Aguas de Palmira S.A. E.S.P.
Empresa de Acueducto y Alcantarillado
NIT 900.596.967-9

INFORME DE GESTIÓN

Aguas de Palmira S.A. E.S.P.
Empresa de Acueducto y Alcantarillado
NIT 900.596.967-9

Palmira, Valle del Cauca, marzo 26 de 2018

Señores
MIEMBROS DE LA JUNTA DIRECTIVA
Empresa de Acueducto y Alcantarillado
AGUAS DE PALMIRA S.A. E.S.P.
Ciudad.

ASUNTO: PRESENTACIÓN INFORME ANUAL DE GESTIÓN 2017

De conformidad con los Estatutos Generales de la Empresa, establecidos en el Acta 001 Preliminar de Accionistas Fundadores y en especial en lo dispuesto en el **Artículo Cuadragésimo Segundo. - Funciones y Atribuciones de la Junta Directiva. Numeral 6, y Articulo Cuadragésimo Cuarto. Atribuciones del Gerente General. Numeral 21,** modificado mediante Asamblea General de Accionistas del 29 de marzo de 2017, "(…) presentar a la junta directiva a más tardar en el mes de marzo de cada año, el informe Anual de Gestión que contenga lo previsto en el numeral 6 del Articulo Cuadragésimo Segundo de los presentes estatutos".

Atentamente,

Original firmado

DEISY GIL CAJIAO
Gerente General

TABLA DE CONTENIDO

1. Introducción

2. Informe de Gestión 2017

2.1 Estado de la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado de acuerdo con las metas de indicadores de calidad, cobertura y ejecución del plan de obras e inversiones, para el respectivo año, previstas en el contrato de operación u otrosíes al mismo.

2.1.1 Indicador de Calidad
2.1.2 Indicador de Cobertura
2.1.3 Ejecución del Plan de Obras e Inversiones (POI)
2.1.4 Otros indicadores Contrato de Operación.

2.2 Informe detallado de la verificación del cumplimiento jurídico, financiero, de inversión, técnico operativo de la prestación, comercial y administrativo, del contrato de operación suscrito con el socio con acciones de Operador o con un operador especializado o personas prestadoras con experiencia especializada de ella como persona jurídica o alguno de sus socios en servicios públicos.

2.2.1 Cumplimiento Jurídico.
2.2.2 Financiero
2.2.3 Inversión
2.2.4 Técnico Operativo de la Prestación.
2.2.5 Comercial
2.2.6 Administrativo

2.3 Informe resumen en el que exponga los resultados más relevantes de la auditoria externa de gestión y resultados. Esto aplica una vez la sociedad haya vinculado el socio operador inversionista con apalancamiento financiero o haya asumido ella misma la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado. En este informe se deberá precisar todas las alertas de carácter técnico operativo, comercial, financiero, jurídica, judicial o administrativo que se haya detectado. Este informe deberá ser elaborado por el jefe de Control Interno en el caso que de acuerdo con la Ley 142 de 1994 o normas que la modifiquen, la sociedad no esté obligada a contratar auditoria externa de gestión de resultados.

2.4 Los acontecimientos importantes acaecidos durante del ejercicio en la vigencia objeto de reporte.

2.4.1 Prioridades alcantarillado
2.4.2 Cumplimiento al plan de gestión y al plan de acción de la empresa
2.4.3 Seguimiento contrato de operación

2.5 La evolución previsible de la sociedad, junto con un análisis de las oportunidades o riesgos del sector de agua potable y saneamiento básico relevantes para la sociedad.

2.6 Las operaciones celebradas con los socios y con los administradores.

2.7 El estado de cumplimiento de las normas sobre propiedad intelectual y derechos de autor por parte de la sociedad.

2.8 Las conclusiones sobre la verificación del estado del sistema de control interno.

2.9 Informe sobre requerimientos hechos por los entes de vigilancia y control de todos los niveles y naturaleza, las actuaciones adelantadas, procesos de investigación o sanciones en curso o terminados durante el ejercicio, sanciones impuestas y recomendaciones a seguir.

2.9.1 Contraloría Municipal

2.10 Informe sobre los aspectos laborales de la sociedad, resumen de las novedades de personal, pagos a la seguridad social, régimen de pensiones y cesantías, demandas laborales, reclamaciones ante el Ministerio de Trabajo y estado de la convención colectiva.

2.11 Informe sobre la contratación adelantada por la sociedad durante el ejercicio, resultados obtenidos en cada uno, estado de ejecución de los que no se hayan vencido y alertas por problemas que se hayan presentado en la ejecución de estos contratos y como ellos hayan afectado de manera directa el cumplimiento de los indicadores y metas de cobertura, calidad y continuidad previsto para el año objeto de reporte.

2.12 Informe sobre el cumplimiento del régimen tributario y obligaciones con terceros.

2.12.1 Reclamación ante la Dian.

2.13 Informe sobre el estado de la ejecución de los programas de responsabilidad social empresarial ordenados por la Junta Directiva.

2.14 Informe sobre el cumplimiento de las normas tarifarias y de subsidios previstas en la ley y la regulación.

2.14.1 Tarifa
2.14.2 Subsidios y contribuciones

2.15 Informe sobre el cumplimiento del plan de Buen Gobierno dispuesto por la Junta Directiva para el año objeto de reporte, de las alertas detectadas y de las recomendaciones de mejoramiento.

1. Introducción

La Empresa de Acueducto y Alcantarillado “Aguas de Palmira S.A. E.S.P.”, está ubicada en la Calle 30 No. 28-63, Oficina 201 Centro, Municipio de Palmira – Valle del Cauca. Constituida mediante Escritura Pública No. 323 del 25 de febrero de 2013 en la Notaría Primera de Palmira e inscrita en Cámara de Comercio el 28 de febrero del mismo año. Es una Sociedad Anónima por Acciones para la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y sus actividades complementarias acorde con lo contenido en la ley 142 de 1994, en concordancia con el artículo 110 y S.S. del Código de Comercio.

La sociedad está conformada por 5 accionistas: Municipio de Palmira, Instituto Municipal del Deporte y la Recreación de Palmira - IMDER, Instituto Municipal para el Desarrollo Social y Económico de Palmira IMDESEPAL, Corporación de Eventos, Fiestas y Espectáculos del Municipio de Palmira – CORFEPALMIRA – Centro de Diagnóstico Automotor de Palmira – CDAP, por contar con un capital 100% público, de acuerdo con lo previsto en el Artículo 14, numeral 14.5 de la Ley 142 de 1994, es una empresa de servicios públicos de tipo oficial.

La sociedad se propone como objeto social principal la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y sus actividades complementarias, y para ello, podrá hacerlo directamente como operadora, asociarse o entregar la operación a un Operador especializado que para el presente caso es la Empresa AQUAOCCIDENTE S.A. E.S.P.

Las actividades de la Empresa estuvieron encaminadas a la continuidad de los procesos, con una visión de control, calidad y de evaluación permanente que permita una mejora continua, con el objetivo de alcanzar cada una de las actividades propuestas en su plan de Acción y el velar por el cumplimiento de las obligaciones establecidas en el contrato de Operación.

La metodología utilizada en el presente informe, es el planteado en los Estatutos de la Empresa conforme a lo señalado en el **ARTÍCULO CUADRAGÉSIMO SEGUNDO. FUNCIONES Y ATRIBUCIONES DE LA JUNTA DIRECTIVA.** Numeral 6. *“Presentar a la Asamblea General de Accionistas, en sus reuniones ordinarias, el informe anual de gestión, las cuentas de fin de ejercicio con corte a 31 de diciembre del año inmediatamente anterior, en las cuales debe incluirse el informe de gestión, los estados financieros incluyendo balance general y los estados de pérdidas y ganancias, junto con las notas, y un proyecto de distribución de dividendos repartibles o de aplicación de la perdida”.* Para lo cual se tiene como fuente de información principal el informe de gestión presentado por la firma Supervisora BRAIN INGENIERIA SAS, y el Informe de gestión presentado por AQUAOCCIDENTE S.A, E.S.P., de igual forma se tomó la información que reposa en los archivos de la empresa.

2. Informe de gestión 2017

2.1 Estado de la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado de acuerdo con las metas de indicadores de calidad, cobertura y ejecución del plan de obras e inversiones, para el respectivo año, previstas en el contrato de operación u otrosí al mismo.

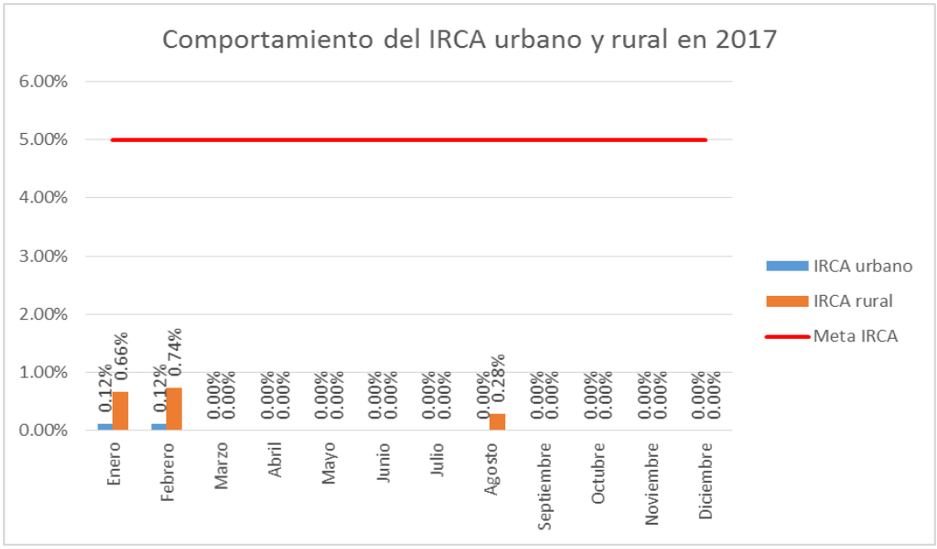
2.1.1 Indicador de calidad

Para este indicador se tiene como meta contractual que el IRCA debe estar por debajo del 5%, se puede observar que para ambos sectores el indicador cumplió a lo largo del año 2017, en el seguimiento que hace la firma Supervisora Brain, observa que para los meses de enero, febrero y agosto el indicador rural fue mayor al urbano, esto se debe técnicamente a la forma de la red, la cual presenta la forma de espina de pescado mientras que en el sector urbano es una red mallada debido a la distribución de geográfica de la población.

Índice de Riesgo en la Calidad del Agua (IRCA):

	ene-17	feb-17	mar-17	abr-17	may-17	jun-17	jul-17	ago-17	sep-17	oct-17	nov-17	dic-17	PROMEDIO 2017
IRCA URBANO	0.12%	0.12%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	**0.02%**
IRCA RURAL	0.66%	0.74%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.28%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	**0.14%**

Fuente: Informe Brain Ingeniería SAS



A continuación, se muestra el cuadro correspondiente a la clasificación del Índice de Riesgo en la Calidad del Agua (IRCA) establecido mediante Resolución 2115 de 2007:

Clasificación del nivel de riesgo del agua suministrada para el consumo humano

Clasificación IRCA (%)	Nivel de Riesgo	IRCA por muestra (Notificaciones que adelantará la autoridad sanitaria de manera inmediata)	IRCA mensual (Acciones)
80.1-100	INVIABLE	Informar a la persona prestadora, al COVE, Alcalde, Gobernador, SSPD, MPS, INS, MAVDT, Contraloría General y Procuraduría General.	Agua no apta para consumo humano, gestión directa de acuerdo a su competencia de la persona prestadora, alcaldes, gobernadores y entidades del orden nacional.
35.1-80	ALTO	Informar a la persona prestadora, COVE, Alcalde, Gobernador y a la SSPD.	Agua no apta para consumo humano, gestión directa de acuerdo a su competencia de la persona prestadora y de los alcaldes y gobernadores respectivos
14.1-35	MEDIO	Informar a la persona prestadora, COVE, alcalde y Gobernador	Agua no apta para consumo humano, gestión directa de la persona prestadora.
5.1-14	BAJO	Informar a la persona prestadora y al COVE.	Agua no apta para consumo humano, susceptible de mejoramiento
0-5	SIN RIESGO	Continuar el control y la vigilancia	Agua apta para consumo humano. Continuar la vigilancia.

Fuente: Resolución 2115 de 2007 Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial.

Definición de Siglas

COVE: Comité de Vigilancia Epidemiológica.
INS: Instituto Nacional de Salud.
MAVDT: Ministerio de Ambiente Vivienda y Desarrollo Territorial hoy Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible.
MPS: Ministerio de Salud y Protección Social.
SSPD: Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

A continuación, se presenta el reporte del Instituto Nacional de Salud en lo referente al Índice de Riesgo en la Calidad de Agua -IRCA por la vigencia 2017:

INSTITUTO NACIONAL DE SALUD

Informe IRCA consolidado mensual
Valle del Cauca - Palmira
Período: Enero 2017 - Diciembre 2017

Año: 2017

Mes	Número de Muestras de Vigilancia	Promedio de Párametros Analizados	IRCA Vigilancia Mensual	Número de Muestras de Control	Promedio de Párametros Analizados	IRCA Control Mensual	IRCA Consolidado Mensual	Nivel de Riesgo
Enero	13	5,0	11,3	0	0,0	0,0	11,3	BAJO
Febrero	10	5,0	14,0	0	0,0	0,0	14,0	BAJO
Marzo	8	10,0	38,5	0	0,0	0,0	38,5	ALTO
Abril	20	13,0	17,5	0	0,0	0,0	17,5	MEDIO
Mayo	19	13,0	28,5	0	0,0	0,0	28,5	MEDIO
Junio	22	12,0	29,9	0	0,0	0,0	29,9	MEDIO
Julio	18	12,0	21,4	0	0,0	0,0	21,4	MEDIO
Agosto	25	9,0	22,2	0	0,0	0,0	22,2	MEDIO
Septiembre	21	9,0	3,0	0	0,0	0,0	3,0	SIN RIESGO
Octubre	21	9,0	6,3	0	0,0	0,0	6,3	BAJO
Noviembre	25	10,0	11,6	0	0,0	0,0	11,6	BAJO
Diciembre	23	9,0	5,8	0	0,0	0,0	5,8	BAJO

En el anterior reporte se consolida la información de todas las empresas de servicios públicos que prestan el servicio de agua potable en el Municipio de Palmira, por ende, se encuentran incluidos las asociaciones rurales que prestan el servicio en los corregimientos y en muchas de esas pruebas la calidad de agua salió no buena, o no acta para el consumo humano.
Punto seguido se presenta el reporte del Instituto Nacional de Salud en lo referente al Índice de Riesgo en la Calidad de Agua -IRCA correspondiente al Operador Aquaoccidente S.A. E.S.P, para la vigencia 2017:

Resultado Muestras Por Municipios

INSTITUTO NACIONAL DE SALUD

Departamento Valle del Cauca
Municipio : Palmira
Periodo : 01/01/2017 31/12/2017

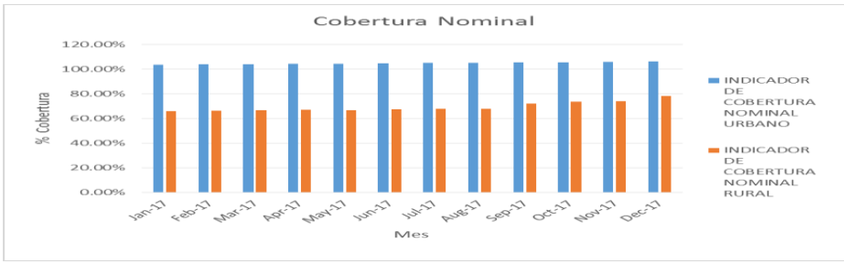
Persona Prestadora	Nº de Muestra	Fecha de Toma	Finalidad	IRCA Basico	IRCA Especial	IRCA	Nivel de riesgo
AQUAOCCIDENTE S.A E.S.P	155	31/01/2017	Vigilancia	0	0	0	SIN RIESGO
	159	27/02/2017	Vigilancia	0	0	0	SIN RIESGO
	161	29/03/2017	Vigilancia	0	0	0	SIN RIESGO
	165	27/02/2017	Vigilancia	0	0	0	SIN RIESGO
	166	18/04/2017	Vigilancia	0	0	0	SIN RIESGO
	169	17/05/2017	Vigilancia	0	0	0	SIN RIESGO
	173	05/06/2017	Vigilancia	0	0	0	SIN RIESGO
	177	17/05/2017	Vigilancia	0	0	0	SIN RIESGO
	179	05/06/2017	Vigilancia	0	0	0	SIN RIESGO
	180	05/06/2017	Vigilancia	0	0	0	SIN RIESGO
	183	17/07/2017	Vigilancia	0	0	0	SIN RIESGO
	187	17/07/2017	Vigilancia	0	0	0	SIN RIESGO
	191	10/08/2017	Vigilancia	0	0	0	SIN RIESGO
	196	30/10/2017	Vigilancia	0	0	0	SIN RIESGO
	201	22/11/2017	Vigilancia	0	0	0	SIN RIESGO
	202	22/11/2017	Vigilancia	0	0	0	SIN RIESGO
	203	22/11/2017	Vigilancia	0	0	0	SIN RIESGO
	205	12/12/2017	Vigilancia	0	0	0	SIN RIESGO
	207	12/12/2017	Vigilancia	0	0	0	SIN RIESGO
	152	31/01/2017	Vigilancia	0	0	0	SIN RIESGO
	156	31/01/2017	Vigilancia	0	0	0	SIN RIESGO
	168	18/04/2017	Vigilancia	0	0	0	SIN RIESGO
	175	29/03/2017	Vigilancia	0	0	0	SIN RIESGO
	176	08/05/2017	Vigilancia	0	0	0	SIN RIESGO
	181	18/04/2017	Vigilancia	0	0	0	SIN RIESGO
	190	10/08/2017	Vigilancia	0	0	0	SIN RIESGO
	197	30/10/2017	Vigilancia	0	0	0	SIN RIESGO
	198	30/10/2017	Vigilancia	0	0	0	SIN RIESGO
	204	22/11/2017	Vigilancia	0	0	0	SIN RIESGO
	208	12/12/2017	Vigilancia	0	0	0	SIN RIESGO
	209	12/12/2017	Vigilancia	0	0	0	SIN RIESGO
	154	31/01/2017	Vigilancia	0	0	0	SIN RIESGO
	157	27/02/2017	Vigilancia	0	0	0	SIN RIESGO
	158	27/02/2017	Vigilancia	0	0	0	SIN RIESGO
	162	03/04/2017	Vigilancia	0	0	0	SIN RIESGO
	178	17/05/2017	Vigilancia	0	0	0	SIN RIESGO
	185	17/07/2017	Vigilancia	0	0	0	SIN RIESGO
	186	17/07/2017	Vigilancia	0	0	0	SIN RIESGO
	192	10/08/2017	Vigilancia	0	0	0	SIN RIESGO
	194	28/09/2017	Vigilancia	0	0	0	SIN RIESGO
	199	30/10/2017	Vigilancia	0	0	0	SIN RIESGO
	200	23/10/2017	Vigilancia	0	0	0	SIN RIESGO
	153	31/01/2017	Vigilancia	0	0	0	SIN RIESGO
	160	29/03/2017	Vigilancia	0	0	0	SIN RIESGO
	163	03/04/2017	Vigilancia	0	0	0	SIN RIESGO
	164	03/04/2017	Vigilancia	0	0	0	SIN RIESGO
	167	18/04/2017	Vigilancia	0	0	0	SIN RIESGO
	170	17/05/2017	Vigilancia	0	0	0	SIN RIESGO
	171	17/05/2017	Vigilancia	0	0	0	SIN RIESGO
	172	05/06/2017	Vigilancia	0	0	0	SIN RIESGO
	174	29/03/2017	Vigilancia	0	0	0	SIN RIESGO
	182	17/07/2017	Vigilancia	0	0	0	SIN RIESGO
	184	17/07/2017	Vigilancia	0	0	0	SIN RIESGO
	188	10/08/2017	Vigilancia	0	0	0	SIN RIESGO
	189	10/08/2017	Vigilancia	0	0	0	SIN RIESGO
	193	10/08/2017	Vigilancia	0	0	0	SIN RIESGO
	195	28/09/2017	Vigilancia	0	0	0	SIN RIESGO
	206	12/12/2017	Vigilancia	0	0	0	SIN RIESGO

2.1.2 Indicador de cobertura

- **Indicador de Cobertura Nominal Acueducto**

La firma supervisora Brain observó que la cobertura urbana en todos los meses se encuentra por encima del 100%, mientras que en la zona rural estuvo por encima del 65%, lo que parecería una disminución del indicador con respecto al año anterior, sin embargo, esto se debe a dos motivos:

- ✓ El primero es que la información sobre el número de viviendas certificada para el año 2017 por la Secretaria de Planeación del Municipio de Palmira fue actualizada al operador con referencia al año anterior.
- ✓ El segundo motivo corresponde a que muchos de los predios rurales registrados por la Secretaria de Planeación, se encuentran por fuera de los perímetros de prestación del servicio establecidos por el Operador y presentados durante el año 2017.



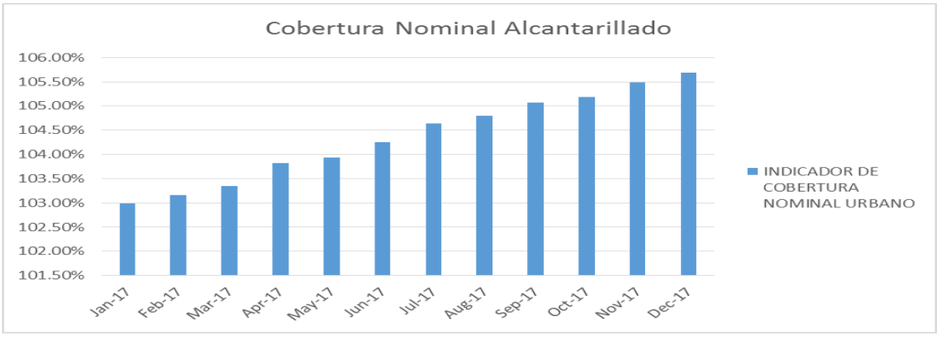
- **Cumplimiento de cobertura de acueducto (ICBAC)**

Este indicador no se encuentra asociado a multas según lo establecido en el acta de concertación de indicadores, metas y multas. La firma Supervisora hace seguimiento al mismo y encuentra que el operador a diciembre de 2017 ha llegado a más usuarios de los que se proyectaba en el estudio tarifario que se tiene como línea base, llegando a un valor de 107,86% en el sector urbano y un 173,47% en el sector rural.

MES	ene-17	feb-17	mar-17	abr-17	may-17	jun-17	jul-17	ago-17	sep-17	oct-17	nov-17	dic-17
TOTAL SUSCRIPTORES FACTURADOS ZONA URBANA	79893	80125	80192	80574	80623	80748	81060	81191	81420	81511	81686	81848
TOTAL SUSCRIPTORES FACTURADOS ZONA RURAL	7266	7298	7335	7358	7341	7406	7449	7471	7912	8105	8142	8601
PROYECCIÓN CLIENTES ZONA URBANA (ESTUDIO TARIFARIO)	75885	75885	75885	75885	75885	75885	75885	75885	75885	75885	75885	75885
PROYECCIÓN CLIENTES ZONA RURAL (ESTUDIO TARIFARIO)	4958	4958	4958	4958	4958	4958	4958	4958	4958	4958	4958	4958
CUMPLIMIENTO DE COBERTURA ACUEDUCTO (ICBAC) URBANO	105.28%	105.59%	105.68%	106.18%	106.24%	106.41%	106.82%	106.99%	107.29%	107.41%	107.64%	107.86%
CUMPLIMIENTO DE COBERTURA ACUEDUCTO (ICBAC) RURAL	146.55%	147.19%	147.94%	148.40%	148.06%	149.37%	150.24%	150.68%	159.58%	163.47%	164.22%	173.47%
META ICBAC	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.

- **Cobertura Nominal Alcantarillado**

La firma supervisora manifiesta que se puede observar que la cobertura urbana en todos los meses se encuentra por encima del 100%, sin embargo se encuentra en valores menores al año pasado, lo que parecería una disminución del indicador con respecto al año anterior, sin embargo el principal motivo de esto es que la información sobre el número de viviendas certificada para el año 2017 por la secretaria de planeación del municipio de Palmira fue actualizada al operador con referencia al año anterior, a pesar de esta actualización, el número de predios entregado por planeación sigue siendo menor al número de usuarios dentro de la base de datos del operador.
La cobertura en el servicio de alcantarillado en la zona rural solo se presenta en los corregimientos de Barrancas y Guayabal.



- **Cumplimiento de cobertura de Alcantarillado (ICBAL)**

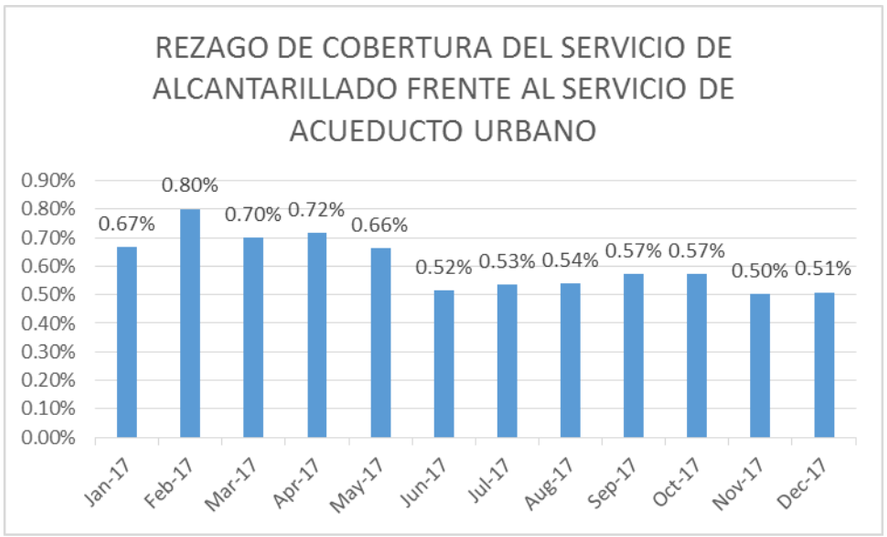
Este indicador no se encuentra asociado a multas según lo establecido en el acta de concertación de indicadores, metas y multas, se hace seguimiento al mismo y se encuentra que el operador a diciembre de 2017 ha llegado a más usuarios de los que se proyectaba en el estudio tarifario que se tiene como línea base, llegando a un valor de 109.58% en el sector urbano y un 105.5% en el sector rural.

