

## INFORME ANUAL DE GESTIÓN VIGENCIA 2020

### Tabla de contenido

1.	Introducción .....	4
2.	Consideraciones .....	5
3.	Estado de la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y sus actividades complementarias 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.....	6
3.1.	Sistema de acueducto.....	6
3.1.1.	Indicador de cobertura del sistema de acueducto.....	6
3.1.2.	Cumplimiento de cobertura de acueducto (ICBAC) .....	6
3.1.3.	Indicador de Riesgo en la Calidad del Agua– IRCA.....	7
3.1.4.	Índice de Agua No Contabilizada – IANC .....	7
3.1.5.	Indicador de Continuidad en el Servicio - IC .....	8
3.1.6.	Índice de presión en el servicio - IP .....	8
3.1.7.	Índice de riesgo por abastecimiento de agua de la persona prestadora (IRABApp).....	9
3.1.8.	Indicador Operativo y de Calidad Agregado (IOCA).....	9
3.1.9.	Numero de daños en la red (fugas) y tiempo de atención .....	9
3.1.10.	Numero de daños en la red (fugas) y tiempo de atención .....	10
3.2.	Sistema de alcantarillado.....	11
3.2.1.	Indicador de cobertura del sistema de alcantarillado .....	11
3.2.2.	Cumplimiento de cobertura de alcantarillado (ICBAL).....	11
3.2.3.	Rezago de la Cobertura del servicio de alcantarillado con respecto al servicio de acueducto.....	12
3.2.4.	Tiempo de atención a daños en la red y reboses.....	12
3.2.5.	Índice de Limpieza del Sistema de Alcantarillado .....	12
3.2.6.	Ejecución del Plan de Obras e Inversiones (POI) .....	13
4.	Informe detallado de la verificación del cumplimiento jurídico, financiero, de inversión, técnico operativo de la prestación, comercial y administrativo por parte del operador. ....	18
4.1.	Cumplimiento jurídico .....	18
4.1.1.	Contrato de Operación – Clausula octava .....	18
4.1.2.	Certificaciones Contractuales .....	19
4.1.3.	Sistema de gestión de laboratorios – ISO/IEC 17025:2017 .....	19
4.1.4.	Sistema de gestión de calidad - ISO 9001 VERSIÓN 2015 .....	20
4.1.5.	Pólizas y Subcontrataciones.....	20
4.1.7.	Remuneración del operador .....	25
4.2.	Cumplimiento financiero .....	25
4.2.1.	Facturación y Recaudo.....	25
4.2.2.	Indicador de Recaudo Global .....	26
4.2.3.	Estados de resultados y balance general del Operador 2020 .....	27
4.2.4.	Indicadores financieros.....	30
4.3.	Cumplimiento comercial.....	31
4.3.1.	Evolución Gestión al cliente.....	31
4.3.2.	Índice de micromedición nominal y real .....	31

4.3.3.	Programa de verificación de la calidad .....	32
4.3.4.	Programa anual de revisión, seguimiento, normalización y control de fraudes y conexiones clandestinas.....	32
4.3.5.	Indicadores comerciales .....	34
4.3.6.	Técnico operativo de la prestación .....	36
4.4.	Cumplimiento de las normas tarifarias y de subsidios previstas en la ley y la regulación.....	38
4.4.1.	Tarifa.....	39
4.4.2.	Subsidios y contribuciones. ....	40
5.	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 auditoría externa de gestión de resultados.....	40
6.	Los acontecimientos importantes acaecidos durante el ejercicio en la vigencia objeto de reporte. ....	42
6.1.	Sistema de acueducto.....	43
7.	Aspectos ambientales del Contrato de Operación.....	43
7.1.	Concesión de aguas.....	43
7.1.1.	Agua superficial:.....	43
7.1.2.	Agua subterránea: .....	44
7.2.	Permiso de vertimientos .....	45
7.3.	Plan de saneamiento y manejo de vertimientos.....	45
7.4.	Plan de Uso Eficiente y Ahorro del Agua (PUEAA).....	45
7.5.	Otras funciones en materia ambiental.....	45
7.5.1.	Programa de gestión de residuos .....	45
7.5.2.	Programa de uso eficiente de la energía .....	46
7.5.3.	Programa de educación ambiental .....	46
7.5.4.	Programa ambiental de obras.....	46
7.	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. ...	47
8.	Las operaciones celebradas con los socios y con los administradores.....	47
9.	El estado de cumplimiento de las normas sobre propiedad intelectual y derechos de autor por parte de la sociedad. ....	47
10.	Las conclusiones sobre la verificación del estado del sistema de control interno. .	48
11.	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.....	48
11.1.	Contraloría Municipal.....	48
12.	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.....	49
14.	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 2020.....	49

15.	Informe sobre el cumplimiento del régimen tributario y obligaciones con terceros.	49
16.	Informe sobre el estado de la ejecución de los programas de responsabilidad social empresarial ordenados por la junta directiva.....	50
17.	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.....	50
18.	Estados financieros y estados de resultados de la Empresa con corte a 31 de diciembre de 2020 .....	52
18.1.	Estado de situación financiera individual con corte al 31 de diciembre 2020. ....	52
18.2.	Estado de resultados .....	54

### Índice de tablas

Tabla 1	Índice de riesgo de la calidad del agua para consumo humano – IRCA.....	7
Tabla 2.	Roturas por diámetro y material en el sistema de alcantarillado.....	12
Tabla 3	Inversiones ejecutadas a pesos corrientes (* En ejecución).....	14
Tabla 4	Balance de las inversiones liquidadas de Aquaoccidente \$2012.....	14
Tabla 5	Diferencia entre el valor aprobado y el valor ejecutado \$2012 .....	14
Tabla 6	Saldo final pendiente por ejecutar sistema de alcantarillado .....	14
Tabla 7.	Seguimiento ejecución PAOI 2020 sistema de acueducto.....	15
Tabla 8.	Seguimiento ejecución PAOI 2020 sistema de alcantarillado .....	15
Tabla 9.	Inversión a cargo del Municipio “Fondo Perdido” .....	16
Tabla 10.	Inversión ejecutada y/o contratada por el Municipio “Fondo Perdido”.....	16
Tabla 11.	Total inversión Municipio desde la subcuenta 5 .....	17
Tabla 12.	Certificaciones y Permisos Ambientales.....	19
Tabla 13.	Pólizas contratos en ejecución .....	21
Tabla 14.	Casos COVID-19 Febrero 2021 .....	25
Tabla 15.	Facturación y Recaudo .....	26
Tabla 16	Indicador de eficiencia de recaudo global .....	26
Tabla 17	Estrategias gestión financiera .....	27
Tabla 18.	Balance general a diciembre 2020 (Expresado en millones de pesos).....	27
Tabla 19.	Gráficos balance general .....	28
Tabla 20.	Estado de resultados a diciembre de 2020.....	29
Tabla 21.	Gráficos Estado de Resultados .....	30
Tabla 22.	Indicadores Financieros .....	30
Tabla 23.	Indicadores Comerciales.....	34
Tabla 24.	Histórico actualización de tarifas por incremento del IPC.....	40
Tabla 25.	Subsidios otorgados a todos los suscriptores.....	40
Tabla 26.	Seguimiento Caudal Captado.....	44
Tabla 27.	Volumen extraído pozo No 1 VP-910 .....	44
Tabla 28.	Licencias de Microsoft.....	47
Tabla 29.	Relación contratos de prestación de servicios celebrados en el año 2020 .....	49

### Índice de Gráficos

Gráfico 1	Cobertura del servicio de acueducto.....	6
Gráfico 2	Cumplimiento de cobertura de acueducto (ICBAC) .....	6
Gráfico 3	Índice de Agua No Contabilizada.....	7
Gráfico 4	Índice acumulado anual de Agua No Contabilizada.....	8
Gráfico 5	Indicador de continuidad en el servicio (IC). .....	8
Gráfico 6	Indicador de Presión.....	8
Gráfico 7	Número de daños en la red (fugas) y tiempo de atención – Diámetro.....	9
Gráfico 8	Número de daños en la red (fugas) y tiempo de atención – Tipo de material.....	9
Gráfico 9	Número de daños en la red y tiempo de atención urbano.....	10
Gráfico 10	Número de daños en la red y tiempo de atención rural.....	10
Gráfico 11	Mantenimiento de elementos del sistema de acueducto.....	10

Gráfico 12 Cobertura del servicio de alcantarillado .....	11
Gráfico 13 Cumplimiento de cobertura de alcantarillado (ICBAL) .....	11
Gráfico 14 Rezago del servicio de alcantarillado frente al servicio de acueducto.....	12
Gráfico 15 Número de daños en la red y tiempo de atención.....	12
Gráfico 16 Mantenimiento de elementos del sistema de alcantarillado. ....	13
Gráfico 17 Avance de obra PTAR.....	18
Gráfico 18 Avance de obra Interceptores.....	18
Gráfico 19 Accidentes e incidentes de trabajo. ....	22
Gráfico 20 Índice de Recaudo Global .....	26
Gráfico 21. Índice de micromedición Nominal y Real .....	31
Gráfico 22. Programa revisión de medidores .....	32
Gráfico 23. Revisión, seguimiento y control de fraudes.....	32
Gráfico 24. Control de conexiones clandestinas .....	33
Gráfico 25. Volumen de agua suministrada .....	36
Gráfico 26. Reparación de acometidas sistema de acueducto.....	37
Gráfico 27. Tiempo de reparación de acometidas sistema de acueducto.....	37
Gráfico 28. Instalación de nuevas acometidas sistema de acueducto.....	37
Gráfico 29 Topología red de acueducto .....	38
Gráfico 30 Órdenes de Trabajo ejecutas.....	38
Gráfico 31 Topología red de alcantarillado.....	38
Gráfico 32. Generación de residuos.....	45

#### Índice de ilustraciones

Ilustración 1 Mejoramiento de la infraestructura de captación Nima 1.....	15
Ilustración 2 Fortalezas de los laboratorios .....	20
Ilustración 3 Aspectos destacados.....	20
Ilustración 4 Acciones realizadas SST .....	22
Ilustración 5 Acciones realizadas medicina laboral .....	22
Ilustración 6 Acciones realizadas medicina laboral .....	22
Ilustración 7 Registro fotográfico.....	25
Ilustración 8 Gestión comercial.....	31
Ilustración 9 Actividades desarrolladas en el año 2020.....	31
Ilustración 10 Publicación de tarifas aplicables durante primer semestre 2020 .....	39
Ilustración 11 Publicación de las tarifas debido al reajuste por efecto de la inflación .....	39
Ilustración 12 Publicación de tarifas aplicables durante segundo semestre 2018 .....	39
Ilustración 13 Implementación del nuevo código de colores de separación de residuos ..	46
Ilustración 13 Seguimiento ambiental contrato 006-2020.....	47
Ilustración 15 Licencia del Sistema de Información Financiera del Software Max Versión 2013.0 .....	48
Ilustración 16 Informe de auditoría modalidad regular 2019.....	48

#### 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: El Municipio de Palmira, el Instituto Municipal del Deporte y la Recreación de Palmira – IMDER; el Instituto Municipal para el Desarrollo Social y Económico de Palmira -IMDESEPAL; la Corporación de Eventos, Fiestas y Espectáculos del Municipio de Palmira – CORFEPALMIRA; y por el Centro de Diagnóstico Automotor de Palmira – CDAP. Aguas de Palmira 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.

Las actividades de la Empresa estuvieron encaminadas a dar cumplimiento a las obligaciones establecidas en sus estatutos, en su plan de Acción, y al velar por el

cumplimiento de las obligaciones establecidas en el contrato de Operación suscrito con la Empresa AQUAOCCIDENTE S.A. E.S.P.

La metodología utilizada en el presente informe, es el establecido 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 pérdida”.* Para lo cual se tiene como fuente de información principal, el informe de gestión presentado por la firma Supervisora BRAIN INGENIERÍA SAS, el informe de gestión de Aquaoccidente S.A. E.S.P. y la información recopilada por la empresa.

## 2. Consideraciones

Desde el 27 de diciembre de 1997 y hasta el 09 de octubre de 2013, la sociedad ACUAVIVA S.A. E.S.P. estuvo encargada de la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y sus actividades complementarias en el Municipio de Palmira, en virtud de un contrato de arrendamiento suscrito entre el ente territorial y el prestador, sobre las infraestructuras de dichos servicios.

En el año 2012, el Municipio de Palmira tomó la decisión de terminar el vínculo contractual, en virtud del cual ACUAVIVA S.A. E.S.P. prestaba los servicios de servicios de acueducto, alcantarillado y sus actividades complementarias en el Municipio, dando inicio a un proceso de creación de una nueva empresa que se encargaría a su vez de realizar un proceso de libre concurrencia para la escogencia de un nuevo prestador. El 27 de septiembre de 2013 mediante oficio No.1141.8.288 el Municipio de Palmira notificó a la empresa ACUAVIVA S.A. E.S.P. su decisión de dar por resuelto en forma unilateral el contrato de arrendamiento de la infraestructura teniendo como último día de vigencia el 09 de octubre de 2013.

El Municipio de Palmira desarrolló un proceso de planificación para efectos de la transición de la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y sus actividades complementarias; proceso que fue conocido y concertado con el prestador ACUAVIVA S.A. E.S.P. y plasmado en un protocolo para la transición de los servicios.

Durante el proceso de planificación de los términos de referencia para la escogencia de un nuevo prestador, se incluyó como condición la sustitución patronal del 100% de los empleados del anterior prestador; el Municipio desarrolló un protocolo de sustitución patronal que debía surtirse, así mismo, el nuevo esquema escogido para la prestación de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y sus actividades complementarias en la ciudad, enfrentaba nuevos retos, como el de ampliar la cobertura a algunos corregimientos, además del natural crecimiento del casco urbano, y acometer las acciones necesarias para garantizar operación de la PTAR.

La Empresa adelantó un proceso de selección de un prestador, que asumiera el desarrollo y ejecución de todas las actividades comprendidas en el del proceso de concurrencia de oferentes No 001 de 2013, en las condiciones, plazos y oportunidades establecidas en el contrato, y los términos de referencia, anexo técnico operativo - ATO, documentos que hacen parte integral del contrato.

Dicho proceso culminó con la selección de la firma AQUAOCCIDENTE S.A. E.S.P. como ganador del proceso de libre concurrencia. El 06 de septiembre de 2013 AGUAS DE PALMIRA S.A. E.S.P. suscribió el nuevo contrato para el esquema de prestación de los servicios públicos con AQUAOCCIDENTE S.A. E.S.P., el cual tiene acta de inicio de fecha el día 10 de octubre de 2013.

**Objeto del Contrato:** La prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y sus actividades complementarias en el área de operación del municipio definida en los términos de referencia de la invitación pública No 001 de 2013, y en el contrato de operación, así como las actividades de interventoría técnica, administrativa y financiera de las obras que se contraten para el cumplimiento del objeto.

**Área de Operación del sistema de Acueducto:** El área de la prestación del servicio de acueducto corresponde al perímetro urbano del Municipio de Palmira en el departamento del Valle del Cauca, definido en el Plan de Ordenamiento Territorial y los centros poblados

de la zona rural que se relacionan a continuación: Rozo, La Torre, La Acequia, Bolo San Isidro, Bolo la Italia, Agua Clara, Tienda Nueva, la Bolsa, Barrancas, Guayabal, la Cascada, la Pampa - Sincerin Matapalo, Obando y la Herradura.

**Área de Operación del sistema de Alcantarillado:** El área de la prestación del servicio de alcantarillado corresponde al perímetro urbano del Municipio de Palmira en el departamento del Valle del Cauca, definido en el Plan de Ordenamiento Territorial y los centros poblados de la zona rural que se relacionan a continuación: Barrancas y Guayabal.

3. Estado de la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y sus actividades complementarias 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.

