para eso se necesitaba una patología del concreto del tanque, la cual no se realizó y para evitar un daño grave se optó por no cambiar la tubería y por ende no instalar el macro.
- Estos 11 macro se recibieron el 25 de diciembre de 2017 y empezaron a entrar en funcionamiento luego de la inducción hecha por el personal de montaje de EPM a los operadores el día 28 de enero de 2018.
- A fecha de la auditoría se llevan registros de mediciones cada hora de los bombeos y el consolidado diario, el cual les permite contabilizar el agua que llega de la captación y la que se envía a los diversos sectores del municipio.
- Se construyeron cajas en la captación, en tanque elevado El Carmen (donde ya se cambió la tubería AC por Polietileno con sus válvulas nuevas cambiando toda la pérdida que se tenía por accesorios y desvíos de tuberías) y se construyeron en el tanque elevado El Concord las cajas para el macro medidor, pero este no se instaló.
- La instalación de estos macros ha servido para poder conocer con exactitud la pérdida en el sistema individual por sector y de esta manera organizar una línea base con la cual buscan disminuir el IPUF.
- En cuanto a la continuidad del servicio de acueducto se ha venido incrementando el promedio de las horas en suministro del servicio pasando de 6 horas en promedio a 9,29 horas y un 22% de la población tuvo continuidad 24 horas al día
- Se entregaron 4 certificados de la secretaría de salud del IRCA (Mayo con 2,76%; Septiembre, noviembre y diciembre con el 0%). por lo que solo se dio validez a los registros de la empresa de acuerdo a las muestras tomadas.
- No se cumplió con las metas internas en lo relacionado con el IANC y el IPUF.
- Se realizan dos caracterizaciones de aguas residuales por año y es contratada por LABOMAR en los puntos de Colector del Concorde, Fuerza Aérea y Bellavista.
- La micro medición a los usuarios solo llega al 79%, y esto conversando con los líderes nos informa que el problema es social y otros porque no quieren el debido proceso.
- Se tienen pendientes 4 certificados anuales al SUI
- En conclusión Aguas de Malambo está realizando todas sus acciones encaminadas a cumplir con las metas trazadas y mejorar año a año los indicadores. Para lo cual requiere un programa de inversiones que lleve estos indicadores: IANC; Continuidad; Cobertura a lo establecido por la norma.
- No se presentaron desastres naturales que afectaran la infraestructura de la empresa.
- **Nivel de satisfacción del usuario:** Para la vigencia 2018 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. Se realizaron mesas de trabajo con: casa de la cultura, coordinación de medio ambiente, secretaría de educación, instituciones educativas públicas y privadas y Fondo Fuente de Vida de Malambo.

INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN Y RESULTADOS
CON CORTE DICIEMBRE 31 DE 2018

c:\users\sistemas\documents\sistemas\empresas2019\ AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P. /Inf. M&A:IA:0234: 19
Auditado: VMMD Revisado: YMAL Aprobado: JRMM Impreso: JBM

Por otra parte, teniendo en cuenta los resultados del nivel de satisfacción de 2017 en donde “la poca satisfacción con las condiciones comerciales es el principal causante de la insatisfacción de los usuarios principalmente por disponibilidad de servicio de acueducto y calidad del agua. Aguas de Malambo como empresa prestadora de servicios públicos de acueducto y alcantarillado quiere realizar un rol transformador del territorio en el que opera, trabajando en sintonía con el Grupo Empresarial EPM y el mismo municipio de Malambo, afianzando su manera de integrar los objetivos corporativos y estratégicos del Grupo con el plan de desarrollo municipal 2016-2019. Para lograr este propósito es indudable que **debemos orientar nuestras obras e inversiones hacia la satisfacción de las expectativas y requerimientos de la comunidad del Municipio de Malambo, para que al final sea esta, quien, con su pago y fidelidad, reconozca el aporte de la empresa a la construcción de un territorio sostenible y competitivo,**”³ la compañía implementó un plan de mejora en el cual se realizaron charlas con el equipo de atención clientes, socializando protocolos de atención a los usuarios.

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. 33

Factor prestacional por acueducto vigencia 2018

Categoría de empleo	*No. Empleados	Sueldos anuales	Otros pagos	Prestaciones legales	Prestaciones extralegales	Factor prestacional
Total personal Acueducto	117	\$666	\$71	\$163	\$7	0.36

Fuente: 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 factor prestacional para el total de la nómina del servicio de alcantarillado alcanza el 36,184%, 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:

³ Estudio de satisfacción 2017

Tabla No. 34
Indicadores de capital de trabajo alcantarillado

INDICADOR	DICIEMBRE DE 2018	DICIEMBRE DE 2017
RAZÓN CORRIENTE	2,77	2,64
Activo Corriente	1.245	1.939
Pasivo Corriente	449	735
CAPITAL DE TRABAJO TEMPORAL	796	1.203
Activo Corrientes - Pasivo Corriente	796	1.203
CAPITAL DE TRABAJO NETO OPERATIVO	1.994	3.653
Cartera + inventarios - cuentas por pagar	1.994	3.653
PRODUCTIVIDAD DEL CAPITAL DE TRABAJO	0,643	1,236
KTNO	1.993	3.653
Ingresos operacionales	3.099	2.955

Fuente: información entregada por unidades de servicio – saneamiento

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 2017 a 2018 equivalente a \$(407), 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 2018 se logró el pago de una parte de lo adeudado por subsidios quedando por cobrar para el servicio de alcantarillado \$695.

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 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 2018 el KNTNO asciende a \$1.994 millones, evidenciando una baja respecto al resultado de 2017 cuando alcanzaba \$3.653 millones, situación que se genera por el cumplimiento del indicador de recaudo y los pagos realizados por parte de la Alcaldía del municipio por concepto de subsidios, impactando así su apalancamiento interno.

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 0,643 desmejorando respecto al 2016 (1,236 millones), lo anterior indica que por peso de ingresos la entidad mantuvo \$0,643 de capital de trabajo neto operativo. No obstante, es necesario considerar el

INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN Y RESULTADOS
CON CORTE DICIEMBRE 31 DE 2018

c:\users\sistemas\documents\sistemas\empresas2019\ AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P. /Inf. M&A:IA:0234: 19
Auditado: VMMD Revisado: YMAL Aprobado: JRMM Impreso: JBM

cumplimiento en los índices de eficiencia del recaudo que impacta directamente la generación del capital de trabajo.

- **Rentabilidad y Ebitda**

Tabla No. 35
Indicadores de rentabilidad alcantarillado

INDICADOR RENTABILIDAD	DICIEMBRE 2018	DICIEMBRE 2017
RENTABILIDAD DEL ACTIVO TOTAL	2,81%	9,42%
Ebitda	322	694
Activo Total	11.489	7.376
RENTABILIDAD DEL PATRIMONIO	8,90%	38,25%
Ebitda - Gastos Financieros - Impuesto de Renta	322	694
Patrimonio	3.622	1.816
MARGEN EBITDA	10,40%	23,50%
Ebitda	322	694
Ingresos operacionales	3.099	2.956

Fuente: información entregada por unidades de servicio – saneamiento

A diciembre 31 de 2018 para el servicio de alcantarillado se presenta un ebitda por valor de \$(322), evidenciando una mejora frente al resultado obtenido en diciembre de 2017 cuando ascendía a \$(694). Los resultados obtenidos en ambos períodos se encuentran impactados para el 2018 por la disminución en gasto de deterioro de cartera tal como se ha expuesto en párrafos anteriores.

Con base en lo anterior, se indica que la E.S.P., no está generando el efectivo suficiente para cubrir el pago de impuestos, 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 2018 para el servicio de alcantarillado, asciende a 2,81%, lo que indicaría que se viene mejorando en la generación de efectivo, como se informó anteriormente, los resultados 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.

INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN Y RESULTADOS
CON CORTE DICIEMBRE 31 DE 2018

c:\users\sistemas\documents\sistemas\empresas2019\ AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P. /Inf. M&A:IA:0234: 19
Auditado: VMMD Revisado: YMAL Aprobado: JRMM Impreso: JBM

Tabla No. 36

Indicador de rentabilidad - palanca de crecimiento

INDICADOR RENTABILIDAD	DICIEMBRE 2018	DICIEMBRE 2017
PALANCA DE CRECIMIENTO	0,16	0,19
MARGEN EBITDA	0,104	0,235
PKT	0,643	1,236

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 (0,104) mientras que su PKT es 0,643. 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 0,643 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. 37

Indicador de eficiencia

RAZONES DE EFICIENCIA	DICIEMBRE 2018	DICIEMBRE 2017
Relación ingresos frente a activos	26,97%	40,07%
Ingresos Operacionales	3.099	2.956
Activos totales	11.489	7.376

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 26,97% en 2018, por debajo del resultado obtenido en 2017, derivado del crecimiento de los activos fijos de la compañía como resultado de las inversiones realizadas para este servicio.

- **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. 38

Indicador coeficiente operacional

INDICADOR	DICIEMBRE 2018	DICIEMBRE 2017
Coefficiente operacional	93,09%	78,50%
Costos y gastos	2.885	2.320
Ingresos Operacionales	3.099	2.956

Fuente: información entregada por unidades de servicio – saneamiento

A diciembre 31 de 2018 se presenta un coeficiente operacional del 93,09% aumentando frente al resultado obtenido en 2017, indicando que los costos y gastos operacionales participan en el total de los ingresos operacionales en dicha proporción, es decir, los ingresos operacionales alcanzan a cubrir los costos y gastos de operación.

**INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN Y RESULTADOS
CON CORTE DICIEMBRE 31 DE 2018**

c:\users\sistemas\documents\sistemas\empresas2019\ AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P. /Inf. M&A:IA:0234: 19

Auditado: VMMD

Revisado: YMAL

Aprobado: JRMM

Impreso: JBM

- **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 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 Decreto 267 en diciembre de 2017, por medio del cual “define los porcentajes de subsidios y aportes solidarios en los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo en el municipio de Malambo para la vigencia 2018.

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. 39

Factores de subsidio y contribuciones vigencia 2018 - Beneficiarios de subsidios

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

Fuente: Decreto 264 de 2017, Alcaldía de Malambo.

A continuación, se relacionan los subsidios y contribuciones reportados al SUI durante 2018, por el servicio de alcantarillado::

**INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN Y RESULTADOS
CON CORTE DICIEMBRE 31 DE 2018**

c:\users\sistemas\documents\sistemas\empresas2019\ AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P. /Inf. M&A:IA:0234: 19
Auditado: VMMD Revisado: YMAL Aprobado: JRMM Impreso: JBM

Tabla No. 40

Reporte subsidios y contribuciones acumulado realizado al SUI a diciembre 2018.

ESTRATO	VALOR SUBSIDIO - Cifras en millones de pesos	Nº DE SUSCRIPTORES
I	820	14.851
II	255	4.843
III	2	182
TOTAL	1.077	19.876
CONTRIBUCIONES		
ESTRATO	VALOR CONTRIBUCIÓN - Cifras en millones de pesos	Nº DE SUSCRIPTORES
V	0	
VI	0	
Comercial	50	551
Industrial	15	18
Oficial	0	54
TOTAL	65	623

Fuente: SUI - informe de control social.

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. 41

Reporte subsidios y contribuciones acumulado por alcantarillado realizado al SUI 2018.

ESTRATO	VALOR SUBSIDIO SUI	VALOR SUBSIDIO ÁREA COMERCIAL	DIFERENCIA
I	820	820	0
II	255	255	0
III	2	2	0
TOTAL	1.077	1.077	0
CONTRIBUCIONES			
ESTRATO	VALOR CONTRIBUCIÓN SUI	VALOR CONTRIBUCIONES ÁREA COMERCIAL	DIFERENCIA
V	0	0	0
VI	0	0	0
Comercial	50	50	0
Industrial	15	15	0
TOTAL	65	65	0

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

Considerando la información de subsidios y contribuciones de la compañía el balance de subsidios y contribuciones para el servicio de alcantarillado es el siguiente:

Tabla No. 42

Información de subsidios y contribuciones entregada por la E.S.P.

ACUMULADO ENERO A DICIEMBRE DE 2018	
SUBSIDIOS	
ESTRATO	VALOR
I	820
II	255
III	2
TOTALES	1.077
CONTRIBUCIONES	
ESTRATO / SECTOR	VALOR
Comercial	50
Industrial	15
TOTALES	65
DÉFICIT	(1.012)

Fuente: información comercial de la compañía .

Con base en la información presentada se advierte un déficit de \$-1.012 millones de pesos en la vigencia 2018, de los cuales a diciembre 31 de 2018 se encuentran pendientes de recuperar la suma de \$695

INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN Y RESULTADOS CON CORTE DICIEMBRE 31 DE 2018

c:\users\sistemas\documents\sistemas\empresas2019\ AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P. /Inf. M&A:IA:0234: 19

Auditado: VMMD

Revisado: YMAL

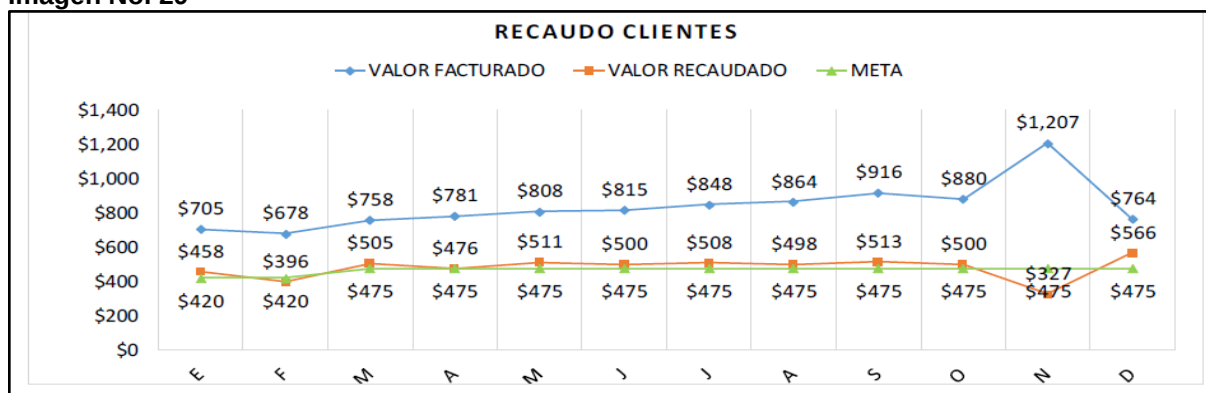
Aprobado: JRMM

Impreso: JBM

millones, situación que afecta de manera importante el flujo de recursos de la E.S.P., la recuperación oportuna de cartera y a su vez el deterioro generado. Es de indicar que en el primer trimestre de 2019 se recaudaron parte del saldo adeudado.

- **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. 29



Fuente: información extraída del informe de gestión vigencia 2018.

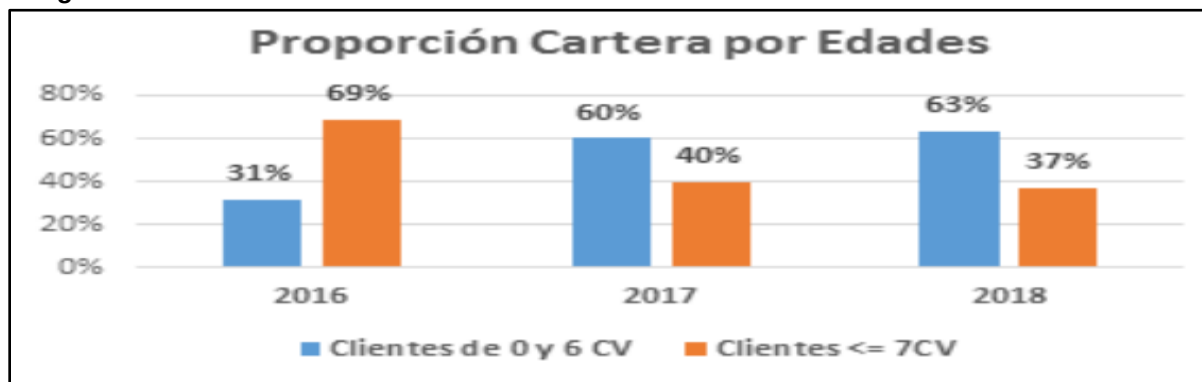
- Para el año 2018, el total facturado fue de \$10.059 millones, la variación respecto al año anterior fue de \$2.238 millones equivalente a un incremento del 30%.
- Durante la vigencia 2018 el porcentaje de recaudo aumentó debido a las campañas de normalización de clientes, incremento de los centros y modalidades de pago (vía web, recaudo electrónico, centros de pago, almacenes de cadena) e implementación de estrategias de suspensiones del servicio. 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 clientes que para la vigencia 2018 alcanzó y superó las metas propuestas en 103%, equivalente a \$5.758 millones de pesos.
- Por otra parte con respecto al recaudo por concepto de subsidios la Alcaldía de Malambo canceló \$2.466 millones de pesos, recuperándose así el 69% de los subsidios facturados.
- **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 2018.

Durante el año 2018 se presentaron tres situaciones fundamentales que favorecieron la disminución de los saldos de cartera, siendo la primera, la mejoría y cumplimiento de las metas de recaudo en casi todos los meses del año, en segundo lugar, continuidad en estrategias de normalización de clientes donde se vincularon al cierre del periodo 4.365 clientes y la modificación del cálculo de deterioro de cartera que arrojó una reducción del mismo en cerca de \$2.014 millones de pesos. A modo de ilustración presentamos el comportamiento de la cartera por cuentas vencidas vigencias 2016-2017-2018.

INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN Y RESULTADOS CON CORTE DICIEMBRE 31 DE 2018

c:\users\sistemas\documents\sistemas\empresas2019\ AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P. /Inf. M&A:IA:0234: 19
Auditado: VMMD Revisado: YMAL Aprobado: JRMM Impreso: JBM

Imagen No. 30



Fuente: información del informe de sostenibilidad de la entidad 2018

La reducción en las cuentas con más de 7 facturas vencidas se debe gracias a que aproximadamente el 94% de los clientes que se vinculan al programa de financiación corresponden a este rubro. Relacionamos seguidamente la composición de la cartera por vencimiento.

Imagen No. 31
Cartera por edades

Cifras en miles de pesos

	2018		2017	
	Valor bruto en libros	Valor pérdidas crediticias	Valor bruto en libros	Valor pérdidas crediticias esperadas
Deudores servicios públicos				
Sin Mora	3,830,582	(2,143,583)	5,571,813	(4,223,769)
Menor a 30 días	1,475,166	(1,367,900)	341,756	(69,512)
30-60 días	626,339	(583,657)	6,276	(2,391)
61-90 días	283,099	(269,095)	7,614	(2,708)
91-120 días	246,947	(243,958)	2,179	(1,186)
121-180 días	426,718	(425,879)	524	(253)
181-360 días	2,152,993	(2,152,963)	371,620	(359,703)
Mayor a 360 días	7,804,928	(7,804,828)	10,317,010	(9,159,265)
Total deudores servicios públicos	16,846,772	(14,991,863)	16,618,792	(13,818,787)
Otros deudores				
Sin Mora	434,161	-	439,302	-
Menor a 30 días	204	(41)	138,918	(28,131)
30-60 días	4,195	(1,104)	1,000	(263)
91-120 días	58	(18)	170	(128)
121-180 días	124	(105)	1,039	(1,039)
181-360 días	-	-	13,766	(13,766)
Mayor a 360 días	8,537	(8,537)	-	-
Total otros deudores	447,278	(9,805)	594,195	(43,327)
Total deudores	17,294,050	(15,001,668)	17,212,987	(13,862,114)

Fuente: información extraída de las revelaciones de los estados financieros de la compañía vigencia 2018

El total de cartera por servicios públicos alcanza \$1.855 millones de pesos, con una baja de \$945, con respecto a la vigencia 2017. Los pagos realizados por la Alcaldía también contribuyeron a la baja de la misma.

INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN Y RESULTADOS CON CORTE DICIEMBRE 31 DE 2018

c:\users\sistemas\documents\sistemas\empresas2019\ AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P. /Inf. M&A:IA:0234: 19
Auditado: VMMD Revisado: YMAL Aprobado: JRMM Impreso: JBM

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 46.32%, del total (\$16.847 millones). Se requiere continuar con las gestiones tendientes a su recuperación o depuración considerando que puede existir cartera irrecuperable por ser de usuarios inexistentes.
- Se advierte que la cartera se encuentra impactada también por lo adeudado por concepto de subsidios, valores que a diciembre 31 de 2018 ascienden a \$1.983 millones.
- 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 2018 se realizaron en total 4.365 financiaciones mediante la gestión puerta a puerta y el impacto por la estrategia de suspensión. De acuerdo con la meta establecida se cumplió en un 67%, donde el 94% corresponde a clientes de más de 7 cuentas vencidas, logrando un impacto en la disminución de morosidad de la cartera.
- Se continúa realizando la gestión para mantenimiento de las financiaciones mediante llamadas telefónicas, visitas de gestión y contención de la suspensión del servicio. Con base en las estrategias de financiación y suspensiones se logró mejorar el comportamiento de pago de los clientes y disminuir la proporción de cartera morosa.
- 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.
- En diciembre de 2018 se cerró con 7.926 clientes suspendidos, este indicador aumentó debido a que se logró realizar el 83% de las suspensiones, estrategia que para el mercado de 1 -2 Cuentas Vencidas mejora y logra mantener la eficacia del recaudo.

Se ilustran los indicadores con impacto en cartera, de los cuales se concluye mejor cobertura y ejecución de suspensiones en el municipio, al igual que la efectividad en los cortes del servicio.

Imagen No. 32

Indicadores morosos suspendidos y cortados

Indicador	Acumulado a diciembre 2018	% Avance a diciembre 2018
Recaudo Clientes	\$ 5.758	103%
Recaudo Subsidios	\$ 2.385	74%
Suspensiones	8.510	83%
Cortados	1.237	95%
Micromedición		85%
Financiados	4.365	87%

Fuente: informe de sostenibilidad 2018

Uno de los aspectos de mayor incidencia en la valoración del riesgo empresarial es el de 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.

**INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN Y RESULTADOS
CON CORTE DICIEMBRE 31 DE 2018**

c:\users\sistemas\documents\sistemas\empresas2019\ AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P. /Inf. M&A:IA:0234: 19
Auditado: VMMD Revisado: YMAL Aprobado: JRMM Impreso: JBM

Tabla No. 43
Deterioro de cartera vigencia 2018

CARTERA SERVICIOS PÚBLICOS									
Vencimientos	Sin mora	Menor a 30	30-60	61-90	91-120	121-180	181-360	Mayor a 360	Total
Valor	3.830	1.475	626	283	247	427	2.153	7.805	16.846
Deterioro	2.143	1.368	584	269	244	426	2.153	7.805	14.992
% Deterioro	56%	93%	93%	95%	99%	100%	100%	100%	89%

Fuente: información de las notas a los estados financieros vigencia 2018.

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 2018.

Deterioro de cartera: Del total de cartera por valor de \$16.849 millones el 89% se encuentra deteriorado \$14.992 millones. Es de indicar que en comparación con la vigencia 2017, el cálculo de deterioro actualmente se realiza teniendo en cuenta las directrices establecidas por las NIIF 15 y las conclusiones del memorando técnico de la dirección Normativa contable de EPM “Dado que Aguas de Malambo a diciembre 31 de 2018 ya cuenta con información de calidad y que desde los sistemas de información ya se pueden obtener datos con los mismos parámetros de EPM, se toma la decisión de ajustar el proceso de cálculo de deterioro de la cartera diferida, la cual se venía deteriorando al 100% y el saldo expuesto no estaba afectado por la valoración a costo amortizado (se aplicó el modelo estadístico de EPM). Se mantiene la decisión de deteriorar cada mes al 100% los ingresos estimados, para evitar el incumplimiento de reconocimiento de ingresos de la NIIF 15.

De esta manera la entidad además de ajustar sus procesos comerciales a los de EPM también ajusta la metodología para deterioro y costo amortizado.

Reporte cartera al SUI diciembre de 2018: Validada la información de los estados financieros y lo reportado al SUI, se advierten conciliación en las cifras efectivamente reportadas.

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.

Composición de usuario por uso y estrato según reporte SUI: Se consultó la información reportada al SUI con corte a diciembre 31 de 2018 respecto a los suscriptores del servicio de alcantarillado, donde se presentan los siguientes datos:

Tabla No. 44
Composición de suscriptores alcantarillado reporte SUI vs información comercial

SUSCRIPTORES	INFORME SUI DICIEMBRE 2018	INFORME COMERCIAL DICIEMBRE 2018
Estrato 1	14.852	14.851
Estrato 2	4.844	4.843
Estrato 3	182	182
Estrato 4	0	0
Estrato 5	0	0
Estrato 6	0	0
Total Residencial	19.878	19.876

INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN Y RESULTADOS
CON CORTE DICIEMBRE 31 DE 2018

c:\users\sistemas\documents\sistemas\empresas2019\ AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P. /Inf. M&A:IA:0234: 19
Auditado: VMMD Revisado: YMAL Aprobado: JRMM Impreso: JBM

SUSCRIPTORES	INFORME SUI DICIEMBRE 2018	INFORME COMERCIAL DICIEMBRE 2018
Industrial	18	18
Comercial	551	551
Oficial	54	54
Otros	0	0
Total No Residencial	623	623
Total	20.501	20.499

Fuente: SUI

No se advierten diferencias sustanciales entre la información reportada al SUI y las bases de datos de la entidad.

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 2018, donde informaron un crecimiento de 35 usuarios. De acuerdo con la meta establecida de crecimiento, la misma se cumplió en un 92.,94%, es decir, 1.372 suscriptores por debajo de lo presupuestado para el servicio de alcantarillado. El estrato con mayor baja es el estrato 2 con 485 usuarios.

Tabla No. 45

Composición de suscriptores alcantarillado comparativo vigencia 2017-2016.

Suscriptores	ALCANTARILLADO		
	Diciembre de 2018	Diciembre de 2017	Crecimiento
Estrato 1	14.851	12.772	2.079
Estrato 2	4.843	4.855	-12
Estrato 3	182	213	-31
Total Residencial	19.876	17.840	2.036
Industrial	18	6	12
Comercial	551	178	373
Oficial	54	35	19
Total No Residencial	623	219	404
Total	20.499	18.059	2.440

Fuente: información comercial de la entidad.

Se presenta crecimiento de 2.442 suscriptores, identificados en sector residencial debido al proceso de cambios de alcantarillas y nuevas conexiones que se están realizando en conjunto con el municipio.

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.

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

Tabla No. 46

Nivel de cumplimiento de la SSPD

CAUSAL	CANTIDAD
Confirma	19
Inhibe	1
Modifica	7
Revoca	10
Archiva	5
Suspende	3
TOTAL	45

Fuente: Información suministrada por la ESP

INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN Y RESULTADOS CON CORTE DICIEMBRE 31 DE 2018

c:\users\sistemas\documents\sistemas\empresas2019\ AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P. /Inf. M&A:IA:0234: 19
Auditado: VMMD Revisado: YMAL Aprobado: JRMM Impreso: JBM

- **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. 47
Tiempo de respuesta

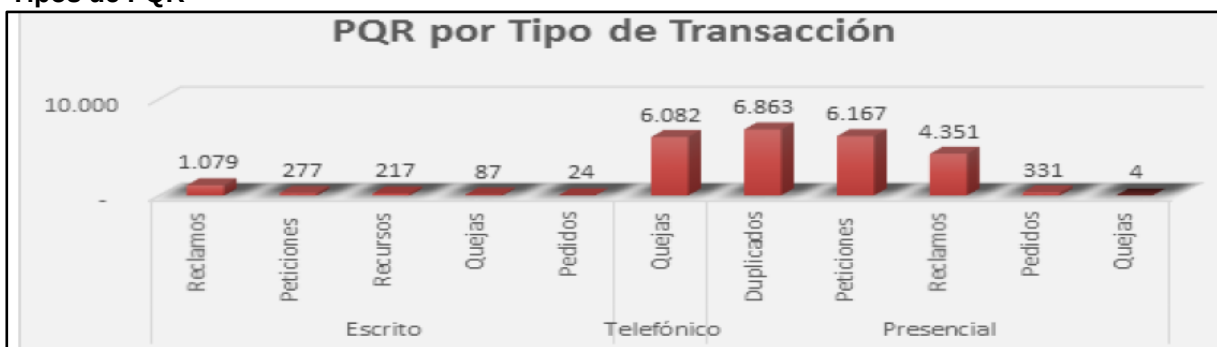
TIEMPO DE ATENCIÓN	Año 2018	
	RECLAMOS ATENDIDOS	%
El mismo día	1.588	29.88
1 a 15 días	3.704	69.71
más de 15 días	21	0.39
TOTAL	5.313	100

Fuente: información extraída del informe de gestión de la compañía.