MES	ene-17	feb-17	mar-17	abr-17	may-17	jun-17	jul-17	ago-17	sep-17	oct-17	nov-17	dic-17
TOTAL SUSCRIPTORES FACTURADOS ZONA URBANA	79379	79508	79653	80022	80112	80351	80648	80776	80979	81069	81299	81456
TOTAL SUSCRIPTORES FACTURADOS ZONA RURAL	752	755	757	761	761	786	785	787	788	788	790	789
PROYECCIÓN CLIENTES ZONA URBANA (ESTUDIO TARIFARIO)	74333	74333	74333	74333	74333	74333	74333	74333	74333	74333	74333	74333
PROYECCIÓN CLIENTES ZONA RURAL (ESTUDIO TARIFARIO)	748	748	748	748	748	748	748	748	748	748	748	748
CUMPLIMIENTO DE COBERTURA ACUEDUCTO (ICBAL) URBANO	106.79%	106.96%	107.16%	107.65%	107.77%	108.10%	108.50%	108.67%	108.94%	109.06%	109.37%	109.58%
CUMPLIMIENTO DE COBERTURA ACUEDUCTO (ICBAL) RURAL	100.5%	100.9%	101.2%	101.7%	101.7%	105.1%	104.9%	105.2%	105.3%	105.3%	105.6%	105.5%
META ICBAL	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.	N.A.

- **Rezago de la Cobertura del servicio de alcantarillado con respecto al servicio de acueducto.**

El Supervisor manifiesta, que este indicador se calcula de manera urbana debido a que Aquaoccidente opera el alcantarillado en la zona urbana y en la zona rural solo en los corregimientos de Barrancas y Guayabal.

El rezago se debe principalmente a la distribución de algunos grupos de la población como lo son el sector de Guayabal, algunas viviendas en los barrios San Pedro y Las Vegas las cuales en el momento se encuentran generando aun vertimientos directamente al rio Palmira, estas viviendas cuentan con un sistema de alcantarillado pero al no estar conectados directamente a la red principal operada por Aquaoccidente legalmente no se les puede hacer cobro por el servicio de alcantarillado, se espera que este porcentaje disminuya con la construcción de los colectores e interceptores de la parte alta y parte baja del rio Palmira.



2.1.3 Ejecución del plan de obras e inversiones (POI)

- **Liquidación Inversiones 2015 realizadas por el Operador**

La firma Supervisora BRAIN Ingeniería SAS y el Operador AQUAOCCIDENTE S.A E.S.P., realizan la validación del saldo pendiente por aplicar de las inversiones vigencia 2015 en cumplimiento al contrato de operación, arrojando el siguiente resultado:

- ✓ **Primero:** Se debe recordar que en la liquidación de las inversiones vigencia 2015 se presentó un saldo pendiente por ser aplicado por parte del Operador en la línea de acueducto.
- ✓ **Segundo:** Las líneas que presentaron saldo a favor del PAOI 2015 corresponden al balance de la ejecución de los excedentes de los proyectos de Rozo y Bolo, el valor pendiente por ejecutar asciende a $962.879.079, valor que fue ejecutado teniendo en cuenta lo aprobado en el acta de comité técnico y fiduciario.
- ✓ **Tercero:** Finalmente para el cierre de las inversiones correspondientes al PAOI 2015 se aplican $75.453.351, del contrato 010-2017 (primera acta de

obra $70.848.217 más el 6.5% de interventoría), el valor restante de la ejecución de este contrato se contabilizará para la ejecución del PAOI 2017

- ✓ **Cuarto:** La aplicación de los $962.879.079, teniendo en cuenta lo autorizado para que se aplicara en el proyecto Tienda Nueva y en la reposición de tubería matriz que de Barrancas conduce a la ciudad fue así:

BALANCE OBRAS PENDIENTES DE 2015	
SALDO A EJECUTAR	$962.879.079
VALOR EJECUTADO OBRA EL ROSAL	$128.726.641
VALOR EJECUTADO OBRA TIENDA NUEVA 1	$696.469.646
VALOR EJECUTADO TUBERIA MATRIZ	$62.229.441
VALOR EJECUTADO OBRA TIENDA NUEVA 2	$75.453.351
SALDO PENDIENTE POR EJECUTAR	**$0**

Fuente: Informe de gestión Brain Ingeniería SAS.

Obras Complementarias Tienda Nueva

Reparación red matriz conduce de Barrancas a la ciudad

- **Liquidación Inversiones 2016 realizadas por el Operador**

Con los valores presentados se puede dar por cumplido el PAOI 2016, con una ejecución total del 100%, esto debido a lo asegurado por el Operador durante el comité de supervisión del 8 de febrero de 2018, donde afirmó que el contrato 015-2016 no sufriría ninguna adición en dinero y que se ejecutaría el 100% del valor actual del contrato, dada esta afirmación por parte del Operador, se consignó como ejecución en la línea de optimización del sistema de floculación decantación el resultado de la resta entre el valor total del contrato 015-2016 con su respectiva interventoría menos lo ejecutado en la línea correspondiente al tanque de contacto de cloro, dicho valor quedó consignado en la tabla anterior en la línea "Optimización del Sistema Convencional Floculación – decantación línea 1".

Nombre POI	Valor POI ($ de 2012)	Valor aprobado Actas de comité ($ de 2016)	Valor Ejecutado ($ de 2016)
SISTEMA DE ACUEDUCTO			
REHABILITACIÓN PRODUCCION CASCO URBANO:			
CAMARA DE REPARTICION Y BY PASS			
Rehabilitación general del desagüe en el compartimiento de cámara de distribución	**$32,000,000**	**$35,674,531**	**$44,262,867**
SEDIMENTADORES CONVENCIONALES			
Optimización sistema convencional floculación - decantación línea 1	**$3,214,320,000**	**$3,583,417,448**	**$3,837,564,097**
CLORACION			
Mejoramiento del Tanque de Contacto de Cloro, revestimiento superficies interiores.	**$150,000,000**	**$167,224,364**	**$230,735,903**
TANQUES DE ALMACENAMIENTO DE AGUA POTABLE			
Mejoramiento estructural Tanques de almacenamiento y distribución 1, 2, 3, 4 y de la cúpula del tanque alto de lavado de filtros.	**$268,400,000**	**$299,220,128**	**$0**
Adecuación, montaje y obra civil de dos (2) tanques de 50 m3 en plástico reforzado con fibra de vidrio PFRV, para almacenamiento de Sulfato de Aluminio, dimensiones propuestas h= 7,0m d=3,1m	**$85,000,000**	**$94,760,473**	**$111,691,556**
TABLEROS ELECTRICOS E INSTRUMENTACIÓN EN LOS SISTEMAS			
Adecuación celdas y tableros de la subestación principal, ajuste a lo establecido en el RETIE.	**$80,000,000**	**$89,186,327**	**$289,449,973**
REPOSICIÓN PRODUCCION CASCO URBANO:			
TABLEROS ELECTRICOS E INSTRUMENTACIÓN EN SISTEMAS			
Nueva acometida y transformador seco de 300 kva13200/440 voltios para alimentar motores, de 300 HP	**$440,800,000**	**$491,416,664**	**$342,181,028**
REPOSICIÓN REDES AC CASCO URBANO:			
REDES DE DISTRIBUCIÓN ÁREA URBANA y estrategias de reducción ANC			
Reposición Redes Finas y estrategias reducción ANC	**$959,364,000**	**$1,158,080,471**	**$975,611,269**
EXPANSIÓN PRODUCCION CASCO URBANO:			

SISTEMA ALTERNO DE CAPTACION y CONSTRRUCCIÓN DE POZOS PROFUNDOS COMO PARTE DEL PLAN DE CONTINGENCIA			
Construcción Pozo Profundo para un caudal total de 100 L/s, incluye estudios previos, perforación del pozo, sistema de bombeo, protección eléctrica y tuberías de interconexión. Lote a cargo del Municipio de Palmira.	**$1,278,636,000**	**$1,425,460,611**	**$1,618,220,673**
EXPANSIÓN ZONA RURAL (Diferente a Rozo, La Torre, La Acequia y Bolos)			
REDES DE ACUEDUCTO			
Bombeo Tienda Nueva. Incluye la instalación de los equipos de tele gestión y macromedición y las obras civiles adicionales en la tubería de impulsión hasta el tanque de distribución y en la caseta de bombeo del acueducto regional.	**$90,000,000**	**$100,334,618**	**$0**
TOTAL ACUEDUCTO	**$6,598,520,000**	**$7,444,775,635**	**$7,449,717,365**
SISTEMA DE ALCANTARILLADO			
REPOSICIÓN Y REHABILITACIÓN CASCO URBANO:			
REDES DE ALCANTARILLADO			
Control de Inundaciones	**$1,000,000,000**	**$1,128,249,310**	**$1,124,101,922**
TOTAL ALCANTARILLADO	**$1,000,000,000**	**$1,128,249,310**	**$1,124,101,922**
TOTAL ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO	**$7,598,520,000**	**$8,573,024,945**	**$8,573,819,287**

Fuente: Informe Supervisor Brain Ingeniería SAS

Para el registro en la contabilidad del Municipio de Palmira de las inversiones realizadas por el Operador para el año 2016 y en vista que hay proyectos que aún no tienen un cierre en su ejecución, a continuación, se presentan los valores de los proyectos terminados para cada uno de los componentes de Planta, Acueducto y Alcantarillado con corte al 31 de diciembre de 2017.

PLANTA	**$2,524,850,444**
Optimización desagües cadica	$44,262,867
Mejoramiento tanque de contacto de cloro	$230,735,903
Sistema eléctrico de carga	$359,061,542
Adecuación celdas y tableros de la subestación	$272,569,459
Construcción pozo	$1,618,220,673
ACUEDUCTO	**$596,212,752**
Reposición en redes Barrio San Pedro y otros	$575,094,444
Reposición en redes Barrio la Benedicta	$21,118,308
ALCANTARILLADO	**$1,124,101,922**
Control de inundaciones drenaje Sur	$1,124,101,922

- **Registros Fotográficos**

Rehabilitación cámara de distribución- CADICA

Optimización Línea de Floculación decantación Línea 1

Mejoramiento Tanque contacto de Cloro

Adecuación Subestación 400KVA RETIE

Construcción Subestación 225KVA para acometida de Pozo Profundo

Construcción pozo profundo en la PTAP

Reposición de redes y gestión de reducción de Agua No Contabilizada

Drenaje Sur y revestimiento del canal

- **Plan Anual de Obras e Inversiones (PAOI) vigencia 2017**

El Plan de Obras e Inversiones que hace parte del contrato de operación suscrito entre Aguas de Palmira S.A E.S. P y Aquaoccidente S.A E.S.P., ha sido revisado y modificado por las partes mediante los comités técnicos, fiduciarios y juntas directivas de ambas empresas. Para el año 2017 mediante comité técnico y comité fiduciario se aprobaron modificaciones al plan de obras e inversiones, al igual que se solicitó que toda la inversión que se encontraba fijada para este año se dejara contratada así su ejecución se terminara o se realizará en el 2018.

- **En la línea de Alcantarillado**

El operador no tenía asignada inversión para la vigencia 2017, sin embargo, adelantó los pagos correspondientes a las vigencias 2018 y 2020 de la línea de control de drenajes, del proyecto denominado “Drenaje Sur” obra que fue realizada y entregada en funcionamiento por la firma Moreno Tafur. Es de recordar que esta obra fue incluida en el POI a solicitud de la anterior Administración Municipal, para dar cumplimiento a requerimiento de la Autoridad Ambiental CVC, y cuyos pagos quedaron distribuido para las vigencias 2014, 2015, 2016, 2018 y 2020.

A continuación, se presenta el cuadro que contiene la inversión a ejecutar por el operador para la vigencia 2017. Es importante mencionar que todo el valor de la inversión al cierre del año se encontraba contratado y ejecutado en un 88,4% aproximadamente, quedando pendiente algunas actividades que presentaron problema en el trámite inicial.

Nombre POI	Valor POI ($ de 2012)	Valor aprobado Actas de comité ($ de 2017)	Valor Ejecutado ($ de 2017)
SISTEMA DE ACUEDUCTO			
REHABILITACIÓN PRODUCCION CASCO URBANO:			
CAPTACIÓN Y ADUCCIÓN DE AGUA (Caudal de diseño 1.500 l/s)			
Bocatoma (Rejilla de Fondo): Rehabilitación general	**$265,000,000**	**$316,177,766**	**$161,000,283**
CAMARA DE REPARTICIÓN Y BY PASS			
Cámara: Rehabilitación general de la cámara de medición de caudales	**$100,000,000**	**$119,312,365**	**$125,283,583**
TANQUES DE ALMACENAMIENTO DE AGUA POTABLE			
Tanque No 4: Rehabilitación general	**$150,000,000**	**$178,968,547**	**$127,193,978**
Tanque No 1: Rehabilitación general	**$25,000,000**	**$29,828,091**	**$0**
Tanque No 2: Rehabilitación general	**$25,000,000**	**$29,828,091**	**$0**
REPOSICIÓN PRODUCCION CASCO URBANO:			
BOMBEOS			

Reposición sistema bombeo Barrancas incluye tubería de descarga	**$270,000,000**	**$322,143,384**	**$64,451,865**
REPOSICIÓN REDES AC CASCO URBANO y RURAL:			
REDES DE DISTRIBUCIÓN ÁREA URBANA y estrategias de reducción ANC			
Expansión y/o reposición redes de acueducto urbano y rural, y estrategias de reducción de ANC	**$1,653,252,000**	**$1,972,534,052**	**$1,592,181,770**
EXPANSIÓN PRODUCCION CASCO URBANO:			
FILTRACIÓN			
Mejoramiento en unidades de filtración en PTAP	**$566,000,000**	**$675,307,983**	**$662,414,108**
GESTION DEL RIESGO			
Construcción del nuevo sistema de desinfección MIOX para mitigar riesgos por escapes de gas Cloro.	**$3,146,000,000**	**$3,753,566,987**	**$3,850,866,933**
Reforzamiento estructural de edificaciones para cumplir norma NSR-10	**$300,000,000**	**$357,937,094**	**$274,740,512**
TOTAL ACUEDUCTO	**$6,500,252,000**	**$7,755,604,360**	**$6,858,133,032**
SISTEMA DE ALCANTARILLADO	**Valor POI ($ de 2012)**	**Valor aprobado Actas de comité ($ de 2017)**	**Valor Ejecutado ($ de 2017)**
REPOSICIÓN Y REHABILITACIÓN CASCO URBANO:			
REDES DE ALCANTARILLADO			
Control de Inundaciones	**$0**	**$0**	**$2,250,338,486**
TOTAL ALCANTARILLADO	**$0**	**$0**	**$2,250,338,486**
TOTAL ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO	**$6,500,252,000**	**$7,755,604,360**	**$9,108,471,518**

Fuente: Informe firma supervisora Brain Ingeniería SAS.

- **En la Línea de Acueducto**

La inversión correspondiente para la vigencia 2017 era de $7.755.604.360, de lo cual se encuentra ejecutado a diciembre de 2017 $6.858.133.032, quedando pendiente por ejecutar $897.471.328.

Punto seguido se presenta cuadro de contratación y estado de la ejecución de obras PAOI 2017 Aquaoccidente S.A E.S.P.

CONTRATO	TIPO DE CONTRATO	FECHA DE FIRMA	CONTRATISTA	OBJETO	ESTADO
001-2017	Contrato de Obra	13 de Enero de 2017	Bego Ingeniería Constructores S.A.S.	Efectuar el reforzamiento de las estructuras correspondientes a los tanques de almacenamiento de agua potable que surten al corregimiento de Barrancas y del edificio de químicos que se encuentra ubicado en la Planta de Tratamiento de Agua Potable, corregimiento de Barrancas, Municipio de Palmira, Valle del Cauca	Terminado
004-2017	Contrato de Obra	23 de Enero de 2017	Alejandro De La Rosa Cifuentes Sarria	Realizar los empalmes con las redes existentes de acueducto en los corregimientos de Agua clara, Tienda Nueva, La Pampa, La Bolsa y La Cascada, Municipio de Palmira, Valle del Cauca. Efectuar el suministro e instalación de 304 acometidas domiciliarias entre 0 a 7 m de longitud en los corregimientos mencionados. Lo anterior incluye suministro e instalación de collarín, registro de incorporación, registro de corte, manguera, medidor de caudal, conjunto de medición, cajilla en polipropileno, trampillo y registro de usuario, acoples y accesorios requeridos para su correcta instalación y puesta en operación. Así como efectuar la conexión de nueva acometida con la red interna existente al interior de las viviendas. Realizar la conexión de 643 nuevas acometidas con la red interna existente al interior de las viviendas que se encuentran ubicadas en los corregimientos mencionados. Lo cual incluye la instalación de medidores de caudal domiciliario, en las viviendas que cuenten con acometida y conjunto cajilla de medición y trampillo para registro de usuario. Llevar a cabo el suministro e instalación de 12 macro-medidores.	Terminado
005-2017	Contrato de Obra	23 de Febrero de 2017	Tecno ductos S.A.S.	Efectuar la instrumentación en sectores hidráulicos, que consiste en la construcción de cámaras reguladoras de presión que permitan realizar gestión, control y administración de presiones en los sectores de Rozo y el Bolo, para minimizar perdidas y reducir la incidencia de daños y fugas en cajillas, garantizando una medición más efectiva y control de volúmenes suministrados, las obras se efectuaran en el Municipio de Palmira, departamento del Valle del Cauca, de conformidad con las especificaciones detalladas en este contrato y con las contenidas en los anexos establecidos en la cláusula segunda, los cuales forman parte integrante del mismo.	Terminado

007-2017	Contrato de Obra	3 de Marzo de 2017	Ingeniería, Maquinaria y Transportes S.A.S.	efectuar las obras necesarias para la reposición de redes de acueducto de la carrera 17 entre las calles 31 y 31a, carrera 17 entre calles 31 y 30, carrera 20 entre calles 29 y 30, carrera 19 entre calles 31 y 30, carrera 32 entre calles 36 y 35, carrera 31 ente calles 23 y 22, carrera 20 entre calles 28 y 27 en el Municipio de Palmira, del Departamento del Valle del Cauca, los tramos de red de las direcciones indicadas pueden variar o ser cambiadas si así lo determina LA CONTRATANTE, informando previamente al CONTRATISTA sin que ello afecte las condiciones pactadas en este contrato y en los documentos que lo conforman	En ejecución
010-2017	Contrato de Obra	26 de Julio de 2017	Alejandro De La Rosa Cifuentes Sarria	Efectuar la extensión de redes de acueducto para la conexión de usuarios que se encuentran situados en los callejones faltantes de dicha infraestructura, los cuales están ubicados en los corregimientos de Tienda Nueva, La Pampa, La Bolsa y La Cascada del Municipio de Palmira, Valle del Cauca.	En ejecución
011-2017	Contrato de Obra	1 de Agosto de 2017	Bego Ingeniería Constructores S.A.S.	Efectuar la "Reposición Bombeo Barrancas Etapa 2" que consiste en el suministro e instalación del equipo de bombeo, llenado de tanques, manifolds (Succión y descarga) y columnas de llenado de tanques; así como la reposición del tramo de tubería del sistema de lavado de filtros y distribución al corregimiento de Barrancas, municipio de Palmira, Valle del Cauca	En Ejecución
012-2017	Contrato de Obra	1 de Agosto de 2017	Bego Ingeniería Constructores S.A.S.	Efectuar la rehabilitación de la cámara de distribución de caudales "CADICA" y de la cámara de confluencia de tuberías de aducción a la Planta de Tratamiento "Barrancas", Municipio de Palmira, Valle del Cauca	Terminado
013-2017	Contrato de Obra	1 de Agosto de 2017	Bego Ingeniería Constructores S.A.S.	Efectuar el suministro, montaje y puesta en funcionamiento del sistema de medición y regulación del caudal captado en la "Bocatoma Nima1", Municipio de Palmira, Valle del Cauca.	En ejecución
015-2017	Contrato de Obra	13 de Octubre de 2017	Ingeniería, Maquinaria y Transportes S.A.S.	Efectuar las obras necesarias para la reposición urbana de redes de acueducto de la calle 43 entre las carreras 28 y 32a del barrio Berlín y la carrera 31 entre calles 45 y 46a del barrio Estonia, Municipio de Palmira, Departamento del Valle del Cauca.	En ejecución

- **Registro fotográfico**

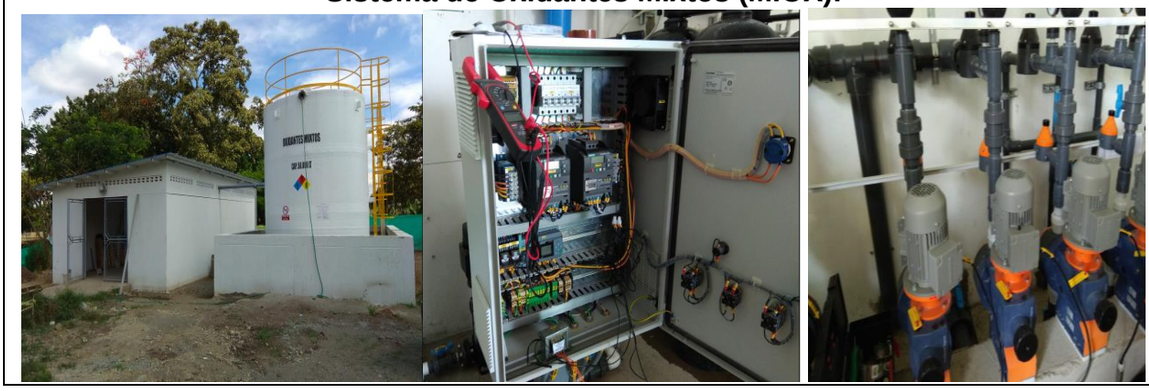
Rehabilitación General Bocatoma (San Emigdio)

Reposición de Redes

Gestión de Agua No Contabilizada y Control de Presiones

Mejoramiento Unidades de Filtración en PTAP

Sistema de Oxidantes Mixtos (MIOX):



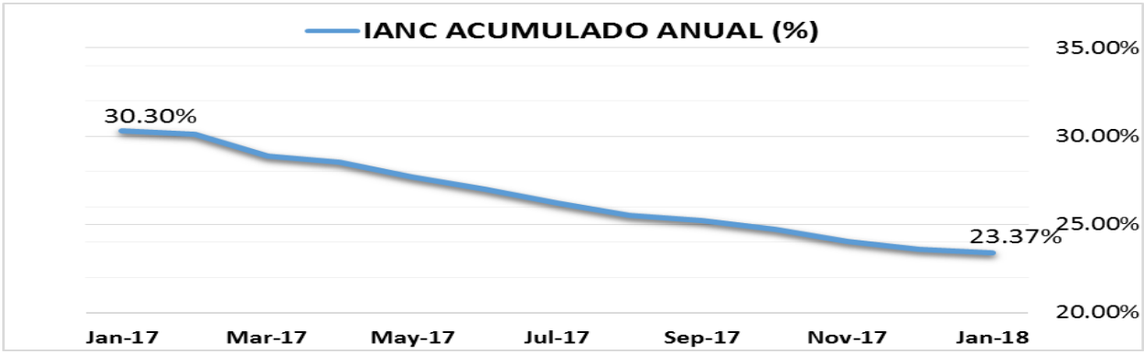
Reforzamiento estructural edificaciones para cumplimiento Norma NSR10 (sismo resistencia)

Control Presión de Caudales

2.1.4 Otros indicadores contrato de operación.

- **Índice de Agua No Contabilizada (IANC)**

Según la metodología que estableció la supervisión para la revisión de este indicador se puede observar que el operador inició el año con un IANC por debajo del 31.99%, lo cual está dentro de lo establecido en el acta de concertación de indicadores metas y multas, Al cierre del año 2017, el IANC de la ciudad de Palmira registró un valor de 23,59%, con una disminución de 7,2% comparado con el cierre del año 2016. La disminución del IANC se debe a la potencialización del plan de actividades establecido como control del indicador, tales como: gestión de presiones, búsqueda de fugas, sustitución de redes, tiempos de atención de fugas, ajuste sectores hidráulicos, revisión de clientes por posibles fraudes, clandestinos o ilegales y verificación de la calidad de la micro medición.



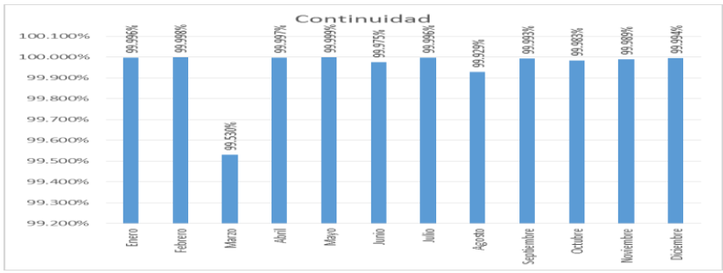
- **Comportamiento del IANC acumulados anual 2017**

DETALLE	ene-17	feb-17	mar-17	abr-17	may-17	jun-17	jul-17	ago-17	sep-17	oct-17	nov-17	dic-17	ene-18
IANC ACUMULADO (%)	30.30%	30.13%	28.87%	28.52%	27.69%	27.00%	26.20%	25.50%	25.24%	24.70%	24.01%	23.59%	23.37%

Fuente: Informe Gestión Aquaoccidente S.A. E.S.P.

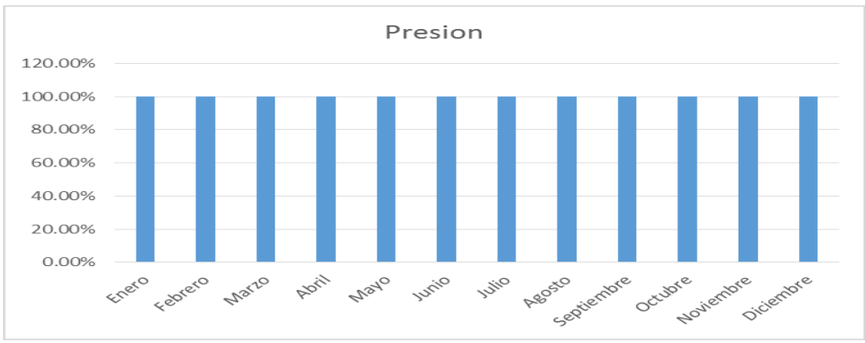
- **Indicador de Continuidad en el Servicio (ICI)**

La meta establecida en el acta de concertación de indicadores metas y multas indica el tiempo de prestación activo del servicio de acueducto debe estar por encima del 99%, se puede observar que el operador prestó activamente el servicio de acueducto por encima de este valor en todos los meses del año 2017, en el caso puntual de marzo, se observa una disminución del indicador con respecto a los demás meses, esto se debe al evento acontecido el día 20 de marzo, en el cual se afectó la prestación del servicio de acueducto durante aproximadamente 24 horas, debido a las fuertes lluvias que ocasionaron una creciente en el rio Nima el cual arrastró una empalizada que obstruyó la captación alterna en funcionamiento debido a la salida de funcionamiento de la captación principal operada por EPSA, esta emergencia fue satisfactoriamente.