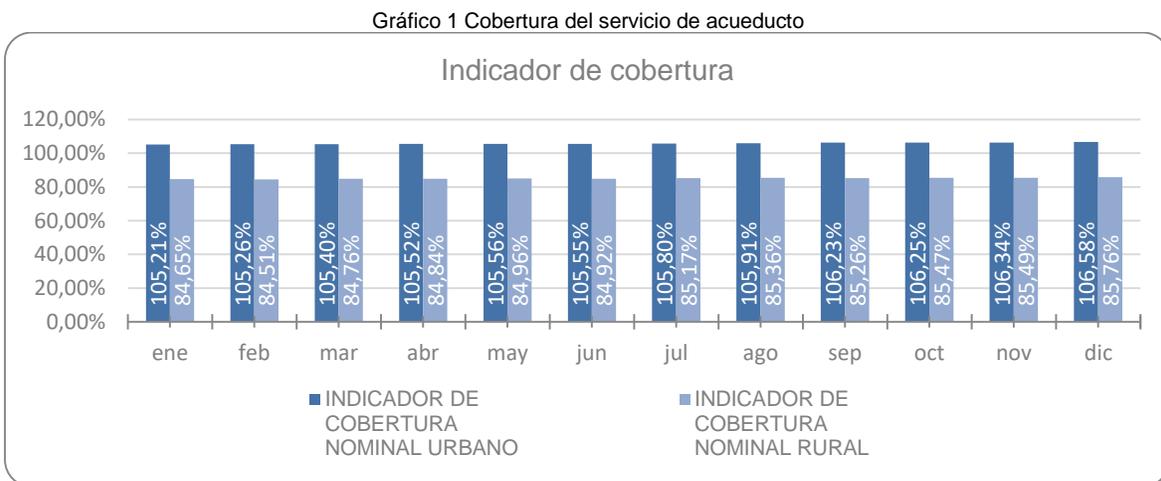
3.1. Sistema de acueducto

3.1.1. Indicador de cobertura del sistema de acueducto

Durante la vigencia 2020 no fue posible la consecución del No. de domicilios del municipio de Palmira ante la Secretaría de Planeación, quién solicitó al Instituto Geográfico Agustín Codazzi (IGAC) dicho reporte. Sin embargo, se evidenció una diferencia entre la información reportada por el Municipio anteriormente y la información suministrada por el IGAC. De acuerdo con lo anterior, se están organizando mesas de trabajo para la aclarar el tema y definir la fuente de información a consultar por parte del operador.

De conformidad con el acta de concertación de indicadores, metas y multas del 17 de diciembre de 2014, se acuerda medir el indicador, pero se elimina cualquier meta y multa asociada a este.

En la **Gráfico 1** se presenta el comportamiento del indicador de cobertura nominal para el sistema de acueducto. En la zona urbana el resultado a diciembre de 2020 supera el 100%, dado a que la actualización catastral del municipio presenta diferencia con la cantidad de viviendas que tienen el servicio, es decir, con la cantidad de suscriptores que tiene el operador, caso contrario sucede con la zona rural, que a diciembre del 2020 cierra con un porcentaje de 85,76%, dado a que, muchos de los predios rurales registrados por la Secretaria de Planeación, se encuentran por fuera del perímetro de prestación del servicio del Operador.



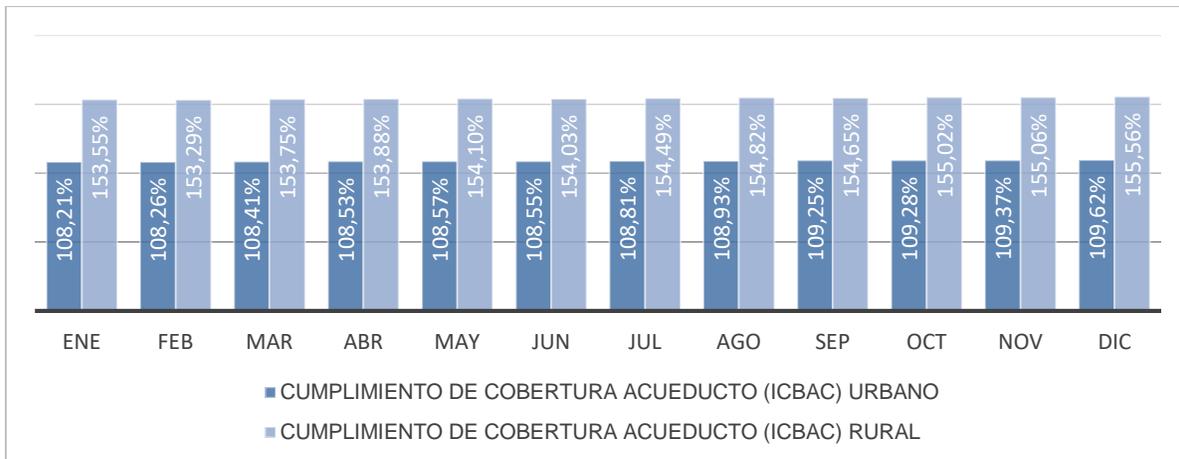
Fuente: Informe de gestión 2020.- Brain Ingeniería SAS

3.1.2. Cumplimiento de cobertura de acueducto (ICBAC)

Conforme con la Resolución CRA 315 de 2005, el indicador de cumplimiento de cobertura se determina como la razón entre los suscriptores atendidos y el número de suscriptores planeados, el cual se calculó con las metas del estudio de costos y tarifas.

El resultado obtenido para el año 2020 ilustra que se han logrado más conexiones nuevas que las previstas al realizar dicho estudio, al finalizar la vigencia, el indicador para el sector urbano fue 109,62% y para el sector rural 155,56%, tal como se presenta en el **Gráfico 2**.

Gráfico 2 Cumplimiento de cobertura de acueducto (ICBAC)



Fuente: Informe de gestión 2020.- Brain Ingeniería SAS

### 3.1.3. Indicador de Riesgo en la Calidad del Agua– IRCA

Para este indicador, tal y como se acordó en el documento “Acta de concertación de indicadores metas y multas del contrato de operación suscrito entre Aguas de Palmira S.A. E.S.P. y Aquaoccidente S.A. E.S.P.” firmada el 17 de diciembre de 2014, se tiene como meta contractual que el IRCA debe estar por debajo del 5%.

En la **Tabla 1** se puede observar que, tanto en la zona urbana como rural del área de operación, esta meta contractual se ha cumplido y que, por lo tanto, el agua suministrada por Aquaoccidente se encuentra sin riesgo, conforme con el Art. 15 de la Resolución 2115 de 2007.

Tabla 1 Índice de riesgo de la calidad del agua para consumo humano – IRCA

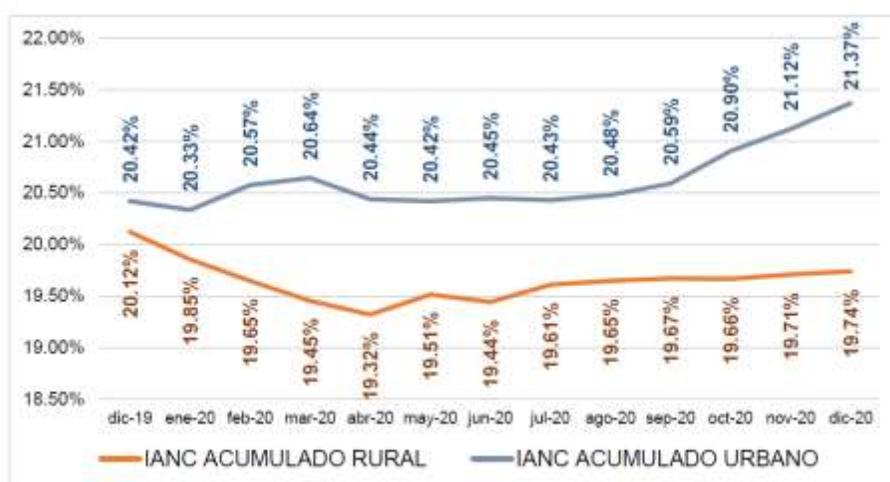
	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	PROMEDIO 2020
<b>IRCA URBANO</b>	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	<b>0,0%</b>
<b>IRCA RURAL</b>	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	<b>0,0%</b>

Fuente: Informe de gestión 2020.- Brain Ingeniería SAS

### 3.1.4. Índice de Agua No Contabilizada – IANC

En el **Gráfico 3** se presenta el comportamiento del Indicador de Agua No Contabilizada para la vigencia 2020, evidenciando que a pesar del ajuste en los programas de verificación de la calidad de la medición; programa anual de revisión de seguimiento, normalización y control de fraudes y conexiones clandestinas, no se presentó deterioro en el indicador, el cual todos los meses finalizó por debajo de la meta contractual.

Gráfico 3 Índice de Agua No Contabilizada



Fuente: Informe de gestión 2020.- Brain Ingeniería SAS

Debido a la emergencia sanitaria, económica y social ocasionada por el COVID-19, se tuvo que realizar ajustes en algunos planes operativos, disminuyendo entre otras actividades, las tareas de búsqueda de fugas y reparación de daños, esto provocó que el índice acumulado anual de agua no contabilizada subiera de 20.39% en diciembre de 2019 a 21.19% en diciembre de 2020, no obstante, este indicador permanece por debajo de la meta establecida contractualmente (31%).

Gráfico 4 Índice acumulado anual de Agua No Contabilizada

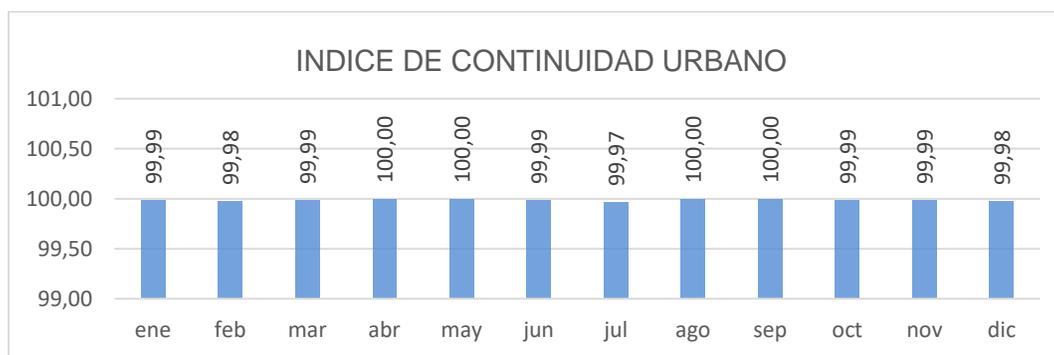


Fuente: Informe de gestión 2020.- AQUAOCIDENTE S.A. E.S.P.

### 3.1.5. Indicador de Continuidad en el Servicio - IC

El acta de concertación de indicadores metas y multas indica que el tiempo de prestación activo del servicio de acueducto debe estar por encima del 99%, durante el 2020 todos los meses el indicador estuvo por encima de la meta contractual como se evidencia en el **Gráfico 5**

Gráfico 5 Indicador de continuidad en el servicio (IC).



Fuente: Informe de gestión 2020.- Brain Ingeniería SAS

### 3.1.6. Índice de presión en el servicio - IP

De acuerdo con lo establecido en la Resolución 0330 de 2017 (RAS) en el Art. 61, la presión mínima en la red de distribución para poblaciones de diseño de más de 12.500 habitantes debe ser 15 m.c.a. La medición de este indicador se establece como el número de puntos que cumplen con la presión mínima establecida en el RAS, dividido por el número total de puntos de medición, expresado porcentualmente. En lo corrido de la vigencia 2020 se presenta un cumplimiento del 100% en el indicador de presión.

En el documento “Acta de concertación de indicadores, metas y multas del contrato de operación suscrito entre Aguas de Palmira S.A. E.S.P. y Aquaoccidente S.A. E.S.P.” firmado el 17 de diciembre de 2014 se acordó que la meta para el número de puntos que cumplen será mayor o igual a 90%.

Gráfico 6 Indicador de Presión



Fuente: Informe de gestión 2020.- Brain Ingeniería SAS

3.1.7. Índice de riesgo por abastecimiento de agua de la persona prestadora (IRABApp)

El IRABApp en la vigencia 2020 ha sido igual a cero (0), este resultado obtenido de acuerdo con el artículo 19 de la resolución 2115 de 2007, clasifica como “Sin Riesgo”, indicando que el Operador cumple con las disposiciones legales vigentes en materia de agua para consumo humano.

3.1.8. Indicador Operativo y de Calidad Agregado (IOCA)

Este indicador se mide de acuerdo con lo establecido en la resolución 315 de la CRA, se establece que el indicador no tiene multa, pero debe estar en “rango I”. De acuerdo con el resultado obtenido en los indicadores ANC, Cobertura, Continuidad y Calidad de agua, para el año 2020 el IOCA encuentra en rango I.

3.1.9. Numero de daños en la red (fugas) y tiempo de atención

La red de distribución tiene una extensión total en operación de 726,5 km (dato acumulado a diciembre de 2020) entre redes primarias y redes menores en operación de diferentes diámetros; y materiales.

Durante el año 2020 el Operador reportó 115 daños en la red de acueducto; tal como en el 2019, la mayor cantidad de fugas se presentaron en tuberías menor a 4 pulgadas debido principalmente a que estas tuberías son en su mayoría de asbesto cemento (AC) el cual ha cumplido su vida útil y en cuanto al material, se presentaron en PVC, generalmente por daños ocasionados en la ejecución de trabajos.

Gráfico 7 Número de daños en la red (fugas) y tiempo de atención – Diámetro

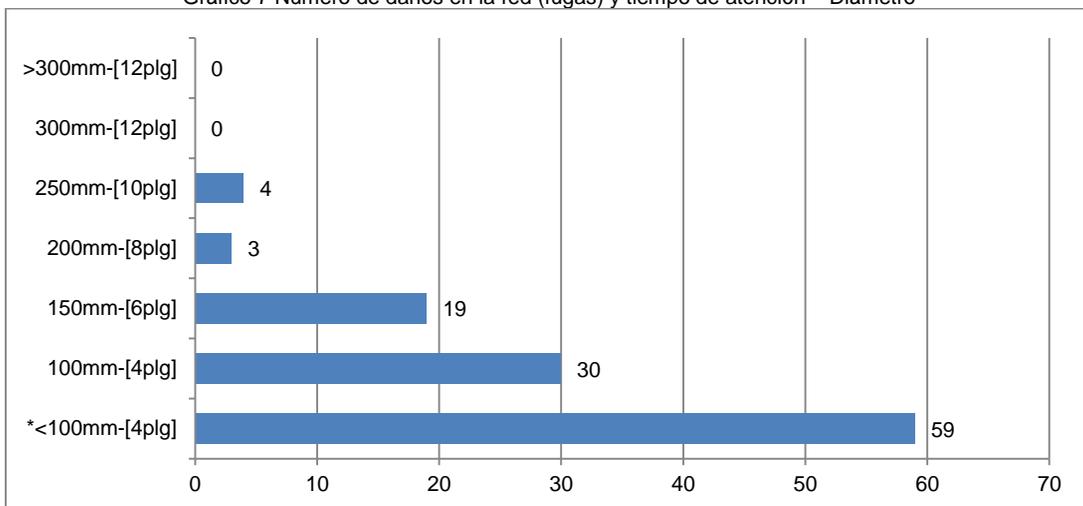
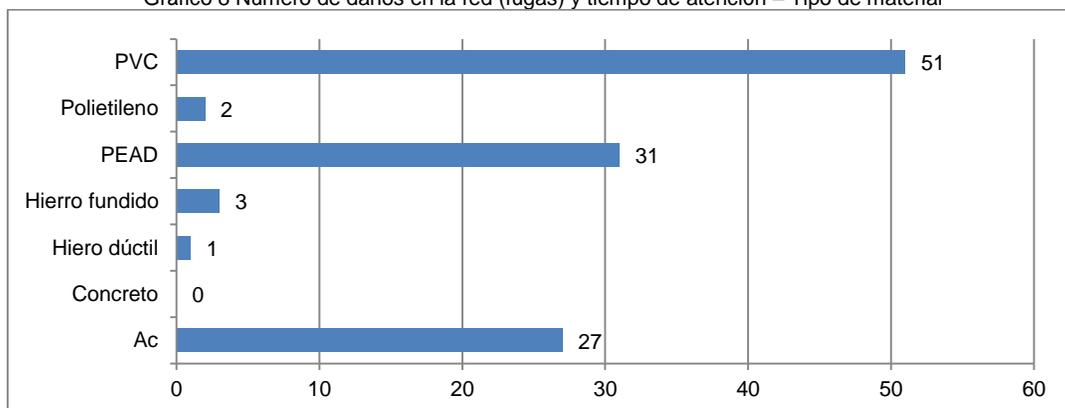