Durante el 2018, se logró la atención oportuna en los reclamos en un 99.59%. Fueron realizadas un total de 25.482 transacciones en todos los canales, presentándose un incremento del 3% en el canal escrito y 5% en canal presencial, lo que generó una disminución de quejas y daños atendidas por el canal telefónico en un 2%, con relación al año 2017.

De acuerdo con lo informado por el área comercial se presentaron durante la vigencia del 2018, 25.482 transacciones en todos sus canales de atención clasificadas así:

Imagen No. 33
Tipos de PQR



Fuente: información extraída del informe de sostenibilidad 2018.

Para la entidad el 71% de las transacciones que se atienden se hacen a través del canal presencial, con el fin de brindar respuestas claras y oportunas ante cada una de las solicitudes. No obstante, al revisar el cumplimiento de los tiempos de atención de usuarios por este canal se advierte un tiempo promedio de espera de 1:13:34 por usuario, estando éste totalmente desfasado frente a los umbrales de tiempo establecidos por la ESP 0:21:00. Lo anterior debido a las solicitudes recurrentes de copia o reimpresión de las facturas de servicio solicitadas por los usuarios.

Como acción de mejora sobre esta situación la entidad designó a una aprendiz Sena para atender las solicitudes de copia o reimpresión de factura y así mejorar el indicador de atención.

De la gestión de peticiones, quejas y reclamos se puede advertir que :

INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN Y RESULTADOS
CON CORTE DICIEMBRE 31 DE 2018

c:\users\sistemas\documents\sistemas\empresas2019\ AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P. /Inf. M&A:IA:0234: 19
Auditado: VMMD Revisado: YMAL Aprobado: JRMM Impreso: JBM

- EMTELCO es el proveedor especializado del servicio de contact center en Aguas de Malambo. A través del contact center se atienden en promedio mensualmente 1.050 llamadas.
- Se recibieron más de 1.100 reclamos que en el año anterior, dentro de las causas más recurrentes se tienen las inconformidades por consumo, esto debido al incremento que hemos tenido en los usuarios con medición y por otra parte las labores en el proceso de recuperación de consumo.
- Las quejas presentadas por los usuarios usualmente hacen referencia a fallas en la prestación del servicio por continuidad, teniendo en cuenta que el porcentaje de continuidad alcanza solamente el 39.13%.

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 2018 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. Se realizaron mesas de trabajo con: casa de la cultura, coordinación de medio ambiente, secretaría de educación, instituciones educativas públicas y privadas y Fondo Fuente de Vida de Malambo.

Por otra parte, teniendo en cuenta los resultados del nivel de satisfacción de 2017 en donde *“la poca satisfacción con las condiciones comerciales es el principal causante de la insatisfacción de los usuarios principalmente por disponibilidad de servicio de acueducto y calidad del agua. Aguas de Malambo como empresa prestadora de servicios públicos de acueducto y alcantarillado quiere realizar un rol transformador del territorio en el que opera, trabajando en sintonía con el Grupo Empresarial EPM y el mismo municipio de Malambo, afianzando su manera de integrar los objetivos corporativos y estratégicos del Grupo con el plan de desarrollo municipal 2016-2019. Para lograr este propósito es indudable que **debemos orientar nuestras obras e inversiones hacia la satisfacción de las expectativas y requerimientos de la comunidad del Municipio de Malambo, para que al final sea esta, quien, con su pago y fidelidad, reconozca el aporte de la empresa a la construcción de un territorio sostenible y competitivo,**”*⁴ la compañía implementó un plan de mejora en el cual se realizaron charlas con el equipo de atención clientes, socializando protocolos de atención a los usuarios.

3.8. Técnica y operativa: Incluye la gestión en la inversión, operación, mantenimiento y seguridad de la infraestructura asociada a cada servicio, así como aspectos y condiciones de cobertura, disponibilidad, confiabilidad, continuidad y oportunidad con las que se presta el servicio público, con base en lo establecido en la regulación para cada sector:

- La Red de alcantarillado en la cabecera municipal de aguas residuales, según el Plan Maestro tiene una cobertura del 75%(aproximado) del área urbana.
- Barrios sin servicio de alcantarillado (Mesolandia, Villa Ester, San Antonio, etc.)
- Hay tres grandes zonas independientes (Cuencas Sanitarias)
- Zona norte (Concord)
- Zona centro (Casco central malambo)
- Zona sur (Buenavista, El Tesoro, San Marcos, La Luna, etc.)

⁴ Estudio de satisfacción 2017

Se hacen en 8 sitios las descargas:

- Zona norte tiene 4 grandes descargas:
 - Barrio El Golf (FAC)
 - El Repollo (FAC)
 - Hospital 1
 - Hospital 2
- Zona Centro tiene dos grandes descargas:
 - Llegada a EBAR, casco central
 - Zona occidental (El Carmen, la esperanza, Paraíso, San Martín, etc.) junto a la vía oriental
- Zona Sur tiene una descarga:
 - Llegada a EBAR, zona sur
 - Alivio San Antonio

Colectores: Cuenta con colectores principales en:

- Zona Norte (1954 m)
 - Diámetros entre 400mm y 600mm
 - $Q_{EVALUADO} = 402 \text{ l/s}$
- Zona Centro (2637 m)
 - Diámetros entre 200mm y 600mm
 - $Q_{EVALUADO} = 352 \text{ l/s}$
- Zona Sur (3036 m)
 - Diámetros entre 200mm y 675mm
 - $Q_{EVALUADO} = 297 \text{ l/s}$

Cuenta con Redes secundarias en:

- Zona Norte
 - Longitud 33 538m
 - Diámetros entre 200mm y 600mm
- Zona Centro
 - Longitud 38 197m
 - Diámetros entre 200mm y 600mm
- Zona Sur

**INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN Y RESULTADOS
CON CORTE DICIEMBRE 31 DE 2018**

c:\users\sistemas\documents\sistemas\empresas2019\ AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P. /Inf. M&A:IA:0234: 19
Auditado: VMMD Revisado: YMAL Aprobado: JRMM Impreso: JBM

- Longitud 36 992m
- Diámetros entre 200mm y 600mm

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%. Actualmente se está en construcción de la PTAR con un avance del 80%. Se realizaron inversiones en saneamiento 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° 19: Para el Alcantarillado el total de daños fue de 740, para un indicador de 6,38 Daños/Kms, de los 116 kilómetros existente.

Plan maestro de alcantarillado: Se cuenta con un Plan Maestro de alcantarillado 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.

Con respecto al Plan maestro de alcantarillado verifique: AGUAS DE MALAMBO S.A E.S.P. cuenta con el Plan Maestro tanto para Acueducto como para el Alcantarillado elaborado en el año 2014.

Observación N° 20: Se continúa trabajando actualmente bajo los parámetros de este plan maestro. Se recomienda analizar a la luz de las nuevas perspectivas de crecimiento el actual plan maestro del alcantarillado y ajustarlo.

Disposición: Se analizará al interior de la empresa.

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.

Imagen No. 34

Plan de inversiones alcantarillado

GESTIÓN AGUAS RESIDUALES	Presupuesto 2018	Modificación presupuesto agosto 2018	Ejecución enero-diciembre	% ejecución enero-diciembre
Reposición y Optimización de redes de recolección de alcantarillado.	2.200,00	2.502,00	2.902,86	132%
Construcción colectores	2.800,00	1.838,00	1.659,33	59%
Servidumbres		160,00	91,83	-
TOTAL GESTIÓN AGUAS RESIDUALES	5.000	4.500	4.654	93%

Fuente: información suministrada por la entidad.

En el siguiente cuadro vemos los costos de energía para el sistema de bombeo BAR.

INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN Y RESULTADOS CON CORTE DICIEMBRE 31 DE 2018

c:\users\sistemas\documents\sistemas\empresas2019\ AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P. /Inf. M&A:IA:0234: 19
Auditado: VMMD Revisado: YMAL Aprobado: JRMM Impreso: JBM

Imagen No. 35

Costo de energía para sistema de bombeo alcantarillado.

REBOMBEO AR	
EBAR	Valor
KWH/mes	facturado
	\$/mes
4.980	3.128.130
3.600	2.336.360
3.540	2.271.640
4.917	3.321.800
4.803	3.370.870
4.080	2.762.800
5.640	4.126.440
4.800	3.295.750
4.440	3.017.870
4.200	2.382.770
4.380	3.233.710
6.840	
4.685	3.022.558
56.220	33.248.140

Fuente: información suministrada por la entidad.

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, en los dos indicadores cumplieron con la meta, como puede verse seguidamente:

Imagen No. 36

Cumplimiento de cobertura por usuarios facturados.

Metas de largo plazo:				2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	
Metas de corto plazo:	ENE	FEBR	MAR	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPT.	OCT.	NOV.	DIC.	2018
	76,7%	76,0%	79,4%	79,7%	80,0%	80,3%	80,6%	81,0%	81,3%	81,6%	81,9%	81,8%	81,8%
Ejecución	76,9%	77,1%	77,3%	84,7%	84,8%	84,8%	84,7%	84,4%	84,3%	84,6%	88,8%	84,3%	84,3%
% Ejecución	97,68%	97,50%	97,12%	106,24%	106,03%	105,59%	104,97%	104,23%	103,73%	103,66%	105,97%	103,08%	103,08%

Fuente: información suministrada por la entidad.

Observación N° 21: 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 tanto para el alcantarillado del 100%, el indicador de cobertura del alcantarillado cerró en 103,08%. Cumpliendo con la meta.

Se recomienda analizar si la fórmula para el cálculo del indicador es correcta.