- **Índice de presión en el servicio**

Según lo establecido en el contrato de operación el operador debe garantizar unas presiones mínimas de 15mca en las franjas horarias de máximo consumo, para el año 2017, el número de puntos a evaluar es 30 según lo establecido en el acta de indicadores metas y multas, el operador suministró los resultados en cada uno de esos puntos y se verificó que la información suministrada a la supervisión fuera la misma que se cargó al SUI.



- **Indicador Operativo y de Calidad Agregado (IOCA)**

Este indicador se mide de acuerdo a lo establecido en la resolución 315 de la CRA, se establece que el indicador no tiene multa, pero debe estar en rango I, para el año 2017 se encuentra en rango I, situación que viene desde el año 2014.

- **Tiempo de atención a daños en la red y reboses**

Todos los daños en la red reportados fueron evaluados y atendidos por parte del operador, con respecto a los reboses que se presentaron durante el año 2017, se atendieron dentro del tiempo establecido en el contrato de operación.

MES	ene-17	feb-17	mar-17	abr-17	may-17	jun-17	jul-17	ago-17	sep-17	oct-17	nov-17	dic-17
DAÑOS EN LA RED Y TIEMPO PROMEDIO DE REPARACIÓN												
Reparaciones en la Red de Alcantarillado (Daño estructural o red central)	5	0	4	2	1	0	1	2	0	5	0	2
Tiempo Promedio de Reparación Daños Alcantarillado (Horas)	18.72	10.96	14.64	18.58	21.96	26.8	19.4	13.56	21.05	11.9	12.63	19.85
NUMERO DE REBOSES Y TIEMPO DE ATENCIÓN												
Número de reboses de alcantarillado	2	0	0	4	0	0	0	0	1	0	0	0
Tiempo de atención de un rebose (Horas)	3.08	0	0	2.37	0	0	0	0	2.72	0	0	0

- **Índice de Limpieza del Sistema de Alcantarillado**

En el acta de concertación de indicadores metas y multas se acuerda lo siguiente: *"El contrato de operación estipula que deberá realizarse el mantenimiento mínimo una vez cada año con equipo especializado de succión presión, AQUAOCCIDENTE considera que es prácticamente imposible realizar limpieza a toda la red en un término de un año, se propone realizar un diagnóstico de toda la red y de acuerdo a éste se diseñará un cronograma de limpieza de la red con equipos de succión presión u otros medios; este cronograma hace parte integral del plan anual de mantenimiento correctivo y preventivo de las redes que se presenta a Aguas de Palmira. En razón a ello, la empresa propone que se realice es seguimiento al cumplimiento del plan".*

A continuación, se presenta el avance de los planes de alcantarillado:

PLAN														
MANTENIMIENTO PREVENTIVO DEL SISTEMA		ene-17	feb-17	mar-17	abr-17	may-17	jun-17	jul-17	ago-17	sep-17	oct-17	nov-17	dic-17	TOTAL
No. Total de Pozos de inspección	#	689	689	689	689	689	689	689	689	689	689	689	689	**8,268**
No. Total Sumideros a Limpiar	#	700	700	700	700	700	700	700	700	700	700	700	700	**8,400**
Longitud de Limpieza de Redes inferiores o iguales a 300mm (12")	Mts	17,693	17,693	17,693	17,693	17,693	17,693	17,693	17,693	17,693	17,693	17,693	17,693	**212,316**
Longitud Total Canales y zanjones a Limpiar	Mts	3,200	3,200	3,200	3,200	3,200	3,200	3,200	3,200	3,200	3,200	3,200	3,200	**38,400**
Limpieza estructuras de separación	#	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	**210**
Limpieza estructuras especiales	#	5	4	2	6	4	3	4	5	4	4	2	6	**49**
Tuberias con bajas velocidades (Arrastre)	Tramo	46	46	46	46	46	46	46	46	46	46	46	46	**552**
Inspección de colectores con cámaras de video	Mts	617	617	617	617	617	617	617	617	617	617	617	617	**7,404**
EJECUCIÓN														
No. Total de Pozos de inspección	#	899	539	709	687	602	630	772	785	896	593	753	835	**8,700**
No. Total Sumideros a Limpiar	#	449	693	909	366	1460	797	784	942	570	552	627	854	**9,003**
Longitud de Limpieza de Redes inferiores o iguales a 300mm (12")	Mts	25561	22746	21318	24274	20537	12452	17393	24598	20078	23618	19262	24453	**256,290**
Longitud Total Canales y zanjones a Limpiar	Mts	3758	3682	3980	3816	3040	3209	2836	3410	4248	4060	3819	3225	**43,083**
Limpieza estructuras de separación	#	14	18	5	83	0	11	14	46	118	19	16	30	**374**
Limpieza estructuras especiales	#	8	4	8	2	15	2	12	6	7	4	9	23	**100**
Tuberias con bajas velocidades (Arrastre)	Tramo	17	16	35	31	26	54	16	26	155	109	164	67	**716**
Inspección de colectores con cámaras de video	Mts	281	736	1702	230	1625	4025	3590	4090	980	992	1119	2755	**22,125**
SEGUIMIENTO DEL CUMPLIMIENTO A LOS PLANES (ACUMULADO)														
Cumplimiento del cronograma de matenimientos preventivo de sumideros (Indice de limpieza de sumideros)	%	5.35%	13.60%	24.42%	28.77%	46.15%	55.64%	64.98%	76.19%	82.98%	89.55%	97.01%	107.18%	**107.18%**
Cumplimiento del cronograma de matenimientos preventivo de limpieza en red (red <12")	%	12.04%	22.75%	32.79%	44.23%	53.90%	59.76%	67.96%	79.54%	89.00%	100.12%	109.19%	120.71%	**120.71%**
Cumplimiento del cronograma de matenimientos preventivo limpieza de pozos de inspección (Camaras)	%	10.87%	17.39%	25.97%	34.28%	41.56%	49.18%	58.51%	68.01%	78.85%	86.02%	95.13%	105.22%	**105.22%**
Cumplimiento del cronograma de matenimientos preventivo de Limpieza de canales	%	9.79%	19.38%	29.74%	39.68%	47.59%	55.95%	63.34%	72.22%	83.28%	93.85%	103.80%	112.20%	**112.20%**
Cumplimiento del cronograma de inspección -Limpieza estructuras especiales	%	16.33%	24.49%	40.82%	44.90%	75.51%	79.59%	104.08%	116.33%	130.61%	138.78%	157.14%	204.08%	**204.08%**
Cumplimiento del cronograma de matenimientos preventivo en tuberias con bajas velocidades	%	3.08%	5.98%	12.32%	17.93%	22.64%	32.43%	35.33%	40.04%	68.12%	87.86%	117.57%	129.71%	**129.71%**
Cumplimiento del cronograma de matenimientos preventivo inspección de colectores con cámara de video	%	3.80%	13.74%	36.72%	39.83%	61.78%	116.14%	164.63%	219.87%	233.10%	246.50%	261.62%	298.82%	**298.82%**
Indicador de limpieza en estructuras de separación	%	6.67%	15.24%	17.62%	57.14%	57.14%	62.38%	69.05%	90.95%	147.14%	156.19%	163.81%	178.10%	**178.10%**

2.2 Informe detallado de la verificación del cumplimiento jurídico, financiero, de inversión, técnico operativo de la prestación, comercial y administrativo, del contrato de operación suscrito con el socio con acciones de operador o con un operador especializado o personas prestadoras con experiencia especializada de ella como persona jurídica o alguno de sus socios en servicios públicos.

2.2.1 Cumplimiento jurídico

- **Certificaciones Contractuales**

En el contrato de operación establece una serie de certificaciones y requisitos que se deben de cumplir por parte del Operador.

A continuación, se presenta cuadro que contiene la relación de certificaciones y requerimientos cumplidos por el operador hasta el 31 de diciembre de 2017.

Entidad que Certifica	Numero de Certificación o Documento	Alcance de la acreditación	Vigencia	Observaciones
Organismo Nacional de Acreditación de Colombia	11-LAC-021	Calibración Laboratorio Permanente	07/11/2019	Laboratorio de Medidores
Organismo Nacional de Acreditación de Colombia	11-LAB-022	Ensayo de calidad de Agua	011/11/2019	Laboratorio control de calidad de agua (PTAP)
Bureau Veritas	CO243075	Sistema de Gestión de Calidad	15/09/2018	Norma ISO 9001:2008
SENA	001067	Evaluación y cartificación de Competencias Laborales	N/A	Todos lo certificados de los colaboradores fueron revisados y se encuentran en vigencia
CVC	RES 0720 No 0721 000005 de 2015	Concesión de Aguas Superficiales de uso Publico	01/01/2045	Captación superficial de agua en la planta rio Nima
CVC	RES 0100 No 0150 020	Cesión de Licencia Ambiental	N/A	Manejo del embalse de regulación de aguas lluvias en el bosque municipal

Fuente: Informe Brain Ingeniería SAS.

- **Laboratorio de medidores**

El Operador Aquaoccidente manifiesta en su informe de gestión que con ocasión del traslado del Laboratorio de Medidores de la sede técnica a la Planta de Potabilización, se hizo necesario solicitar a ONAC en abril de 2017, la suspensión voluntaria de la acreditación, mientras se realizan nuevamente todos los ajustes al sistema de gestión del laboratorio.
Para lograr nuevamente la acreditación del laboratorio, se estableció un plan de trabajo que ha tenido como principales actividades: Adecuaciones físicas y traslado del banco de pruebas, calibración de los equipos, adecuaciones al software, ajustes por cambio de norma de calibración y ejecución de pruebas técnicas (R&R y confirmación del método), entre otras.
De otro lado, con el fin de dar respuesta a todas las exigencias de ONAC, se realizaron modificaciones a la oficina de recepción de medidores y bodega de medidores, quedando estas dos de manera independiente y garantizando la separación eficaz de las áreas.

Al cierre del 2017, el porcentaje de implementación del plan de trabajo para lograr nuevamente la acreditación es del 80%, estando pendiente finalizar las pruebas de confirmación del método, ajustar algunos documentos y realizar la auditoria interna.

Fuente: Informe de Gestión de Aquaoccidente S.A E.S.P.

- **Laboratorio de control de calidad de agua potable**

En cumplimiento a la programación establecida por el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia - ONAC para la vigilancia a la acreditación del laboratorio, Manifiesta el Operador Aquaoccidente que, en el mes de noviembre de 2017, se realizó la auditoria de seguimiento al sistema de gestión implementado bajo los requisitos de la ISO/IEC 17025 versión 2005, cuyos resultados fueron satisfactorios lo que permite que se mantenga la acreditación del laboratorio. En esta auditoria se identificaron 5 no conformidades, las cuales son de tipo documental, sin comprometer la competencia técnica del Laboratorio. Para las no conformidades identificadas se levantaron los planes de acción y se presentaron a ONAC, siendo aprobados en el mes de diciembre.

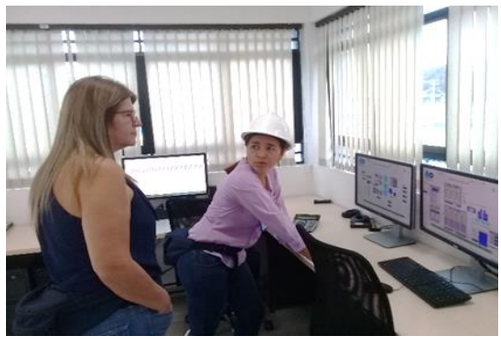
Fuente: Informe de Gestión de Aquaoccidente S.A E.S.P.

- **Sistema de gestión de la calidad**

El operador manifiesta en su informe de gestión que a partir de la expedición de la versión 2015 de la ISO 9001, desde el Departamento de Gestión Empresarial se inició la coordinación de actividades encaminadas a aplicar los nuevos requisitos de la norma, las cuales incluyeron entre otras, la revisión de los cambios de la norma e interpretación de los nuevos requisitos, ajustes al mapa de procesos,

modificaciones documentales, una nueva presentación de los sistemas de gestión en la intranet, socialización de los cambios con todo el personal, formación de auditores internos, ejecución de auditorías internas y planteamiento de acciones para solución de los hallazgos.
Las anteriores acciones, sumadas al compromiso de la alta dirección y del personal en general, permitieron que el resultado de la auditoría realizada entre 2 y 4 octubre por parte del ente certificador, Bureau Veritas, fueran altamente satisfactorios, ya que no se detectaron inconformidades, ni observaciones.

Por lo anterior, Bureau Veritas otorgó la certificación del Sistema de gestión de calidad bajo la versión 2015 de la ISO 9001.



Fuente: Informe de Gestión de Aquaoccidente S.A E.S.P.

- **Polizas y Subcontrataciones**

En referencia al contrato de operación a continuación se muestran las polizas constituidas de acuerdo lo estipulado en el contrato firmado entre AGUAS DE PALMIRA S.A E.S.P. y AQUAOCCIDENTE S.A E.S.P., en la **Cláusula Vigésima Primera** “GARANTIAS”.

1. Póliza de seguro cumplimiento de entidad Estatal N° 85-44-101046100, vigencia desde el 06 de septiembre de 2016 hasta el día 06 septiembre del año 2019.

2. Póliza de seguro de Responsabilidad Civil Extracontractual derivada de cumplimiento N° 85-40-101029478, vigencia desde el 6 de septiembre de 2016 hasta el 06 septiembre del año 2019.

3. Póliza de pago de salarios, prestaciones sociales e indemnizaciones al personal N° 85-44-101046100, vigencia desde el 6 de septiembre de 2016 hasta el 6 de septiembre de 2019.

También aportó el certificado de pago de **Seguridad Social** firmado por el representante legal y el director de recursos humanos, evidenciando así el cumplimiento de las obligaciones estipuladas en las normas laborales vigentes.

Referente al numeral cuatro de la **Cláusula Vigésima Primera** del contrato de operación, AQUAOCCIDENTE S.A E.S.P. cuenta con un seguro multiriesgo con los siguientes datos:

1. Póliza de seguro Multiriesgo N° 0486774-8, Vigencia desde el 1 de junio de 2017 hasta el 1 de junio de 2018.

2. Póliza de seguro de Responsabilidad Civil por Daños a Terceros N° 0471236-1, Vigencia desde el 1 de junio de 2017 hasta el 1 de junio de 2018.

Con estos seguros se cubre el riesgo por daño físico a la infraestructura, rotura accidental de maquinaria, equipos electrónicos (laboratorio, cómputo y control), daño físico a las instalaciones y equipos, lucro cesante y daño emergente por fuerza mayor.

A continuación, se presenta certificado de pago de Seguridad Social firmado por el representante legal y el director de recursos humanos de Aquaoccidente.

Se presenta a continuación un resumen de los contratos correspondientes al plan de obras e inversiones con sus respectivas polizas .

Contrato	Tipo de contrato	Fecha de Firma	Contratista	Estado	Polizas
001-2017	Contrato de Obra	13 de Enero de 2017	Bego Ingeniería Constructores S.A.S.	Terminado	Póliza de cumplimiento N° 430-47-994000037647 con la aseguradora "Solidaria de Colombia" Póliza de Responsabilidad Civil Extracontractual N° 430-74-994000013722 con la aseguradora "Solidaria de Colombia"
004-2017	Contrato de Obra	23 de Enero de 2017	Alejandro De La Rosa Cifuentes Sarria	Terminado	Póliza de seguro de cumplimiento particular N° 45-45-101057520 con la aseguradora "Seguros del Estado S.A." Póliza de Responsabilidad Civil Extracontractual N° 45-40-101038299 con la aseguradora "Seguros del Estado S.A."
005-2017	Contrato de Obra	23 de Febrero de 2017	Tecnoductos S.A.S.	Terminado	Póliza de seguro de cumplimiento particular N° 65-45-101039598 con la aseguradora "Seguros del Estado S.A." Póliza de Responsabilidad Civil Extracontractual N° 65-40-101033056 con la aseguradora "Seguros del Estado S.A."
007-2017	Contrato de Obra	3 de Marzo de 2017	Ingeniería, Maquinaria y Transportes S.A.S.	En ejecución	Póliza de seguro de cumplimiento particular N° 45-45-101058539 con la aseguradora "Seguros del Estado S.A." Poliza de Responsabilidad Civil Extracontractual N° 45-40-101038909 con la aseguradora "Seguros del Estado S.A."
010-2017	Contrato de Obra	26 de Julio de 2017	Alejandro De La Rosa Cifuentes Sarria	En ejecución	Póliza de seguro de cumplimiento particular N° 45-45-101061685 con la aseguradora "Seguros del Estado S.A." Póliza de Responsabilidad Civil Extracontractual N° 45-40-101041160 con la aseguradora "Seguros del Estado S.A."
011-2017	Contrato de Obra	1 de Agosto de 2017	Bego Ingeniería Constructores S.A.S.	En Ejecución	Póliza de cumplimiento N° 430-47-994000039363 con la aseguradora "Solidaria de Colombia" Póliza de Responsabilidad Civil Extracontractual N° 430-74-994000014314 con la aseguradora "Solidaria de Colombia"
012-2017	Contrato de Obra	1 de Agosto de 2017	Bego Ingeniería Constructores S.A.S.	Terminado	Póliza de cumplimiento N° 430-47-994000039365 con la aseguradora "Solidaria de Colombia" Póliza de Responsabilidad Civil Extracontractual N° 430-74-994000014315 con la aseguradora "Solidaria de Colombia"
013-2017	Contrato de Obra	1 de Agosto de 2017	Bego Ingeniería Constructores S.A.S.	En ejecución	Póliza de cumplimiento N° 430-47-994000039371 con la aseguradora "Solidaria de Colombia" Póliza de Responsabilidad Civil Extracontractual N° 430-74-994000014316 con la aseguradora "Solidaria de Colombia"
015-2017	Contrato de Obra	13 de Octubre de 2017	Ingeniería, Maquinaria y Transportes S.A.S.	En ejecución	Póliza de seguro de cumplimiento particular N° 45-45-101063779 con la aseguradora "Seguros del Estado S.A." Póliza de Responsabilidad Civil Extracontractual N° 45-40-101042652 con la aseguradora "Seguros del Estado S.A."
	fuente. Informe Brain Ingenieria				

En relación con la interventoría de las obras, el Operador realiza la interventoría de ellas a través de su casa matriz SUEZ que tiene presencia en Colombia con oficina en el Municipio de Palmira, a la fecha el Operador no ha suscrito con un externo realizar las actividades de interventoría de las obras incluidas en el Plan de Obras e Inversiones, en caso de presentarse esta situación en un futuro, el

Operador deberá presentar el proyecto de pliego de condiciones para aprobación de los miembros del comité técnico, tal y como está establecido en los documentos contractuales.

2.2.2 Financiero

- **Facturacion y Recaudo**

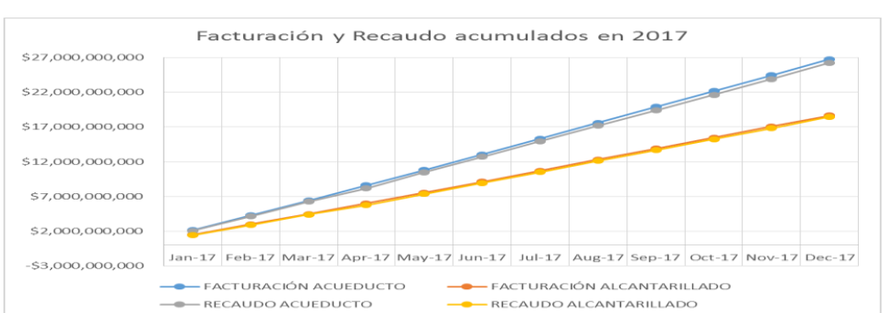
A continuación, se presenta el reporte de la facturación y recaudo totales obtenidos por AQUAOCCIDENTE S.A. E.S.P. en el año 2017 de acuerdo a la información reportada por el operador en el sistema de información, los datos presentados a continuación incluyen los conceptos de recaudo por convenios y recaudo por facturas.

	Año corrido 2017
FACTURACIÓN ACUEDUCTO	$ 26,735,975,820
FACTURACIÓN ALCANTARILLADO	$ 18,643,858,319
INTERESES / RECARGOS AC	$ 327,305,356
INTERESES / RECARGOS ALC	$ 87,012,624
FACTURACIÓN OBRAS AC	$ 3,295,479,916
FACTURACIÓN OBRAS ALC	$ 262,533,767
FACTURACIÓN OTROS	$ 550,414
RECAUDO ACUEDUCTO	$ 26,217,141,628
RECAUDO ALCANTARILLADO	$ 18,466,273,309
RECAUDOINTERESES / RECARGOS AC	$ 320,318,496
RECAUDOINTERESES / RECARGOS ALC	$ 82,029,773
RECAUDO OBRAS AC	$ 2,671,166,803
RECAUDO OBRAS ALC	$ 171,543,720
RECAUDO OTROS	$ 539,986

Fuente: Informe Brain Ingeniería SAS

Lo facturado por concepto de acueducto y alcantarillado suma $45.379.834.139, cifra de la cual el 58,92% corresponde al concepto de Acueducto y el 41,08% alcantarillado. La facturación por las actividades complementarias (instalación de acometidas, cambio de medidores, plomero en su casa, y otros) sumaron $3.558.013.683.

Del total recaudado en la vigencia 2017 $47.929.013.715, le corresponden a los servicios de acueducto y alcantarillado la suma de $ 44.683.414.937, por concepto complementarios se recaudó $ 2.843.250.509, y por intereses moratorios $402.348.269.



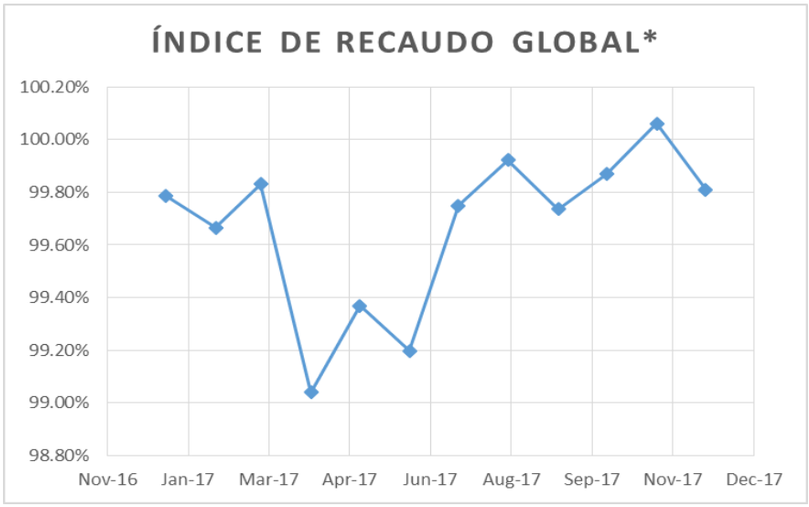
Fuente: Informe Brain Ingeniería SAS

- **Indicadores de Recaudo**

Referente los indicadores de Recaudo el Operador en conjunto con la Supervisión y Aguas de Palmira, realizó y presentó los ajustes correspondientes al indicador, se encontró que éste se veía afectado tanto por la financiación automática de las obras realizadas a los usuarios, como por los pagos anticipados recibidos de los usuarios, casos como por ejemplo la penitenciaría Municipal o el Batallón, los cuales generan grandes abonos una vez se ponen al día con sus facturas.

A continuación, se presentan los resultados del indicador aplicando la metodología ajustada y presentada.

	Facturación Total Acumulada (Últimos 12 meses)	Recaudo Acumulado con Cartera morosa (Últimos 12 meses)	Índice de recaudo global*
ene-17	$44,495,840,341.00	$44,400,924,741.00	99.79%
feb-17	$44,832,752,991.00	$44,682,927,816.00	99.67%
mar-17	$45,160,077,669.00	$45,083,819,973.00	99.83%
abr-17	$45,527,251,268.00	$45,090,077,993.00	99.04%
may-17	$45,900,418,997.00	$45,610,773,032.00	99.37%
jun-17	$46,345,928,387.00	$45,973,574,392.00	99.20%
jul-17	$46,652,773,823.00	$46,535,477,521.00	99.75%
ago-17	$46,991,786,894.00	$46,955,145,275.00	99.92%
sep-17	$47,275,290,944.00	$47,150,639,487.00	99.74%
oct-17	$47,556,854,722.00	$47,494,394,626.00	99.87%
nov-17	$47,911,265,746.00	$47,940,310,232.00	100.06%
dic-17	$48,290,179,727.00	$48,198,136,822.00	99.81%



Fuente: Informe firma supervisora Brain Ingeniería SAS

- **Suspensión del servicio**

A diciembre de 2017 el operador logró cerrar con un 1.37% de clientes suspendidos a pesar del incremento de clientes. En la siguiente grafica se observa

la relación que hay entre la totalidad de los clientes y los clientes suspendidos al cierre de cada periodo.

Fuente: Informe Gestión Aquaoccidente S.A E.S.P.

- **Estado de Resultados Comparativo Operador 2016 -2017**

El operador mes a mes durante el periodo de la supervisión ha entregado los balances generales y estados de resultados de la operación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado en el municipio de Palmira, a continuación, se muestran estos dos documentos con cierre al 31 de diciembre del año 2017.