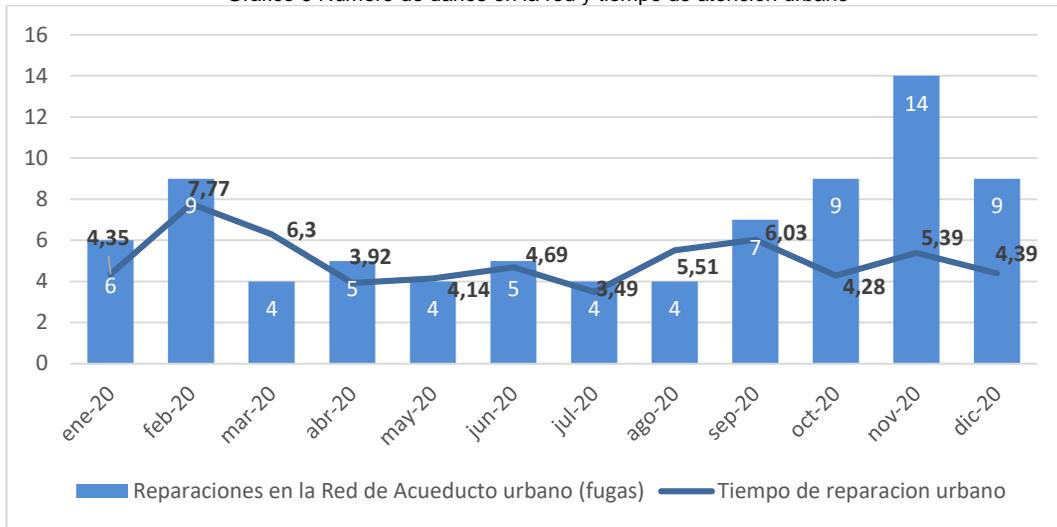
Gráfico 8 Número de daños en la red (fugas) y tiempo de atención – Tipo de material



Fuente: Informe de gestión 2020.- Brain Ingeniería SAS

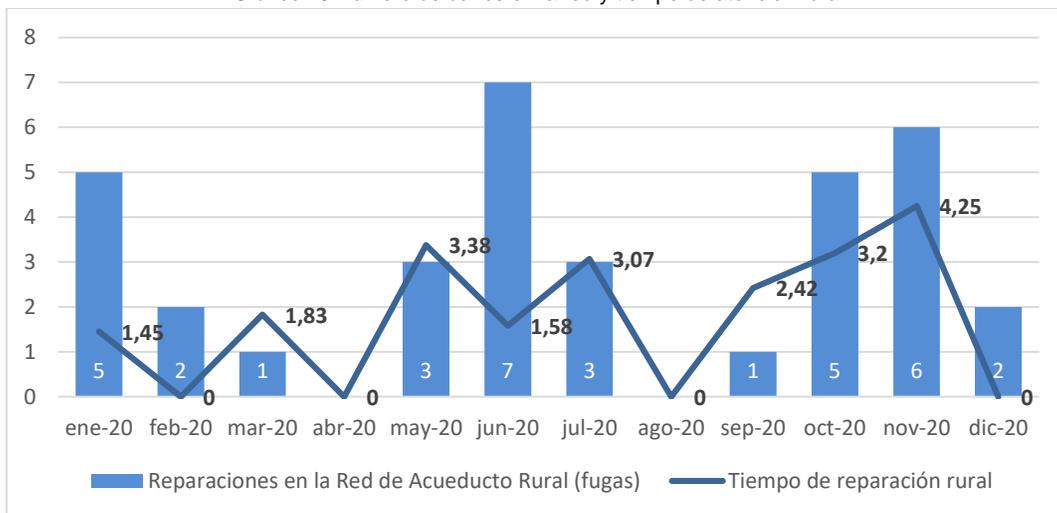
El promedio de atención de daños en el año 2020 fue de 5,02 horas en el sector urbano y 2,65 horas en el sector rural, mientras que para el año 2019 el promedio fue de 4,3 horas en el sector urbano y 3,54 en el sector rural.

Gráfico 9 Número de daños en la red y tiempo de atención urbano



Fuente: Informe de gestión 2020.- Brain Ingeniería SAS

Gráfico 10 Número de daños en la red y tiempo de atención rural



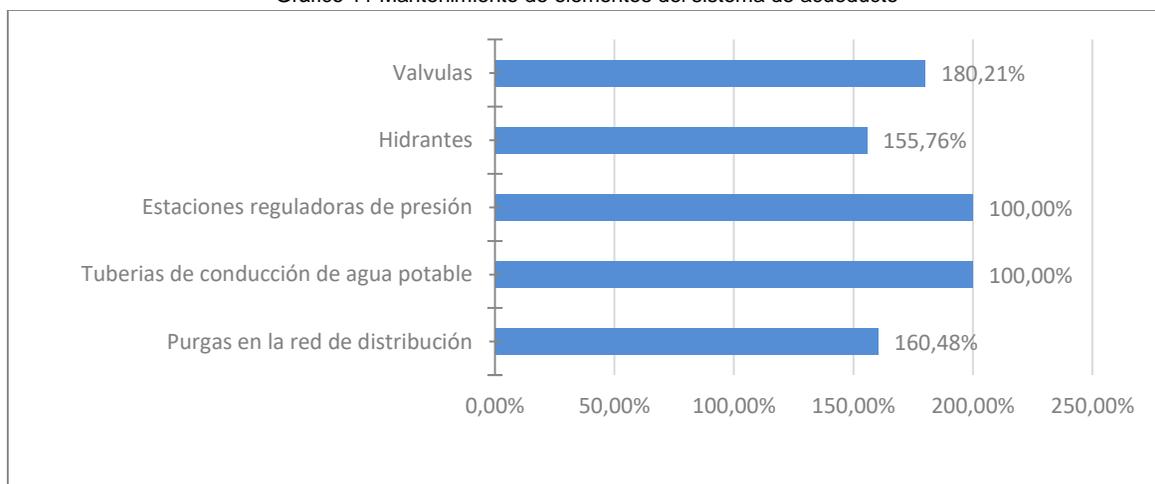
Fuente: Informe de gestión 2020.- Brain Ingeniería SAS

### 3.1.10. Numero de daños en la red (fugas) y tiempo de atención

El Operador anualmente programa las actividades de mantenimiento preventivo en la red de acueducto con el fin de garantizar un adecuado funcionamiento del sistema y una eficiente prestación del servicio. Este plan incluye un diagnóstico situacional de los elementos que componen el sistema de acueducto y los planes de acción establecidos.

La programación para las actividades de mantenimiento de válvulas e hidrantes se ajustó a partir del mes de abril debido a las medidas adoptadas para la prevención del COVID-19, la ejecución al finalizar el año 2020 se presenta en el **Gráfico 11**.

Gráfico 11 Mantenimiento de elementos del sistema de acueducto



Fuente: Informe de gestión 2020.- Brain Ingeniería SAS

El plan de mantenimiento del sistema de acueducto contempla realizar mantenimiento a los tanques de almacenamiento dos veces al año o por seguimiento de parámetros de turbiedad o Cloro residual.

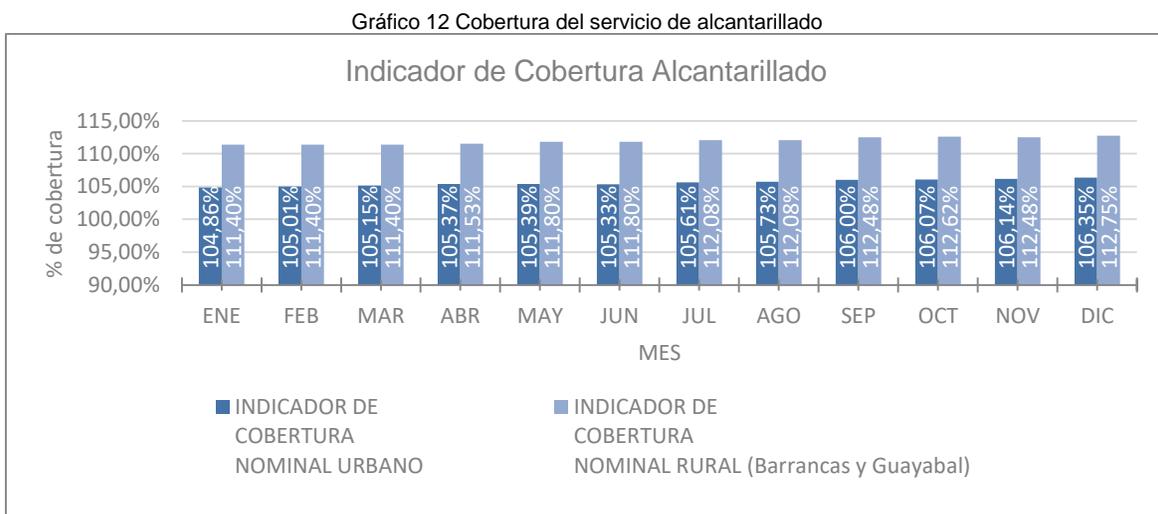
Durante la vigencia 2020, no se realizó el mantenimiento al tanque No 8, debido a las condiciones estrictas de confinamiento del personal en el interior de la planta, en el tanque No 9 se realizó mantenimiento en los meses de noviembre y diciembre y en los tanques restantes se realizó una sola vez.

### 3.2. Sistema de alcantarillado

#### 3.2.1. Indicador de cobertura del sistema de alcantarillado

Durante la vigencia 2020 no fue posible la consecución del No. de domicilios del municipio de Palmira ante la Secretaría de Planeación, quién solicitó al Instituto Geográfico Agustín Codazzi (IGAC) dicho reporte. Sin embargo, se evidenció una diferencia entre la información reportada por el Municipio anteriormente y la información suministrada por el IGAC. De acuerdo con lo anterior, se están organizando mesas de trabajo para la aclarar el tema y definir la fuente de información a consultar por parte del operador.

En el **Gráfico 12** se puede observar que la cobertura nominal para el sistema de alcantarillado en los meses analizados se encuentra por encima del 100%, debido a que el número de domicilios certificados por la Secretaría de Planeación Municipal es inferior al número de suscriptores que reporta el Operador. De conformidad con el acta de concertación de indicadores, metas y multas del 17 de diciembre de 2014, se acuerda medir el indicador, pero se elimina cualquier meta y multa asociada a este.

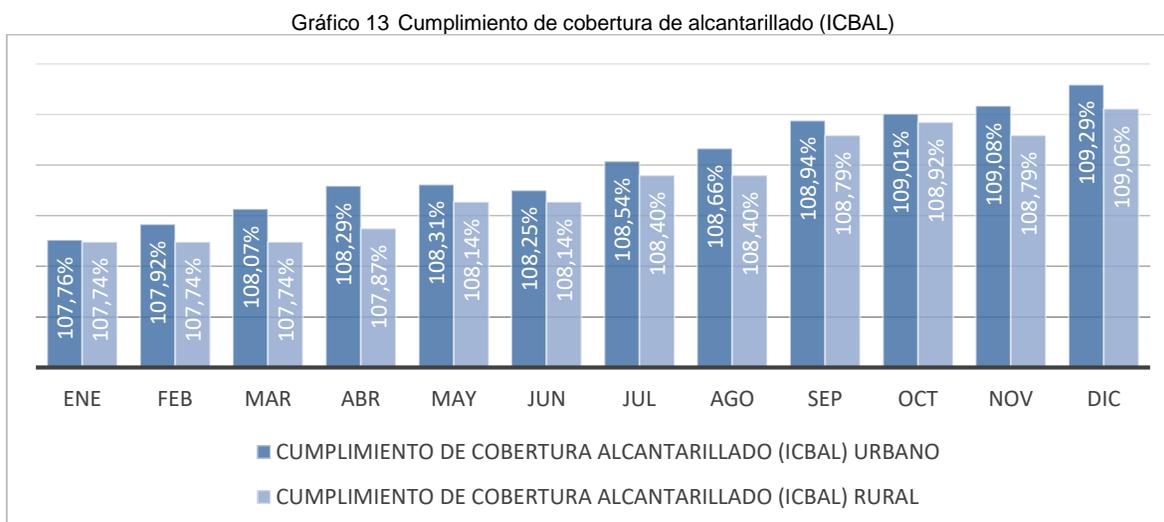


Fuente: Informe de gestión 2020.- Brain Ingeniería SAS

#### 3.2.2. 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.

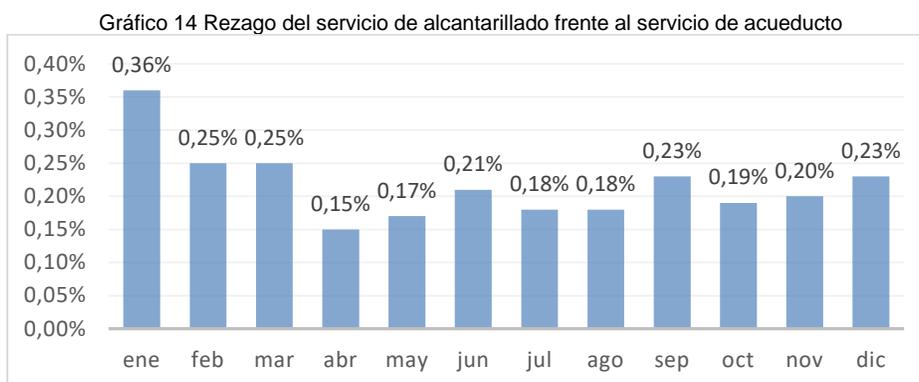
En el **Gráfico 13** se encuentra que el Operador al finalizar el año 2020 ha llegado a más suscriptores de los que se proyectaba en el estudio tarifario que se tiene como línea base.



Fuente: Informe de gestión 2020.- Brain Ingeniería SAS

### 3.2.3. Rezago de la Cobertura del servicio de alcantarillado con respecto al servicio de acueducto.

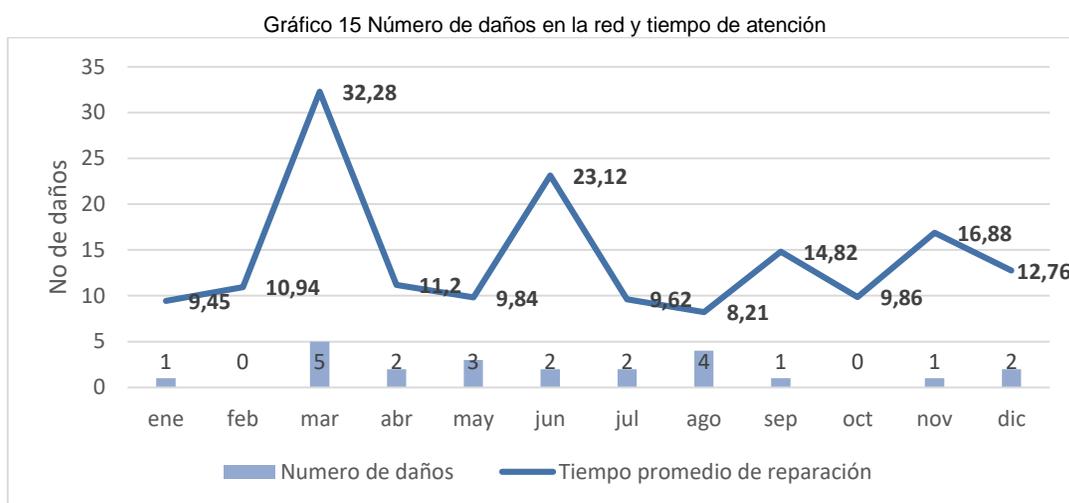
En el **Gráfico 14** se observa que la prestación del servicio de alcantarillado frente al servicio de acueducto presenta un rezago menor al 1%, debido a que en algunas zonas de la ciudad el alcantarillado se vierte a zanjones, pozos o al río Palmira. De conformidad con el acta del 17 de diciembre de 2014, se acuerda medir el indicador de rezago, pero se elimina cualquier meta y multa asociada.