Disposición: De acuerdo, se revisará.

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 2018**

c:\users\sistemas\documents\sistemas\empresas2019\ AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P. /Inf. M&A:IA:0234: 19
Auditado: VMMD Revisado: YMAL Aprobado: JRMM Impreso: JBM

Imagen No. 36

El contenido del anexo de la presente resolución se adiciona como parte integral del Anexo de la Resolución SSPD 20061300012295 de 2006.		
Pregunta	SI - 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 polidloruro de AL, Sal de mina, Cloruro gaseoso, polimeros. Ellos generan el hipoclorito.
¿Verificó si el prestador realiza la macro medición 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 Carmen agua potable.
¿Verificó la última fecha de calibración y mantenimiento de los equipos de medición del laboratorio?	SI	Se verifico en sitio y se calibraron el 6/09/2018.
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
¿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 resolucion 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 macro medición.
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 2018-058 del 29/11/2018 (vigente) 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 solo con una unidad y no 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 80% se entrega en agosto de 2019
¿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 71% 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 (80% de avance).

Fuente: resolución SSPD 20061300012295 de 2016.

Observación N° 22: Se verificaron los 8 puntos específicos para el acueducto y los 5 para el alcantarillado y observamos que se cumplen en un gran porcentaje. Hacen falta los respaldos eléctricos

INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN Y RESULTADOS CON CORTE DICIEMBRE 31 DE 2018

c:\users\sistemas\documents\sistemas\empresas2019\ AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P. /Inf. M&A:IA:0234: 19
Auditado: VMMD Revisado: YMAL Aprobado: JRMM Impreso: JBM

en las plantas y Bocatoma. Y se tienen macromedición en 11 puntos de salida y entradas en las plantas y bocatoma, falta instalar en los sectores (54 circuitos) y en el EBAR sólo hay una bomba y no tiene respaldo eléctrico.

Se recomienda instalar en las plantas El Tesoro, Concord y EBAR sistema de respaldo eléctrico. Y en EBAR la otra unidad para el bombeo.

Disposición: De acuerdo

Concepto general parte técnica

- La empresa continúa con la reposición de redes con el fin de ir quitando del servicio redes paralelas que están transportando el agua hacia los mismos sectores. Eliminando viviendas con varias acometidas.
- Aguas de Malambo instaló en el año 2017, 11 macromedidores en las entradas y salidas de las plantas.
- Mediante 2 contratos, uno de suministro con B&V INGENIERÍA y el otro un acta de transacción con EPM para el montaje de los macros, esta inversión por un valor aproximado de \$1.270 millones de pesos.
- Instalaron 11 de los 12 programados, hizo falta un macro en el tanque el Concorde el cual no se pudo instalar porque se necesitaba cambiar la tubería de salida del tanque y para eso se necesitaba una patología del concreto del tanque, la cual no se realizó y para evitar un daño grave se optó por no cambiar la tubería y por ende no instalar el macro.
- Estos 11 macro se recibieron el 25 de diciembre de 2017 y empezaron a entrar en funcionamiento luego de la inducción hecha por el personal de montaje de EPM a los operadores el día 28 de enero de 2018.
- A fecha de la auditoría se llevan registros de mediciones cada hora de los bombeos y el consolidado diario, el cual les permite contabilizar el agua que llega de la captación y la que se envía a los diversos sectores del municipio.
- Se construyeron cajas en la captación, en tanque elevado El Carmen (donde ya se cambió la tubería AC por Polietileno con sus válvulas nuevas cambiando toda la pérdida que se tenía por accesorios y desvíos de tuberías) y se construyeron en el tanque elevado El Concord las cajas para el macro medidor, pero este no se instaló.
- La instalación de estos macros ha servido para poder conocer con exactitud la pérdida en el sistema individual por sector y de esta manera organizar una línea base con la cual buscan disminuir el IPUF.
- En cuanto a la continuidad del servicio de acueducto se ha venido incrementando el promedio de las horas en suministro del servicio pasando de 6 horas en promedio a 9,29 horas y un 22% de la población tuvo continuidad 24 horas al día
- Se entregaron 4 certificados de la secretaría de salud del IRCA (Mayo con 2,76%; Septiembre, noviembre y diciembre con el 0%). por lo que solo se dio validez a los registros de la empresa de acuerdo a las muestras tomadas
- No se cumplió con las metas internas en lo relacionado con el IANC y el IPUF.
- Se realizan dos caracterizaciones de aguas residuales por año y es contratada por LABOMAR en los puntos de Colector del Concorde, Fuerza Aérea y Bellavista.
- Se tienen pendientes 4 certificados anuales al SUI
- En conclusión Aguas de Malambo está realizando todas sus acciones encaminadas a cumplir con las metas trazadas y mejorar año a año los indicadores. Para lo cual requiere un programa de inversiones que lleve estos indicadores: IANC; Continuidad; Cobertura a lo establecido por la norma.

INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN Y RESULTADOS CON CORTE DICIEMBRE 31 DE 2018

c:\users\sistemas\documents\sistemas\empresas2019\ AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P. /Inf. M&A:IA:0234: 19
Auditado: VMMD Revisado: YMAL Aprobado: JRMM Impreso: JBM

- No se presentaron desastres naturales que afectaran la infraestructura de la empresa
- **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 **Adriana María Niño Martínez** en representación de la firma KPMG S.A.S., el 25 de febrero de 2019, emitiendo una opinión limpia.

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 correspondió 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:

Tabla No. 48
Reportes pendientes SUI

Servicio	Tópico	Año	Período	Formato	Estado	Observación
Acueducto	Comercial	2018	10	Reclamaciones servicio de acueducto	Vencido	Se están revisando errores que se presentan al validar con EPM.
Acueducto	Técnico	2018	10	Suspensiones servicio de acueducto	Vencido	Se están revisando errores que se presentan al validar con EPM.
Alcantarillado	Comercial	2018	11	Reclamaciones servicio de alcantarillado	Vencido	Se están revisando errores que se presentan al validar con EPM.
Acueducto	Comercial	2018	12	Reclamaciones servicio de acueducto	Vencido	Se están revisando errores que se presentan al validar con EPM.
Acueducto	Comercial	2018	1	Información funcionamiento fondo de solidaridad y redistribución de ingresos	Vencido	En proceso de cargue
Acueducto	Comercial	2018	11	Reclamaciones servicio de acueducto	Vencido	Se están revisando errores que se presentan al validar con EPM.
Alcantarillado	Comercial	2018	12	Reclamaciones servicio de alcantarillado	Vencido	Se están revisando errores que se presentan al validar con EPM.
Acueducto	Técnico	2018	5	Registro de eventos	Vencido	Mesa de ayuda
Acueducto	Comercial	2019	1	Reclamaciones servicio de acueducto	Vencido	Se están revisando errores que se presentan al validar con EPM.
Alcantarillado	Comercial	2019	1	Reclamaciones servicio de alcantarillado	Vencido	Se están revisando errores que se presentan al

INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN Y RESULTADOS CON CORTE DICIEMBRE 31 DE 2018

c:\users\sistemas\documents\sistemas\empresas2019\ AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P. /Inf. M&A:IA:0234: 19
Auditado: VMMD Revisado: YMAL Aprobado: JRMM Impreso: JBM

Servicio	Tópico	Año	Periodo	Formato	Estado	Observación
						validar con EPM.
Alcantarillado	Técnico	2019	2	Registro de eventos	Vencido	En proceso de cargue
Alcantarillado	Comercial	2019	2	Reclamaciones servicio de alcantarillado	Vencido	Se están revisando errores que se presentan al validar con EPM.
Acueducto	Comercial	2019	2	Reclamaciones servicio de acueducto	Vencido	Se están revisando errores que se presentan al validar con EPM.

Fuente: reportes SUI. Entregado por la entidad.

**INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN Y RESULTADOS
CON CORTE DICIEMBRE 31 DE 2018**

c:\users\sistemas\documents\sistemas\empresas2019\ AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P. /Inf. M&A:IA:0234: 19
 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. 49
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	$\frac{\text{Volumen producido - volumen facturado}}{\text{Volumen facturado}} \times 100\%$	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 2018

c:\users\sistemas\documents\sistemas\empresas2019\ AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P. /Inf. M&A:IA:0234: 19
Auditado: VMMD Revisado: YMAL Aprobado: JRMM Impreso: JBM

INDICADORES	FÓRMULA	OBSERVACIONES	INFORMACIÓN PARA TENER EN CUENTA
SERVICIO DE ACUEDUCTO			
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 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) 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

INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN Y RESULTADOS CON CORTE DICIEMBRE 31 DE 2018

c:\users\sistemas\documents\sistemas\empresas2019\ AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P. /Inf. M&A:IA:0234: 19
Auditado: VMMD Revisado: YMAL Aprobado: JRMM Impreso: JBM

período 2018, el 11 de abril de 2019 considerando para ello los formatos habilitados en el SUI según las taxonomías de las cuentas.

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 **Adriana María Niño Martínez** en representación de la firma KPMG SAS, el 25 de febrero de 2019, emitiendo una opinión limpia.

Para el caso de los demás indicadores se considerar 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. 50

Cálculo Indicadores y referentes de la evaluación de gestión acueducto

INDICADOR	LOGRO	META	EVOLUCIÓN	CONCEPTO
ACUEDUCTO				
Cobertura de acueducto (%)	103%	100%	Mejora	Se obtuvo un valor superior a la meta. Se tenía presupuestado 22,707 usuarios y se lograron un total de 23.404 . Este indicador se calcula de acuerdo con la proyección de entrada de suscriptores, pero no de acuerdo con lo que pide la resolución. 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 (%)	79%	90%	Mejora	Si bien no se cumplió la meta establecida el índice en comparación con la vigencia 2017 subió 10 puntos. Al cierre de 2018 4.816 usuarios no se 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 reportada al SUI.

INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN Y RESULTADOS CON CORTE DICIEMBRE 31 DE 2018

c:\users\sistemas\documents\sistemas\empresas2019\ AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P. /Inf. M&A:IA:0234: 19
Auditado: VMMD Revisado: YMAL Aprobado: JRMM Impreso: JBM

INDICADOR	LOGRO	META	EVOLUCIÓN	CONCEPTO
Ejecución de inversiones acueducto (%)	37%	100%	Desmejora	El porcentaje de cumplimiento la entidad lo calcula de acuerdo al presupuesto inicial y no al modificado debido a temas de planeación y presupuesto de cada vigencia, por lo que el cumplimiento alcanza solamente el 37% y no el 52% si se realizara con el plan de inversiones modificado. Aquellos proyectos que están en ejecución al cierre de 2018, continúan su desarrollo en 2019 con los respectivos seguimientos mensuales que desde la administración se realizan en aras de no afectar el cumplimiento del año 3 POIR (junio 2018 - junio 2019). VARIABLES UTILIZADAS PARA EL CÁLCULO: Se toma como base la información suministrada por la entidad.
Índice de eficiencia laboral (\$/m3 o Ton) Acueducto	493,66	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 2018 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 45 puntos en el resultado (2017 448,13) VARIABLES UTILIZADAS PARA EL CÁLCULO: Reportes al SUI de costos de personal y consumo en metros cúbicos.
Índice de agua no contabilizada (%)	55,44	30	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 51,7% a 55,44% en el 2018. 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	39,13	52	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 lograron obtener 6 subcircuitos con 24 horas de servicio. 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	298,42	0	Mejora	La cartera del servicio de acueducto presenta una rotación cada 298,42 días, mejorando sustancialmente a la rotación de la vigencia 2017 cuando alcanzaba 574,04 días. Es importante indicar que durante la vigencia 2018 se continuaron en la ejecución de financiaciones de deudas a plazos cómodos, generando acuerdos de pago que garantizan un recaudo constante. Las metas de recaudo se cumplieron en un 103% 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.

INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN Y RESULTADOS CON CORTE DICIEMBRE 31 DE 2018

c:\users\sistemas\documents\sistemas\empresas2019\ AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P. /Inf. M&A:IA:0234: 19
Auditado: VMMD Revisado: YMAL Aprobado: JRMM Impreso: JBM

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 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, redundará en la satisfacción de los usuarios, la mejora en los recaudos de cartera y la rotación.

También se 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. 51

Indicadores y referentes de la evaluación de gestión alcantarillado

INDICADOR	LOGRO	META	EVOLUCIÓN	CONCEPTO
ALCANTARILLADO				
Cobertura de alcantarillado (%)	97	100	Mejora	Se obtuvo un valor inferior a la meta. Se tenía presupuestado 19.887 usuarios y se lograron un total de 20.499. Este indicador se calcula de acuerdo con la proyección de entrada de suscriptores, pero no de acuerdo con lo que pide la resolución. 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	250,02	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 y el informe de consumo facturado VARIABLES UTILIZADAS PARA EL CÁLCULO: Reportes al SUI de costos de personal y consumo vertimientos entregado por el prestador.
Ejecución de inversiones alcantarillado (%)	93%	100	Desmejoró	El nivel de cumplimiento mejora respecto al del año anterior, igualmente, Aquellos proyectos que están en ejecución al cierre de 2018, continúan su desarrollo en 2019 con los respectivos seguimientos mensuales que desde la administración se realizan en aras de no afectar el cumplimiento del año 3 POIR (junio 2018 - junio 2019). 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,

INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN Y RESULTADOS CON CORTE DICIEMBRE 31 DE 2018

c:\users\sistemas\documents\sistemas\empresas2019\ AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P. /Inf. M&A:IA:0234: 19
 Auditado: VMMD Revisado: YMAL Aprobado: JRMM Impreso: JBM

INDICADOR	LOGRO	META	EVOLUCIÓN	CONCEPTO
Rotación de cartera alcantarillado	256,14	0	Mejora	La cartera presenta una rotación cada 256 días, mejorando sustancialmente a la rotación de la vigencia 2017 cuando alcanzaba 507 días. Es importante indicar que durante la vigencia 2018 se continuaron en la ejecución de financiaci3nes de deudas a plazos c3modos, generando acuerdos de pago que garantizan un recaudo constante. Las metas de recaudo se cumplieron en un 103% VARIABLES UTILIZADAS PARA EL CÁLCULO: Reporte financiero realizado al SUI por servicios.

Fuente: elaboraci3n propia con base en informaci3n tomada del SUI y entregada por el prestador.

CONCEPTO GENERAL DE LA EVALUACI3N Y RESULTADOS ALCANTARILLADO

Es necesario que se continúen con las gestiones para mejorar todos los indicadores referentes de la gesti3n, con la consecuci3n de recursos para los proyectos de infraestructura que no s3lo permitirían mejorar la prestaci3n 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 ejecuci3n del plan de inversiones; todo lo anterior, repercute en la satisfacci3n de los usuarios, la mejora en los recaudos de cartera y la rotaci3n.

Tambi3n se necesario que se consideren todos los indicadores analizados anteriormente en la gesti3n de la E.S.P., revisando las fórmulas que se tienen para su c3lculo y estableciendo metas a las cuales se les pueda hacer seguimiento. De acuerdo con lo evaluado, no se est3n 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 continuaci3n, presentamos el an3lisis y concepto sobre los indicadores de proceso.

Tabla No. 52
Indicadores por proceso

INDICADOR DE PROCESO	CUMPLE	CONCEPTO
Realizar el estudio de viabilidad empresarial	SI	La entidad cuenta actualmente con un PLAN DE EMPRESA 2018-2021, donde se establecen los lineamientos estrat3gicos (perspectivas) y el mapa estrat3gico corporativo, de igual forma, anualmente se realiza la actualizaci3n de las proyecciones financieras desde la casa matriz.
Cuantificar el costo econ3mico 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 Resoluci3n CRA 688 de 2014 o modificada por la Resoluci3n CRA 735 de 2015., el cual inici3 su aplicaci3n 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: elaboraci3n propia con base en informaci3n suministrada por el prestador.

CONCEPTO INDICADORES DE PROCESO

De acuerdo con el an3lisis 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 est3 ligado al plan estrat3gico establecido por la administraci3n, adem3s tiene adecuadamente cuantificado el costo econ3mico de cada uno de los servicios de presta, y por ende separada la contabilidad de cada uno, situaci3n que se puede evidenciar en los reportes contables suministrados.

INFORME AUDITORÍA DE GESTI3N Y RESULTADOS CON CORTE DICIEMBRE 31 DE 2018

c:\users\sistemas\documents\sistemas\empresas2019\ AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P. /Inf. M&A:IA:0234: 19
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. 53
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 2018

c:\users\sistemas\documents\sistemas\empresas2019\ AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P. /Inf. M&A:IA:0234: 19
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. 37

Indicadores de primer nivel de riesgo técnicos acueducto

INDICADOR	LOGRO 2017	LOGRO 2018	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	Desmejora	Se de,mejora acíarapaso del 51,7% a 55,4%
Cumplimiento cobertura ICBAC	I	I	Mejora	Este indicador se encuentra en un nivel muy alto, el cual no tiene mucha variación debido a que la Empresa ya presta el servicio a casi la totalidad de la población existente en la ciudad, con excepción de un porcentaje muy bajo de personas que se abastecen de acueducto comunitario.
Continuidad ICTAC	I	I	Desmejora	Se sostiene en un valor satisfactorio que demuestra una rápida atención a los daños que se presentan en la red, así como eficiencia y planeación en los procesos constructivos de las obras ejecutadas para la optimización de la infraestructura de aducción, tratamiento y almacenamiento sin afectar la prestación del servicio.
Indicador Operativo Y De Calidad Agregado Acueducto	I	I	Mejora	Pero mejro con respecto al año anterior paso de 95,24% a 104,82%

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

Tabla No. 54

Indicadores primer nivel de riesgo financieros - acueducto

ACUEDUCTO					
INDICADOR	LOGRO 2018	LOGRO 2017	EVOLUCIÓN	CONCEPTO	CALIDAD DE LA INFORMACIÓN REPORTADA AL SUI
Liquidez y endeudamiento	I	I	Se mantiene	Se advierte que al cierre de la vigencia 2018 la entidad tiene una liquidez superior a 1,8, lo anterior obedece a los recursos inyectados por parte de los socios, igualmente, por el reconocimiento de los aportes por cobrar a diciembre 31. Es de indicar que se continúan realizando estrategias con comerciales que impacten positivamente el recaudo de la compañía 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	II	Mejora	Se mejora el nivel del indicador al pasar de II a I gracias a las gestiones que se vienen realizando desde la gestión comercial para financiar la cartera vencida, las suspensiones y cortes. 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.	Se toma la información reportada al SUI por unidades de negocio.

**INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN Y RESULTADOS
CON CORTE DICIEMBRE 31 DE 2018**

c:\users\sistemas\documents\sistemas\empresas2019\ AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P. /Inf. M&A:IA:0234: 19

Auditado: VMMD

Revisado: YMAL

Aprobado: JRMM

Impreso: JBM

ACUEDUCTO					
INDICADOR	LOGRO 2018	LOGRO 2017	EVOLUCIÓN	CONCEPTO	CALIDAD DE LA INFORMACIÓN REPORTADA AL SUI
				Ahora bien, como se indicó, la entidad actualmente no tiene pasivo financiero.	
INDICADOR FINANCIERO AGREGADO (IFA)	II	II	Se mantiene	El nivel de riesgo es de II, sin embargo, mejora respecto a los indicadores del año anterior. 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 ACUEDUCTO

Se advierte que el consolidado de los indicadores de nivel de riesgo técnicos, resumidos en el indicador operativo y de calidad agregado acueducto presenta 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, con la ejecución de inversiones que permiten mejorar la continuidad del servicio, la calidad del servicio, la micromedición de los consumos y la macromedición, incrementando también la cobertura del servicio, mejorando la satisfacción de los usuarios, la mejora en los recaudos de cartera y la liquidez.