Estado de resultados del Operador Expresado en Millones de pesos	2016	2017
Ingresos Operacionales		
Acueducto	25.492	26.961
Alcantarillado	17.518	18.576
Otros servicios	3.329	3.620
Total Ingresos Operacionales	46.339	49.158
Costos de Ventas		
Costos de operación	5.728	7.693
Fee		2.949
Salarios operativos	5.088	10.844
Costos materiales y otros servicios		1.442
Tasas y contribuciones		2.576
Químicos	716	861
Depreciación, amortización	5.709	6.942
Gastos de Administración		
Gastos de administración	15.621	1.327
Salarios administrativos		2.029
Fee		
Otros gastos e ingresos netos	-4	-534
Depreciación, amortización, provisión	1.010	52
Total Costos y Gastos de operación	33.868	36.181
Utilidad Operacional	12.471	12.977
Otros Ingresos (Gastos)		

Costo financiero (Contrato de operación)		-3.307
Financieros	-6.991	-4.678
Diversos		
Utilidad del ejercicio antes de impuesto	5.480	4.992
Impuesto corriente sobre la renta y CREE	1.063	
Impuesto diferido sobre la renta y CREE	1.004	
Provisión de Impuestos		2.189
Utilidad neta	3.412	2.803

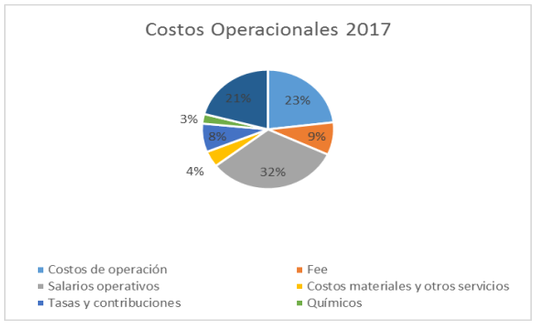
- **Ingresos Operacionales**

El servicio de Acueducto representa la mayor participación dentro de los Ingresos Operacionales con un 55%, mientras que el servicio de Alcantarillado representa un 38%.

Para el 2017 se mantiene la misma distribución de los ingresos presentada en el año 2016.

- **Costos Operacionales**

Los Costos de Ventas para 2016 se componen principalmente de los Salarios Operativos con un 32% y los Costos Operacionales con un 23%.



- **Gastos operacionales**

Los Salarios Administrativos son el rubro más representativo de los Gastos Operacionales para 2017, con una participación del 60% sobre el total.

- **Balance General Compartivo 2016 -2017**

Expresado en Millones de pesos

	2016	2017
Activo Corriente		
Efectivo e inversiones	7.986	20.856
Deudores y otras cuentas por cobrar	10.619	
Encargo fiduciario		
Clientes		6.691
Otros deudores		3.955
Inventario	643	675
Gastos pagados por anticipado	161	225
Total del activo corriente	**19.410**	**32.403**
Activo No Corriente		
Edificaciones y equipo	1.473	1.437
Impuesto diferido	129	
Deudores largo plazo	722	904
Otros activos	97.424	
Diferidos		35.453
Activos reversibles IFIRC 12		66.440
Total activo no corriente	**99.749**	**104.234**
Otros activos		
Diferidos		
Total otros activos		
Total del activo	**119.159**	**136.637**
Pasivo Corriente		
Obligaciones financieras parte corriente	11.633	12.941
Proveedores y cuentas por pagar	3.255	4.252
Compromisos pendientes desembolsos IFRIC		7.570
Impuestos, gravámenes y tasas	902	
Beneficios a empleados	994	1.158
Pasivos estimados parte corriente		

Otros pasivos parte corriente	117	133
Total del pasivo corriente	**16.901**	**26.055**
Pasivo No Corriente		
Obligaciones financieras parte no corriente	30.987	52.250
Cuentas por pagar largo plazo	59.555	2.113
Compromisos pendientes desembolsos IFRIC		45.036
Impuesto diferido	2.176	
Otros pasivos parte no corriente		1.911
Total del pasivo no corriente	**92.718**	**101.310**
Total del pasivo	**109.619**	**127.365**
Patrimonio de los accionistas		
Capital suscrito y pagado	3.800	3.800
Reserva legal	804	1.145
Adopción por primera vez NCIF	1.654	1.524
Utilidad o excedente del ejercicio anterior	-130	
Utilidad acumulada del ejercicio	3.412	2.803
Total del patrimonio de los accionistas	**9.540**	**9.272**
Total de pasivo y patrimonio	**119.159**	**136.637**

Fuente: Informe de Gestion Brain Ingeniería SAS.

➢ **El Activo Corriente** para 2017 se encuentra compuesto principalmente por Efectivo e Inversiones con una participación del 64% sobre el total, seguido por las cuentas Deudores Clientes y Otros Deudores con un 21% y 12% respectivamente de participación sobre el total cada una.

➢ **El Pasivo Corriente** para 2017 principalmente se compone en un 50% por las Obligaciones Financieras Parte Corriente y en un 29% por los Compromisos pendientes desembolsos IFRIC, esto seguido por los Proveedores y Cuentas por pagar con un 16%.

➢ **El Activo No Corriente** para 2017 corresponde en un 64% a los Activos Reversibles según IFIRC y en un 34% a los Diferidos, estos últimos para el año 2015 correspondían principalmente a los Proyectos en Curso POI.

➢ **El Pasivo No Corriente** principalmente se compone en un 44% por los Compromisos Pendientes Desembolsos IFRIC y en un 52% por las Obligaciones Financieras Parte No Corriente.

Observación: Los indicadores de 2016 fueron calculados con las cifras reportadas en los estados financieros auditados por Ernst & Young Audit S.A.S. Mientras que las cifras de 2017 fueron tomadas de los estados financieros

cargados por el Operador en el Sistema de Información, debido a que la Supervisión aún no cuenta con los Estados Financieros auditados de 2017.

- **Indicadores financieros**

En los indicadores que se presentan a continuación la firma supervisora en su informe indica que:

	2016	2017
Razón corriente	1,15	1,24
Capital de trabajo	2.509	6.348
Endeudamiento	91,99%	93,21%
Endeudamiento financiero	236,56%	259,09%
Apalancamiento	11,49	13,74
Margen Bruto	62,79%	32,25%
Margen Operacional	26,91%	26,40%
Margen Neto	7,36%	5,70%
Carga financiera	15,09%	9,52%

➢ **Razón Corriente:** Se puede observar que la capacidad de cumplimiento de obligaciones a corto plazo aumentó de 1,15 a 1,24, permaneciendo encima de 1, presentándose aumentos considerables tanto en la el activo como el pasivo corriente pero manteniendo la relación similar.
➢ **Capital de trabajo:** Pasó de $2.509 millones a $6.348 millones, teniendo en cuenta que hubo un mayor crecimiento de los activos corrientes, principalmente el efectivo, lo cual se atribuye al aumento de las obligaciones a largo plazo. El indicador refleja que la empresa no debería tener problemas para cubrir sus obligaciones a corto plazo.
➢ **Endeudamiento:** Aumentó levemente, y sigue reflejando la implementación de IFIRC, lo cual al aumentar en términos absolutos tanto para los Activos como los Pasivos, hace que la relación para el cálculo del indicador disminuya. Así mismo se refleja dicha situación en el Apalancamiento. La Carga Financiera calculada como Gastos Financieros / Ingresos Operacionales disminuyó, teniendo en cuenta que disminuyeron los gastos financieros y aumentaron los ingresos operacionales.
➢ **Endeudamiento financiero:** Calculado como Pasivo Total / Ingresos Operacionales, aumentó significativamente debido a las mayores obligaciones financieras a largo plazo. Se siguen presentando altos valores debido a la misma situación de implementación de IFIRC.
➢ **Los Márgenes Operacional y Neto:** Para 2017 se mantienen cerca del desempeño presentado para 2016. Mientras que el Margen Bruto presenta una gran variación, al parecer, por reclasificación entre cuentas de costos y gastos.

2.2.3 Inversión

En cuanto a la ejecución de las obras, en el año 2017, se llevó a cabo la gestión para la contratación de las siguientes obras:

Cto 001-2017	Refuerzo Estructural Tanques Barrancas – Edificio Químicos			Terminado
Cto 07-20160608	Sistema Integrado de Oxidantes Mixtos			Terminado
Cto 004-2017	Redes acueducto y acometidas rural Tienda Nueva – La Pampa – La Bolsa – La Cascada			Terminado
Cto 005-2017	Cámaras Reductoras de Presión Rozo y El Bolo			Terminado
Cto 007-2017	Reposición redes acueducto urbano – varios sectores			Terminado
Cto 010-2017	Redes acueducto y acometidas nuevos callejones Tienda Nueva – La Pampa – La Bolsa – La Cascada			En ejecución
Cto 011-2017	Reposición bombeo Tanques Barrancas	Pendiente llegada equipos por importación		Suspendido
Cto 012-2017	Rehabilitación cámara de distribución de caudales – Cámara de confluencia			Terminado
Cto 013-2017	Sistema de medición y regulación de caudal Bocatoma Nima 1	Pendiente llegada equipos por importación		Suspendido
Cto 015-2017	Reposición redes acueducto urbano – Estonia - Berlín			En ejecución

En el momento que se terminen todas las obras contratadas, se realiza la liquidación de la inversión 2017, lo cual arrojará el valor final invertido al PAOI 2017.

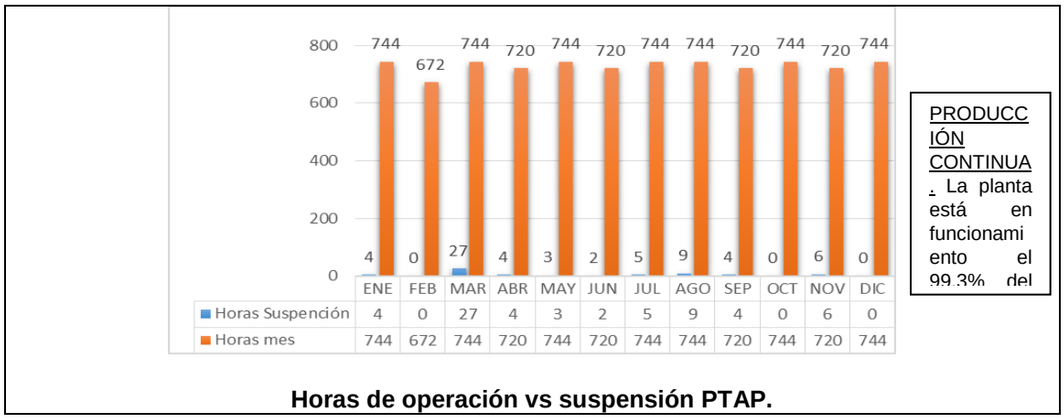
2.2.4 Técnico operativo de la prestación

- **Acueducto**
  - ✓ **Cuenca:** El sistema de acueducto de la ciudad de Palmira se abastece exclusivamente con agua del río Nima, en una cuenca de 16.000ha, en buenas condiciones de cobertura vegetal y de uso multipropósito, caracterizada por alta pendiente y una hidrología que varía en un rango histórico anual, entre los 900 a 1.600mm. El rio, se origina en la laguna Santa Teresa. La captación, se encuentra sobre la cota 1300 msnm, compartida con la empresa de generación eléctrica regional. El acueducto opera con una concesión de agua de hasta 1 m^3/s,(1000l/s) suficiente, de acuerdo con las proyecciones, para prestar el servicio hasta más allá del

año 2030, donde se deberá tramitar la ampliación de esta hasta 1,300 m^3/s (1300l/s) para aprovechar la infraestructura de producción y distribución.

- ✓ **Producción:** Durante el año 2017, del rio Nima se captó un total 21.238.2 m^3 (caudal promedio 672l/s) de agua cruda. Esta cifra representa una disminución de 9% con respecto a lo captado en el año 2016, lo cual representa un ahorro significativo y una mejora en la eficiencia operativa dado el incremento en un 4% de los usuarios atendidos por el sistema, cerca de 3.472 en el transcurso del 2017.
- ✓ **Continuidad:** Con respecto a la continuidad de la operación de la planta de Agua Potable (PTAP), en términos de horas arrojó un dato de cerca del 99,3%, aun después de soportar 10 eventos de suspensión momentánea de la producción por motivos principalmente de mantenimiento y optimización de la infraestructura (instalación de equipos y conexión nuevas obras) y un corte de gran incidencia de 27 horas por una creciente del río que obstruyó el sistema de captación, evento que sucedió el día 20 de marzo.

Las paradas operativas sumadas ascienden solo al 0,7% de las horas de funcionamiento de la planta, por lo tanto, se puede decir que la planta produce en forma continua, garantizando una excelente calidad en la prestación del servicio.

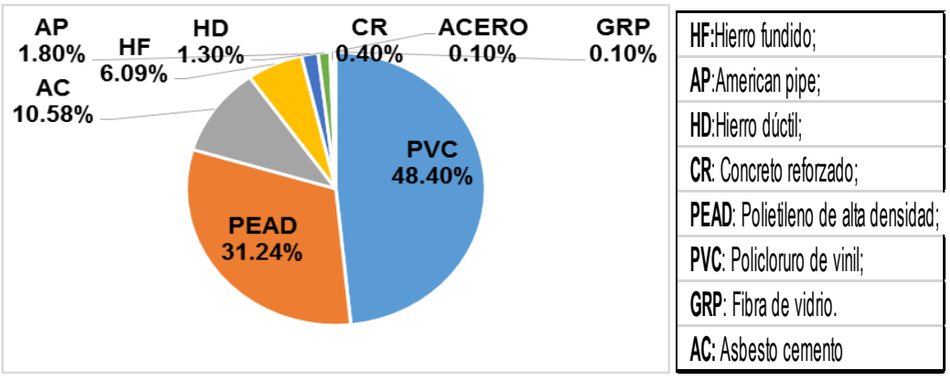


Horas de operación vs suspensión PTAP.

- ✓ **Calidad:** Con respecto a la calidad del agua producida y suministrada desde la Planta, de acuerdo con la reglamentación vigente se realizaron los análisis diarios de los parámetros de control, en 53 puntos ubicados espacialmente en la red de distribución, urbana y rural, verificando que se cumple con los estándar para los parámetros de seguimiento y que dan como resultado del indicador IRCA [índice de riesgo de la calidad del agua para consumo humano], que deberá estar siempre por debajo del 5%, situación plenamente garantizada para agua potable. En el sector urbano, asociado a la red de distribución el promedio fue de 0,14% (véase Figura 4) y 0,02 % en el sector rural, lo que indica que el agua es apta para consumo con índice de riesgo muy bajo. Es necesario siempre no perder el norte por los resultados de calidad y trabajar en el mejoramiento de la red de distribución.
- ✓ **Almacenamiento:** El agua potabilizada en la Planta se almacena en un sistema de cinco (5) tanques con una capacidad integrad de 31.000 m^3, ubicados 80 m por encima de la ciudad lo cual permite la distribución por gravedad.

- ✓ **Redes de Distribución:** El sistema de acueducto cuenta con cinco (5) líneas de conducción que están en capacidad de transportar el caudal de 1,170 l/s de la hora pico. La red de distribución que se opera tiene una extensión de 677.7370,5 km (dato acumulado a diciembre de 2017) entre redes matrices, primarias y redes menores, en diferentes diámetros; adicionalmente, el sistema cuenta con estructuras especiales (ejemplo: estaciones reductoras de presión), 2 estaciones de bombeo y accesorios que permiten un adecuado funcionamiento y control de la red, con el propósito de asegurar la eficiente prestación del servicio, que redunda en la alta satisfacción de los clientes.

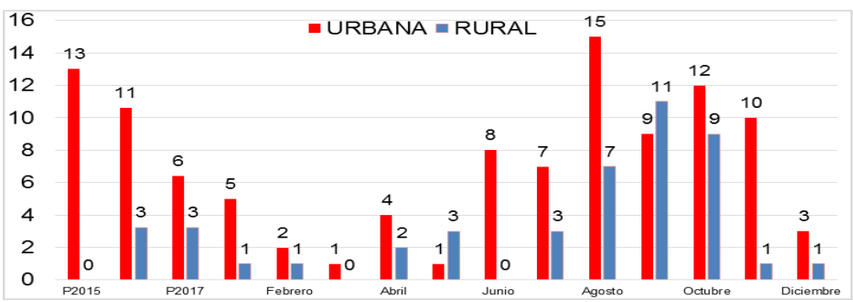
En cuanto a los materiales de las tuberías prevalece el PVC con 48% y 31% de PEAD; aún existen 112 km (16,6%) de redes de Asbesto Cemento y HF.
A continuación, observa el porcentaje de las redes por material en la ciudad de Palmira.



Fuente: Informe de Gestión Aquaoccidente S.A E.S.P.

- **Daños atendidos y reparados en red, Zona Urbana y Rural 2017**

En cuanto a las fugas, el promedio total fue 6 eventos atendidos y reparados por mes en la ciudad y de 3 fugas reparadas por mes promedio en los corregimientos, para un total de 116 fugas en red reparadas en el año 2017, lo cual arroja una disminución de 50 fugas (30%) con respecto al año 2016. En la figura 6 se identifica el comportamiento de los daños registrados en red, tanto en la zona urbana como en la rural durante el año 2017.



Fuente: Informe Gestión Aquaoccidente S.A E.S.P.

Continuando con la descripción de las labores de mantenimiento correctivo, en promedio se repararon 412 acometidas por mes, tanto en la zona urbana como en la zona rural.

El Operador desarrollo las labores de mantenimiento correctivo. En promedio se repararon 440 acometidas por mes.

- **Alcantarillado**

El operador manifiesta en su informe que, con el objetivo de garantizar el transporte de las aguas residuales, han llevó a cabo distintas actividades, tales como mantenimientos correctivos y preventivos a las diferentes redes del sistema.

En cuadro siguiente el Operador presenta la intervención realizada durante la vigencia 2017 en el sistema de Alcantarillado.

AÑO 2017														
CATEGORIA	ACTIVIDAD	UNIDAD	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
1. GENERALIDADES ALCANTARILLADO	Daños por KM de red alcantarillado	Danos/Km-red	0.04	0.05	0.02	0.03	0.04	0.03	0.05	0.04	0.04	0.04	0.05	0.05
	Longitud Total red de Alcantarillado	KM	524.35	525.17	527	527.02	527.02	527.55	528.83	528.85	528.87	528.87	529.05	529.05
	Longitud total red en operación de	KM	526.16	526.16	526.12	526.12	526.16	526.69	527.96	528.36	528.4	527.57	527.76	527.83
	Reboses de alcantarillado	UND	2			4					1			
	Red instalada	M	12	816.21	1,836.35	18		528.65	1,274.04	27	16.12		181.64	
	Red reemplazada	M												
	Reparaciones en la Red de Alcantarillado (Daño estructural o red	UND	5		4	2	1		1	2		5		2
	Reposición de tapas	UND	17	12	7	4	7	6	9	10	12	4	9	4
	Roturas en redes por diámetro	UND	4		4	2	1		1	2		5		2
	Roturas en redes por material	UND	5		4	2	1		1	2		5		2
	Solicitudes (OT) generadas	UND	19	25	13	16	23	14	25	19	22	21	25	24
	Solicitudes efectivas	UND	16	21	18	11	20	9	15	17	15	19	27	13
2. MANTENIMIENTO - VACTOR	Colectores Rurales (Horas)	HRS												
	Domiciliarias (vactor)	UND	8	4	10	2	5	4	3	8	6	15	2	7
	Pozos de Inspección (vactor)	UND	459	395	347	462	379	257	347	446	391	443	361	399
	Pozos sépticos	HRS												
	Red central	M	25,989	22,930	21,580	24,409	20,817	12,843	18,450	24,832	21,304	23,753.50	19,827.50	25,001
3. MANTENIMIENTO - MANUAL	Domiciliarias	UND												
	Pozos de Inspección (manual)	UND	440	144	362	225	223	373	425	339	505	150	392	436
	Sumideros	UND	449	693	909	366	1,460	797	784	942	570	552	627	854
4. INTERVENCIONES EN LAS DOMICILIARIAS	Daños / 1000 suscriptores	UND	0.32	0.3	0.34	0.31	0.22	0.24	0.24	0.46	0.29	0.44	0.3	0.28
	Daños por terceros	UND												
	Daños por terceros por centro poblado	UND												
	Daños reportados	UND	28	26	30	27	19	21	21	41	26	39	27	25
	Domiciliarias ejecutadas	UND	4	2	5	4	6	9	2		10	7	6	5
	Domiciliarias por reparación	UND	6	2	3	3	2	1	3	3	3	5	4	6
	Domiciliarias por reposición	UND	17	19	15	18	9	15	12	22	13	15	18	13
	Intervenciones Efectivas	UND	39	32	29	35	18	29	25	41	27	32	32	27

AÑO 2017														
CATEGORIA	ACTIVIDAD	UNIDAD	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
6. MANTENIMIENTO PREVENTIVO	Inspección de colectores con cámaras de video	M	281	736	352		35	265	510	330	400	232	396	229
	Inspección de colectores con cámaras	M			1,350	230	1,590	3,760	3,080	3,760	580	760	723	2,526
	Limpieza estructuras de separación	UND	14	18	5	83		11	14	46	118	19	16	30
	Limpieza estructuras especiales	UND	8	4	8	2	15	2	12	6	7	4	9	23
	Longitud Total Canales y zanjones a	M	3,758	3,682	3,980	3,816	3,040	3,209	2,836	3,410	4,248	4,060	3,819	3,225
	Longitud limpieza de Red central	M	25,989	22,930	21,580	24,409	20,817	12,837	18,450	24,818	21,304	23,728.50	19,827.50	24,947
	Longitud limpieza de Red central	M	25,561	22,746	21,318	24,274	20,537	12,452	17,393	24,598	20,078	23,618	19,262	24,453
	No. Total Sumideros a Limpiar	UND	449	693	909	366	1,460	797	784	942	570	552	627	854
	No. Total de Pozos de inspección	UND	899	539	709	687	602	630	772	785	896	593	753	835
	(Arrastre)	TRM	17	16	35	31	26	54	16	26	155	109	164	67
7. MANTENIMIENTO PREVENTIVO - Planeacion	Inspección de colectores con cámaras	M	617	617	617	617	617	617	617	617	617	617	617	613
	Limpieza estructuras de separación	UND	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	12
	Limpieza estructuras especiales	UND	5	4	2	6	4	3	4	5	4	4	2	6
	Longitud Total Canales y zanjones a	M	3,200	3,200	3,200	3,200	3,200	3,200	3,200	3,200	3,200	3,200	3,200	3,200
	Longitud limpieza de Red central	M	17,693	17,693	17,693	17,693	17,693	17,693	17,693	17,693	17,693	17,693	17,693	17,693
	No. Total Sumideros a Limpiar	UND	700	700	700	700	700	700	700	700	700	700	700	700
	No. Total de Pozos de inspección	UND	689	689	689	689	689	689	689	690	690	690	690	690
	(Arrastre)	TRM	46	46	46	46	46	46	46	46	46	46	46	46
8. LONGITUD DE RED LIMPIADA POR DIÁMETRO	Número de metros limpiados en la red	M	404	30	262	10	160	345	190		344	111	220	364
	Número de metros limpiados en la red	M			20	410	50	170	555		88	138	39	7
	Número de metros limpiados en la red entre 10 y12	M	25,561	22,746	21,298	23,864	20,487	12,282	16,838	24,598	19,990	23,479.50	19,223	24,446
REPARACIÓN DAÑOS	No. Solicitudes y daños atendidos dentro de los 15 días hábiles	UND	846	766	942	820	1,028	732	860	804	776	918	806	772

Para el mantenimiento y limpieza de las redes locales de alcantarillado, con diámetros menores o iguales a 300 mm – 12", se cuenta con dos (2) equipos de succión – presión, que juntos sondean aproximadamente 23km de red mensualmente; determinando un rendimiento satisfactorio, representando consecuentemente un mínimo de reboses en red.

Con personal calificado se realiza el mantenimiento de los cauces y taludes de los ríos y zanjones integrados a la zona urbana del municipio, con una periodicidad semestral sobre estos canales.

El operador manifiesta que igualmente cuenta con un cronograma de mantenimiento preventivo que involucra la intervención de por lo menos una vez al año, de las estructuras complementarias del servicio de alcantarillado, como lo son los sumideros, pozos de inspección, cabezales de descarga, canales y estructuras de separación. Se realiza también, la inspección de redes con cámaras de T.V y video, para determinar su estado estructural, conceptuar sobre su necesidad de cambio y mantener un inventario actualizado que involucra material, diámetro, funcionamiento hidráulico y estado general. Para así programar las futuras inversiones en reposición de redes. Se utilizan para esta misión, las cámaras tipo poste, tipo robot y de empuje.

2.2.5 Comercial

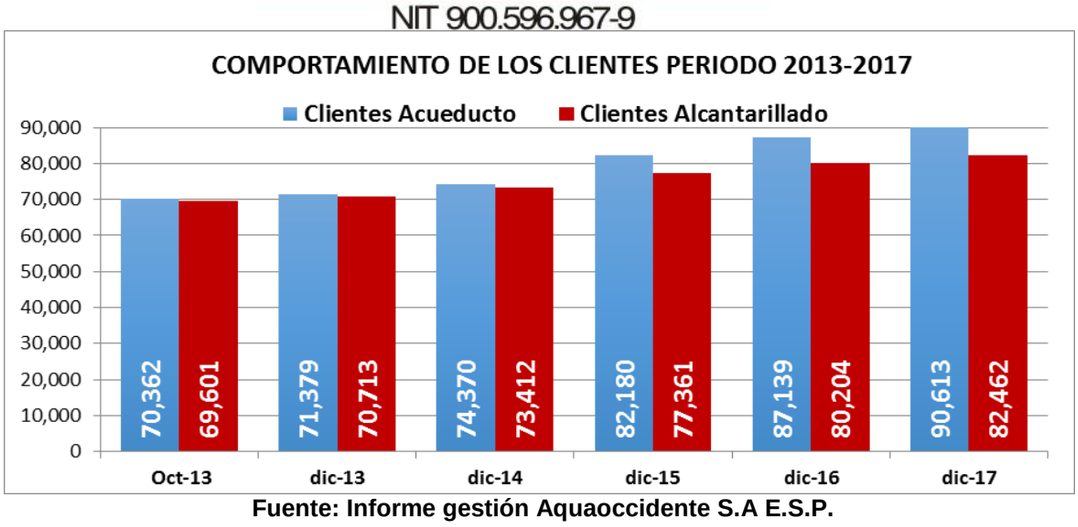
- **Evolución de los suscriptores a los que se presta el servicio**

Aquaoccidente S.A. E.S.P. cerró el año con 90.611 predios suscritos al servicio de acueducto y dos clientes a los cuales les vendemos agua en bloque para un total de 90.613 clientes. Los 90.611 presentan una composición por estrato y categoría de servicio para el cierre del periodo entre residenciales (94.5%) y no residenciales (5.5%).

Se presenta en el gráfico siguiente que muestra la composición socioeconómica de la ciudad por estratos y categorías, donde se destaca en los residenciales el estrato 2 con 47.237 suscriptores y luego el estrato 3 con 24.849.