Fuente: Informe de gestión 2020.- Brain Ingeniería SAS

### 3.2.4. Tiempo de atención a daños en la red y reboses

En el año 2020 fueron reportados por el Operador 23 daños en la red central, los cuales obedecen a la antigüedad de esta y en promedio el tiempo de reparación fue de 14,08 horas. No se presentaron reboses durante el año 2020. Mientras que en el año 2019 se presentó un rebose en el mes de febrero, el cual fue atendido en 1,92 horas. El tiempo de reparación de daños en el sistema de alcantarillado fue de 19,06 horas.



Fuente: Informe de gestión 2020.- Brain Ingeniería SAS

La distribución de daños presentados en el sistema de alcantarillado por diámetro y material que componen la red se presenta en la **Tabla 2**.

Tabla 2. Roturas por diámetro y material en el sistema de alcantarillado

Roturas en redes por diámetro	<380mm-[15plg]	19
	380-610mm-[15-24plg]	3
	680-1520mm-[27-60plg]	1
Roturas en redes por material	Concreto	21
	PVC	2

Fuente: Informe de gestión 2020.- Brain Ingeniería SAS

### 3.2.5. Índice de Limpieza del Sistema de Alcantarillado

El Operador debe presentar el plan de mantenimiento en el que se incluye el cronograma de limpieza de la red con equipos de succión-presión u otros medios. En concordancia con lo mencionado anteriormente en el **Gráfico 16** se presenta la ejecución reportada por el Operador de las actividades de mantenimiento preventivo del sistema de alcantarillado.

La ejecución de actividades del plan se encuentra programada de manera uniforme durante todo el año, es decir aproximadamente una ejecución del 8.33% mensual de cada una de las actividades. Al finalizar la vigencia, todas las actividades superaron la meta de cumplimiento.

Gráfico 16 Mantenimiento de elementos del sistema de alcantarillado.



Fuente: Informe de gestión 2020.- Brain Ingeniería SAS

### 3.2.6. Ejecución del Plan de Obras e Inversiones (POI)

Aquaoccidente realiza el proceso de planificación, diseño y construcción de las obras necesarias para garantizar la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y sus actividades complementarias, en la forma indicada en el Plan de Obras e Inversiones Definitivo (POI Definitivo), el cual es la carta de navegación técnica. No obstante, cada vigencia, en el mes de noviembre presenta para el año y quinquenio siguiente, un plan anual y un plan quinquenal de obras e inversiones (respectivamente PAOI y PQOI) que le permiten programar técnica y financieramente las obras y asegurarse de mantener en el tiempo el cumplimiento de las metas y objetivos contractuales.

El valor total del Plan de Inversiones, no podrá modificarse, en particular no podrá disminuirse, y su valor siempre deberá corresponder a \$241.373.590.180 (Doscientos cuarenta y un mil trescientos setenta y tres millones quinientos noventa mil ciento ochenta pesos), valor en pesos colombianos constantes a diciembre del año 2012.

Dentro del valor total del Plan de Inversiones, la parte que le corresponde al sistema de acueducto, tanto para el área urbana, como para el área rural, también debe permanecer constante, en los mismos pesos constantes de diciembre del año 2012, queriendo significar con esto que no se pueden trasladar recursos del sistema de acueducto al del alcantarillado o viceversa. De esta manera, la inversión total para el sistema de acueducto, a pesos constantes de diciembre del año 2012, es \$ 86.690.397.859 (Ochenta y seis mil seiscientos noventa millones trescientos noventa y siete mil ochocientos cincuenta y nueve pesos).

En forma similar, el valor total de inversión del sistema de alcantarillado incluida la Planta de Tratamiento de aguas residuales, debe corresponder a \$154.683.192.320 (Ciento cincuenta y cuatro mil seiscientos ochenta y tres millones ciento noventa y dos mil trescientos veinte pesos) determinado en pesos constantes de diciembre del año 2012.

Dentro del valor total de las inversiones, también deberá cumplirse el valor que le corresponde al operador AQUAOCCIDENTE S.A. E. S. P., y el valor que le corresponde al municipio de Palmira. De esta manera, las inversiones según su fuente de origen son las siguientes:

Valor de la inversión con recursos provenientes del flujo de caja del operador AQUAOCCIDENTE S.A. E.S.P. es de \$108.763.628.000 (Ciento ocho mil setecientos sesenta y tres millones seiscientos veintiocho mil pesos) determinado en pesos constantes de diciembre del año 2012.

Igualmente el valor de la inversión con recursos provenientes del municipio de Palmira, también en pesos constantes de diciembre de 2012 será de: "Fondo Perdido" \$39.048.736.205 (Treinta y nueve mil cuarenta y ocho millones setecientos treinta y seis mil doscientos cinco pesos), más los recursos provenientes del pago por los derechos de uso de la infraestructura con destino a la Planta de Tratamiento de Aguas Residuales PTAR \$93.561.225.974 (Noventa y tres mil quinientos sesenta y un millones doscientos veinticinco mil novecientos setenta y cuatro pesos).

### 3.2.6.1. Inversiones con recursos del Operador Periodo 2014 - 2020

En la **Tabla 3** se presentan las inversiones ejecutadas por Aquaoccidente en las vigencias 2014 a 2019 a precios corrientes de cada año. De conformidad con lo establecido en el POI para los años 2017 y 2019 no se programaron inversiones para el sistema de alcantarillado.

Tabla 3 Inversiones ejecutadas a pesos corrientes (\* En ejecución)

VALOR LIQUIDADADO Y/O EJECUTADO EN PRECIOS CORRIENTES							
Año	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020*
ACU	\$12.426.888.142	\$17.290.000.000	\$7.445.451.956	\$7.756.699.303	\$8.135.949.551	\$5.913.338.914	\$ 108.794.139
ALC	\$3.719.396.459	\$ 532.494.622	\$1.124.101.922	\$0	\$1.241.922.402	\$0	\$1.539.567.532
<b>TOTAL</b>	<b>\$16.146.284.601</b>	<b>\$17.822.494.622</b>	<b>\$8.569.553.878</b>	<b>\$7.756.699.303</b>	<b>\$9.377.871.953</b>	<b>\$5.913.338.914</b>	<b>\$1.648.361.671</b>

Fuente propia

Teniendo en cuenta que, el análisis de las inversiones debe realizarse a precios constantes de 2012, tal como se establece en el Contrato de Operación, estas fueron deflactadas para realizar el balance general presentado en la **Tabla 4**.

Tabla 4 Balance de las inversiones liquidadas de Aquaoccidente \$2012

VALOR APROBADO POI PRECIOS CONSTANTES DE 2012						
Año	2014	2015	2016	2017	2018	2019
ACU	\$11.848.200.000	\$16.363.236.000	\$6.598.520.000	\$6.500.252.000	\$6.577.012.000	\$4.934.224.000
ALC	\$3.830.000.000	\$500.000.000	\$1.000.000.000	\$0	\$1.000.000.000	\$0
<b>TOTAL</b>	<b>\$15.678.200.000</b>	<b>\$16.863.236.000</b>	<b>\$7.598.520.000</b>	<b>\$6.500.252.000</b>	<b>\$7.577.012.000</b>	<b>\$4.934.224.000</b>

VALOR EJECUTADO PRECIOS CONSTANTES DE 2012						
Año	2014	2015	2016	2017	2018	2019
ACU	\$12.190.394.489	\$16.362.104.405	\$6.599.119.443	\$6.501.169.711	\$6.551.093.319	\$ 4.614.692.701
ALC	\$3.648.613.360	\$503.917.444	\$996.324.050	\$0	\$1.000.000.000	\$0
<b>TOTAL</b>	<b>\$15.839.007.849</b>	<b>\$16.866.021.848</b>	<b>\$7.595.443.493</b>	<b>\$6.501.169.711</b>	<b>\$7.551.093.319</b>	<b>\$ 4.614.692.701</b>

Fuente propia

En la **Tabla 5** se presenta la diferencia entre el valor aprobado y el valor ejecutado, lo anterior en precios contantes de 2012. En conclusión, durante los años 2014 a 2019 para el sistema de acueducto se presenta una diferencia por valor de (\$2012) \$2.869.931 que no se han ejecutado, y para el sistema de alcantarillado existe una diferencia de (\$2012) \$181.145.146 que no se ha ejecutado.

Tabla 5 Diferencia entre el valor aprobado y el valor ejecutado \$2012

SISTEMA				VARIACIONES A PRECIOS CONSTANTES DE 2012 (DIFERENCIA ENTRE EL VALOR EJECUTADO Y EL VALOR APROBADO)			
Año	2014	2015	2016	2017	2018	2019	TOTAL
ACU	\$342.194.489	-\$1.131.595	\$599.443	\$917.711	-\$25.918.681	-\$319.531.299	<b>-\$2.869.931</b>
ALC	-\$181.386.640	\$3.917.443	-\$3.675.950	\$0	\$0	\$0	<b>-\$181.145.147</b>

Fuente propia

Estas obras fueron ejecutadas con los recursos del operador que se encontraban pendientes por invertir en el sistema de alcantarillado. Considerando lo anterior, en la Tabla 6 se presenta el balance final del saldo pendiente por ejecutar a cargo del operador en el sistema de alcantarillado.

Tabla 6 Saldo final pendiente por ejecutar sistema de alcantarillado

	TOTAL (PRECIO 2012)
Saldo pendiente por ejecutar sistema de alcantarillado	-\$181.145.147
Contrato 006-2020. Renovación redes de alcantarillado en el barrio Rivera Escobar	\$142.960.029
Cumplimiento sentencia tutela no 054 – proyecto extensión de red de alcantarillado sanitario sector campestre calle 42 con cra. 4	\$19.688.361
<b>Diferencia</b>	<b>-\$18.496.757</b>

Fuente propia

### 3.2.6.2. Inversiones en ejecución con recursos del operador– PAOI 2020

- Sistema de acueducto:

De acuerdo con el Plan de Obras e Inversiones - POI, para la vigencia 2020 en el sistema de acueducto los recursos a invertir son de \$93.000.000 (Noventa y tres millones de pesos) a precios constantes del 2012, que al ser indexados ascienden a \$123.700.167 (ciento veintitrés millones setecientos mil ciento sesenta y siete), los cuales fueron destinados para el mejoramiento de la infraestructura de medición en la captación.

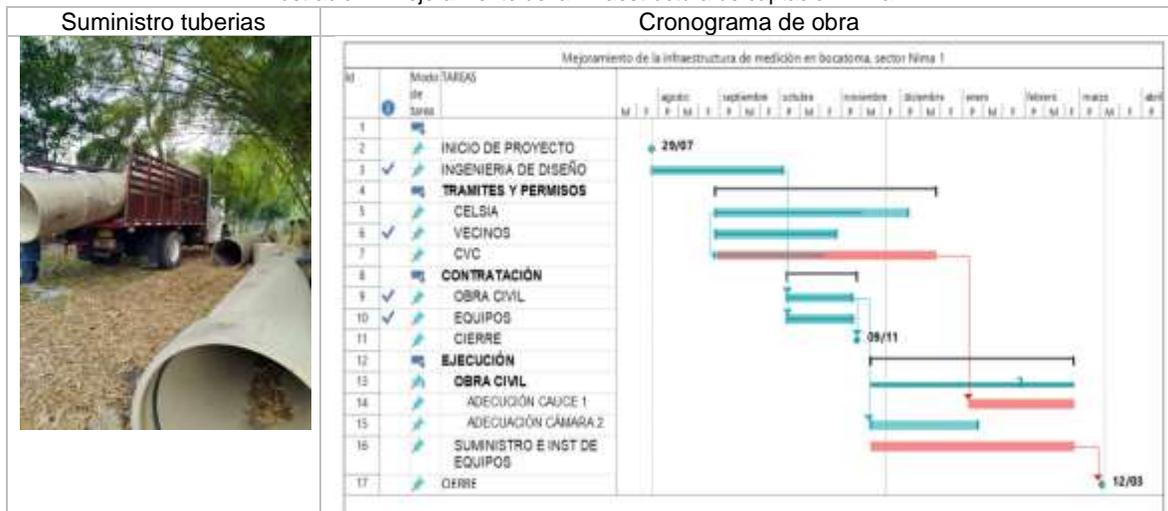
El Operador ha adelantado la gestión para la consecución del permiso de ocupación del cauce por parte de la CVC y la compra de los equipos de aforo. En el cronograma de obra presentado por el operador, se evidencia que la obra se ejecutará en el primer trimestre del año 2021.

Tabla 7. Seguimiento ejecución PAOI 2020 sistema de acueducto

Contrato	Nombre POI	Valor POI (\$ de 2012)	Cambios propuestos por el operador (\$ de 2020)	Valor ejecutado (\$ de 2020)	% avance financiero
<b>SISTEMA DE ACUEDUCTO</b>					
<b>REPOSICIÓN PRODUCCIÓN CASCO URBANO</b>					
13005724 13005715	Mejoramiento de la infraestructura de captación Nima 1.	\$93.000.000	\$123.700.167	\$108.794.139	88%
<b>TOTAL ACUEDUCTO</b>		<b>\$93.000.000</b>	<b>\$123.700.167</b>	<b>\$108.794.139</b>	<b>88%</b>

Fuente: Informe de gestión 2020.- Brain Ingeniería SAS

Ilustración 1 Mejoramiento de la infraestructura de captación Nima 1.



Fuente: Informe de gestión 2020.- Aquaoccidente

- Sistema de alcantarillado:

Para el sistema de alcantarillado en la vigencia 2020, Aquaoccidente S.A. E.S.P. tenía como compromiso la suma de \$1.000.000.000 (pesos 2012) como abono al proyecto de Drenaje Sur (Fase 3 Canal y Colectores Sesquicentenario – La María) ya construido.

En Comité Técnico y Comité Fiduciario del 1 de julio de 2020 se aprobó incluir como obra del PAOI 2020, la renovación de la red de alcantarillado del barrio Rivera Escobar en la calle 31 entre carreras 39 y 40. Posteriormente, en el comité técnico y fiduciario del 25 de noviembre de 2020 se aprobó incluir como inversión del POI a cargo del Operador la ejecución de las obras de alcantarillado necesarias para dar cumplimiento a la sentencia de la tutela No 054.

Las obras del sistema de alcantarillado se encuentran finalizadas.

Tabla 8. Seguimiento ejecución PAOI 2020 sistema de alcantarillado

Contrato	Nombre POI	Valor (\$ de 2012)	Cambios propuestos por el operador (\$ de 2020)	Valor ejecutado (\$ de 2020)	% financiero
<b>SISTEMA DE ALCANTARILLADO</b>					
<b>REPOSICIÓN Y REHABILITACIÓN CASCO URBANO:</b>					
	Control de Inundaciones	\$1.000.000.000	\$1.330.109.325	\$1.323.227.392	99,48%
006	Renovación redes de alcantarillado en el barrio Rivera Escobar	\$142.960.029	\$190.152.467	\$190.152.467	100,00%
13005946	Instalación alcantarillado barrio Campestre	\$19.688.361	\$26.187.673	\$26.187.673	100,00%
<b>TOTAL ALCANTARILLADO</b>		<b>\$1.162.648.390</b>	<b>\$1.546.449.465</b>	<b>\$1.539.567.532</b>	<b>99,55%</b>

Fuente: Informe de gestión 2020.- Brain Ingeniería SAS



Fuente: Informe de gestión 2020.- Brain Ingeniería SAS

### 3.2.6.3. Inversiones con recursos del Municipio Periodo 2014 - 2020

#### – Inversión Fondo Perdido

En el Contrato de Operación suscrito entre Aguas de Palmira S.A. E.S.P. y AQUAOCCIDENTE S.A. E.S.P., y en los documentos que lo integran; en el Convenio Interadministrativo de Cooperación Técnica entre el Municipio de Palmira y la Empresa de Acueducto y Alcantarillado Aguas de Palmira S.A. E.S.P., y en su Acta de Acuerdo No. 1; y en el Otrosí No. 1 del Contrato de Operación, se establecen las inversiones a realizar por parte del Municipio en cumplimiento al Plan de Obras e Inversiones - POI del Contrato de Operación.