El nivel de riesgo financiero es de II, sin embargo, mejora respecto a los indicadores del año anterior. 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

Imagen No. 38

Indicadores de primer nivel de riesgo técnicos alcantarillado

ALCANTARILLADO				
INDICADOR	LOGRO 2016	LOGRO 2017	EVOLUCIÓN	CONCEPTO
Cumplimiento cobertura ICBAL	I	I	Mejora	Este indicador se encuentra en un nivel muy alto, el cual no tiene mucha variación debido a que la Empresa ya presta el servicio a casi la totalidad de la población existente en la ciudad, con excepción de un porcentaje muy bajo de personas que se abastecen de acueducto comunitario.

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

INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN Y RESULTADOS CON CORTE DICIEMBRE 31 DE 2018

c:\users\sistemas\documents\sistemas\empresas2019\ AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P. /Inf. M&A:IA:0234: 19

Auditado: VMMD

Revisado: YMAL

Aprobado: JRMM

Impreso: JBM

INDICADORES FINANCIEROS DE PRIMER NIVEL DE RIESGO

Tabla No. 55

Indicadores primer nivel de riesgo financieros - alcantarillado

ACUEDUCTO					
INDICADOR	LOGRO 2018	LOGRO 2017	EVOLUCIÓN	CONCEPTO	CALIDAD DE LA INFORMACIÓN REPORTADA AL SUI
Liquidez y endeudamiento	I	I	Se mantiene	Se advierte que al cierre de la vigencia 2018 la entidad tiene una liquidez superior a 1,8, lo anterior obedece a los recursos inyectados por parte de los socios, igualmente, por el reconocimiento de los aportes por cobrar a diciembre 31. Es de indicar que se continúan realizando estrategias con comerciales que impacten positivamente el recaudo de la compañía. 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	II	Se mejora	Se mejora el nivel del indicador al pasar de II a I gracias a las gestiones que se vienen realizando desde la gestión comercial para financiar la cartera vencida, las suspensiones y cortes. 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, sin embargo, mejora respecto a los indicadores del año anterior. 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), 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.

INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN Y RESULTADOS CON CORTE DICIEMBRE 31 DE 2018

c:\users\sistemas\documents\sistemas\empresas2019\ AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P. /Inf. M&A:IA:0234: 19

Auditado: VMMD

Revisado: YMAL

Aprobado: JRMM

Impreso: JBM

INDICADORES DE SEGUNDO NIVEL DE RIESGO ACUEDUCTO

Indicadores financieros de segundo nivel de riesgo acueducto

Tabla No. 56

Indicadores financieros de segundo nivel acueducto

INDICADORES FINANCIEROS DE SEGUNDO NIVEL	RESULTADO 2018
Razón de endeudamiento de corto plazo	38,86%
Razón de endeudamiento de largo plazo	61,14%
Maduración de cartera por estrato, uso y servicio	62,13% cartera mayor a 90 días
Nivel de cartera	82,90%
Costo promedio de pasivos financieros y pensionales	0%
Rentabilidad de activos	-5,78%

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, 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 89,95% presente un deterioro. Igualmente, se sigue presentando una rentabilidad de los activos negativa, por la pérdida registrada la cual en comparación con el período 2017 disminuyó.

Es importante indicar que durante la vigencia 2018 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 \$480 millones frente a una facturación de \$838 millones (incluye acueducto y alcantarillado) en promedio, garantizando un recaudo del 57,27%.

INDICADORES TÉCNICOS DE SEGUNDO NIVEL DE RIESGO ACUEDUCTO

Tabla No. 57

Indicadores técnicos de segundo nivel de riesgo acueducto

INDICADORES OPERATIVOS Y DE CALIDAD DE SEGUNDO NIVEL SERVICIO ACUEDUCTO	RESULTADOS 2018
Índice de micromedición real	84%
Índice de micromedición nominal	79%
Índice de cobertura nominal del servicio	La E.S.P. no tiene calculado este indicador
Índice de ejecución de inversiones	52%
Índice de presión	La E.S.P. no tiene calculado este indicador
Índice de reclamación operativa	0,6%
Índice de reclamación comercial	17%
Índice de atención de reclamaciones	17,6%
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

INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN Y RESULTADOS CON CORTE DICIEMBRE 31 DE 2018

c:\users\sistemas\documents\sistemas\empresas2019\ AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P. /Inf. M&A:IA:0234: 19
Auditado: VMMD Revisado: YMAL Aprobado: JRMM Impreso: JBM

(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 2018 equivale al 84%, es decir, que según el reporte se tienen sin medición 6.780 suscriptores.

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 aumentando 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 recaudo de cartera.

INDICADORES DE SEGUNDO NIVEL DE RIESGO ALCANTARILLADO

INDICADORES FINANCIEROS DE SEGUNDO NIVEL DE RIESGO ALCANTARILLADO

Tabla No. 58

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 67,08% de la cartera es superior a 90 días
Nivel de cartera	70,97%
Costo promedio de pasivos financieros y pensionales	0%
Rentabilidad de activos	3,50%

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, 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 86,08% presente un deterioro. Se presenta para esta vigencia una rentabilidad de los activos positiva, mejorando el resultado de 2017.

Es importante indicar que durante la vigencia 2018 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 \$480 millones frente a una facturación de \$838 millones (incluye acueducto y alcantarillado) en promedio, garantizando un recaudo del 57,27%.

INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN Y RESULTADOS CON CORTE DICIEMBRE 31 DE 2018

c:\users\sistemas\documents\sistemas\empresas2019\ AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P. /Inf. M&A:IA:0234: 19
 Auditado: VMMD Revisado: YMAL Aprobado: JRMM Impreso: JBM

INDICADORES TÉCNICOS DE SEGUNDO NIVEL DE RIESGO ALCANTARILLADO

Tabla No. 59

Indicadores técnicos de segundo nivel de riesgo alcantarillado

INDICADORES OPERATIVOS Y DE CALIDAD DE SEGUNDO NIVEL SERVICIO ALCANTARILLADO	RESULTADO 2018
Índice de cobertura nominal del servicio	84%
Rezago de la cobertura de alcantarillado frente a acueducto	La entidad no calcula este indicador.
Índice de ejecución de inversiones	52%
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	0,62%
Índice de reclamación comercial	0,65%
Índice de atención de reclamaciones	1,27%

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 2018

c:\users\sistemas\documents\sistemas\empresas2019\ AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P. /Inf. M&A:IA:0234: 19
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. 60

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. 61

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 2018

c:\users\sistemas\documents\sistemas\empresas2019\ AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P. /Inf. M&A:IA:0234: 19
Auditado: VMMD Revisado: YMAL Aprobado: JRMM Impreso: JBM

Tabla No. 62
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. 63
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. 64
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
APOYO	Gestión contable y tributaria	Incumplimiento de las actividades propuestas a nivel gerencial que afecten la continuidad del negocio.	1	3	1	1
		Diferencia en la presentación de las cuentas entre el UI y la E.S.P.	3	3	2	2
	Gestión presupuestal	Presentación de información contable inoportuna y errónea a internos o externos de la organización.	2	3	1	1
		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 2018

SERVICIO DE ACUEDUCTO			BAJA	BAJO	ADECUADO	EFICIENTE
			MEDIA	MEDIO	POCO ADECUADO	INEFICIENTE
			ALTA	ALTO	INEXISTENTE	INEXISTENTE
	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 la baja recuperabilidad	3	3	2	2
		Baja recuperación de cartera de subsidios	3	3	2	2
		Falta de gestión de cobro jurídico para la recuperación de cartera.	3	3	2	2
MISIONAL	Sistemas de producción	Daños estructurales por eventos sísmicos y deslizamientos.	1	3	1	1
		Desabastecimiento en el suministro de agua.	3	3	1	1
		Daños estructurales por eventos sísmicos y 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. 65
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 el UI 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
		Falta de gestión de cobro jurídico para la recuperación de cartera	3	3	2	2
TÉCNICOS	Recolección y transporte	Daños por eventos sísmicos, deslizamientos recientes.	1	2	1	1

INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN Y RESULTADOS

CON CORTE DICIEMBRE 31 DE 2018

c:\users\sistemas\documents\sistemas\empresas2019\ AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P. /Inf. M&A:IA:0234: 19
 Auditado: VMMD Revisado: YMAL Aprobado: JRMM Impreso: JBM

	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	Retraso en la entrega de la facturación al usuario.	2	3	2	2
	Cartera y Recaudación	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 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	Tratamiento de aguas residuales	Incumplimiento de las obligaciones impuestas por la Ley 1430 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.

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.

INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN Y RESULTADOS CON CORTE DICIEMBRE 31 DE 2018

c:\users\sistemas\documents\sistemas\empresas2019\ AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P. /Inf. M&A:IA:0234: 19
Auditado: VMMD Revisado: YMAL Aprobado: JRMM Impreso: JBM

La empresa actualizó en el 2018 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. 66
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 y 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 auto generadora 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). Afiliación al Sistema de Seguridad Social en Salud. Implementación de los procedimientos para 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 vencida 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. Empezar 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 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 tener personal de la filial como validadores.	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.
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	Interrupción a 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 y reparación cuando se presentan daños. Esquema de aseguramiento 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.

INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN Y RESULTADOS
CON CORTE DICIEMBRE 31 DE 2018

c:\users\sistemas\documents\sistemas\empresas2019\ AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P. /Inf. M&A:IA:0234: 19

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
	cumplimiento de vida útil. Intervenciones ocasionales por parte de terceros.					
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.		Alto	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.		Alto	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 recursos 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 optimización comercial (gestión cartera y acciones de corte). Sectorización por circuitos para mejorar 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.	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.
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	El incumplimiento a estos proyectos impactaría en las metas	Contrato aprobado por Junta Directiva para consultoría de diseños para	En los procesos se tienen establecidas	Alto	Agilizar y gestionar la capitalización por parte de EPM

INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN Y RESULTADOS CON CORTE DICIEMBRE 31 DE 2018

c:\users\sistemas\documents\sistemas\empresas2019\ AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P. /Inf. M&A:IA:0234: 19

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
	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.	de los indicadores establecidos con respecto a calidad de descuentos, generando posibles descuentos a los usuarios.	ejecutar el plan de inversiones.	algunas acciones para reaccionar, hasta donde es posible, cuando se presenta algún evento natural que pueda afectar las fuentes hídricas.		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 la 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 2018**

c:\users\sistemas\documents\sistemas\empresas2019\ AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P. /Inf. M&A:IA:0234: 19
 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: 12 de abril de 2019

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 SI 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. 67

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	

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

- a) Nunca
- b) En algunas ocasiones

**INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN Y RESULTADOS
CON CORTE DICIEMBRE 31 DE 2018**

c:\users\sistemas\documents\sistemas\empresas2019\ AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P. /Inf. M&A:IA:0234: 19
Auditado: VMMD Revisado: YMAL Aprobado: JRMM Impreso: JBM

- c) Casi siempre **X**
- d) Siempre

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
- 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. X**

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

8. Se efectúan pruebas a los controles

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

INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN Y RESULTADOS CON CORTE DICIEMBRE 31 DE 2018

c:\users\sistemas\documents\sistemas\empresas2019\ AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P. /Inf. M&A:IA:0234: 19
Auditado: VMMD Revisado: YMAL Aprobado: JRMM Impreso: JBM

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 2018 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 2018

c:\users\sistemas\documents\sistemas\empresas2019\ AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P. /Inf. M&A:IA:0234: 19
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 ALCANTARILLADO

Imagen No. 39



**SISTEMA UNICO DE INFORMACIÓN
DE SERVICIOS PUBLICOS S.U.I.**
CARGUE MASIVO

31-5-2019

AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P.

- INICIO
- CERRAR SESION
- MANUAL TECNICO GENERAL
- MANUAL CARGUE APERIODICO
- TEMAS
- CARGUE DE INFO.

CARGUE DE INFORMACION.

PLAN DE CARGA DE INFORMACION DEL PERIODO
PLAN DE CARGA DE INFORMACION GENERAL
CREACION CARGUE APERIODICO

Plan de Carga de Información.

Año: 2018

Periodo: Anual (A)

Nº Periodo: 1

VER

Ayuda	Fecha Inicial	Fecha Final	Tipo de Archivo	Periodo	Estado	Datos de envío	Formato no aplica	Archivos	Anexos	Certificar Consolidado	PDF	Fecha Certificación
	2019-05-01	2019-05-31	ANALISIS Y EVALUACION DE PUNTOS ESPECIFICOS PDF ALCANTARILLADO	1 A 2018	Certificado							2019-05-31 13:52:34.0
	2019-05-01	2019-05-31	CONCEPTO ENCUESTA CONTROL INTERNO PDF ALCANTARILLADO	1 A 2018	Certificado							2019-05-31 13:52:50.0
	2019-05-01	2019-05-31	MATRIC DE RIESGO ALCANTARILLADO	1 A 2018	Certificado							2019-05-31 13:53:08.0
	2019-05-01	2019-05-31	NOVEDADES PDF ALCANTARILLADO	1 A 2018	Certificado							2019-05-31 13:53:45.0
	2019-05-01	2019-05-31	ORGANIGRAMA PDF ALCANTARILLADO	1 A 2018	Certificado							2019-05-31 13:53:58.0
	2019-05-01	2019-05-31	VIABILIDAD FINANCIERA PDF ALCANTARILLADO	1 A 2018	Certificado							2019-05-31 13:54:09.0



Fábrica de Formularios

**Sistema Unico de Información de
Servicios Públicos Domiciliarios S.U.I.**
República de Colombia

ayuda

Reporte de Información correspondiente a:

EMPRESA: AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P.

SERVICIO: Alcantarillado

TOPICO: Administrativo-Financiero

AÑO: 2018

PERIODO: Anual

Diligenciamiento interactivo	Diligenciamiento al	Plantilla e instructivo	Estado	Radicado
01. Datos Básicos Evaluación Sistema de Control Interno			Radicado	201905312019081023
01. Indicadores y Referentes_BARRANQUILLA_1			Radicado	201905312019023466
02. Encuesta Evaluación Sistema de Control Interno			Radicado	201905312019021963
04. Indicadores de Primer Nivel			Radicado	201905312019021964
05. Concepto Indicadores de Primer Nivel			Radicado	201905312019021970
06. Concepto General Indicadores Segundo Nivel			Radicado	201905312019021972
15. Municipios donde presta el servicio			Radicado	201905312019081039
17. Concepto General Evaluación y Resultados			Radicado	201905312019081033
18. Concepto General Nivel de Riesgo			Radicado	201905312019081040
20. Indicadores de proceso			Radicado	201905312019081035

Fuente: pantallazo cargue de información AEGR plataforma SUI - alcantarillado Aguas de Malambo SA ESP.

INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN Y RESULTADOS
CON CORTE DICIEMBRE 31 DE 2018

c:\users\sistemas\documents\sistemas\empresas2019\ AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P. /Inf. M&A:IA:0234: 19
Auditado: VMMD Revisado: YMAL Aprobado: JRMM Impreso: JBM

SOPORTE CARGUE SERVICIO DE ACUEDUCTO

Imagen No. 40



Libertad y Orden
31-5-2019

SISTEMA UNICO DE INFORMACIÓN
DE SERVICIOS PUBLICOS S.U.I.
CARGUE MASIVO

AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P.

INICIO

CERRAR SESION

MANUAL TECNICO GENERAL

MANUAL CARGUE APERIODICO

TEMAS

CARGUE DE INFO.

CARGUE DE INFORMACION.

PLAN DE CARGA DE INFORMACION DEL PERIODO

PLAN DE CARGA DE INFORMACION GENERAL

CREACION CARGUE APERIODICO

Plan de Carga de Información.

Año: **2018**

Periodo: **Anual (A)**

Nº Periodo: **1**

VER

Ayuda	Fecha Inicial	Fecha Final	Tipo de Archivo	Periodo	Estado	Datos de envío	Formato no aplica	Archivos	Anexos	Certificar Consolidado	PDF	Fecha Certificación
	2019-05-01	2019-05-31	ANALISIS Y EVALUACION DE PUNTOS ESPECIFICOS PDF ACUEDUCTO	1 A 2018	Certificado							2019-05-31 13:56:39.0
	2019-05-01	2019-05-31	CONCEPTO ENCUESTA CONTROL INTERNO PDF ACUEDUCTO	1 A 2018	Certificado							2019-05-31 13:56:29.0
	2019-05-01	2019-05-31	MATRIZ DE RIESGO ACUEDUCTO	1 A 2018	Certificado							2019-05-31 13:55:51.0
	2019-05-01	2019-05-31	NOVEDADES PDF ACUEDUCTO	1 A 2018	Certificado							2019-05-31 13:57:05.0
	2019-05-01	2019-05-31	ORGANOGRAMA PDF ACUEDUCTO	1 A 2018	Certificado							2019-05-31 13:56:53.0
	2019-05-01	2019-05-31	VIABILIDAD FINANCIERA PDF ACUEDUCTO	1 A 2018	Certificado							2019-05-31 13:57:30.0



Libertad y Orden

Fábrica de Formularios

Sistema Unico de Información de
Servicios Públicos Domiciliarios S.U.I.
República de Colombia

[ayuda](#)

Reporte de Información correspondiente a:

EMPRESA: AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P.

SERVICIO: Acueducto

TOPICO: Administrativo-Financiero

AÑO: 2018

PERIODO: Anual

Diligenciamiento interactivo	Diligenciamiento al	Plantilla e instructivo	Estado	Radicado
01. Datos Básicos Evaluación Sistema de Control Interno			Radicado	201905312019081043
01. Indicadores y Referentes_MALAMBO_433			Radicado	201905312019072528
02. Encuesta Evolucion Sistema de Control Interno			Radicado	201905312019071965
15. Municipios donde presta el servicio			Radicado	201905312019081031
16. Indicadores de Primer Nivel			Radicado	201905312019071969
17. Concepto General Evaluación y Resultados			Radicado	201905312019081034
18. Concepto General Nivel de Riesgo			Radicado	201905312019081017
19. Concepto Indicadores Primer Nivel	Leer Archivo	Descargar	Pendiente	201905312019081022
20. Indicadores de proceso			Radicado	201905312019081022
21. Concepto General Indicadores Segundo Nivel			Radicado	201905312019071968

Fuente: pantallazo cargue de información AEGR plataforma SUI - Acueducto Aguas de Malambo SA ESP.

INFORME AUDITORÍA DE GESTIÓN Y RESULTADOS CON CORTE DICIEMBRE 31 DE 2018

c:\users\sistemas\documents\sistemas\empresas2019\ AGUAS DE MALAMBO S.A. E.S.P. /Inf. M&A:IA:0234: 19
 Auditado: VMMD Revisado: YMAL Aprobado: JRMM Impreso: JBM