Fuente: informe de gestión Operador.

El operador continúa manifestando que Palmira es una población donde el 85.6% de sus suscriptores y/o predios están en el sector residencial entre los estratos 1, 2 y 3.
Actualmente la composición entre los suscriptores urbanos y rurales es del 90,5% (81.966) y del 9,5% (8.645) respectivamente.
La siguiente gráfica muestra la evolución de los clientes de acueducto y alcantarillado (incluyendo 2 clientes de agua en bloque) desde que Aquaoccidente asumió la prestación del servicio hasta el cierre del año 2017.



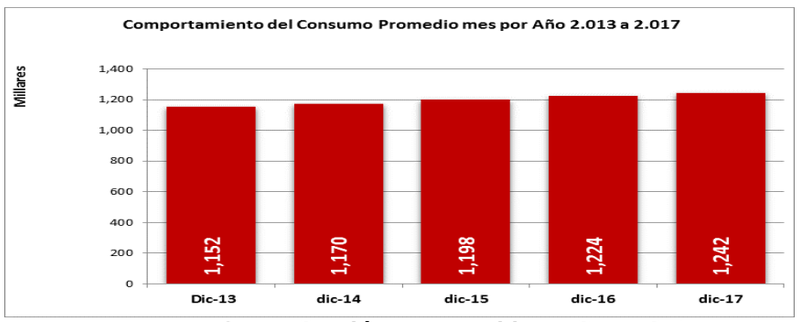
Fuente: Informe gestión Aquaoccidente S.A E.S.P.

Se puede observar la evolución significativa de 20.251 clientes y/o suscriptores de acueducto, que corresponde a un crecimiento del 28,8% para este periodo (octubre de 2013 a diciembre de 2017).

Para el servicio de alcantarillado se presentó un incremento del 18,5% que equivale a 12.861 suscriptores. Los mayores crecimientos que presentaron la diferencia de crecimiento porcentual entre los servicios de acueducto y alcantarillado son porque Aquaoccidente ingresó a los corregimientos a prestar de manera exclusiva el servicio de acueducto, mientras que el de alcantarillado sigue siendo suministrado por los anteriores prestadores.

- **Evolución de los consumos**

El Crecimiento de consumo promedio mensual al cierre de la vigencia 2017 fue de 90.000m3., (promedio consumo mensual año 2013 de 1.152.237m3 menos promedio consumo mensual al cierre de 2017 de 1.242.237m3) lo que representa un crecimiento de 7,8%.
Lo anterior es como consecuencia principalmente de la construcción de nuevas urbanizaciones en lo urbano y el ingreso de Aquaoccidente en la zona rural.



Fuente: Informe Gestión Aquaoccidente S.A E.S.P.

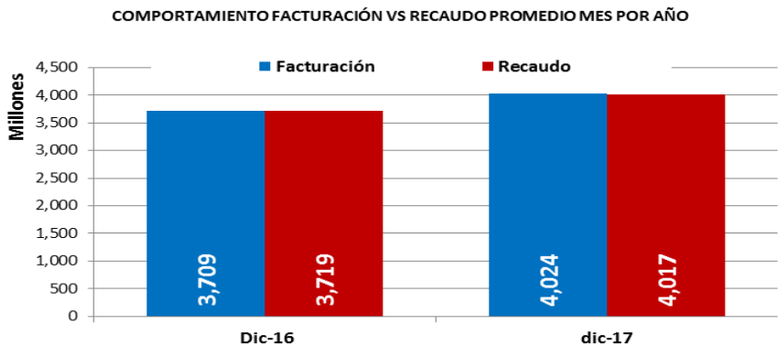
A continuación, se presentan los indicadores comerciales y como ha sido su comportamiento a lo largo de la vigencia 2017

MES	ene-17	feb-17	mar-17	abr-17	may-17	jun-17	jul-17	ago-17	sep-17	oct-17	nov-17	dic-17
TOTAL CLIENTES	87224	87505	87813	87980	88117	88368	88520	89160	89474	89689	90372	90611
MEDIDORES EN FUNCIONAMIENTO	87127	87426	87722	87892	88046	88298	88458	89092	89417	89608	90295	90535
Medidor destruido	9	4	4	5	1	4	3	9	5	2	4	5
Medidor Ilegible	52	49	59	46	48	33	28	30	24	53	43	51
Medidor Parado	36	26	28	37	20	33	31	29	28	25	28	20
Medidor Perforado					2					1	2	
MEDIDORES INSTALADOS	87224	87505	87813	87980	88117	88368	88520	89160	89474	89689	90372	90611
MICROMEDICIÓN REAL	99.89%	99.91%	99.90%	99.90%	99.92%	99.92%	99.93%	99.92%	99.94%	99.91%	99.91%	99.92%
MICROMEDICIÓN NOMINAL	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
META MICROMEDICIÓN REAL (>95%)	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE	CUMPLE
META MICROMEDICIÓN NOMINAL	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A

Cada cliente registrado cuenta con su respectivo medidor. La diferencia entre los medidores instalados (90.611) y los medidores en funcionamiento (90.535) corresponde al total de la suma de los medidores reportados como destruidos, ilegibles, perforados y parados (76) información que a su vez alimenta los planes de cambios de medidores futuros del operador y brinda el dato de micromedición real.

En cada uno de los meses la medición real estuvo por encima del 95% que fue establecido como meta contractual. AL cierre de 2017 se tuvo una micromedición real del 99,92% contra el 99,7% del año pasado, y durante el año el promedio de medidores fuera de servicio fue de 76 frente a 209 del año 2016.

Gestión Facturación y Cartera



A continuación, se presenta el comportamiento de las variables de facturación y recaudo en los últimos dos años, donde se observa el desempeño del recaudo frente a la facturación, el cual presentó un buen comportamiento.

Edad	Valor	Dist. %
CARTERA DIC-17	5,769,011,077	100%
FACTURAS	3,396,421,182	*58.9%*
0-30 días	2,857,110,911	*49.5%*
31 a 60 días	214,631,096	*3.7%*
61 a 90 días	86,020,372	*1.5%*
91 a 120 días	18,791,413	*0.3%*
121 a 150 días	13,396,224	*0.2%*
151 a 180 días	11,055,851	*0.2%*
181 a 360 días	47,226,960	*0.8%*
Más de 360 días	148,188,355	*2.6%*
CONVENIOS	2,372,589,895	*41.1%*
0-30 días	2,342,989,107	*40.6%*
31 a 60 días	9,343,524	*0.2%*
61 a 90 días	3,631,408	*0.1%*
91 a 120 días	1,304,748	*0.0%*
121 a 150 días	2,282,971	*0.0%*
151 a 180 días	2,027,218	*0.0%*
181 a 360 días	6,160,658	*0.1%*
Más de 360 días	4,850,261	*0.1%*

Fuente: Informe Gestión Aquaoccidente S.A E.S.P.

Es importante señalar que, en el 2017 por solicitud de diferentes actores, incluido BRAIN (como supervisor del contrato) se ajustó tanto la facturación como el recaudo con el objetivo de corregir el índice de eficiencia en el recaudo, lo que implicó recalcular los valores anteriores, incluido el cierre del 2016.

Para el cierre del año 2017, del total de la cartera $5.769.011,077 conformada por la facturación mes más convenios, se puede resaltar que $5.424.074.638 son cartera corriente (entre 0 a 60 días) lo que equivale al 94. %, el restante 6% se encuentra en la cartera que va desde los 61 días en adelante. Es de indicar que la cartera mayor a un año que suma $153.038.616 corresponde al 0,32% del total de la facturación.

Cuadro reporte cartera a diciembre de 2017

Edad	Valor	Dist. %
CARTERA DIC-17	5,769,011,077	100%
FACTURAS	3,396,421,182	*58.9%*
0-30 días	2,857,110,911	*49.5%*
31 a 60 días	214,631,096	*3.7%*
61 a 90 días	86,020,372	*1.5%*
91 a 120 días	18,791,413	*0.3%*
121 a 150 días	13,396,224	*0.2%*
151 a 180 días	11,055,851	*0.2%*
181 a 360 días	47,226,960	*0.8%*
Más de 360 días	148,188,355	*2.6%*
CONVENIOS	2,372,589,895	*41.1%*
0-30 días	2,342,989,107	*40.6%*
31 a 60 días	9,343,524	*0.2%*
61 a 90 días	3,631,408	*0.1%*
91 a 120 días	1,304,748	*0.0%*
121 a 150 días	2,282,971	*0.0%*
151 a 180 días	2,027,218	*0.0%*
181 a 360 días	6,160,658	*0.1%*
Más de 360 días	4,850,261	*0.1%*

Fuente: Aquaoccidente S.A. E.S.P

- **Atención al Cliente**

Durante el 2017 el Operador continuó con la introducción de tecnología para la atención adecuada y en cumplimiento de los requisitos legales, para ello se implementó el sistema Certimail, que corresponde a un programa certificado legalmente de notificación electrónico para los requerimientos de los clientes, lo mismo que se implementó la notificación por medio de nuestra página Web. Las dos herramientas anteriores facilitan al cliente efectuar esta actividad sin realizar la visita a las oficinas y a la empresa le permite quedarse con el soporte legal de la notificación

- **Atención de PQR'S**
- **Evolución de reclamos atendidos Vs N° de suscriptores**

El operador manifiesta que en el 2017 se atendieron en promedio mes 0.42 entre quejas y reclamos por cada 1.000 suscriptores, es decir que en promedio mes se atendieron 34 reclamos por 80.906 suscriptores promedio mes, de los cuales el 28% que corresponde en promedio a 7 clientes fueron reclamos a favor de los clientes y el restante 72%, o sea 27 clientes en por medio, los reclamos salieron a favor de la empresa.

Nota: Para el cálculo del número de quejas y reclamos atendidos por cada 1000 suscriptores se trabaja con los clientes reportados al SUI (Sistema Único de Información), el cual es diferente de nuestro sistema de información. Para Aquaoccidente (sistema de Información) los clientes corresponden a todos los que se les crea contrato antes de finalizar el mes. Para SUI corresponde exclusivamente a los clientes que se facturan en el mes.

- **Gestión de Recursos de Reposición y en Subsidio de Apelación año 2016**

En el año 2017 el Operador gestionó ante la superintendencia de servicios públicos domiciliarios 30 recursos de reposición y en subsidio de apelación; los conceptos de mayor relevancia fueron: desviación significativa, altos consumos y cambio de medidor.
Al cierre del año 2017 la SSPD falló 20 a favor de la empresa; 1 a favor de los usuarios, y 9 quedaron pendiente de resolución.

De los recursos que habían quedado pendientes por resolver de la vigencia 2016 por parte de la SSPD, esta resolvió así: 14 a favor de la empresa y 11 a favor de los usuarios (9 zona urbana, 2 zona rural)

- **Tiempo promedio de estadía de un usuario en la oficina PQR y usuarios atendidos**

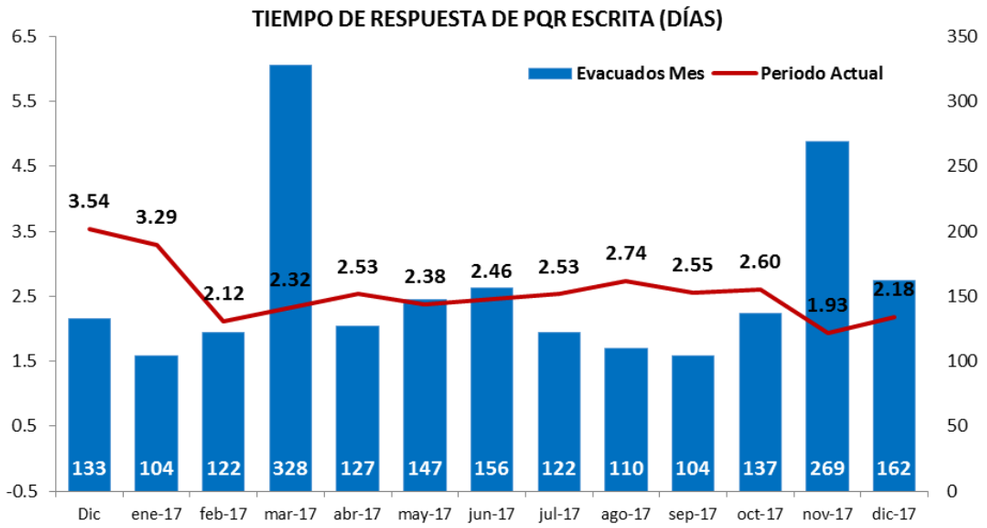
El operador manifiesta que en el año 2017 el tiempo promedio de estadía usuario en oficina de atención al cliente fue de 7.56 min, frente de la meta contractual de 11.81 minutos, con un total de 61.498 usuarios atendidos.

A continuación, se presenta grafica que muestra los turnos atendidos promedio mes y los tiempos de estadía y espera por oficina para atención al público.

- **Tiempo de respuesta PQR's escritas (días)**

El indicador de tiempo promedio de respuesta de peticiones escritas cerró en 2.47 días, frente a la meta contractual de 5 días, se respondieron 1.888 escritos en el año.

Los conceptos más recurrentes presentados por medios escritos fueron: Traslados de escritos de la Personería, solicitud de cambio de nombre, Gestión de cambio de medidor y solicitud de duplicados a través de contáctenos.



- **Evaluación de la atención en oficinas**

Del total de clientes atendidos en el año, se obtuvo una calificación del servicio e información suministrada en las oficinas de atención al usuario, en los diferentes puntos de atención del 91.86% entre excelente y buena, Sin calificar del 7.84% y del 0.3% entre regular y mala.

- **Medición**

Esta gestión busca dentro de las obligaciones compartidas entre los clientes y la empresa, efectuar una actividad que garantice el correcto funcionamiento de los medidores.

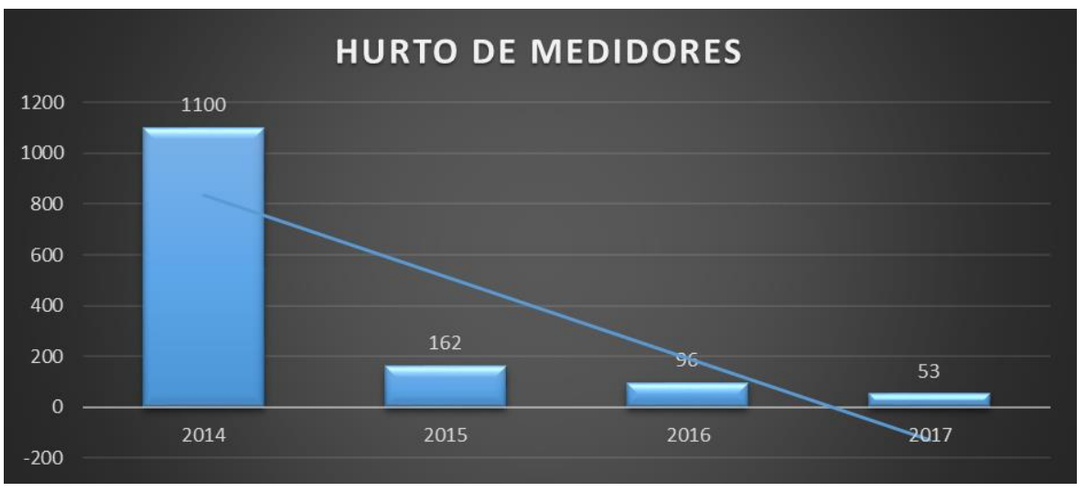
Para asegurar esta disposición legal, Aquaoccidente se comprometió dentro de sus planes generales con el programa de verificación de la calidad de la medición, el cual tiene como objetivo la verificación del parque de medidores de la ciudad para asegurar una medición confiable para los clientes (suscriptores y/o usuarios del servicio).

Se revisaron un total 10.724 medidores de 10.560 programados cumpliendo en el 102%. De los medidores revisados fueron cambiados 9.674 medidores (90%)

CONCEPTO	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
MEDIDORES REVISADOS	825	818	935	930	902	861	847	942	827	926	980	931
MEDIDORES CAMBIADOS	760	729	897	839	829	740	815	807	678	837	892	851
% Cambios de los Med Revisados	92%	89%	96%	90%	92%	86%	96%	86%	82%	90%	91%	91%

- **Hurto de medidores**

Con relación al hurto de medidores el año 2017 presenta una disminución con referencia del año 2016 del 44.8%, se continua con el apoyo de la Secretaria de Seguridad del Municipio de Palmira y la Policía Nacional para el control de las chatarrerías y habitantes de la calle.



En cuadro seguido se presentan los indicadores del área comercial**.**

		ene-17	feb-17	mar-17	abr-17	may-17	jun-17	jul-17	ago-17	sep-17	oct-17	nov-17	dic-17
INDICADOR	**META**	**PQR´S Y TIEMPOS DE CONEXIÓN**											
Número de quejas y reclamos atendidas x 1000 suscriptores (SUI)	**<=1,9**	0.28	0.42	0.43	0.49	0.58	0.43	0.50	0.56	0.36	0.30	0.37	0.29
Número de reclamos resueltos a favor del usuario en primera instancia	**N/A**	7	12	12	14	17	11	10	18	6	4	9	7
Número de reclamos resueltos a favor del usuario en segunda instancia	**<=10**	5	0	1	2	2	0	1	0	0	1	0	0
Tiempo de Respuesta de PQR Escrito (DIAS)	**<=5**	3.29	2.12	2.32	2.53	2.38	2.46	2.53	2.74	2.55	2.59	1.93	2.18
Índice de Aceptación de Quejas, Reclamos y Recursos (La meta es promedio año)	**<=25%**	29.17%	32.42%	31.58%	32.56%	33.33%	28.95%	22.73%	36.00%	18.75%	14.81%	27.27%	26.92%
Tiempo promedio de estadía en oficina (Min)	**11.81**	8.09	9.32	7.54	7.15	8.22	8.64	7.33	6.87	7.3	6.92	6.63	6.71
Tiempo de conexión de un nuevo cliente (acueducto ,días)	**<=40**	1.99	1.69	2.48	4.27	3.02	3.04	3.29	3.1	4.16	3.35	4.16	5.14
Tiempo de conexión de un nuevo cliente (alcantarillado, días)	**<=40**	4.75	4.17	6.8	3.8	4.5	5.5	5.67	0	2.9	4	3.4	2.75
Tiempo de reconexión del servicio (días)	**<=3**	0.94	1.06	1	1.03	1.06	1.09	1.09	1.13	1.05	1.14	1.29	1.18
CONSUMOS Y DOTACIONES MEDIOS POR USUARIO													

Número de usuarios AC		87159	87423	87527	87932	87964	88154	88509	88662	89332	89616	89828	90449
Número de usuarios ALC		80131	80263	80410	80783	80873	81137	81433	81563	81767	81857	82089	82245
Volumen de agua suministrada a la red		1681126	1606373	1516095	1642571	1613131	1612360	1570938	1658232	1628267	1623835	1566717	1660736
Consumo Facturado AC		1,261,267	1,195,226	1,179,610	1,213,694	1,202,432	1,233,692	1,231,787	1,269,897	1,254,062	1,265,188	1,240,243	1,261,827
Consumo Facturado ALC		1146856	1098279	1081145	1112616	1100851	1128741	1122229	1155749	1146869	1145389	1130040	1140954
DOTACIÓN MEDIA POR USUARIO		19	18	17	19	18	18	18	19	18	18	17	18
CONSUME MEDIO FACTURADO POR USUARIO AC		14	14	13	14	14	14	14	14	14	14	14	14
CONSUMO MEDIO FACTURADO POR USUARIO ALC		14	14	13	14	14	14	14	14	14	14	14	14

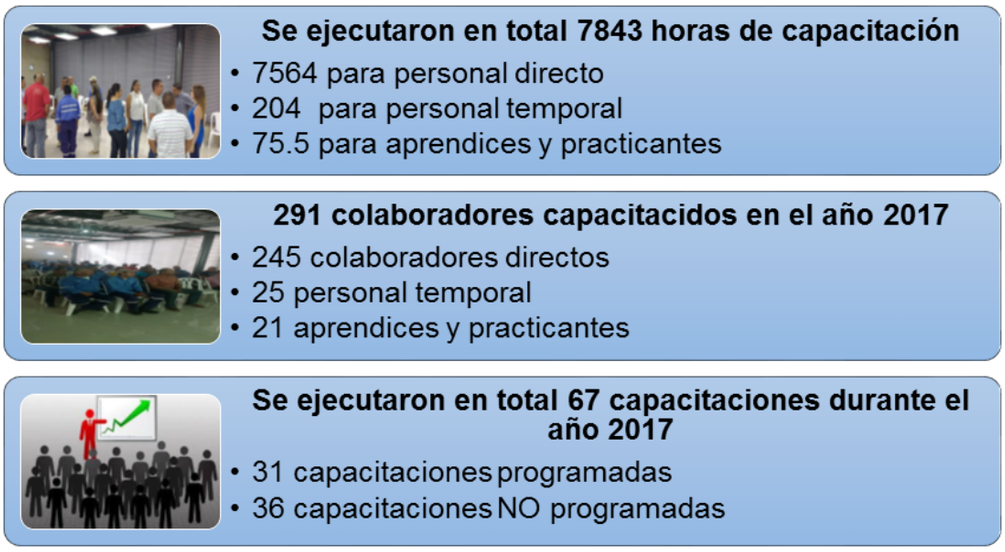
2.2.6 Administrativo

Con el fin de cumplir el objeto social AQUAOCCIDENTE S.A. E.S.P. ha fundamentado su estructura organizacional en cuatro gerencias con 250 cargos; sin embargo, al cierre del año hay 257 trabajadores. El Operador cuenta con tres modalidades de contrato que a continuación se describen:

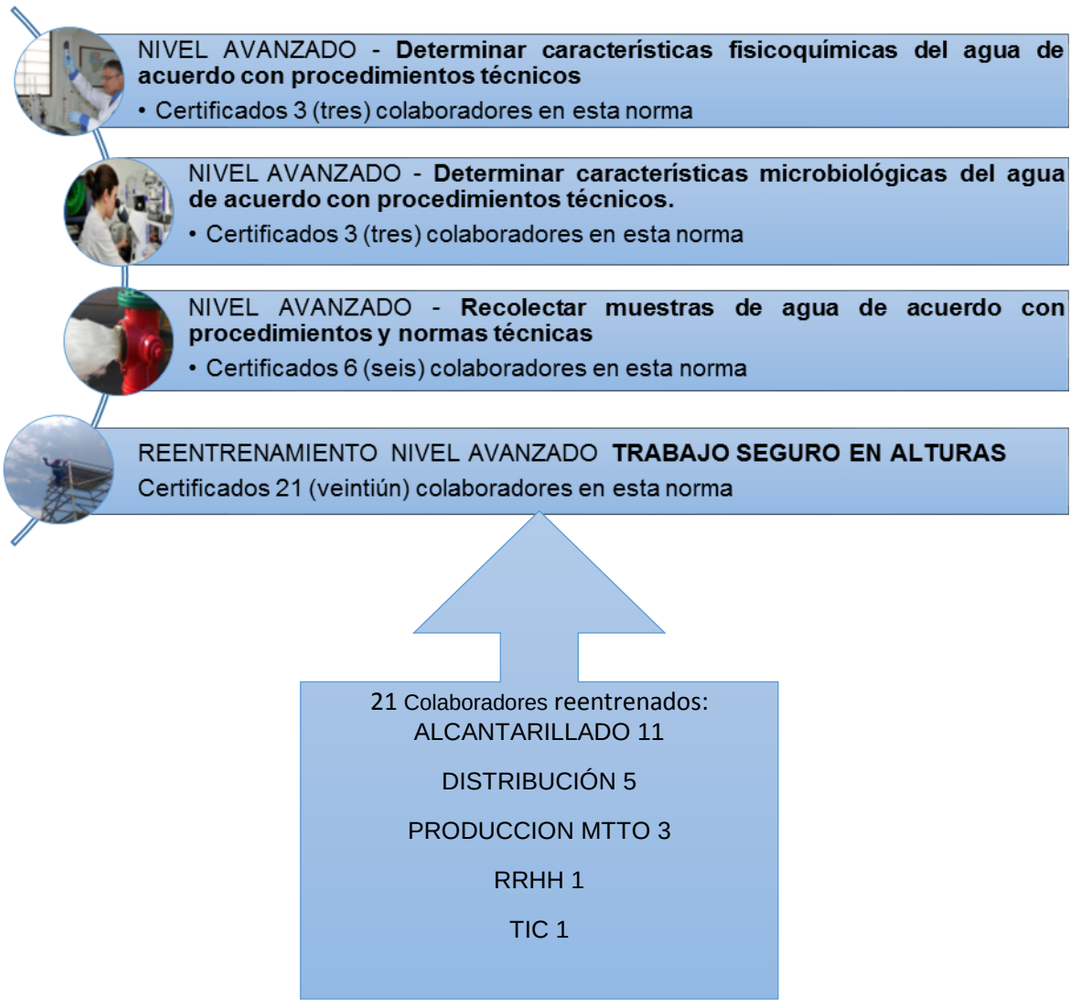
TIPO_CONTRATO	MASCULINO	FEMENINO	TOTAL
FIJO	5	2	7
INDEFINIDO	198	47	245
DURACIÓN DE LA OBRA O LABOR CONTRATADA	5	0	5
TOTAL	208	49	257

- **Capacitaciones**

Aquaoccidente S.A. E.S.P., en su objetivo de promover el desarrollo de sus colaboradores, estructuró su plan de capacitación de acuerdo con las necesidades identificadas en las diferentes gerencias de la empresa:

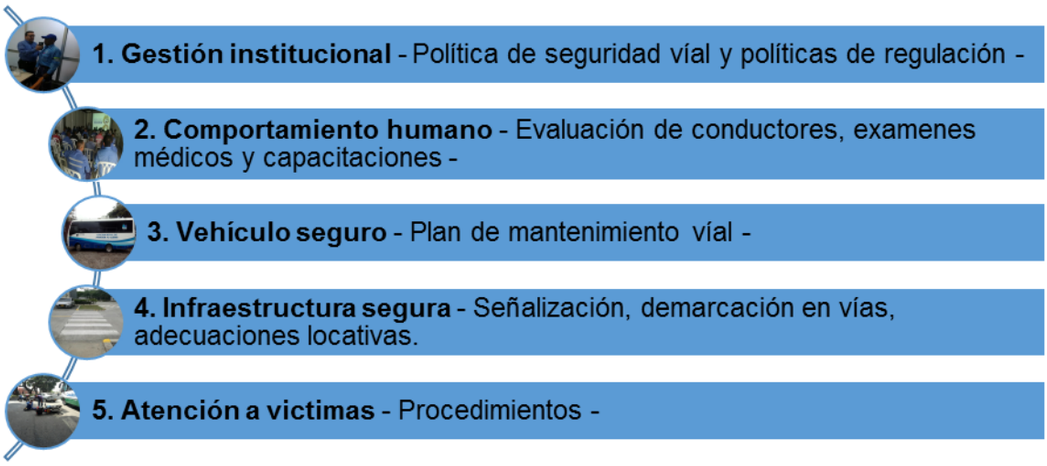


En el proceso de evaluación y certificación de competencias laborales se logró certificar a los colaboradores del laboratorio control calidad en diferentes Normas Técnicas de Competencia Laboral.
Igualmente se certificaron en alturas a los trabajadores que ejecutan actividades en alturas superiores a 1.50 metros:



- **Seguridad y Transporte**

La Secretaría de Tránsito y Transporte de la ciudad de Palmira aprobó el Plan Estratégico de Seguridad Vial, el cual está estructurado en 5 pilares:



- **Seguridad y Salud en el Trabajo**

De acuerdo con la última autoevaluación de seguridad y salud en el trabajo realizada bajo lineamientos de la ARL. Liberty, los cuales contemplan los requisitos que exige la resolución 1111 de 2017, el porcentaje obtenido fue de 89,75%, lo cual significa que el resultado es aceptable:

- **Programa de Reintegro Laboral**

Aquaoccidente, realiza seguimiento periódico a los casos médicos del personal que se hace parte del programa de reintegro laboral, con el objetivo de conocer el estado de salud que comprometan su desempeño laboral. Al cierre del mes de diciembre se cuenta con 25 colaboradores que tienen restricciones médicas o discapacidad. Estos colaboradores, han sido readaptados en sus funciones o reubicados en actividades productivas y necesarias para la Empresa.