La inversión a cargo del Municipio en lo que se denominó “Fondo Perdido” es:

Tabla 9. Inversión a cargo del Municipio “Fondo Perdido”

INVERSIÓN POI “FONDO PERDIDO” A CARGO DEL MUNICIPIO			
SISTEMA	TOTAL INVERSIÓN \$2012	SALDO PENDIENTE POR INVERTIR \$2012	SALDO PENDIENTE POR INVERTIR \$2021
Sistema de acueducto	\$11.397.769.859	\$4.345.308.291	\$5.872.684.155
Sistema de alcantarillado	\$27.650.966.346	\$4.406.291.650	\$5.955.103.165
<b>TOTAL INVERSIÓN FONDO PERDIDO</b>	<b>\$39.048.736.205</b>	<b>\$8.751.599.941</b>	<b>\$11.827.787.320</b>

Tabla 10. Inversión ejecutada y/o contratada por el Municipio “Fondo Perdido”

VALOR LIQUIDADADO Y/O EJECUCIÓN EN PRECIOS CONSTANTES DEL 2012						TOTAL INVERSIÓN
Año	2014	2015	2017	2018	2020*	
ACU	\$581.533.413	\$2.880.389.604	\$0	\$0	\$3.590.538.551	\$7.052.461.568
ALC	\$1.657.003.724	\$2.796.984.881	\$3.108.200.702	\$15.682.485.389	\$0	\$23.244.674.696
<b>TOTAL</b>	<b>\$2.238.537.137</b>	<b>\$5.677.374.485</b>	<b>\$3.108.200.702</b>	<b>\$15.682.485.389</b>	<b>\$3.590.538.551</b>	<b>\$30.297.136.264</b>

De los \$39.048.736.205 el Municipio de Palmira ha invertido \$30.297.136.264 millones de pesos y se encuentran pendientes de invertir \$8.751.599.941, de los cuales \$4.345.308.291 corresponden al sistema de acueducto y \$4.406.291.650 al sistema del alcantarillado; lo anterior en pesos constantes de diciembre del año 2012.

El saldo pendiente por invertir en precios corrientes del año 2021 para el sistema de acueducto es de \$5.872.684.155y para el sistema de alcantarillado es de \$5.955.103.165, es decir, que el saldo total pendiente por invertir es de \$11.827.787.320

Los valores de las inversiones descritos anteriormente se encuentran validados por la Firma Supervisora – Brain Ingeniería SAS.

– Inversión Subcuenta 5

La inversión del Municipio con fuente de recursos denominada subcuenta 5 – Derecho de Operación a Título de Participación en la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado en favor del municipio de Palmira es:

Tabla 11.Total inversión Municipio desde la subcuenta 5

POI PTAR FASE I INVERSIÓN TOTAL	\$53.132
Inversión realizada entre los años 2013 – 2015	\$3.136.000.000
Inversión en ejecución año 2020 (Valor PTAR)	\$81.690.609.683
<b>Total inversión</b>	<b>\$84.826.609.683</b>

Actualmente, se encuentra en ejecución el proyecto de la Planta de Tratamiento de Aguas Residuales, cuyo valor es de \$84.826.609.683. Los recursos para la construcción de esta obra provienen de la subcuenta 5, también llamada, Derecho de operación.

3.2.6.4. Inversiones en ejecución con recursos del municipio año 2020

- Sistema de acueducto – Proyecto La Herradura, Obando y Matapalo

El 16 de octubre de 2020 fue publicado el aviso de convocatoria para la contratación del proceso de selección de licitación pública cuyo objeto es “ejecutar el plan de obras públicas, bajo la modalidad de precios unitarios fijos, para el abastecimiento de agua potable para los corregimientos de la Herradura, Obando y Matapalo, Municipio de Palmira – Valle del Cauca”, por un valor igual a \$4.517.846.426,50, más la interventoría igual a \$257.928.900, que a precios constantes del 2012 suma en total \$3.700.027.373.

Mediante Resolución No. 2000.37.079-2020 del 02 de diciembre del 2020, “por medio de la cual se aclara la resolución No. 2000.37.078-2018 del 01 de diciembre de 2020, por medio de la cual se ordena la adjudicación de la licitación pública No. 2000.46.01.002-2020” se adjudica el contrato de obra pública a Sandra Ospina Aragón identificado con NIT No 31.158.301-4 por valor de \$4.517.846.426,50. El contrato se firmó el día 03 de diciembre de 2020.

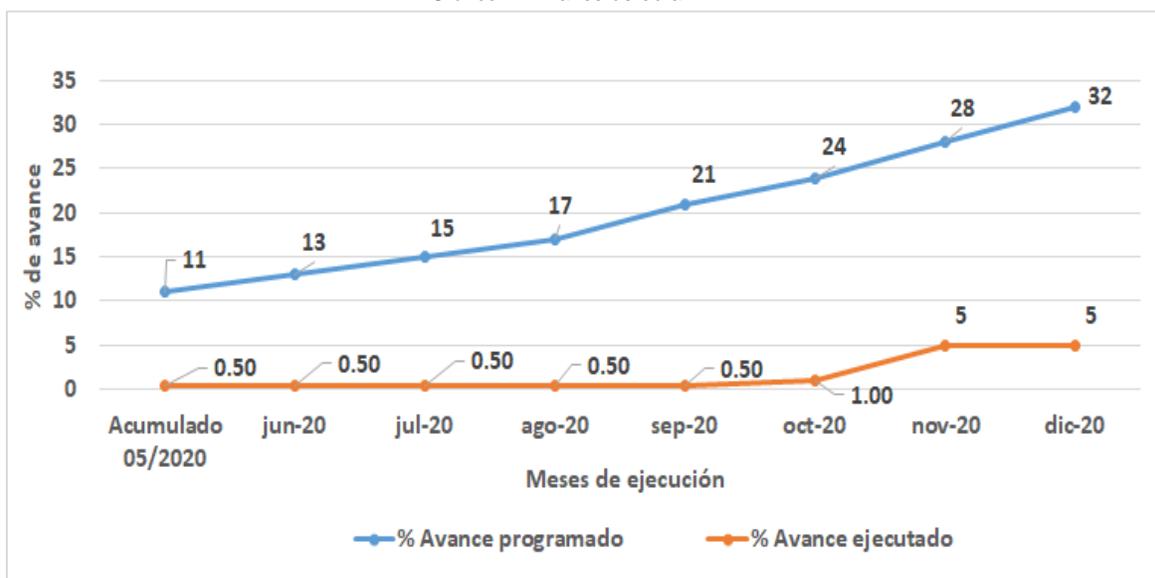
Posteriormente, mediante resolución No. 2000.37.069-2020 del 23 de noviembre del 2020 “por medio de la cual se ordena la adjudicación del concurso de méritos no. 2000.46.03.001-2020”, se adjudica el contrato de consultoría, cuyo objeto es realizar la Interventoría técnica, administrativa, financiera y ambientales sobre el objeto del contrato suscrito como resultado de la licitación pública N° LP- 2000.46.01.002-2020, a la Unión Temporal Aguas Palmira representado legalmente por Sandra Milena Duque Bermúdez, por valor de \$257.928.900. El contrato se firmó el día 04 de diciembre de 2020.

Las actas de inicio de ambos contratos fueron firmadas el 04 de febrero de 2021.

- Sistema de alcantarillado – PTAR e Interceptores

Tal y como se observa en el Gráfico 17 el avance de la PTAR con corte a diciembre del año 2020 cerró en 5%, lo que demuestra que no se cumplió con porcentaje de avance establecido, cuyo valor es de 32%.

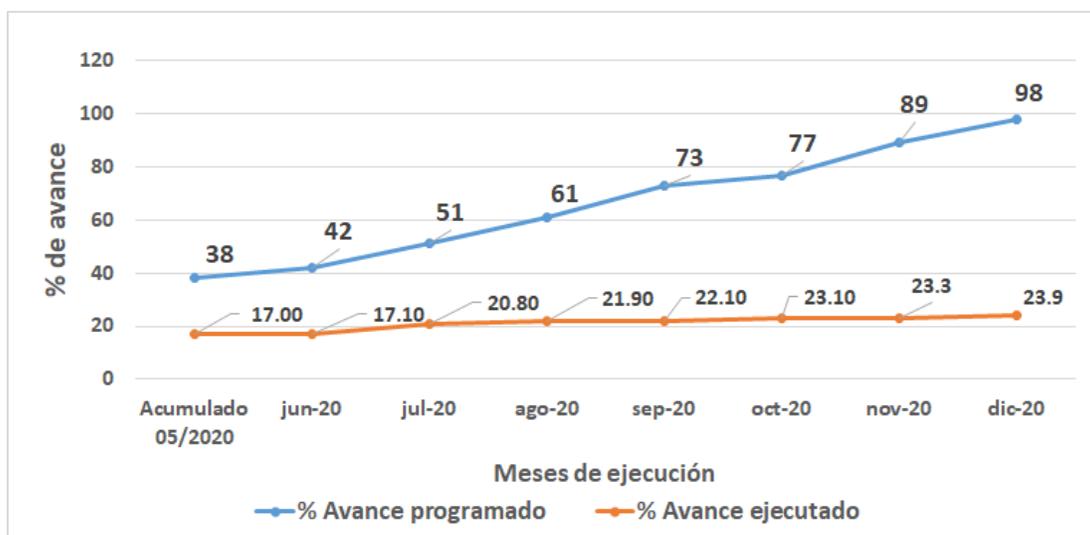
Gráfico 17 Avance de obra PTAR



Fuente: Informe de gestión 2020.- AQUAOCIDENTE S.A. E.S.P.

Como puede apreciarse en **Gráfico 18** el avance en la construcción de los colectores para diciembre de 2020 debió ser 98% y tan solo se logró el 23.9% de la ejecución física de esta parte de la obra.

Gráfico 18 Avance de obra Interceptores



Fuente: Informe de gestión 2020.- AQUAOCIDENTE S.A. E.S.P.

El Operador mediante su informe de gestión vigencia 2020 comunica que el contratista Consorcio PTAR PW ha demostrado incapacidad financiera y técnica para ejecutar las obras de la PTAR e Interceptores, al punto que en diciembre de 2019 la interventoría del proyecto se vio obligada a interponer ante el contratante un proceso por posible incumplimiento, por lo que la Dirección de Contratación Municipal decidió en diciembre 2020 imponer una multa por \$4.138 millones de pesos.

4. Informe detallado de la verificación del cumplimiento jurídico, financiero, de inversión, técnico operativo de la prestación, comercial y administrativo por parte del operador.

4.1. Cumplimiento jurídico

4.1.1. Contrato de Operación – Clausula octava

- Numeral 23: “Pagar las contribuciones especiales establecidas por la Comisión de Regulación de Agua y Saneamiento CRA y la SSPD”.
- Numeral 24: “Pagar oportunamente los servicios públicos de energía eléctrica para la operación de los sistemas de acueducto y alcantarillado a partir de la fecha de entrada en Operación”.
- Numeral 27: “Pagar oportunamente los impuestos, tasa y contribuciones del orden nacional, departamental y municipal”.

El Operador suministró la certificación del pago de las obligaciones establecidas en los numerales 23, 24 y 27 de la Cláusula Octava del contrato de Operación.

- Numeral 25: “Para el caso que EL PRESTADOR no vaya a ejecutar por sí mismo la interventoría de una obra contenida en el POI y por ende en el PAOI y en el PQOI, deberá elaborar oportunamente los Términos de Invitación del contrato de interventoría, los cuales deberán ser presentados al Comité Técnico, para su aprobación.

*Para el caso en que EL PRESTADOR ejecute la interventoría de la obra, los pliegos a elaborar serán solo para la construcción y puesta en funcionamiento de las obras”*

La supervisión indica que el Operador realiza la interventoría de todas las obras y en algunos casos cuenta con el acompañamiento técnico de su casa matriz SUEZ.

Hasta la fecha no se ha presentado el caso en que el Operador no ejecute la interventoría de alguna de las obras incluidas en el POI y construidas con sus recursos.

#### 4.1.2. Certificaciones Contractuales

En la

**Tabla 12** se presenta la relación de las certificaciones y requerimientos cumplidos por el Operador.

Tabla 12. Certificaciones y Permisos Ambientales

ENTIDAD	NUMERO DE CERTIFICACIÓN O DOCUMENTO	ALCANCE	VIGENCIA	OBSERVACIONES
Organismo Nacional de Acreditación de Colombia- ONAC	11-LAB-022 (Laboratorio de Calidad de Agua Potable)	ISO/IEC 17025:2017	07/11/2024	En el mes de noviembre se realizó la auditoria de seguimiento, los resultados permiten al operador continuar con la acreditación
Organismo Nacional de Acreditación de Colombia- ONAC	11-LAC-021 (Laboratorio de medidores)	ISO/IEC 17025:2017	07/11/2024	
Servicio Nacional de Aprendizaje – SENA	--	Evaluación y certificación de competencias laborales	29/05/2021	Los certificados de los colaboradores se encuentran en vigencia
Ministerio de Salud y Protección Social	Res. 2625 de 2019	Autorización para realizar análisis físicos, químicos y microbiológicos al agua para consumo humano	Vigente	Resolución de Autorización de Laboratorios en Salud Pública
BUREAU VERITAS	CO18.02789	ISO 9001:2015 (sistema de gestión de calidad)	4/10/2021	En octubre se llevó a cabo la auditoria de seguimiento, no se identificaron observaciones ni no conformidades.
CVC	Res. 0720 No 0721 000005 de 2015	Concesión de Aguas Superficiales de uso público	01/01/2045	Captación superficial de agua en la planta del río Nima, modificada por la Resolución 0722-222 de 2020 permitiendo la ampliación de su uso a los corregimientos de la Herradura, Obando, Matapalo y el núcleo de viviendas de la vereda el porvenir
CVC	Res. 0100 No 0150020	Cesión de Licencia Ambiental	Vigente	Manejo del embalse de regulación de aguas lluvias en el bosque municipal
CVC	Res. 0100 No 07221251 de 2018	Se aprueba el Plan de Uso Eficiente y Ahorro del Agua - PUEAA	Vigente	Contiene actividades para reducir el consumo de agua y las pérdidas de este recurso
CVC	Res. 0100 No 0720-0421 de 2018	Actualización de PSMV	Vigente	Prórroga del cumplimiento del PSMV hasta el año 2022.
CVC	Res. 0100 No 150-0334 de 2016	Otorgar licencia ambiental PTAR	Vigente	Lleva implícito el permiso de vertimientos
CVC	Res. 0720 No 0722-0129 de 2019	Concesión de aguas subterráneas pozo No Vp910	Vigente	Se concede al Municipio un caudal de aprovechamiento máximo igual a 70 l/s.

Fuente: Informe de gestión 2020.- Brain Ingeniería SAS

#### 4.1.3. Sistema de gestión de laboratorios – ISO/IEC 17025:2017

En el mes de noviembre se llevó a cabo por parte del ONAC – Organismo Nacional de Acreditación de Colombia la auditoria de seguimiento a los laboratorios, la cual se realizó de manera remota. Los resultados obtenidos fueron satisfactorios y se destacaron grandes fortalezas, entre ellas:

Ilustración 2 Fortalezas de los laboratorios



- Uso de herramientas informáticas que permite eficacia del sistema de gestión.
- Alto grado de cumplimiento de los requisitos de la norma ISO/IEC 17025.
- Gestión adecuada de la información a través del aplicativo KAWAK.
- Competencia del personal.
- Adecuada gestión de los riesgos y de las acciones.

*Fuente: Informe de gestión 2020 - AQUAOCCIDENTE S.A. E.S.P.*

#### 4.1.4. Sistema de gestión de calidad - ISO 9001 VERSIÓN 2015

La auditoría por parte de Bureau Veritas se realizó de manera virtual los días 28, 29 y 30 de octubre, donde se auditaron 9 de los 17 procesos que comprenden el sistema de calidad. Se identificaron entre otros, los siguientes aspectos a destacar:

Ilustración 3 Aspectos destacados



**Resultados:**  
**Cero (0) hallazgos**  
**Se mantiene la certificación**  
**de calidad**

Competencia de los auditores internos

Compromiso del personal, incluyendo Alta Dirección

Las mejoras propuestas en el marco del plan de resiliencia a partir de las lecciones aprendidas y oportunidades identificadas por la emergencia del Covid-19

Asignación de recursos para mantenimiento y mejoramiento del sistema de gestión.