En el año 2017 se llevaron a cabo 4 mesas laborales con la ARL Liberty y la EPS Coomeva, con el fin de gestionar integralmente los procesos adelantados por estas entidades en accidentes de trabajo y enfermedades de origen común, logrando agilidad en los procesos médicos y reintegros

- **Inspecciones de Seguridad**

Con el fin de verificar el cumplimiento de las normas internas y mantener un ambiente de trabajo seguro y productivo, se efectuaron 49 inspecciones de seguridad, que permitieron de manera oportuna, identificar comportamientos y condiciones peligrosas, evitando los riesgos de accidentes laborales.
Las Áreas y Sedes inspeccionadas fueron: Planta de potabilización, Laboratorio Control de Calidad de Agua Potable, Distribución, Alcantarillado, Laboratorio de Medidores, Operaciones y Medición, Infraestructura, Archivo, Sede Técnica, Bosque Municipal, Sede Administrativa, Sedes de Atención al Cliente Centro, Samanes y Rozo.

- **Brigada de Emergencias**

Se dio continuidad al proceso de capacitación y entrenamiento para la Brigada de Emergencias de la Empresa, el objetivo planteado es el de contar con personal capacitado y entrenado que proporcione apoyo en situaciones de emergencias que se puedan presentar al interior de las instalaciones de la Empresa. Los temas vistos entre otros fueron:

- ✓ Primeros auxilios
- ✓ Rescate en espacios confinados y alturas
- ✓ Evacuación

Aquaoccidente logró conformar su brigada de emergencias con el fin de contar con personal capacitado y entrenado que proporcione apoyo en situaciones de emergencias, que se puedan presentar al interior de las instalaciones de la Empresa, certificándose 24 trabajadores durante dicho proceso.

2.3 Informe resumen en el que exponga los resultados más relevantes de la auditoría externa de gestión y resultados. Esto aplica una vez la sociedad haya vinculado el socio operador inversionista con apalancamiento financiero o haya

asumido ella misma la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado. En este informe se deberá precisar todas las alertas de carácter técnico operativo, comercial, financiero, jurídica, judicial o administrativo que se haya detectado. Este informe deberá ser elaborado por el jefe de control interno en el caso que de acuerdo con la ley 142 de 1994 o normas que la modifiquen, la sociedad no esté obligada a contratar auditoria externa de gestión de resultados.

No aplica para la Empresa, dado que no se ha vinculado el socio operador inversionista con apalancamiento financiero ni se ha asumido la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado.

2.4 Los acontecimientos importantes acaecidos durante el ejercicio en la vigencia objeto de reporte.

- **Cofinanciación proyecto PTAR e Interceptores**

Teniendo en cuenta lo establecido en el Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos del Municipio de Palmira (P.S.M.V.), mediante la Resolución 0631 de 2007, el Alcalde Municipal en conjunto con el equipo Interdisciplinario conformado para sacar adelante estos dos proyectos, durante la vigencia 2017 realizó un trabajo arduo para lograr que la Autoridad Ambiental CVC, cofinanciara los proyectos.

La financiación del Proyecto Interceptores será:

- ✓ Convenio 177 de la CVC $15.000millones;
- ✓ Recursos Municipio $3.417millones

INTERCEPTORES	EMISARIO FINAL	PARTE ALTA	SESQUICENTENARIO
Obra civil	$ 3.312.632.198,15	$ 1.953.545.402,97	$ 1.695.527.150,81
Suministro	$ 3.515.448.345,30	$ 1.018.132.595,00	$ 1.328.175.977,00
Instalacion	$ 952.831.177,60	$ 171.997.152,70	$ 311.822.084,00
COSTOS DIRECTOS	$ 7.780.911.721,05	$ 3.143.675.150,67	$ 3.335.525.211,81
TOTAL COSTO DIRECTO DE LOS 3 TRAMOS	$		14.260.112.083,53
AIU obra Civil	$ 927.537.015,48	$ 546.992.712,83	$ 474.747.602,23
AIU Suministro	$ 527.317.251,80	$ 152.719.889,25	$ 199.226.396,55
AIU Instalacion	$ 266.792.729,73	$ 48.159.202,76	$ 87.310.183,52
TOTAL COSTOS INDIRECTOS	$ 1.721.646.997,01	$ 747.871.804,84	$ 761.284.182,30
TOTAL COSTO INDIRECTOS DE LOS 3 TRAMOS	$		3.230.802.984,14
VALOR POR INTERCEPTOR	$ 9.502.558.718,06	$ 3.891.546.955,51	$ 4.096.809.394,11
TOTAL OBRA INTERCEPTORES SIN INTERVENTORIA	$		17.490.915.067,67
INTERVENTORIA/Costos Directos	$ 505.759.261,87	$ 204.338.884,79	$ 216.809.138,77
VALOR OBRA + INTERVENTORIA	$ 10.008.317.979,92	$ 4.095.885.840,30	$ 4.313.618.532,87
TOTAL INTERCEPTORES	$		18.417.822.353,10

La Financiación del Proyecto Planta de Tratamiento de Aguas Residuales - PTAR será:

- ✓ Convenio 178 de la CVC $18.000millones;
- ✓ Recursos subcuenta 5 a diciembre de 2019 $36.152millones;
- ✓ Recursos de crédito $42.581millones que serán cubiertos con recursos de la subcuenta 5 a partir del año 2020, dado que el crédito tendrá periodo de gracia de dos años.

	PTAR
Obra civil	$ 37.366.165.867,00
Plan de manejo ambiental	$ 1.011.921.557,00
Prueba de funcionameinto	$ 273.678.881,00
Red electrica	$ 1.639.666.379,00
TOTAL OBRA CIVIL	$ 40.291.432.684,00
Suministro	$ 33.013.800.611,00
Instalacion	$ 1.805.625.401,30
TOTAL COSTOS DIRECTOS	$ 75.110.858.696,30
AIU obra Civil	$ 11.281.601.151,52
AIU Suministro	$ 4.952.070.091,65
AIU Instalacion	$ 505.575.112,36
TOTAL COSTOS INDIRECTOS	$ 16.739.246.355,53
TOTAL OBRA PTAR SIN INTERVENTORIA	$ 91.850.105.051,83
INTERVENTORIA/Costos Directos	$ 4.882.205.815,26
VALOR OBRA + INTERVENTORIA	$ 96.732.310.867,09

2.4.1 Prioridades alcantarillado

En cumplimiento al compromiso establecido por el Municipio en el Plan de obras e inversiones POI del contrato de Operación y en el Plan de Desarrollo Municipal con inversión social construimos paz, el alcalde municipal Dr. Jairo Ortega Samboní, autoriza se realice el proceso licitatorio, para contratar la reposición de alcantarillado en la ciudad.

RESUMEN PROYECTOS DE REPOSICIÓN ALCANTARILLADO PALMIRA

PROYECTO	MUNICIPIO DE PALMIRA		
	PRESUPUESTO DE OBRA + INTERVENTORIA	PRESUPUESTO DE OBRA CON AIU 31.5%	PRESUPUESTO INTERVENTORIA
CARRERA 20 28-27	$ 326.971.416	$ 307.015.414,35	$ 19.956.001,93
Carrera 17 entre 31 y 31a	$ 304.533.461	$ 285.946.911,73	$ 18.586.549,26
Carrera 17 31-30	$ 357.911.777	$ 336.067.396,46	$ 21.844.380,77
Carrera 20 entre 29 y 30	$ 368.165.903	$ 345.695.683,35	$ 22.470.219,42
CARRERA 16 31 -30	$ 471.187.170	$ 442.429.267,35	$ 28.757.902,38
CARRERA 32 36-35	$ 325.986.475	$ 306.090.587,08	$ 19.895.888,16
CARRERA 31 23-22	$ 379.182.569	$ 356.039.970,60	$ 23.142.598,09
TOTAL	$ 2.533.938.771	$ 2.379.285.231	$ 154.653.540

2.4.2 Cumplimiento al plan de gestión y al plan de acción de la empresa**.**

La empresa dio cumplimiento en un porcentaje bien importante a lo establecido en su plan de acción y plan de gestión para la vigencia 2017, lo cual se logró trabajando en equipo con el Municipio de Palmira y con el Operador Aquaoccidente S.A. E.S.P., situación que se puede evidenciar en los documentos soportes que hacen parte del archivo de gestión de la entidad. Quedando pendiente que se realice el proceso de contratación de la PTAR e Interceptores por parte del municipio, pero que contratada la firma estructuradora Beltrán Pardo Asociados, para dicha actividad. Por lo cual el equipo técnico conformado por funcionarios del Municipio, del Operador y de Aguas de Palmira ha trabajado en las solicitudes realizadas por la firma.

Equipo Interdisciplinario trabajando tema Costos PTAR

Equipo de trabajo con firma estructuradora Beltrán Pardo & Asociados, Recorrido por el trazado de Interceptores

2.4.3 Seguimiento contrato de operación

En coordinación con la firma supervisora, se realizó seguimiento a los compromisos establecidos en el contrato de operación para la vigencia 2017 por Aquaoccidente S.A E.S.P, lográndose evidenciar el cumplimiento de los mismos.

Recorrido Obra reposición redes de acueducto

Recorrido obra construcción pozo profundo en la PTAP

Visita a la Adecuación y puesta en marcha de la Subestación Eléctrica de 400Kva

Visita Obra optimización líneas de tratamiento convencional (Floculación-Sedimentación) y reparaciones locativas en el tanque de contacto de cloro en la Planta de Tratamiento de Potabilización (PTAP), corregimiento de Barrancas.

Visita obra de Instrumentación en sectores hidráulicos, que consisten en la construcción de las cámaras reguladoras de presión que permitan realizar gestión, control y administración de presiones en los sectores de Rozo y El Bolo, para reducir la incidencia de daños y fugas en cajillas, garantizando una medición más efectiva y control de volúmenes suministrados

Reposición de redes de acueducto de la carrera 17 entre las calles 31 y 31a, carrera 17 entre calles 31 y 30, carrera 20 entre calles 29 y 30, carrera 16 entre calles 31 y 30, carrera 32 entre calles 36 y 35 y carrera 31 entre calles 23 y 22.

Visita al reforzamiento de las estructuras correspondientes a los tanques de almacenamiento de agua potable que surten al corregimiento de Barrancas y del edificio de químicos que se encuentra ubicado en la PTAP

Recorrido a la red del sistema (Equipos especiales) y conexiones con redes existentes en PVC para la puesta en servicio de las redes de acueducto en Tienda Nueva, La Pampa, La Bolsa y La Cascada

Visita a Corregimiento La Torre, Callejón Jonás

Visita a Corregimiento de Rozo, Callejón Rubí

- **Subcuentas encargo fiduciario contrato de operación**

➢ Teniendo en cuenta los informes presentados por la Auditoria de Gestión por Resultados del Operador y la firma Supervisora Brain Ingeniería SAS, se ha dado administración adecuada a las cuentas del encargo fiduciario.

➢ Durante la vigencia 2017 se realizó el seguimiento correspondiente a la subcuenta 5 que contiene los montos correspondientes al Derecho de Operación a título de participación en la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado en favor del Municipio de Palmira que paga el operador Aquaoccidente, por la suscripción del contrato de operación con la Empresa.

➢ Se realizó cambio de fiducia a través de cesión de Helm hoy ITAU a Colpatria.

➢ Al cierre de diciembre 31 de 2017 la subcuenta 5 cerró con un saldo de $22.188.670.900.

2.5 La evolución previsible de la sociedad, junto con un análisis de las oportunidades o riesgos del sector de agua potable y saneamiento básico relevantes para la sociedad.

Teniendo en cuenta que la empresa Aguas de Palmira S.A. E.S.P., no opera el servicio de acueducto, alcantarillado y sus actividades complementarias, se ha encaminado a hacer cumplir por parte del Operador del Sistema, los compromisos técnicos, administrativos del sistema y social, adquiridos en el contrato de operación, términos de referencia y anexo técnico operativo (ATO).

Al igual que trabajar en conjunto con el Municipio para el cumplimiento de los compromisos establecidos por éste en el Plan de Obras e Inversiones (POI), como son en saneamiento básico la reposición de alcantarillado, el proceso para la construcción de los interceptores y la Planta de tratamiento de aguas residuales PTAR.

2.6 Las operaciones celebradas con los socios y con los administradores.

La empresa Aguas de Palmira S.A E.S.P. no ha celebrado ningún tipo de operación con los socios ni con sus administradores.

2.7 El estado de cumplimiento de las normas sobre propiedad intelectual y derechos de autor por parte de la sociedad**.**

Los equipos de cómputo cuentan con licencia de Microsoft Windows para su plataforma básica y el software completo para Office.

Licencia del Sistema de Información Financiera dl Software Max Versión 2013.0

COMERCIALIZADORA INTERFASE LTDA.
SOFTWARE ASESORIA Y CAPACITACION EN SISTEMAS

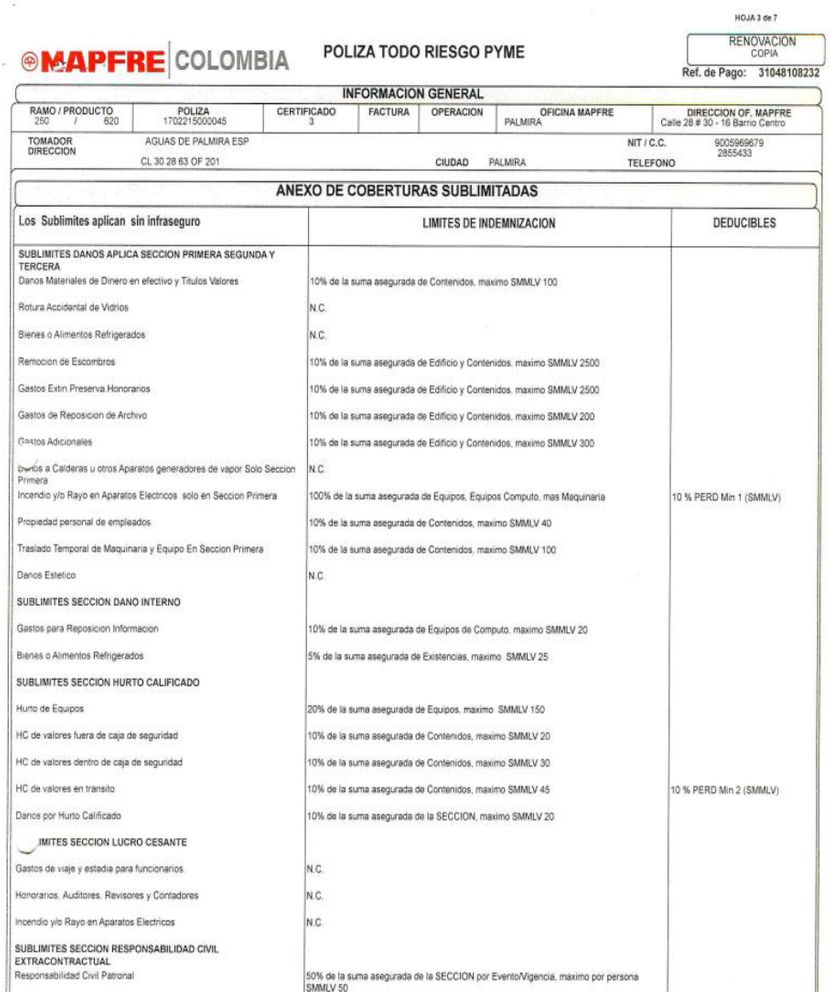
CERTIFICADO DE LICENCIA

EMPRESA: EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO AGUAS DE PALMIRA S.A. E.S.P.
NIT.: 900596967-9
NUMERO DE USUARIOS: M U L T I U S U A R I O
NUMERO DE LICENCIA: MX 1118662058
VERSION: 13.0
PRODUCTO: CNT, PRE, CXC, CXP, DOC, NOM, NIIF
PLATAFORMA: LINUX CENTOS

Este programa de Software, incluyendo la documentación y los medios (Software), es un producto de Comercializadora Interfase
Y esta protegido por las leyes de propiedad intelectual y de los tratados internacionales correspondientes. Además, el uso de este software está regido por los términos de la Licencia de uso del Software (Licencia) que se encuentra anexo a este certificado. Conserve este certificado en un lugar seguro, ya que es prueba de la compra y puede ser solicitado para recibir soporte técnico y actualizaciones.

COMERCIALIZADORA INTERFASE LTDA.
Nit. 805.011.265-2
Firma Autorizada

Póliza de Seguros Mapfre Colombia No. 1702215000045



HOJA 3 de 7

MAPFRE COLOMBIA — POLIZA TODO RIESGO PYME — RENOVACION COPIA

Ref. de Pago: 31048108232

INFORMACION GENERAL

RAMO / PRODUCTO	POLIZA	CERTIFICADO	FACTURA	OPERACION	OFICINA MAPFRE	DIRECCION OF. MAPFRE
250 / 620	1702215000045	3			PALMIRA	Calle 28 # 30 - 16 Barrio Centro

TOMADOR	AGUAS DE PALMIRA ESP			NIT / C.C.	9005969679
DIRECCION	CL 30 28 63 OF 201	CIUDAD	PALMIRA	TELEFONO	2855433

ANEXO DE COBERTURAS SUBLIMITADAS

Los Sublimites aplican sin infraseguro	LIMITES DE INDEMNIZACION	DEDUCIBLES
SUBLIMITES DANOS APLICA SECCION PRIMERA SEGUNDA Y TERCERA		
Danos Materiales de Dinero en efectivo y Titulos Valores	10% de la suma asegurada de Contenidos, maximo SMMLV 100	
Rotura Accidental de Vidrios	N.C.	
Bienes o Alimentos Refrigerados	N.C.	
Remocion de Escombros	10% de la suma asegurada de Edificio y Contenidos, maximo SMMLV 2500	
Gastos Extin Preserva Honorarios	10% de la suma asegurada de Edificio y Contenidos, maximo SMMLV 2500	
Gastos de Reposicion de Archivo	10% de la suma asegurada de Edificio y Contenidos, maximo SMMLV 200	
Gastos Adicionales	10% de la suma asegurada de Edificio y Contenidos, maximo SMMLV 300	
Danos a Calderas u otros Aparatos generadores de vapor Solo Seccion Primera	N.C.	
Incendio y/o Rayo en Aparatos Electricos solo en Seccion Primera	100% de la suma asegurada de Equipos, Equipos Computo, mas Maquinaria	10 % PERD Min 1 (SMMLV)
Propiedad personal de empleados	10% de la suma asegurada de Contenidos, maximo SMMLV 40	
Traslado Temporal de Maquinaria y Equipo En Seccion Primera	10% de la suma asegurada de Contenidos, maximo SMMLV 100	
Danos Estetico	N.C.	
SUBLIMITES SECCION DANO INTERNO		
Gastos para Reposicion Informacion	10% de la suma asegurada de Equipos de Computo, maximo SMMLV 20	
Bienes o Alimentos Refrigerados	5% de la suma asegurada de Existencias, maximo SMMLV 25	
SUBLIMITES SECCION HURTO CALIFICADO		
Hurto de Equipos	20% de la suma asegurada de Equipos, maximo SMMLV 150	
HC de valores fuera de caja de seguridad	10% de la suma asegurada de Contenidos, maximo SMMLV 20	
HC de valores dentro de caja de seguridad	10% de la suma asegurada de Contenidos, maximo SMMLV 30	
HC de valores en transito	10% de la suma asegurada de Contenidos, maximo SMMLV 45	10 % PERD Min 2 (SMMLV)
Danos por Hurto Calificado	10% de la suma asegurada de la SECCION, maximo SMMLV 20	
LIMITES SECCION LUCRO CESANTE		
Gastos de viaje y estadia para funcionarios	N.C.	
Honorarios, Auditores, Revisores y Contadores	N.C.	
Incendio y/o Rayo en Aparatos Electricos	N.C.	
SUBLIMITES SECCION RESPONSABILIDAD CIVIL EXTRACONTRACTUAL		
Responsabilidad Civil Patronal	50% de la suma asegurada de la SECCION por Evento/Vigencia, maximo por persona SMMLV 50	

2.8 Las conclusiones sobre la verificación del estado del sistema de control interno.

Dado que la Empresa no cuenta con una oficina de Control Interno, por lo cual mediante acta No.020 de Reunión Extraordinaria de Junta Directiva de fecha 19 de agosto de 2016, en el punto No. 8 del orden del día, aprobación del Comité de Buen Gobierno y Comité Asesor de Buen Gobierno, se consigna la decisión de la Junta Directiva de iniciativa de su Presidente, en la cual determina que de manera temporal y hasta tanto la empresa no cuente con un Jefe de Control Interno, el Comité Asesor de Buen Gobierno, asuma sus veces, por lo que este ente interno debe verificar las actividades de planeación y ejecución realizada por la empresa para la vigencias 2016 - 2017, conforme a lo indicado en los procedimientos de Control Interno 2015, lo que se evidencia en el informe del comité de buen gobierno.

2.9 Informe sobre requerimientos hechos por los entes de vigilancia y control de todos los niveles y naturaleza, las actuaciones adelantadas, procesos de investigación o sanciones en curso o terminados durante el ejercicio, sanciones impuestas y recomendaciones a seguir.

2.9.1 Contraloría Municipal

En el informe de Auditoria Modalidad Regular vigencia 2016. La contraloría Municipal estableció 11 hallazgos administrativos y 2 hallazgos disciplinarios

CONTRALORÍA MUNICIPAL DE PALMIRA	INFORME DE AUDITORIA MODALIDAD REGULAR	CODIGO 140-17-06-33 VERSION 04 PAGINA 54 DE 54

4. CUADRO DE HALLAZGOS

TIPO DE OBSERVACION	CANTIDAD	VALOR (en pesos)
ADMINISTRATIVOS	11	
DISCIPLINARIOS	2	
PENALES	0	
FISCALES	0	
SANCIONATORIOS	0	

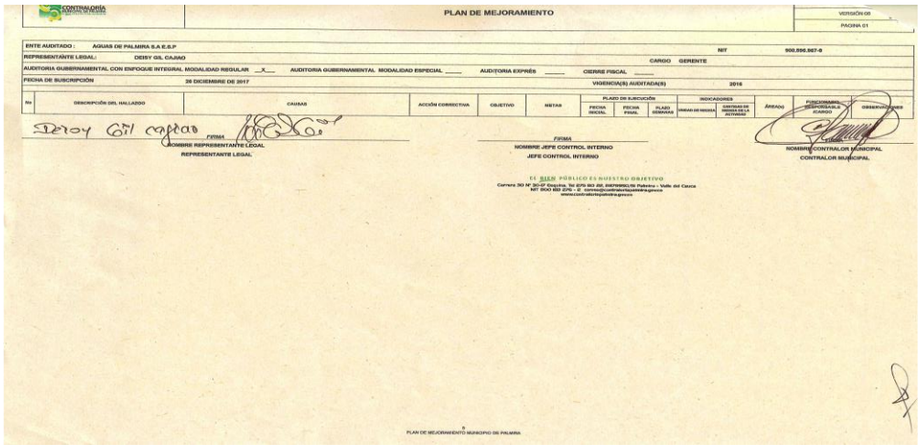
TEOFILO LOPEZ DIAZ
Jefe Oficina Auditorias Técnicas

Los hallazgos Disciplinarios fueron establecidos a los funcionarios Deisy Gil Cajiao, Gerente General y Carlos Vicente Hurtado, Contador de la Empresa.

Hallazgo Nro. 2: De acuerdo con la constancia presentada por la empresa oficial AGUAS DE PALMIRA S.A. E.S.P., sobre las adquisiciones de la vigencia 2016, se evidencia el pago final de los contratos AP-01-2015 DIANA MARÍA ÁNGEL URREA y AP¨-07-2015, JAMES ORLANDO MARTÍNEZ RAMÍREZ por $5.000.000. y $6.000.000 respectivamente sin que se constituyera la Cuenta por Pagar o la Vigencia Futura debidas, causado por falta de control y seguimiento a la gestión contractual cuyo efecto es la afectación del presupuesto de la vigencia 2016, vulnerando presuntamente los principios de planeación y anualidad presupuestal consagrados en el artículo 2 del Decreto 115 de 1996 y la prohibición de causación de gasto sin contar con la aprobación presupuestal correspondiente , establecida en el Artículo 10 del Capítulo II del Decreto 4836 de 2011.

Hallazgo Nro. 11. No se evidencia el traslado al competente ni la notificación de dicho traslado al peticionario ABRAHAM MARCIAL ITUYAN, Radicado No. 054 del 17 de febrero de 2016 debido a falta de control y seguimiento al procedimiento de atención ciudadana generando deficiencias en el servicio, vulnerando la Resolución No. 016 de 21 de julio de 2015 mediante la cual adoptó el procedimiento para la atención de peticiones quejas y recursos y el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015.

Frente a los hallazgos Administrativos se suscribió Plan de Mejoramiento con la Contraloría Municipal.



CONTRALORÍA MUNICIPAL DE PALMIRA

PLAN DE MEJORAMIENTO

VERSIÓN 05
PÁGINA 01

ENTE AUDITADO : AGUAS DE PALMIRA S.A E.S.P — NIT 900.596.967-9
REPRESENTANTE LEGAL: DEISY GIL CAJIAO — CARGO GERENTE
AUDITORIA GUBERNAMENTAL CON ENFOQUE INTEGRAL MODALIDAD REGULAR __X__ AUDITORIA GUBERNAMENTAL MODALIDAD ESPECIAL _____ AUDITORIA EXPRÉS _____ CIERRE FISCAL _____
FECHA DE SUSCRIPCIÓN 26 DICIEMBRE DE 2017 — VIGENCIA(S) AUDITADA(S) 2016

No	DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO	CAUSAS	ACCIÓN CORRECTIVA	OBJETIVO	METAS	PLAZO DE EJECUCIÓN: FECHA INICIAL	PLAZO DE EJECUCIÓN: FECHA FINAL	PLAZO DE EJECUCIÓN: PLAZO SEMANAS	INDICADORES: UNIDAD DE MEDIDA	INDICADORES: CANTIDAD DE UNIDADES A ALCANZAR	ÁREA(S)	FUNCIONARIO RESPONSABLE A CARGO	OBSERVACIONES

Deisy Gil Cajiao
FIRMA
NOMBRE REPRESENTANTE LEGAL
REPRESENTANTE LEGAL

FIRMA
NOMBRE JEFE CONTROL INTERNO
JEFE CONTROL INTERNO

NOMBRE CONTRALOR MUNICIPAL
CONTRALOR MUNICIPAL

EL BIEN PÚBLICO ES NUESTRO OBJETIVO
Carrera 30 N° 30-07 Edificio. Tel 870 80 80, PATRIMONIO Palmira – Valle del Cauca
NIT 800 022 276 – 2 correo@contraloriapalmira.gov.co
www.contraloriapalmira.gov.co

PLAN DE MEJORAMIENTO MUNICIPIO DE PALMIRA

2.10 Informe sobre los aspectos laborales de la sociedad, resumen de las novedades de personal, pagos a la seguridad social, régimen de pensiones y cesantías, demandas laborales, reclamaciones ante el ministerio de trabajo y estado de la convención colectiva**.**

Debe indicarse que la planta de personal con la que cuenta la empresa se limita a tres personas, de un lado está la Gerente General, El Contador de la Empresa y la Secretaria Ejecutiva vinculados como trabajadores, con quienes, a la fecha, la empresa se encuentra al día en el pago de sus obligaciones incluido el pago de las cesantías, pago de salarios y demás prestaciones de ley.

Durante la vigencia 2016 la secretaria de gerencia inicia proceso de evaluación por incapacidad laboral y que fue trasladada por competencia a la Administradora de Riesgos Laborales, para su pronunciación.

El trámite llegó a la Junta Regional de Calificación de Invalidez del Valle del Cauca por incapacidad laboral dado la calificación otorgada por las entidades competentes, quien determinó que la enfermedad reportada era de origen común y no laboral como lo confirmó la Junta Nacional de Calificación de Invalidez y consta en la hoja de vida, deduciéndose de ello que la empresa ni la gerente tiene responsabilidad por su condición de salud.

CASO LUZ AMALFI GRAJALES ARANGO - SECRETARIA DE GERENCIA			
PRETENSIONES DE LA FUNCIONARIA ANTE LA JUNTA REGIONAL DE CALIFICACION DE INVALIDEZ	PACIENTE DE 49 AÑOS, CON HISTORIA DE ALTERACION EN LA MEMORIA LA CUAL LE HA OCASIONADO BAJO RENDIMIENTO LABORAL ASOCIADO A ESTO LA PERCEPCION DE PROBLEMAS RELACIONADOS CON DESAVENIENCIAS CON LOS JEFES DE TRABAJO, MANIFIESTA ESTAR BAJO PRESION DE ESTRÉS, CON TRASTORNO DE ANSIEDAD Y DEPRESION, RECIBIENDO MANEJO CON SERTRALINA Y FISIATRIA MANEJA CON DOXINA Y LYRICA. PACIENTE CON PERCEPCION DE ACOSO LABORAL POR PARTE DE LA EMPRESA, MANIFIESTA QUE CONTINUA CON SOBRECARGA LABORAL.		
RESULTADO JUNTA REGIONAL DE CALIFICACION DE INVALIDEZ DEL VALLE DEL CAUCA	**DIAGNOSTICO:** TRASTORNO MIXTO DE ANSIEDAD Y DEPRESION	**ORIGEN DEL DIAGNOSTICO:** ENFERMEDAD COMUN	FECHA DEL DIAGNOSTICO: FEBRERO 21 DE 2017
RESOLUCION RECURSO DE APELACION EN FIRME			
RESULTADO JUNTA NACIONAL DE CALIFICACION DE INVALIDEZ	**DIAGNOSTICO:** TRASTORNO MIXTO DE ANSIEDAD Y DEPRESION	**ORIGEN DEL DIAGNOSTICO:** ENFERMEDAD COMUN	FECHA DEL DIAGNOSTICO: OCTUBRE 18 DE 2017

2.11 Informe sobre la contratación adelantada por la sociedad durante el ejercicio, resultados obtenidos en cada uno, estado de ejecución de los que no se hayan vencido y alertas por problemas que se hayan presentado en la ejecución de estos contratos y como ellos hayan afectado de manera directa el cumplimiento de los indicadores y metas de cobertura, calidad y continuidad previsto para el año objeto de reporte.

En la vigencia 2017 la empresa Aguas de Palmira S.A. E.S.P., realizo Tres (3) contratos de apoyo a la gestión, los cuales se relacionan en el cuadro siguiente:

No. Contrato	Objeto	Clase	Valor del contrato	Nombre del contratista	Periodo del contrato
AP No. 01 de 2017	PRESTAR LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO, ACTUALIZACIÓN Y SOPORTE QUE GARANTICE EL DESARROLLO CONTINUO DE LOS MÓDULOS DEL PROGRAMA MAX, ACORDE CON LAS DISPOSICIONES LEGALES DICTADAS POR EL GOBIERNO NACIONAL Y LA OPERACIÓN ADECUADA DE LOS MISMOS	P.S.	$2.801.260	COMERCIALIZADORA INTERFACE S.A.S.	17-02-17 al 31-12-2017
AP No. 02 de 2017	PRESTAR SUS SERVICIOS PROFESIONALES, PARA ASESORÍA JURÍDICA A LA EMPRESA Y ADELANTAR LA DEFENSA JUDICIAL DE LA EMPRESA ANTE CUALQUIER ACCIÓN POPULAR, DEMANDA, TUTELA O CUALQUIER TRÁMITE JURÍDICO HASTA POR EL TÉRMINO DEL PRESENTE CONTRATO.	P.S.	$ 36.000.000	NELSON ANDRÉS DOMÍNGUEZ PLATA	4 -4- 17 al 26 -12- 17
AP No. 03 de 2017	PRESTAR SUS SERVICIOS PROFESIONALES, COMO APOYO AL COMPONENTE TÉCNICO OPERATIVO Y ASESORÍA TÉCNICA A LA EMPRESA	P.S.	$ 36.000.000	DANIEL GEOVANNY FERNÁNDEZ GIRALDO	7 -4- 17 al 26 -12- 17

2.12 Informe sobre el cumplimiento del régimen tributario y obligaciones con terceros**.**

Sobre este particular se señala que a la fecha todos los impuestos se encuentran liquidados, presentados y pagados, tanto los de nivel Municipal como los de nivel Nacional, cuyos pagos correspondían al corte de diciembre de 2017. Igualmente, con la totalidad de los informes a los entes de control municipal, y nacional como la Contaduría General de la Nación, la Auditoria General de la Nación y el Dane.

2.12.1 Reclamación ante la DIAN**.**

Mediante Resolución 1110 de 28 diciembre de 2016, la DIAN reconoce a favor de la Empresa Aguas de Palmira S.A. E.S.P., la suma de Trescientos nueve millones doscientos dieciocho mil pesos ($309.218.000) mediante TIDIS (títulos de devolución de impuesto), por la solicitud de devolución por pago en exceso retención en la fuente vigencia 2015. Quedando pendiente por devolver por parte de la DIAN un saldo de $1.679.000, dentro de los cuales hace parte los intereses moratorios y sanción que se le cobro al contador por la presentación extemporánea del pago del impuesto, por lo cual, de este último valor a devolver por la DIAN, se debe de calcular lo correspondiente a la sanción y mora devuelta para reintegrársele al contador, previa revisión y certificación del revisor fiscal.

La DIAN hace devolución del saldo de $1.679.000 en enero de 2017 por transferencia bancaria a la cuenta de ahorros de la empresa en Bancolombia.

Del valor devuelto por la DIAN corresponden $352.000,00 a la parte de los intereses moratorios y sanción que asumió El Contador por la presentación extemporánea del pago del impuesto, y así mediante certificación firmada por el Revisor Fiscal se hace la devolución a favor del contador de la empresa, dinero que se pagó el 31 de octubre de 2017, como consta en la contabilidad. Situación que fue informada a la Junta Directiva.

2.13 Informe sobre el estado de la ejecución de los programas de responsabilidad social empresarial ordenados por la junta directiva.

Teniendo en cuenta que la Empresa Aguas de Palmira S.A. E.S.P., no opera el servicio de acueducto, alcantarillado y sus actividades complementarias, la responsabilidad social de la empresa está encaminada a hacer cumplir por parte del Operador Aquaoccidente S.A E.S. P, los compromisos técnicos, administrativos y social, adquiridos en el contrato de operación, términos de referencia y anexo técnico operativo (ATO).

2.14 Informe sobre el cumplimiento de las normas tarifarias y de subsidios previstas en la ley y la regulación.

2.14.1 Tarifa

- **Tarifas, Subsidios y Sobreprecios:** Mes a mes se carga al sistema de información un muestreo aleatorio de tarifas, un ejemplar de cada tipo estrato (1 a

5) y clasificación (Comercial, oficial, industrial y especial), cada una de estas facturas es evaluada por el área jurídica de la supervisión y se revisa si se están aplicando correctamente los subsidios tarifas y sobreprecios que se establece en el acuerdo 027 del 27 de febrero de 2017 del municipio de Palmira, adicional a esto se revisa la publicación de las tarifas cada vez que sufren un reajuste debido a que el IPC sube por encima del 3%, en este año las tarifas tuvieron un solo reajuste, el cual se aplicó en el mes de abril a raíz de un IPC acumulado del 3.1604% desde junio de 2016 hasta febrero de 2017 y, a continuación se muestran los resultados de las publicaciones y las revisiones de la aplicación de subsidios y sobreprecios.

AQUAOCCIDENTE S.A E.S.P.

AQUA OCCIDENTE

INFORMA:

En cumplimiento del Art. 5.1.1.4 de la Resolución CRA 151 del 2001, se publican las tarifas a aplicar durante el primer semestre del año 2017 a todos sus suscriptores de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado del Municipio de Palmira - Valle del Cauca.

Vigilado SuperServicios

ACUEDUCTO

ESTRATO / SECTOR	CARGO FIJO ($/suscriptor)	CARGO POR CONSUMO ($/m³)		Subsidio (-) y Contribución (+)
		0-16 m³	> 16 m³	
Estrato 01	4,073.18	595.58	1,191.16	-50%
Estrato 02	7,657.58	1,119.69	1,191.16	-6%
Estrato 03	8,146.36	1,191.16		
Estrato 04	8,146.36	1,191.16		
Estrato 05	12,219.54	1,786.74		50%
Estrato 06	13,034.18	1,905.86		60%
Comercial	12,219.54	1,786.74		50%
Industrial	10,590.27	1,548.51		30%
Oficial y Especial	8,146.36	1,191.16		

ALCANTARILLADO

ESTRATO / SECTOR	CARGO FIJO ($/suscriptor)	CARGO POR VERTIMIENTO ($/m³)		Subsidio (-) y Contribución (+)
		0-16 m³	> 16 m³	
Estrato 01	2,705.22	473.29	946.57	-50%
Estrato 02	5,410.43	889.78	946.57	-6%
Estrato 03	5,410.43	946.57		
Estrato 04	5,410.43	946.57		
Estrato 05	8,115.65	1,419.86		50%
Estrato 06	8,656.69	1,514.52		60%
Comercial	8,115.65	1,419.86		50%
Industrial	7,033.56	1,230.54		30%
Oficial y Especial	5,410.43	946.57		

En cumplimiento de la Resolucion 750 de 2016 expedida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico CRA, a partir de enero de 2017 hasta junio de 2017 el consumo básico se modificará de 18 m3 a 16 m3 mensuales.

Para los usuarios del estrato 2, el subsidio en el servicio de alcantarillado aplica solo para el cargo por vertimiento.

Las tarifas pueden ser modificadas conforme al artículo 125 de la Ley 142 de 1994, cada vez que los índices de precios al consumidor – IPC reportado por el DANE, acumulen una variación de por lo menos tres por ciento (3%). Los porcentajes de subsidio y contribución fueron establecidos por el Concejo Municipal de Palmira mediante la emisión del Acuerdo Municipal 022 del 14 de diciembre de 2016 para la vigencia 2017.

AQUAOCCIDENTE S.A. E.S.P.

AQUA OCCIDENTE

Con la expedición de la Resolucion CRA 750 de 2016 por parte del Gobierno Nacional y la Comisión de Regulación de Agua potable y Saneamiento Básico (CRA) se modifica el rango de consumo básico para los usuarios de los servicios de acueducto y alcantarillado. En consideración a lo anterior, AQUAOCCIDENTE le informa a todos sus usuarios que a partir de los consumos generados el 1 de julio hasta el 31 de diciembre de 2017, el rango del consumo básico pasará de 16 a 14 m3. Asi mismo, se publican las tarifas aplicables durante el segundo semestre del 2017 en cumplimiento del Art. 5.1.1.4 de la Resolución CRA 151 del 2001:

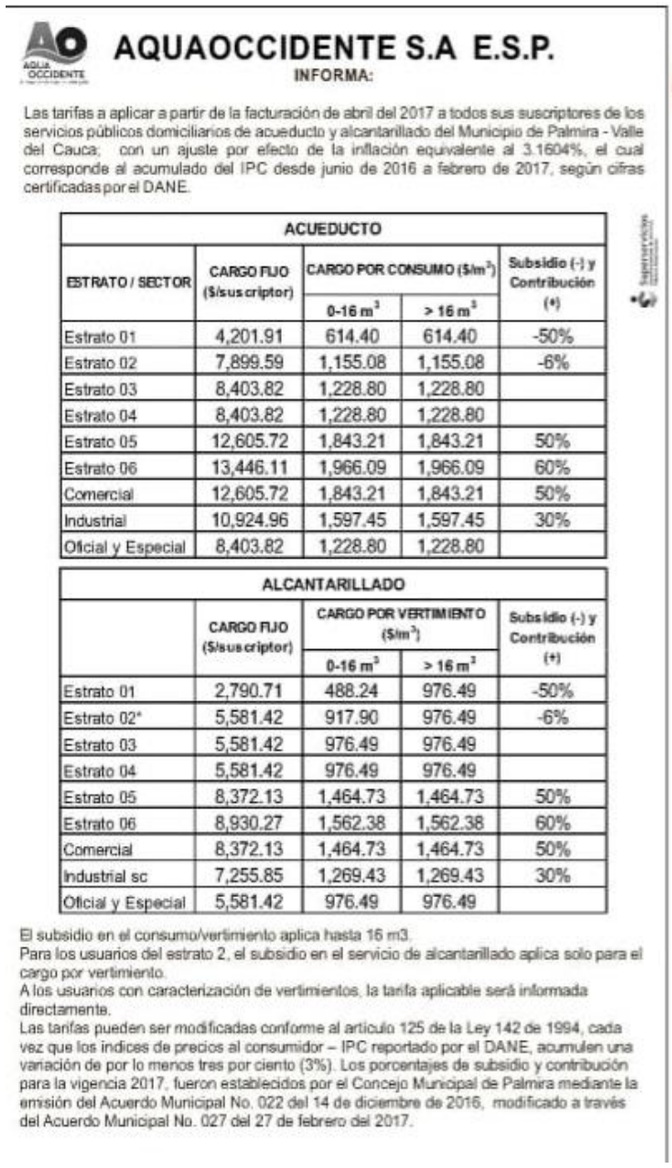
ACUEDUCTO

ESTRATO / SECTOR	CARGO FIJO ($/suscriptor)	CARGO POR CONSUMO ($/m³)		Subsidio (-) y Contribución (+)
		Básico	No Básico*	
Estrato 01	4,201.91	614.40	1,228.80	-50%
Estrato 02	7,899.59	1,155.08	1,228.80	-6%
Estrato 03	8,403.82	1,228.80	1,228.80	
Estrato 04	8,403.82	1,228.80	1,228.80	
Estrato 05	12,605.72	1,843.21	1,843.21	50%
Estrato 06	13,446.11	1,966.09	1,966.09	60%
Comercial	12,605.72	1,843.21	1,843.21	50%
Industrial	10,924.96	1,597.45	1,597.45	30%
Oficial y Especial	8,403.82	1,228.80	1,228.80	

ALCANTARILLADO

ESTRATO / SECTOR	CARGO FIJO ($/suscriptor)	CARGO POR VERTIMIENTO ($/m³)		Subsidio (-) y Contribución (+)
		Básico	No Básico*	
Estrato 01	2,790.71	488.24	976.49	-50%
Estrato 02	5,581.42	917.90	976.49	-6%
Estrato 03	5,581.42	976.49	976.49	
Estrato 04	5,581.42	976.49	976.49	
Estrato 05	8,372.13	1,464.73	1,464.73	50%
Estrato 06	8,930.27	1,562.38	1,562.38	60%
Comercial	8,372.13	1,464.73	1,464.73	50%
Industrial	7,255.85	1,269.43	1,269.43	30%
Oficial y Especial	5,581.42	976.49	976.49	

*Rango de consumo no básico corresponde al consumo complementario y no complementario, es decir, el generado mayor a 14 m3/mes a partir del 1 de julio hasta el 31 de diciembre de 2017.
Para los usuarios del estrato 2, el subsidio en el servicio de alcantarillado aplica solo para el cargo por vertimiento.
A los usuarios con caracterización de vertimientos, la tarifa aplicable será informada directamente.
Las tarifas pueden ser modificadas conforme al artículo 125 de la Ley 142 de 1994.



AQUAOCCIDENTE S.A E.S.P.

INFORMA:

Las tarifas a aplicar a partir de la facturación de abril del 2017 a todos sus suscriptores de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado del Municipio de Palmira - Valle del Cauca; con un ajuste por efecto de la inflación equivalente al 3.1604%, el cual corresponde al acumulado del IPC desde junio de 2016 a febrero de 2017, según cifras certificadas por el DANE.

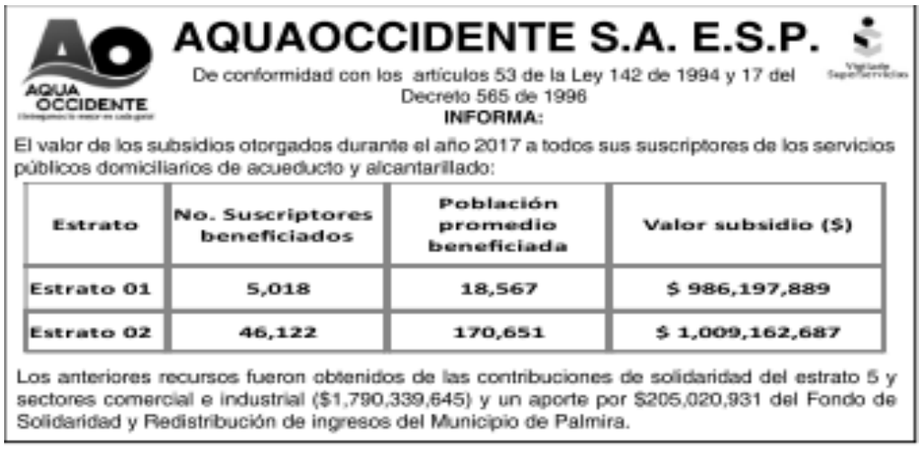
ACUEDUCTO				
ESTRATO / SECTOR	CARGO FIJO ($/suscriptor)	CARGO POR CONSUMO ($/m³)		Subsidio (-) y Contribución (+)
		0-16 m³	> 16 m³	
Estrato 01	4,201.91	614.40	614.40	-50%
Estrato 02	7,899.59	1,155.08	1,155.08	-6%
Estrato 03	8,403.82	1,228.80	1,228.80	
Estrato 04	8,403.82	1,228.80	1,228.80	
Estrato 05	12,605.72	1,843.21	1,843.21	50%
Estrato 06	13,446.11	1,966.09	1,966.09	60%
Comercial	12,605.72	1,843.21	1,843.21	50%
Industrial	10,924.96	1,597.45	1,597.45	30%
Oficial y Especial	8,403.82	1,228.80	1,228.80	

ALCANTARILLADO				
	CARGO FIJO ($/suscriptor)	CARGO POR VERTIMIENTO ($/m³)		Subsidio (-) y Contribución (+)
		0-16 m³	> 16 m³	
Estrato 01	2,790.71	488.24	976.49	-50%
Estrato 02*	5,581.42	917.90	976.49	-6%
Estrato 03	5,581.42	976.49	976.49	
Estrato 04	5,581.42	976.49	976.49	
Estrato 05	8,372.13	1,464.73	1,464.73	50%
Estrato 06	8,930.27	1,562.38	1,562.38	60%
Comercial	8,372.13	1,464.73	1,464.73	50%
Industrial sc	7,255.85	1,269.43	1,269.43	30%
Oficial y Especial	5,581.42	976.49	976.49	

El subsidio en el consumo/vertimiento aplica hasta 16 m3.
Para los usuarios del estrato 2, el subsidio en el servicio de alcantarillado aplica solo para el cargo por vertimiento.
A los usuarios con caracterización de vertimientos, la tarifa aplicable será informada directamente.
Las tarifas pueden ser modificadas conforme al artículo 125 de la Ley 142 de 1994, cada vez que los índices de precios al consumidor – IPC reportado por el DANE, acumulen una variación de por lo menos tres por ciento (3%). Los porcentajes de subsidio y contribución para la vigencia 2017, fueron establecidos por el Concejo Municipal de Palmira mediante la emisión del Acuerdo Municipal No. 022 del 14 de diciembre de 2016, modificado a través del Acuerdo Municipal No. 027 del 27 de febrero del 2017.

2.14.2 Subsidios y contribuciones

A diciembre de 2016 se otorgaron $1.995millones en subsidios a los suscriptores de los estratos 1 y 2; recursos obtenidos de las contribuciones de solidaridad del estrato 5 y sectores comercial e industrial ($1,790millones) y un aporte por $205millones del Fondo de Solidaridad y Redistribución de ingresos del Municipio de Palmira.



AQUAOCCIDENTE S.A. E.S.P.

De conformidad con los artículos 53 de la Ley 142 de 1994 y 17 del Decreto 565 de 1996

INFORMA:

El valor de los subsidios otorgados durante el año 2017 a todos sus suscriptores de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado:

Estrato	No. Suscriptores beneficiados	Población promedio beneficiada	Valor subsidio ($)
Estrato 01	5,018	18,567	$ 986,197,889
Estrato 02	46,122	170,651	$ 1,009,162,687

Los anteriores recursos fueron obtenidos de las contribuciones de solidaridad del estrato 5 y sectores comercial e industrial ($1,790,339,645) y un aporte por $205,020,931 del Fondo de Solidaridad y Redistribución de ingresos del Municipio de Palmira.

2.15 Informe sobre el cumplimiento del plan de buen gobierno dispuesto por la junta directiva para el año objeto de reporte, de las alertas detectadas y de las recomendaciones de mejoramiento.

Se elaboró el Informe Anual del Comité de Buen Gobierno de la empresa de Acueducto y Alcantarillado ´´AGUAS DE PALMIRA S.A. E.S.P.

La Empresa de Acueducto y Alcantarillado ´´AGUAS DE PALMIRA SA E.S.P.´´ es regulada por la Ley 142 de 1994, por el momento está vigilada por la Contaduría General de la Nación dado la composición de su patrimonio porque sus accionistas son 100% entidades públicas. Dado que la empresa no desarrolla la actividad de prestación de servicios públicos no reporta información ante la superintendencia de servicios públicos domiciliarios SSPD ni a la comisión de regulación de agua potable CRA.

En el comité de Buen Gobierno hizo seguimiento a:

- Cumplimiento de las Normas Estatutarias.
- Seguimiento al informe de control interno año 2016-2017.
- Se evaluó el plan de acción vigencia 2017.
- Seguimiento al Mapa de Riesgo.

- **Aspectos ambientales**

Es importante indicar: Que el Contrato de Operación en la CLAÚSULA OCTAVA. - OBLIGACIONES DEL PRESTADOR, MUNERAL 18. No obliga a que este punto anterior se indique en el informe de gestion de la empresa. Dado que los Estatutos de la Empresa en su ARTÍCULO CUADRAGÉSIMO SEGUNDO. FUNCIONES Y ATRIBUCIONES DE LA JUNTA DIRECTIVA. NUMERAL 6. Indica toda la informacion que debe contener el informe de gestion.
De la función particular de índole ambiental que se encuentra a cargo de la supervisión, los aspectos a controlar se pueden reunir en cuatro grupos principales de los cuales se menciona lo siguiente:

- **Con Respecto a la concesión de aguas**

➢ El Operador cumplió a cabalidad con las normas en relación con la obtención de la prorroga a la concesión de aguas superficiales por un caudal de 1000 litros por segundo por un periodo de 30 años, esto se evidencia mediante la expedición de la Resolución 0720 No. 0721-000005 de 2015 del 14 de enero de 2015 de la CVC, mediante la cual se otorga dicha prorroga a la concesión a nombre del Operador.

➢ Por medio de la Resolución 0720 No. 0721-000005 de 2015 del 14 de enero de 2015 de la CVC se evidencia que el Operador cumplió a cabalidad con los términos de plazo de los requerimientos para el trámite de la prórroga de la concesión de aguas superficiales.