*Fuente: Informe de gestión 2020 - AQUAOCCIDENTE S.A. E.S.P.*

#### 4.1.5. Pólizas y Subcontrataciones.

El Operador realizó la actualización de las pólizas establecidas en el contrato de operación.

En cuanto a lo concerniente al contrato suscrito entre AQUAOCCIDENTE S.A. E.S.P. y AGUAS DE PALMIRA S.A. E.S.P., el prestador aportó los siguientes documentos:

1. Póliza de seguro cumplimiento de entidad Estatal No. 85-44-101101505. Vigencia desde el 06 de marzo de 2020 hasta el día 06 de marzo de 2022.
2. Póliza de seguro de Responsabilidad Civil Extracontractual derivada de Cumplimiento No. 85-40-101042781. Expedida el 02 de septiembre de 2019. Vigencia desde el 6 de septiembre de 2019 hasta el 06 de septiembre del año 2022.
3. Póliza de pago de salarios, prestaciones sociales e indemnizaciones al personal No. 85-44-101101505. Vigencia desde el 6 de septiembre de 2019 hasta el 6 de septiembre de 2022.

Estas pólizas fueron constituidas de acuerdo con 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 - garantías.

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:

- Póliza de seguro Multiriesgo No. 0486774-8. Expedida el 24 de junio de 2020, vigencia desde el 1 de junio de 2020 hasta el 1 de junio de 2021.
- Póliza de seguro de Responsabilidad Civil por Daños a Terceros No. 013000471236 Expedida el 10 de agosto de 2020 Vigencia desde 01 de junio de 2020 hasta 01 de junio de 2021.

Con estos seguros se está cubriendo 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.

El Operador 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 a las subcontrataciones, en la **Tabla 13** se muestra un resumen de los contratos correspondientes al Plan de Obras e Inversiones 2020 con sus respectivas.

Tabla 13. Pólizas contratos en ejecución

CONTRATO NO	FECHA DE INICIO	CONTRATISTA	OBJETO	PÓLIZAS
<b>PAOI 2020</b>				
006-2020	21 de abril de 2020 (firma de contrato)	INGENIERIA, MAQUINARIA Y TRANSPORTE S.A.S	Efectuar las obras de renovación de redes de alcantarillado en el barrio Rivera Escobar en la calle 31 entre carreras 40 y 39 de la ciudad de Palmira, Valle del Cauca	Póliza de Seguro de Cumplimiento Particular N° 45-45-101085335 con la aseguradora Seguros del Estado. Vigencia desde 21 de abril del 2020 hasta 15 de diciembre de 2025. Póliza de Seguro de Responsabilidad civil extracontractual derivada de cumplimiento N° 45-40-101058802, con la aseguradora Seguros del Estado Vigencia desde 21 de abril de 2020 hasta el 15 de junio del 2021.
OC 13005946	22/12/2020	INGENIERIA, MAQUINARIA Y TRANSPORTE S.A.S	Extensión red de alcantarillado sanitario sector campestre Calle 42 con Carrera 4A	Póliza de Seguro de Cumplimiento Particular N° 45-45-101085335 con la aseguradora Seguros del Estado. Vigencia desde 22 de diciembre del 2020 hasta 08 de enero de 2026.

Fuente: Informe de gestión 2020.- Brain Ingeniería SAS

#### 4.1.6. Aspectos laborales relevantes

El Operador ha pagado los salarios de acuerdo con lo pactado en los contratos de trabajo, cumpliendo con lo establecido en la ley laboral colombiana, incluyendo sueldos, jornales, salario integral, bonificaciones habituales, incapacidades, horas extras, recargos y dominicales.

De acuerdo con el numeral 3 del artículo 265 del código sustantivo del trabajo modificado por el artículo 21 de la ley 1429 de 2010 y circular 00000011 del ministerio de protección social se ha reconocido retiro parcial de cesantías, se pagaron prestaciones extralegales y vacaciones, se reconocieron otros pagos laborales derivados de los acuerdos contractuales, legales y convencionales y obligaciones laborales por terminación de contrato.

Todo lo anteriormente mencionado, cumple con la Cláusula Octava numeral 12 y la Cláusula Decima Cuarta numeral 2 “pago de salarios, prestaciones sociales e indemnizaciones”, del contrato suscrito entre AQUAOCIDENTE S.A E.S.P. y AGUAS DE PALMIRA S.A E.S.P.

##### 4.1.6.1. Seguridad y Salud en el trabajo

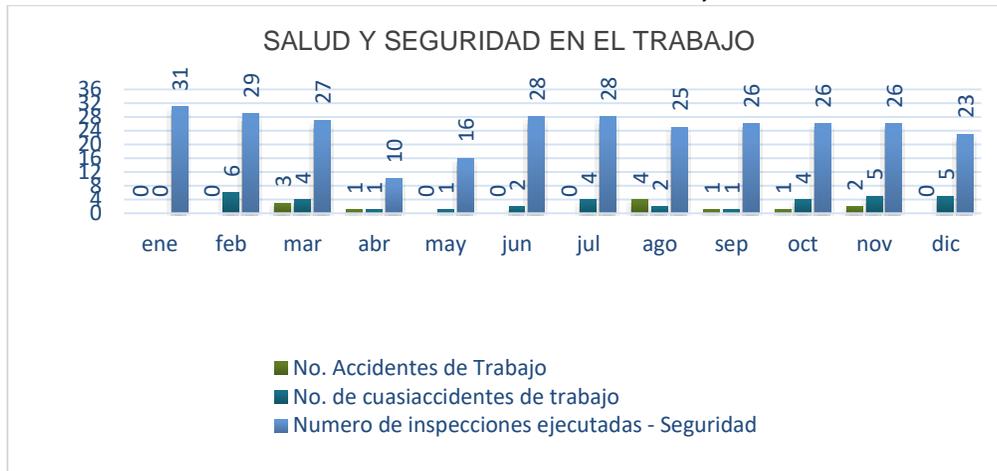
Durante el año 2020 el Operador desarrolló 475 actividades enfocadas el control y la prevención de los riesgos inherentes y potenciales de la compañía que puedan afectar la salud de los trabajadores, determinando fortalecer los controles a las tareas de alto riesgo como: alturas, espacios confinados, asbesto cemento, energías peligrosas y trabajo en caliente.

El Operador reportó doce (12) accidentes de trabajo en el año 2020, de estos, seis (6) fueron por riesgo mecánico debido a manipulación de herramientas manuales, golpes con equipos o atrapamiento con tapas de alcantarillas, cuatro (4) riesgos locativos debido a terrenos irregulares o espacios reducidos para la labor, uno (1) por riesgo biomecánico por manipulación de cargas y uno (1) de transito con un (1) accidente por caída de bicicleta en vía pública.

Durante el año 2019 se presentaron en total 17 accidentes de trabajo.

El Operador ejecutó las medidas correctivas para cada caso de forma inmediata y reforzaron las medidas preventivas; posterior al análisis realizado de la accidentalidad, el Operador determinó que para el año 2021, implementará el programa de la Seguridad Basada en el Comportamiento (SBC), que busca principalmente lograr un cambio de conducta en los trabajadores, particularmente minimizando los comportamientos inseguros, por esto al finalizar el año 2020 sensibilizaron al personal mediante el análisis de las lecciones aprendidas para cada caso de accidente o incidente registrado.

Gráfico 19 Accidentes e incidentes de trabajo.



Fuente: Informe de gestión 2020.- Brain Ingeniería SAS

Ilustración 4 Acciones realizadas SST



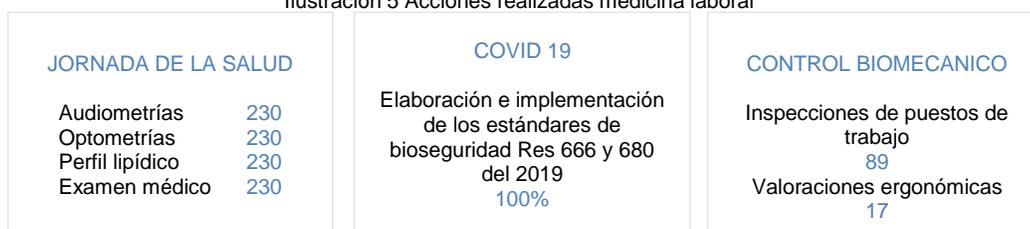
Fuente: Informe de gestión 2020 - AQUAOCIDENTE S.A. E.S.P.

#### 4.1.6.1.1. Medicina laboral

Se realizó el seguimiento médico con base en los programas de vigilancia epidemiológica que Aquaoccidente viene desarrollando según los riesgos a que están expuestos los trabajadores en su labor diaria, y que puedan producir patologías (Auditivo, respiratorio, biológico, psicosocial, biomecánico).

Como apoyo al seguimiento de las condiciones de salud, se realizaron los exámenes médicos periódicos, actualizando los datos de morbilidad sentida y se elaboraron y aplicaron los protocolos de bioseguridad según la Resolución 666 y 680 de 2020; se realizaron 700 pruebas de laboratorio PCR para COVID 19.

Ilustración 5 Acciones realizadas medicina laboral

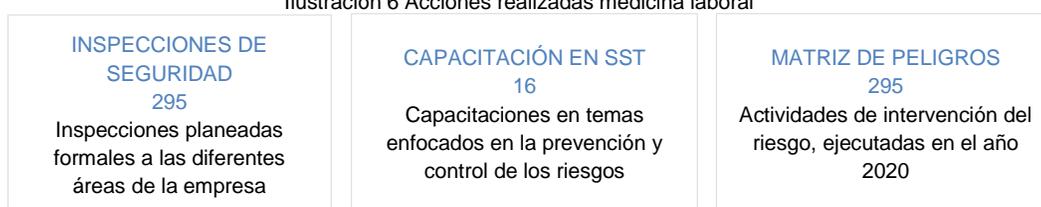


Fuente: Informe de gestión 2020 - AQUAOCIDENTE S.A. E.S.P.

#### 4.1.6.1.2. Seguridad industrial

Se realizaron actividades enfocadas a la prevención y control de los riesgos inherentes a la labor de la Empresa, para los trabajadores directos y contratistas. Control de condiciones de seguridad y actos inseguros, control de taras de alto riesgo (alturas, espacios confinados, excavaciones, energías peligrosas, trabajos en caliente, ejecución del plan de capacitación y el programa de inspecciones de seguridad

Ilustración 6 Acciones realizadas medicina laboral



Fuente: Informe de gestión 2020 - AQUAOCIDENTE S.A. E.S.P.

#### 4.1.6.2. Medidas implementadas para la prevención del COVID-19

El Operador atendió satisfactoriamente las normas asociadas a la pandemia e implementó un eficiente programa de prevención y manejo del COVID-19 para garantizar la salud de sus trabajadores y la continuidad de los servicios, lo cual se evidencia en los resultados obtenidos en las visitas de seguimiento que realizó la Secretaria de Salud, donde no se presentaron hallazgos. De manera general se exponen a continuación gran parte de las medidas implementadas por el Operador para dar cumplimiento a la regulación expedida:

- El Operador reforzó la atención a través de los canales virtuales para la presentación de PQRs. Adicionalmente, fortaleció la capacidad de respuesta telefónica a través de las líneas 2688088-116 o el celular 3172395651. Por medio de sus redes sociales y pagina web el Operador ha divulgado los canales de atención no presenciales dispuestos.
- El Operador ha adecuado los puestos de trabajo con gel antibacterial y un tapete húmedo con solución clorada para la desinfección del calzado en la entrada a las instalaciones
- A través de su página web el Operador informó sobre los beneficios y apoyos dados por el Gobierno Nacional en lo relacionado al servicio de acueducto y alcantarillado.
- Los usuarios pueden pagar sus servicios a través de la página web del Operador.
- Ingresando a la página Web los clientes pueden de manera fácil imprimir las facturas de servicio, en la página de inicio se encuentra el grafico de enlace para imprimir cualquiera de las facturas de servicio que se encuentran en mora. Igualmente, los clientes se pueden contactar con las líneas de call center y solicitar que la factura les sea enviada preferiblemente por correo electrónico o por mensaje de WhatsApp.
- Aquaoccidente en el marco de la Resolución 528 del 2020, duplicó el presupuesto de incentivos institucionales relacionado con las rifas que se realiza para los clientes que están al día en sus facturas de servicio.
- El Operador efectuó los ajustes al software comercial, adaptándolo a las exigencias normativas para realizar el pago diferido de las facturas teniendo en cuenta el periodo de gracias establecido en la Resolución CRA 918 del 2020.
- Habilitó en las facturas la opción para que los usuarios pudieran aportar recursos en forma voluntaria para financiar las medidas adoptadas en el marco de la Emergencia Económica, Social y Ecológica, los cuales se destinaron a alimentar los fondos de solidaridad y redistribución de ingresos de estos servicios en cada municipio.
- Teniendo en cuenta lo establecido en la Resolución CRA 911 del 2020, el Operador procedió con la reinstalación y reconexión del servicio de agua a los usuarios indicados en la norma. Así como también adoptó el suministro de agua potable a través de carro-tanque conforme se indica en el parágrafo 3 del artículo 4 de la resolución antes citada, como solución alternativa para los casos de usuarios en situación de corte por conexiones fraudulentas.
- El Operador tomó todas medidas necesarias para garantizar el abastecimiento de materiales críticos de la operación y elementos de bioseguridad como tapabocas y guantes, para no tener problemas de abastecimiento.
- Dando respuesta a los requerimientos establecidos en la Circular externa 20201000000114 del 26 de marzo de 2020, Circular No. 204 del 29 de abril de 2020 expedidas por la Superintendencia de servicios públicos, y Circular del Ministerio de vivienda del 26 de marzo de 2020 el Operador modificó el documento DG-PC-8 Plan de emergencias y contingencias para los servicios de acueducto y alcantarillado".
- El Operador organizó las personas de cada área en grupos separados en las dos sedes y estableció "complementos", personas que son de apoyo para desarrollar diferentes funciones en caso de que el encargado tuviera que hacer trabajo remoto o tuviera dificultades para realizarlo, así mismo, tomó las precauciones de que estas personas no tuvieran contacto físico.