➢ Hasta la fecha el Operador ha cumplido con las obligaciones pactadas en la Resolución 0720 No. 0721-000005 de 2015 del 14 de enero de 2015 de la CVC, consignadas en el Artículo Cuarto de la resolución ya mencionada de la siguiente manera:

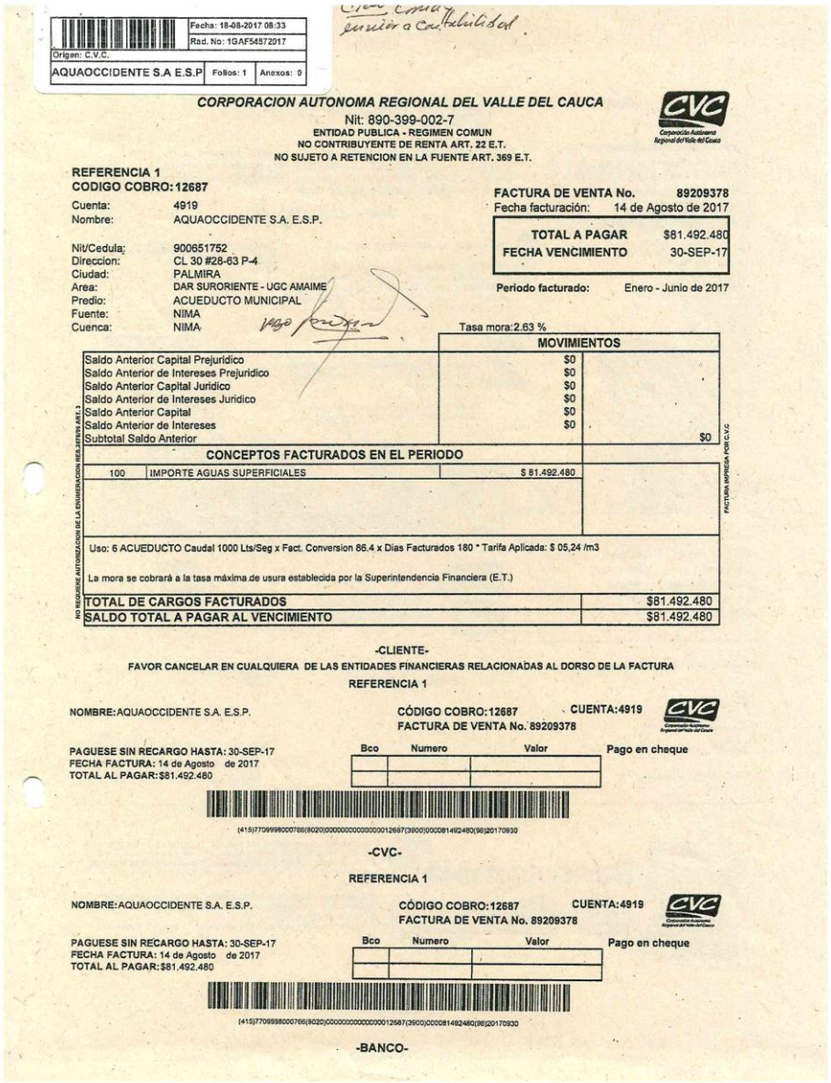
1) Hasta la fecha no se ha pedido de parte de la CVC los planos o memorias de cálculo de la obra de captación y reparto, esto debido a que esta estructura ya se encontraba construida al momento de obtención de la concesión.

2) Del sistema de información se obtienen el volumen de agua cruda tratada, el cual es el punto medido más cercano a la captación y se encuentra en la entrada en la cámara de distribución de caudales (CADICA), en la siguiente tabla se reporta el volumen de agua medido en cada uno de los meses y su respectiva cauda en Lps.

	ene-17	feb-17	mar-17	abr-17	may-17	jun-17	jul-17	ago-17	sep-17	oct-17	nov-17	dic-17
VOLUMEN CAPTADO MES (M3)	1,813,209	1,639,450	1,744,571	1,743,203	1,792,525	1,748,841	1,889,032	1,851,864	1,801,477	1,782,267	1,691,114	1,740,746
CAUDAL CAPTADO (LPS)	676.97	677.68	651.35	672.53	669.25	674.71	705.28	691.41	695.01	665.42	652.44	649.92

3) Con el fin de mantener en buen estado las obras de captación, conducción y almacenamiento, se tiene el plan de mantenimiento preventivo y correctivo de acueducto.
4) Alrededor del punto de captación se conserva el área de protección forestal acordada en el acto de concesión.
5) A la fecha no se ha impuesto por parte de la CVC un horario de utilización de aguas.
6) No se presentan sanciones ni requerimientos por parte de la CVC sobre las normas expuestas en el acto administrativo de concesión.

7) El último cobro realizado por la CVC por concepto de Tasa de Uso del Agua (TUA) corresponde al primer semestre de 2017, la cual se pagó durante la vigencia 2017, como se muestra a continuación.



Fecha: 18-08-2017 08:33
Rad. No: 1GAF54872017
Origen: C.V.C.
AQUAOCCIDENTE S.A E.S.P | Folios: 1 | Anexos: 0

CORPORACION AUTONOMA REGIONAL DEL VALLE DEL CAUCA
Nit: 890-399-002-7
ENTIDAD PUBLICA - REGIMEN COMUN
NO CONTRIBUYENTE DE RENTA ART. 22 E.T.
NO SUJETO A RETENCION EN LA FUENTE ART. 369 E.T.

REFERENCIA 1
CODIGO COBRO: 12687
Cuenta: 4919
Nombre: AQUAOCCIDENTE S.A. E.S.P.
Nit/Cedula: 900651752
Direccion: CL 30 #28-63 P-4
Ciudad: PALMIRA
Area: DAR SURORIENTE - UGC AMAIME
Predio: ACUEDUCTO MUNICIPAL
Fuente: NIMA
Cuenca: NIMA

FACTURA DE VENTA No. 89209378
Fecha facturación: 14 de Agosto de 2017
TOTAL A PAGAR $81.492.480
FECHA VENCIMIENTO 30-SEP-17
Periodo facturado: Enero - Junio de 2017
Tasa mora:2.63 %

MOVIMIENTOS	
Saldo Anterior Capital Prejuridico	$0
Saldo Anterior de Intereses Prejuridico	$0
Saldo Anterior Capital Juridico	$0
Saldo Anterior de Intereses Juridico	$0
Saldo Anterior Capital	$0
Saldo Anterior de Intereses	$0
Subtotal Saldo Anterior	$0

CONCEPTOS FACTURADOS EN EL PERIODO

100	IMPORTE AGUAS SUPERFICIALES	$ 81.492.480

Uso: 6 ACUEDUCTO Caudal 1000 Lts/Seg x Fact. Conversion 86.4 x Dias Facturados 180 * Tarifa Aplicada: $ 05,24 /m3

La mora se cobrará a la tasa máxima de usura establecida por la Superintendencia Financiera (E.T.)

TOTAL DE CARGOS FACTURADOS	$81.492.480
SALDO TOTAL A PAGAR AL VENCIMIENTO	$81.492.480

NO REQUIERE AUTORIZACION DE LA ENUMERACION RES. 3374 DE 2013
FACTURA IMPRESA POR C.V.C.

-CLIENTE-
FAVOR CANCELAR EN CUALQUIERA DE LAS ENTIDADES FINANCIERAS RELACIONADAS AL DORSO DE LA FACTURA
REFERENCIA 1
NOMBRE:AQUAOCCIDENTE S.A. E.S.P.
CÓDIGO COBRO:12687 CUENTA:4919
FACTURA DE VENTA No. 89209378
PAGUESE SIN RECARGO HASTA: 30-SEP-17
FECHA FACTURA: 14 de Agosto de 2017
TOTAL AL PAGAR:$81.492.480
Bco | Numero | Valor | Pago en cheque

(415)7709998000766(8020)0000000000000012687(3900)0000814924 80(96)20170930

-CVC-
REFERENCIA 1
NOMBRE:AQUAOCCIDENTE S.A. E.S.P.
CÓDIGO COBRO:12687 CUENTA:4919
FACTURA DE VENTA No. 89209378
PAGUESE SIN RECARGO HASTA: 30-SEP-17
FECHA FACTURA: 14 de Agosto de 2017
TOTAL AL PAGAR:$81.492.480
Bco | Numero | Valor | Pago en cheque

(415)7709998000766(8020)0000000000000012687(3900)0000814924 80(96)20170930

-BANCO-

➢ A la fecha las condiciones no se ha presentado ninguna solicitud de alteración de las condiciones impuestas en la Resolución 0720 No. 0721-000005 de 2015 del 14 de enero de 2015 de la CVC por parte del Operador.

➢ De acuerdo a los datos obtenidos del sistema de información del operador, durante el año 2017 se ha respetado el caudal aprobado en la Resolución aprobatoria de la concesión de aguas superficiales, a continuación, se presentan los resultados obtenidos de la verificación, este caudal ha sido usado para el abastecimiento del sistema de acueducto de Palmira, tal y como se ha aprobado en el acto administrativo correspondiente.

➢ La prórroga de la concesión se otorgó por un periodo de 30 años contados a partir del 14 de enero de 2015, por lo que su periodo de vigencia se extiende hasta el año 2045, fecha que se encuentra por fuera de los contratos de Operación y Supervisión.

➢ Con relación a las obras que se deben construir conforme a la concesión de aguas, tanto para el aprovechamiento de las aguas y restitución de sobrantes, como para su tratamiento, el Operador ya cuenta con la infraestructura, dado que esta fue entregada por parte de Aguas de Palmira al Operador al inicio de la Operación de los sistemas de acueducto y alcantarillado, adicionalmente en el acto administrativo de la concesión no se dejó pactada ninguna obra para el Operador.

➢ Al respecto sobre el cumplimiento de las obligaciones relativas al uso del agua, el Operador entregó a la CVC el informe correspondiente a los avances y modificaciones del Programa de Uso Eficiente y Ahorro del Agua PUEAA mediante oficio 2GTE638932017, el cual se encuentra dentro del archivo Informe de Gestión Ambiental incluido en el CD anexo al informe, respecto a las actividades de manejo especial que debe efectuar sobre las cuencas que abastecen el sistema, es el municipio de Palmira quien debe realizar este tipo de actividades como lo estipula para él la Ley vigente, adicionalmente el operador hace pago de la TUA con la cual la CVC desarrolla estas actividades en la cuenca.

➢ Las verificaciones de las garantías que aseguren el cumplimiento de las obligaciones del operador se encuentran en la primera viñeta de este numeral, en caso tal que este numeral se refiriese con el termino garantías a las pólizas o seguros que tuvieran que emitirse para la obtención de la concesión de aguas, en el acto administrativo no se solicita al Operador ninguno de estos documentos.

➢ Hasta la fecha el Operador ha cumplido con las obligaciones de vigilancia técnica (centro de monitoreo en PTAP y sede Técnica), distribución, sistema de tratamiento, instalaciones domiciliarias, ensanches en las redes, reparaciones, mejoras y construcción de todas las obras a ejecutarse, estas se encuentran financiadas por el Operador, con cargo a diferentes fuentes, como lo son el POI y otras a cargo de su propia remuneración como lo son las reparaciones y mantenimiento general del sistema. Tal y como se ha mostrado en el seguimiento al cumplimiento de los Planes de Obras e Inversiones y sus respectivas actas de validación.

➢ Dentro de la Resolución 0720 No. 0721-000005 de 2015 del 14 de enero de 2015 de la CVC, no se dejó establecido ningún impacto ambiental significativo.

- **Con relación al Permiso de Vertimientos**

Es importante aclarar que, según lo establecido en el contrato y las disposiciones legales vigentes, el permiso de vertimientos se otorgó a nombre de quien se expidiese la licencia ambiental de la PTAR, quien en este caso es el Municipio de Palmira, adicionalmente se menciona que dicho permiso de vertimientos entra en vigencia una vez se encuentre en etapa de Operación la PTAR.

➢ Actualmente el Municipio de Palmira cuenta con PSMV aprobado y se encuentra en trámite la ampliación del plazo del mismo, al cual se le hace seguimiento a través del Operador, el permiso de vertimientos viene incluido dentro de la Resolución 0100 No. 0150-0334 de 2016 de CVC, mediante la cual se otorga la licencia ambiental de la PTAR, el cumplimiento de este requerimiento se evidencia en el Artículo Tercero, Numeral 1"Permiso de Vertimiento de Residuos Líquidos", este permiso entrara en rigor una vez entre en se etapa de operación la PTAR.

➢ En el informe de avance del PSMV para el primer semestre entregado a la CVC, en su numeral 4.4.1., el Operador informó que para el año 2017 se cuenta con 356 clientes cuyos vertimientos, de acuerdo con sus actividades, podrían considerarse como No Domésticos, de estos usuarios solo 56 presentaron las caracterizaciones correspondientes.

➢ Dado que, hasta la fecha, aun no se tiene en funcionamiento la PTAR, no se han realizado visitas técnicas ni audiencias por parte de la CVC, posteriores a la aprobación del Permiso de Vertimientos.

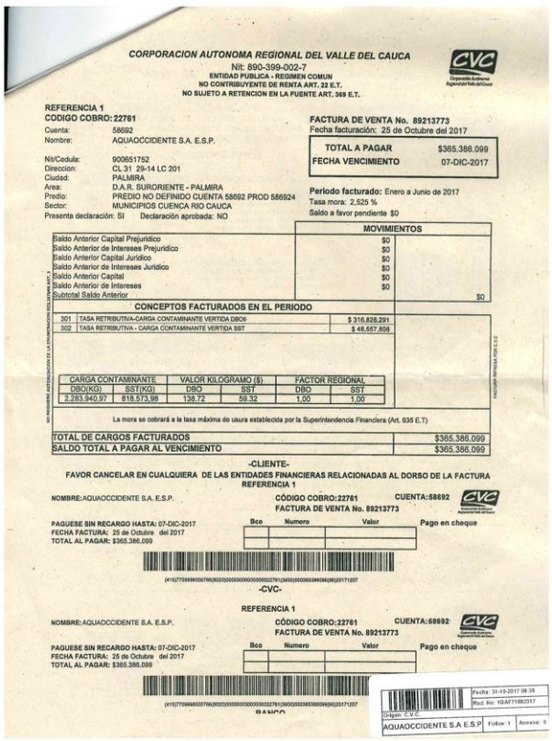
➢ Debido a que aún no se cuenta con una PTAR en operación, no se cuenta con una caracterización de vertimientos realizada por la CVC en el punto donde se hará entrega de las aguas tratadas.

➢ Se hará seguimiento al cumplimiento de la norma de vertimientos establecida en el acto administrativo que otorga el permiso de vertimientos una vez se encuentre en operación la PTAR.

➢ La vigencia del permiso de vertimiento es igual a la vigencia de la licencia ambiental de la PTAR, la cual tiene una vigencia igual a la vida útil del proyecto, tal y como se puede apreciar en el Parágrafo Segundo del Artículo Primero y en el numeral 1 del Artículo Tercero de la Resolución 0100 No. 0150-0334 de 2016 de CVC.

➢ Las obras correspondientes a la primera fase de la PTAR y sus Interceptores y Colectores, se encuentran a cargo del Municipio de Palmira, estas se encuentran en proceso estructuración de pliegos de condiciones, se estima que la contratación de estas obras por parte del Municipio de Palmira se realice en el año 2018.

➢ Para el año 2017 el Operador presentó por concepto del pago de la Tasa Retributiva, el siguiente comprobante.



CORPORACION AUTONOMA REGIONAL DEL VALLE DEL CAUCA
Nit: 890-399-002-7
ENTIDAD PUBLICA - REGIMEN COMUN
NO CONTRIBUYENTE DE RENTA ART. 22 E.T.
NO SUJETO A RETENCION EN LA FUENTE ART. 369 E.T.

REFERENCIA 1
CODIGO COBRO: 22761
Cuenta: 58692
Nombre: AQUAOCCIDENTE S.A. E.S.P.
Nit/Cedula: 900651752
Direccion: CL 31 29-14 LC 201
Ciudad: PALMIRA
Area: D.A.R. SURORIENTE - PALMIRA
Predio: PREDIO NO DEFINIDO CUENTA 58692 PROD 586924
Sector: MUNICIPIOS CUENCA RIO CAUCA
Presenta declaración: SI Declaración aprobada: NO

FACTURA DE VENTA No. 89213773
Fecha facturación: 25 de Octubre del 2017
TOTAL A PAGAR $365.386.099
FECHA VENCIMIENTO 07-DIC-2017
Periodo facturado: Enero a Junio de 2017
Tasa mora: 2,525 %
Saldo a favor pendiente $0

MOVIMIENTOS		
Saldo Anterior Capital Prejurídico	$0	
Saldo Anterior de Intereses Prejurídico	$0	
Saldo Anterior Capital Jurídico	$0	
Saldo Anterior de Intereses Jurídico	$0	
Saldo Anterior Capital	$0	
Saldo Anterior de Intereses	$0	
Subtotal Saldo Anterior		$0

CONCEPTOS FACTURADOS EN EL PERIODO

301	TASA RETRIBUTIVA-CARGA CONTAMINANTE VERTIDA DBO5	$ 316.828.291
302	TASA RETRIBUTIVA - CARGA CONTAMINANTE VERTIDA SST	$ 48.557.808

CARGA CONTAMINANTE		VALOR KILOGRAMO ($)		FACTOR REGIONAL	
DBO(KG)	SST(KG)	DBO	SST	DBO	SST
2.283.940,97	818.573,98	138,72	59,32	1,00	1,00

La mora se cobrará a la tasa máxima de usura establecida por la Superintendencia Financiera (Art. 635 E.T)

TOTAL DE CARGOS FACTURADOS	$365.386.099
SALDO TOTAL A PAGAR AL VENCIMIENTO	$365.386.099

-CLIENTE-
FAVOR CANCELAR EN CUALQUIERA DE LAS ENTIDADES FINANCIERAS RELACIONADAS AL DORSO DE LA FACTURA
REFERENCIA 1
NOMBRE: AQUAOCCIDENTE S.A. E.S.P. CÓDIGO COBRO: 22761 CUENTA: 58692
FACTURA DE VENTA No. 89213773
PAGUESE SIN RECARGO HASTA: 07-DIC-2017
FECHA FACTURA: 25 de Octubre del 2017
TOTAL AL PAGAR: $365.386.099
Bco | Numero | Valor | Pago en cheque

-CVC-

REFERENCIA 1
NOMBRE: AQUAOCCIDENTE S.A. E.S.P. CÓDIGO COBRO: 22761 CUENTA: 58692
FACTURA DE VENTA No. 89213773
PAGUESE SIN RECARGO HASTA: 07-DIC-2017
FECHA FACTURA: 25 de Octubre del 2017
TOTAL AL PAGAR: $365.386.099
Bco | Numero | Valor | Pago en cheque

BANCO

Fecha: 31-10-2017 08:34
Rad. No: 10AF71882017
Origen: C.V.C.
AQUAOCCIDENTE S.A E.S.P Folios: 1 Anexos: 0

➢ Con la consecución de la licencia ambiental de la PTAR, se emitió el permiso de ocupación de cauce, tal como se evidencia en el numeral 2 del Artículo Tercero de la Resolución 0100 No. 0150-0334 de 2016 de CVC, las obras comprendidas en este permiso se encuentran a cargo del Municipio de Palmira, quien planea contratar dichas obras para el año 2018.

➢ La vigencia del permiso de vertimiento, como se mencionó anteriormente es igual a la vigencia de la Licencia Ambiental de la PTAR, durante toda la vida útil del proyecto, por esta razón a la fecha no se ha necesitado tramitar una renovación del mismo.

➢ El cumplimiento del Plan de Gestión del Riesgo para el Manejo de Vertimientos en situaciones que limiten o impidan el tratamiento del vertimiento se le hará seguimiento una vez se encuentre en funcionamiento la PTAR.

- **Con referencia al Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos.**

A la fecha se encuentra en proceso de aprobación la ampliación del plazo del PSMV actual, el cual se heredó del anterior operador.

➢ Por parte de la CVC no se ha definido una meta en materia de vertimientos a los tramos de afluentes que se encuentran comprendidos dentro del área de operación del contrato.

➢ Como parte del cumplimiento el Operador entregó a CVC el informe de cumplimiento del PSMV correspondiente al primer semestre de 2017.

➢ Otra de las obligaciones contempladas en la normatividad mencionada corresponde al pago de la tasa retributiva, este documento ya fue presentado en el numeral 2.3.2. Permiso de Vertimientos.

➢ Los programas, proyectos, obras, inversiones y actividades correspondientes a avanzar en el saneamiento y tratamiento de los vertimientos, incluyendo la recolección, transporte, tratamiento y disposición final contenidas en el PSMV, se encuentran a cargo del municipio de Palmira según el Plan de Obras e Inversiones, dichas actividades se encuentran en proceso de estructuración de los pliegos de condiciones y se planifica que su contratación se realice en el año 2018.

➢ El cumplimiento de acciones principales para cubrir incrementos de cargas contaminantes causados por incrementos en la población se hará una vez se tenga en funcionamiento la PTAR y se evidencie un crecimiento que amenace el cumplimiento de la meta de tratamiento de aguas residuales.

➢ Los indicadores de seguimiento al PSMV y su reporte se encuentran en el informe presentado a la CVC, esto se evidencia en el numeral 6. del informe de avance del PSMV correspondiente al primer semestre de 2017, este documento se entrega en el CD anexo a este informe.

➢ Referente a la realización de la caracterización y control de la carga contaminante y la caracterización de las corrientes, tramos o cuerpos de agua receptores, antes y después de cada vertimiento identificado, se aclara los siguiente:
➢ El PSMV vigente se presentó por la empresa ACUAVIVA en el año 2003 a la CVC, la Resolución 1433 de 2004 por la cual se reglamenta el contenido del PSMV en su artículo 4, es posterior a la fecha de presentación de PSMV actualmente vigente.

➢ Hasta la fecha no se ha aplicado factor regional al pago de la tasa retributiva.

➢ Hasta la fecha no se ha emitido el factor regional de la cuenca por parte de la CVC.

➢ El operador ha llevado la TUA a la tarifa contractual y lo deja claramente evidenciado en las facturas, en los anexos del presente informe se incluye el muestreo de facturas de septiembre y octubre de 2017 donde se evidencia este valor.
➢ Hasta la fecha no hay requerimientos ni acciones de mejora o correctivas por parte de la autoridad ambiental ni Aguas de Palmira.

- **En relación con otras funciones en materia ambiental**

➢ En el informe de Gestión ambiental se puede evidencia la gestión del operador para prevenir, mitigar y compensar los impactos causados a raíz de su operación, dicho informe se adjunta al CD anexo a este informe.

➢ El Operador realizó gestiones para publicitar la gestión ambiental y lo reporta mediante sus boletines emitidos en 2017.

➢ En el informe de gestión ambiental se pueden observar las diferentes políticas ambientales que se manejan al interior de la empresa, como lo son el uso eficiente del agua y energía, la correcta clasificación y disposición de residuos, en control ambiental en las obras, la educación ambiental dentro de la empresa entre otros.

➢ El Operador cuenta con diferentes planes los cuales cubren los requerimientos correspondientes a:

1. Mantenimiento, limpieza y reparación: Plan anual de mantenimiento preventivo y correctivo de acueducto y plan anual de mantenimiento preventivo y correctivo para alcantarillado.

2. Expansión de acueducto y alcantarillado: Plan de Obras e Inversiones, mediante el cual se invierten recursos a la infraestructura.

3. De los planes anteriormente mencionados surgen proyectos que son llevados a cabo por parte del operador, dentro de los cuales se define el área de influencia de los mismos.

4. Referente a la inversión del 1% de inversión forzosa que se menciona en el Artículo 43 de la Ley 99 de 1993, se aclara lo siguiente:

En primer lugar se debe tener en cuenta lo establecido en el Parágrafo 1 del Artículo 43 de la Ley 99 de 1993**,** donde dice que "***Todo proyecto que requiera licencia ambiental y que involucre en su ejecución el uso del agua, tomada directamente de fuentes naturales, bien sea para consumo humano, recreación, riego o cualquier otra actividad****, deberá destinar no menos del 1% del total de la inversión para la recuperación, preservación, conservación y vigilancia de la cuenca hidrográfica que alimenta la respectiva fuente hídrica. El beneficiario de la licencia ambiental deberá invertir estos recursos en las obras y acciones de recuperación, preservación y conservación de la respectiva cuenca hidrográfica, de acuerdo con la reglamentación vigente en la materia.*" Subrayado en negrilla fuera del texto.

Mencionado lo anterior, para la vigencia 2016, dentro del contrato de Operación no se realizó ningún proyecto, obra o actividad que cumpla simultáneamente las dos características anteriormente mencionadas. Referente a las licencias ambientales, se debe revisar el Decreto 2820 de 2010, por el cual se reglamenta en sus artículos 7, 8 y 9, cuales son los proyectos que se encuentran obligados a tramitar una licencia ambiental, el cual se encontraba vigente al inicio de la Operación.

El decreto anteriormente mencionado fue derogado por el Decreto 2041 de 2014, el cual es el que actualmente reglamenta por medio de sus artículos 7,8 y 9 cuales son los proyectos, obras y actividades que se encuentran obligados a tramitar una licencia ambiental.

Además, en el caso que se debiera realizar un proyecto que cumpla simultáneamente las condiciones mencionadas en el parágrafo primero del Articulo 43 de la Ley 99 de 1993, se debe tener en cuenta el Parágrafo 2 del Artículo 4 del Decreto 1900 de 2006, en el cual dice "*Con el fin de ajustar el valor de la inversión del 1%, calculada con base en el presupuesto inicial del proyecto, el titular de la licencia ambiental deberá presentar ante la autoridad ambiental competente, dentro de los seis (6) meses siguientes a la fecha de entrada en operación del proyecto, la liquidación de las inversiones efectivamente realizadas,*

las cuales deberán estar certificadas por el respectivo contador público o revisor fiscal, de conformidad con lo establecido en el artículo 3° del presente decreto.".

➢ Por medio de los boletines correspondientes mencionados anteriormente se evidencia que el operador realizó durante el año 2017 campañas ambientales tanto internas como externas con el fin de concientizar sobre el manejo del recurso hídrico, adicionalmente dentro del informe de gestión ambiental del Operador, en sus numerales 4.1.1. y 4.5.1. se puede observar el programa de educación ambiental y manejo del recurso tanto al interior de la empresa como a la comunidad ciudadana.

En los anteriores términos se rinde el Informe de Gestión.

Atentamente,

Original firmado

DEISY GIL CAJIAO
Gerente General