- Dotó a todos los colaboradores con tapabocas y guantes, igualmente, los vehículos y trabajadores fueron dotados con recipientes con agua, jabón y alcohol industrial.
- El Operador elaboró el procedimiento "IT-ST-5. Limpieza y desinfección de superficies"; complementario a dicho procedimiento, el Operador suministró solución de hipoclorito al 0.05%, un limpión y un aspersor a cada trabajador para fines de realizar la desinfección complementaria a sus puestos y herramientas de trabajo.
- Implementó la modalidad de trabajo en casa para aquellos cargos que su naturaleza lo permitieron.
- Fomentó el uso de herramientas tecnológicas como Microsoft teams para el desarrollo de las reuniones de manera virtual.
- Limitó las reuniones presenciales en un máximo de cinco asistentes garantizando espacios de 2 metros de distancia entre personas.
- Promovió a través de los medios de comunicación corporativos el lavado seguro de manos (periodicidad mínima de 3 horas en donde el contacto con el jabón debe durar mínimo 20-30 segundos) y dispuso en las diferentes sedes (Planta, Sede Administrativa BBVA, Sede Técnica, Sedes de Atención al cliente), los insumos requeridos tales como: agua potable, jabón líquido y gel antibacterial.
- Implementó el control diario de la temperatura corporal a los trabajadores sin excepción, por medio de los termómetros digitales entregados a cada uno. Igualmente, se realizó control a los trabajadores en teletrabajo y vacaciones. Como medida complementaria, en las diferentes porterías diariamente realizó control de la temperatura a todo el personal que ingresa con un termómetro infrarrojo sin contacto, operado por el personal de seguridad.
- Fueron evaluados medicamente los colaboradores con edad igual o superior a 60 años o aquellos con edad menor que presentan patologías de base tales como: cáncer, inmunodeficiencia, enfermedades respiratorias, diabetes, deficiencias cardíacas, los cuales, dependiendo de su labor, desarrollaron sus actividades en casa o se les concedió vacaciones anticipadas.
- Reducción de mantenimientos y obras, limitándose a las labores absolutamente indispensables.
- Desde el mes de abril hasta el mes de noviembre, con el fin de asegurar el proceso de producción, los operadores de la planta de potabilización estuvieron en confinamiento dentro de las instalaciones de esta. Además, el personal contó con apoyo médico y psicológico durante este periodo.
- El Operador prohibió los viajes nacionales e internacionales.
- El Operador promovió mediante capacitación y sensibilización en prevención del Coronavirus COVID - 19, el uso de la plataforma CoronApp a los trabajadores y contratistas, también mediante su sistema de divulgación virtual (Monitores en las sedes).
- Realizó la divulgación de la información clara, oportuna y pertinente del COVID-19 a todas las partes interesadas de la Empresa, a través de: Televisores ubicados en las Sedes, vía WhatsApp, correo electrónico corporativo, intranet, boletines informativos electrónicos, videos informativos electrónicos, difusión de la información suministrada por la ARL.
- Cumplió con el reporte temporal de información financiera y operativa a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios-SSPD.
- Elaboró el documento DG-ST-14 "Protocolo de promoción, prevención y seguridad" atendiendo las directrices dadas en la Resolución 666 y 680 de 2020.
- Verificó en la ejecución de las obras externas el cumplimiento de los protocolos de bioseguridad para la prevención del COVID-19 elaborados por el contratista.

- Al finalizar la vigencia 2020, el personal de atención al cliente continuó en trabajo en casa debido al alto riesgo de contagio al que se exponen, por lo que se mantiene la atención por medio de canales virtuales y telefónicos.
- Gestionó con diferentes instituciones convenios para la realización de pruebas y entrega rápida de los resultados. Se realizaron pruebas PCR tanto a los trabajadores de Aquaoccidente como a los de los contratistas constantes.

Ilustración 7 Registro fotográfico



Fuente: Informe de gestión 2020 - AQUAOCCIDENTE S.A. E.S.P

En la siguiente tabla se presenta la evolución de los casos de COVID-19 al cierre del mes de febrero de 2021, en donde se evidencia que todos los casos confirmados ya se han recuperado.

Tabla 14. Casos COVID-19 Febrero 2021

Cierre Febrero de 2021	Confirmados	Recuperados	Activos	Sospechosos
Administrativo	41	41		
Alcantarillado	1	1		
Atención al cliente	2	2		
Comunicaciones y Gestión Social	1	1		
Contabilidad	1	1		
Desarrollo Operativo y Rendimiento de Redes	3	3		
Distribución	3	3		
Facturación y Cartera	2	2		
Gerencia Comercial	1	1		
Gerencia Administrativa y Financiera				
Gerencia General				
Gerencia de Proyectos y Gestión	3	3		
Ambiental				
Gerencia Operativa	1	1		
Gestión Empresarial				
Infraestructura				
Jurídico				
laboratorio Control de Calidad	1	1		
Laboratorio de Medidores	2	2		
Operaciones y Medición	9	9		
Planeación Corporativa y Tic	2	2		
Producción	1	1		
Recursos Humanos	1	1		
Seguridad y Salud en el trabajo	2	2		

#### 4.1.7. Remuneración del operador

Durante el año 2020 el Operador ha entregado mensualmente los certificados de remuneración. Tal y como se tiene previsto en el Protocolo de Supervisión, Brain Ingeniería SAS reporta que ha realizado el cálculo de la remuneración mensual del prestador, aplicando el procedimiento previsto en el contrato de operación, numeral 2 de la Cláusula Décima Segunda.

#### 4.2. Cumplimiento financiero

##### 4.2.1. Facturación y Recaudo

En la **Tabla 15** se registra el reporte de la facturación y recaudo totales obtenidos por AQUAOCCIDENTE S.A. E.S.P. al finalizar el año 2020 de conformidad con la información reportada por el Operador en el sistema de información.

Tabla 15. Facturación y Recaudo

CONCEPTO	AÑO 2020
Facturación acueducto	\$32.469.142.795
Facturación alcantarillado	\$22.631.041.792
Intereses / recargos acueducto	\$380.638.083
Intereses / recargos alcantarillado	\$112.902.753
Facturación obras acueducto	\$2.240.367.376
Facturación obras alcantarillado	\$203.441.309
Facturación otros	\$614.413
<b>TOTAL FACTURACION</b>	<b>\$58.038.148.521</b>
Recaudo acueducto	\$30.715.947.605
Recaudo alcantarillado	\$21.477.006.689
Recaudo intereses / recargos acueducto	\$429.553.088
Recaudo intereses / recargos alcantarillado	\$165.085.263
Recaudo obras acueducto	\$2.068.676.523
Recaudo obras alcantarillado	\$183.734.383
Recaudo otros	\$570.852
Recaudo no afectado	\$751.955.370
<b>TOTAL RECAUDO</b>	<b>\$55.792.529.773</b>

Fuente: Informe de gestión 2020.- Brain Ingeniería SAS

#### 4.2.2. Indicador de Recaudo Global

Tabla 16 Indicador de eficiencia de recaudo global



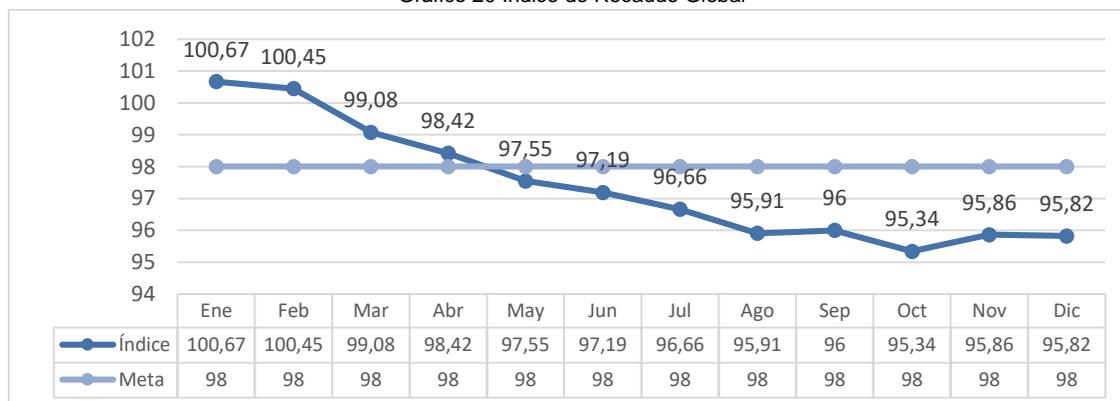
Fuente: Informe de gestión 2020 - AQUAOCIDENTE S.A. E.S.P

La facturación ha venido presentando en los últimos años un crecimiento promedio del 5.9%. El crecimiento del 2019 frente al año anterior fue del 7.6%, el 2020 a pesar de la pandemia presentó un incremento respecto del año 2019 del 4.2%. El porcentaje de cumplimiento del 2020 frente al proyectado del mismo año fue del 98% respecto de un proyectado de \$59.099 millones de pesos.

El comportamiento del recaudo para los años 2018 al 2020, presenta un crecimiento permanente, con un incremento promedio del 4.0%. El 2019 respecto del año anterior se incrementó en un 7.2%, mientras que el 2020 presentó un incremento en el 0.7%, representado en 413 millones de pesos. El recaudo promedio mes del 2020 fue 4.626 millones de pesos.

El indicador de eficiencia en el recaudo total retoma importancia debido a la situación económica de la ciudad producto del Covid-19, la caída inicia con la pandemia, llegando a su más bajo porcentaje en el mes de octubre con el 95.3%. Para el mes de noviembre se logra cambiar esta tendencia, y en el mes de diciembre se logra un cierre de año del 95,82%, no obstante, este valor es inferior a la meta establecida contractualmente (98%).

Gráfico 20 Índice de Recaudo Global



Fuente: Informe de gestión 2020 - AQUAOCIDENTE S.A. E.S.P

Con el fin de garantizar la continuidad de negocio el Operador realizó gestiones que culminaron en la obtención de créditos y la congelación de las cuotas de otros existentes, anticipándose a posibles tiempos difíciles por la disminución del recaudo a causa de la pandemia COVID-19, así mismo, desarrolló algunas estrategias con resultados de: clientes socializados, montos recuperados y el número de clientes que cancelaron como resultado del trabajo del grupo de cartera, con el apoyo del personal de lectura:

Tabla 17 Estrategias gestión financiera

TIPO DE CLIENTE	CLIENTES ORIENTADOS	MONTO RECUPERADO	No. CLIENTES QUE PAGARON
Cientes con diferidos automáticos	27,307	\$ 3,371,062,789	26,734
Cientes no residenciales	3,433	\$ 483,352,013	3,269
Cientes residenciales con causal de suspensión	12,941	\$ 623,066,314	7,301
Cientes reinstalados y reconectados (Resolución 911)	402	\$ 20,604,661	224
<b>Totales</b>	<b>44,083</b>	<b>\$ 4,498,085,777</b>	<b>37,528</b>

Fuente: Informe de gestión 2020 - AQUAOCIDENTE S.A. E.S.P.

#### 4.2.3. Estados de resultados y balance general del Operador 2020

La gerencia de Aguas de Palmira se acoge al informe presentado por la firma supervisora del Contrato de Operación - Brian Ingeniería SAS, en cuanto a los estados financieros del operador, en donde se presentan cifras con un comportamiento similar en el transcurso del año.

A pesar de que el índice de endeudamiento es alto, hubo una disminución de medio punto porcentual del año 2019 al año 2020, pasando de 90,11% al 89,41%. Este nivel de endeudamiento es provocado por incidencia en la entrada de las NIIF y porque durante los primeros cinco años del contrato de operación se establecieron las inversiones de mayor cuantía, no obstante, a partir de la presente vigencia, este indicador debe empezar a disminuir.

Hasta la fecha no se ha generado ninguna alerta significativa por parte de la supervisión, así mismo, en los informes parciales de la Auditoría Externa de Gestión y Resultados – AEGR, realizada por la empresa B&P Servicios S.A.S, se informa que Aquaoccidente es viable en términos financieros y operativos y no se aprecian riesgos que la comprometan cumpliendo la teoría de negocio en marcha, salvo que se debe tener en cuenta la incidencia que tendrá el impacto por la pandemia del COVID-19 y analizar qué impacto tendrá en el año 2020 y 2021 en el recaudo.

El Operador mensualmente 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, los cuales han sido presentado en los informes de supervisión.

##### 4.2.3.1. Balance general año 2020

Se hace la claridad que la información de estados financieros presentada está sujeta a cambios y reclasificaciones hasta la emisión del informe de la Revisoría Fiscal.

Tabla 18. Balance general a diciembre 2020 (Expresado en millones de pesos)

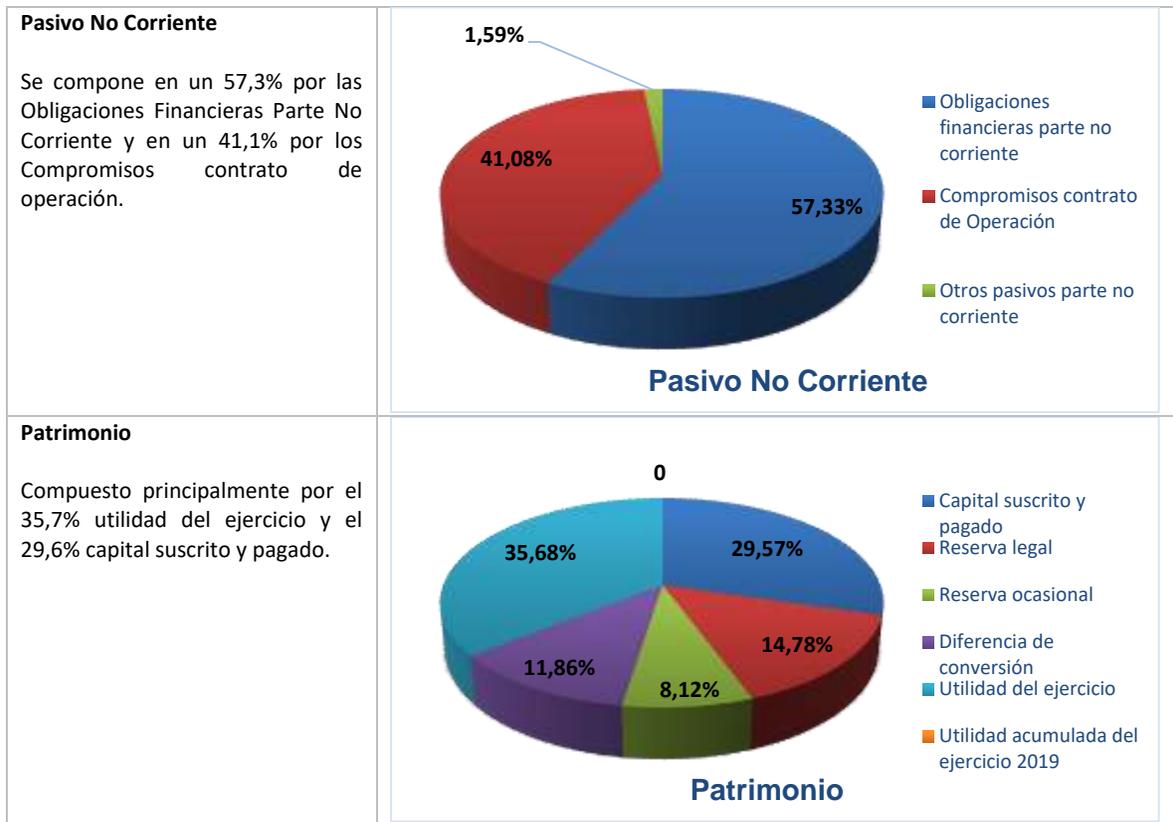
BALANCE GENERAL	DIC 2020
<b>Activo Corriente</b>	
Efectivo e inversiones	\$8.887
<b>Deudores</b>	
Cientes	\$10.316
Otros Deudores	\$2.741
Inventario	\$831
Gastos pagados por anticipado	\$312
<b>Total del activo corriente</b>	<b>\$23.086</b>
<b>Activo No Corriente</b>	
Edificaciones y Equipo	\$1.040
Deudores largo plazo	\$1.827
Otros Activos	\$44.956
Activos contrato de operación	\$50.456
<b>Total Activos No Corriente</b>	<b>\$98.279</b>
<b>Total Activos</b>	<b>\$121.365</b>
<b>Pasivo Corriente</b>	
Obligaciones financieras parte corriente	\$19.244

BALANCE GENERAL	DIC 2020
Cuentas por pagar	\$4.799
Compromisos contrato de operación	\$3.756
Obligaciones laborales	\$1.575
Otros pasivos parte corriente	\$63
<b>Total del Pasivo Corriente</b>	<b>\$29.436</b>
<b>Pasivo No Corriente</b>	
Obligaciones financieras parte no corriente	\$45.333
Compromisos contrato de operación	\$32.485
Otros pasivos parte no corriente	\$1.259
<b>Total del pasivo no corriente</b>	<b>\$79.077</b>
<b>Total del pasivo</b>	<b>\$108.513</b>
<b>Patrimonio de los Accionistas</b>	
Capital Suscrito y Pagado	\$3.800
Reserva legal	\$1.900
Reserva ocasional	\$1.043
Diferencia de conversión	\$1.524
Utilidad del ejercicio	\$4.585
Utilidad acumulada del ejercicio 2019	
<b>Total patrimonio de los accionistas</b>	<b>\$12.852</b>
<b>Total de pasivo y patrimonio</b>	<b>\$121.365</b>

Fuente: Informe de gestión 2020.- Brain Ingeniería SAS

Tabla 19. Gráficos balance general

<p><b>Activo Corriente</b></p> <p>Se encuentra compuesto principalmente por la cuenta Clientes y efectivo e inversiones con un 44,7% y 38,5% respectivamente de participación sobre el total.</p>	<p style="text-align: center;"><b>Activo Corriente</b></p>
<p><b>Activo No Corriente</b></p> <p>Corresponde en un 51,3% a los Activos contrato de operación y en un 45% a otros activos.</p>	<p style="text-align: center;"><b>Activo No Corriente</b></p>
<p><b>Pasivo Corriente</b></p> <p>Se compone en un 65,3% por las Obligaciones Financieras Parte Corriente y en un 16% por las cuentas por pagar</p>	<p style="text-align: center;"><b>Pasivo Corriente</b></p>



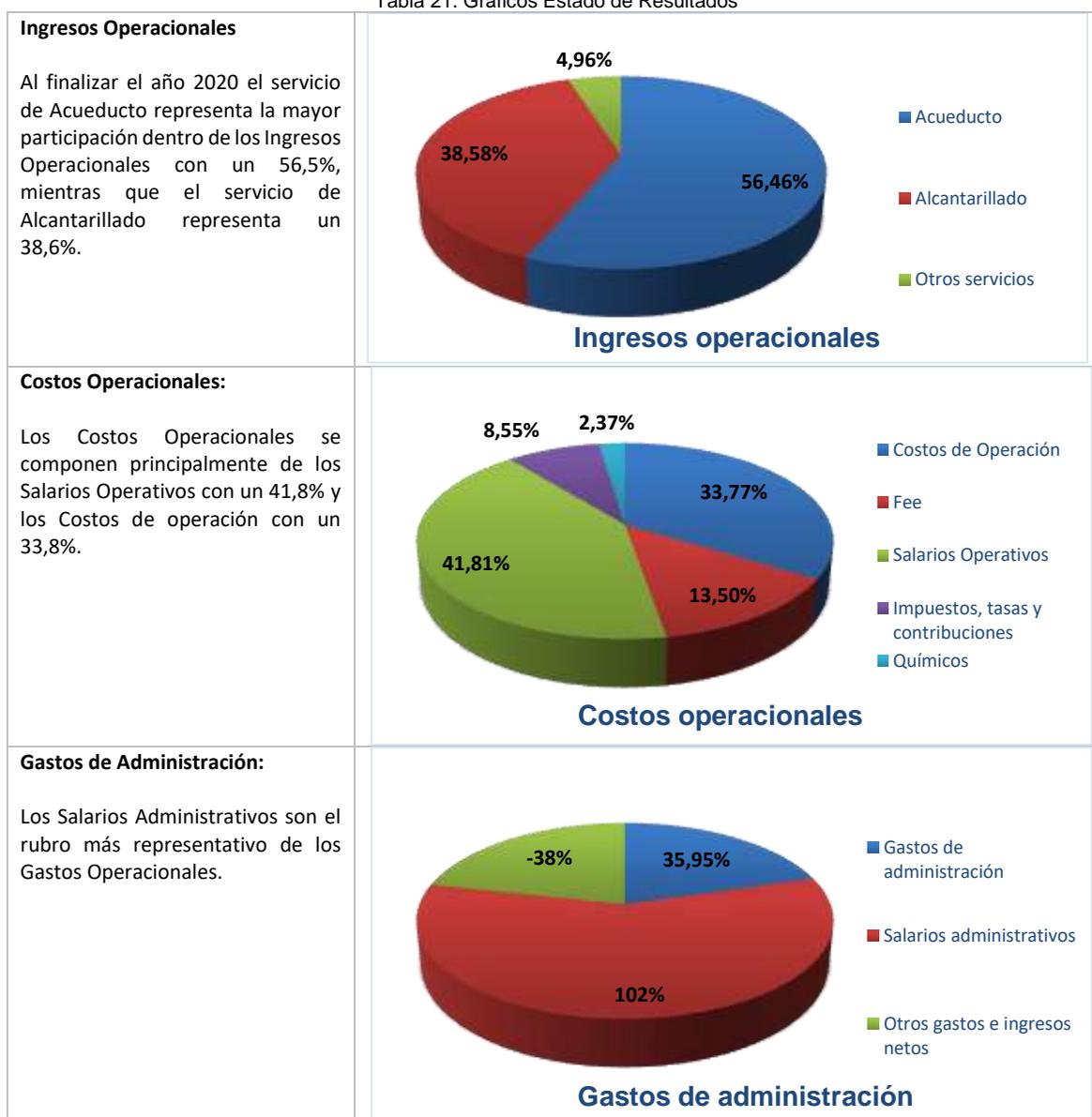
#### 4.2.3.2. Estado de Resultados año 2020

Tabla 20. Estado de resultados a diciembre de 2020

ESTADO DE RESULTADOS	DIC
<b>Ingresos Operacionales</b>	
Acueducto	\$33.084
Alcantarillado	22.606
Otros servicios	\$2.909
<b>Total Ingresos Operacionales</b>	<b>\$58.599</b>
<b>Costos Operacionales</b>	
Costos de Operación	\$10.405
Fee	\$4.159
Salarios Operativos	\$12.880
Impuestos, tasas y contribuciones	\$2.633
Químicos	\$729
<b>Subtotal Costos Operacionales</b>	<b>\$30.807</b>
<b>Gastos de Administración</b>	
Gastos de administración	\$912
Salarios administrativos	\$2.590
Otros gastos e ingresos netos	-\$964
Depreciación, amortización,	
<b>Subtotal gastos de administración</b>	<b>\$2.537</b>
<b>Total Costos y Gastos de Operación</b>	<b>\$33.344</b>
<b>EBITDA</b>	<b>\$25.255</b>
Depreciación amortización	\$8.959
<b>EBIT</b>	<b>\$16.297</b>
<b>Otros Egresos</b>	
Costo Financiero (Contrato de Operación)	\$5.076
Financieros	\$4.520
<b>Total Otros Egresos</b>	<b>\$9.595</b>
<b>Utilidad del ejercicio antes de impuestos</b>	<b>\$6.701</b>
Provisión de impuestos	\$2.116
<b>Utilidad neta</b>	<b>\$4.585</b>

Fuente: Informe de gestión 2020.- Brain Ingeniería SAS

Tabla 21. Gráficos Estado de Resultados



#### 4.2.4. Indicadores financieros

Los indicadores al corte de diciembre de 2019 han sido calculados a partir de los valores indicados en el informe de la Revisoría Fiscal para tal año, por su parte la información correspondiente al año 2020 fue calculada con la información de los estados financieros a diciembre y está sujeta a cambios y reclasificaciones.

Tabla 22. Indicadores Financieros

Indicadores	Dic-19	Dic-20
Razón corriente	0,59	0,78
Capital de trabajo	-\$10.817	-\$6.350
Nivel de Endeudamiento	90,13%	89,41%
Endeudamiento financiero	98,76%	110%
Apalancamiento	9,13	8,44
Margen Bruto	59,91%	47,43%
Margen Operacional	27,78%	27,81%
Margen Neto	6,98%	7,83%
Carga financiera	17,81%	16,38%

*Fuente: Informe de gestión 2020.- Brain Ingeniería SAS*

La capacidad de cumplimiento de las obligaciones a corto plazo aumentó de acuerdo con lo reflejado en el indicador razón corriente, al pasar de 0,59 en diciembre 2019 a 0,78 en diciembre de 2020. Así mismo, se presenta un aumento en el efectivo para cumplir con sus deudas más inmediatas o corrientes, al pasar el indicador de Capital de Trabajo de -\$10.817 a -\$6.350.

El nivel de endeudamiento disminuyó del 90,13% en 2019 al 89,41% en 2020, su resultado es afectado principalmente por el alto grado de concentración de inversiones en los primeros años del contrato, por lo que se espera una reducción gradual en los próximos años.

### 4.3. Cumplimiento comercial



Aquaoccidente implementó tecnología en años anteriores y desarrollo nuevas alternativas durante el año 2020, que le permitió responder en época de pandemia a todas las necesidades y expectativas de los clientes, manteniendo en la comunidad un nivel de aceptación relevante ante el servicio prestado, similar al que se tenía a nivel presencial previo a la pandemia. Se resaltan aspectos como la atención de solicitudes de todo tipo, la tutoría y apoyo a clientes y la recepción virtual de solicitudes de nuevas acometidas y soportes a urbanizadores y constructores.

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

#### 4.3.1. Evolución Gestión al cliente

Ilustración 8 Gestión comercial

INDICADORES	2019	2020
Evolución de Clientes	71.379	96.434
Clientes en estrato 1, 2 y 3	60.451	82.388
% Clientes en estrato 1, 2 y 3	84,6%	85,2%
Índice de Aceptación de Quejas, Reclamos y Reclamos (IA)	7,43%	9,37%
Tiempo de Instalación de Nuevas Acometidas	2,9 días	1,01 días
Tiempo de Respuesta de Peticiones Locales	5,7 días	2,7 días

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

Ilustración 9 Actividades desarrolladas en el año 2020



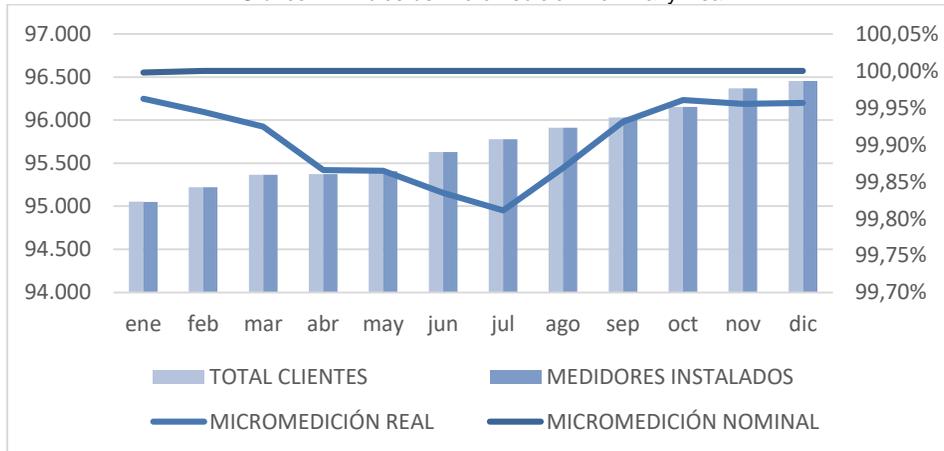
Fuente: Informe de Gestión AQUAOCCIDENTE S.A. E.S.P.

#### 4.3.2. Índice de micromedición nominal y real

En **Gráfico 21** se puede observar que cada cliente registrado cuenta con su respectivo medidor, lo que significa que se tiene un 100% de micromedición en el área de operación.

La micromedición real es el resultado del cociente entre los medidores en funcionamiento y los medidores instalados, durante la vigencia 2020 este indicador se encontró en cada uno de los meses por encima del 95% establecido como meta contractual.

Gráfico 21. Índice de micromedición Nominal y Real



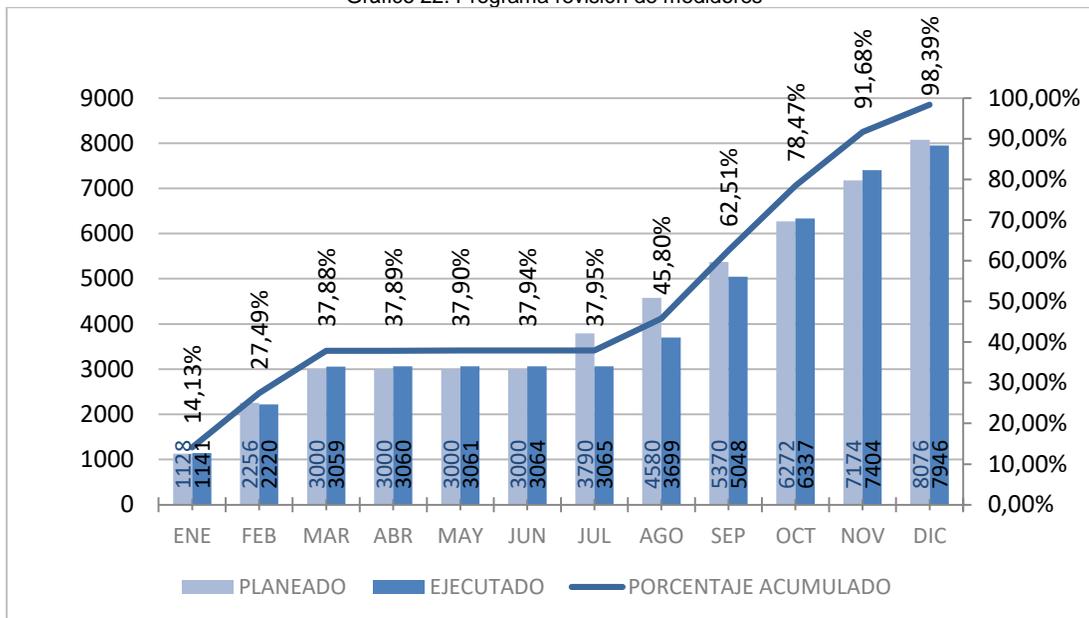
Fuente: Informe de gestión 2020.- Brain Ingeniería SAS

#### 4.3.3. Programa de verificación de la calidad

Esta actividad busca garantizar el correcto funcionamiento de los medidores mediante la verificación del parque de medidores de la Ciudad para asegurar una medición confiable para los clientes (suscriptores y/o usuarios del servicio).

Debido a las medidas adoptadas para la prevención del Coronavirus COVID-19, la programación para el año 2020 fue ajustada a partir del mes de marzo, sin embargo, por el aumento de casos en la ciudad y las acciones tomadas por parte de Aquaoccidente para proteger a sus colaboradores y usuarios y prevenir el contagio y propagación del virus, las revisiones no se llevaron a cabo según lo programado, lo que afectó el cumplimiento de la meta establecida.

Gráfico 22. Programa revisión de medidores



Fuente: Informe de gestión 2020.- Brain Ingeniería SAS

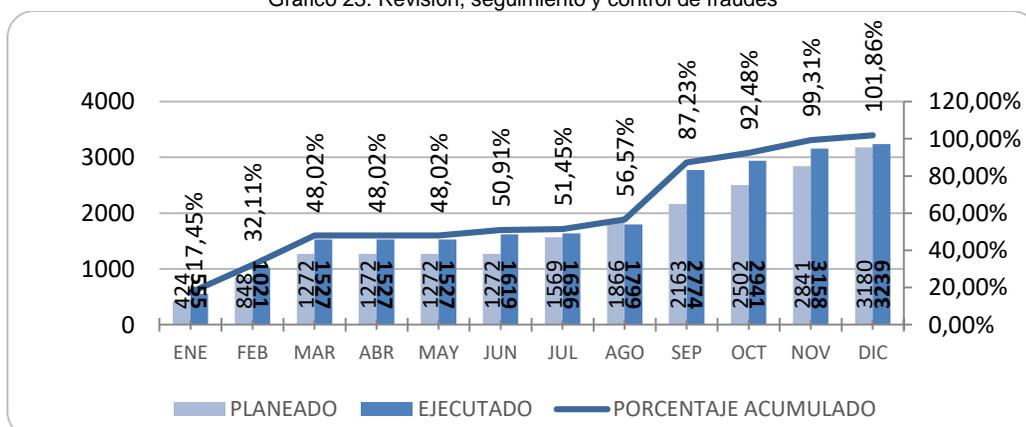
Fuente: Informe de gestión 2020.- Brain Ingeniería SAS

#### 4.3.4. Programa anual de revisión, seguimiento, normalización y control de fraudes y conexiones clandestinas

El Operador cuenta con un programa de revisión de fraudes y conexiones clandestinas que se actualiza anualmente. Debido a las medidas adoptadas para la prevención del COVID-19, la programación para el año 2020 fue ajustada a partir del mes de abril, sin embargo, por un aumento importante de casos positivos en la ciudad y las acciones tomadas por parte de Aquaoccidente para proteger a sus colaboradores y usuarios y prevenir el contagio y propagación del virus, las revisiones no se llevaron a cabo según lo programado y en el caso del programa de clandestinas se reiniciaron en octubre afectando el cumplimiento de la meta establecida.

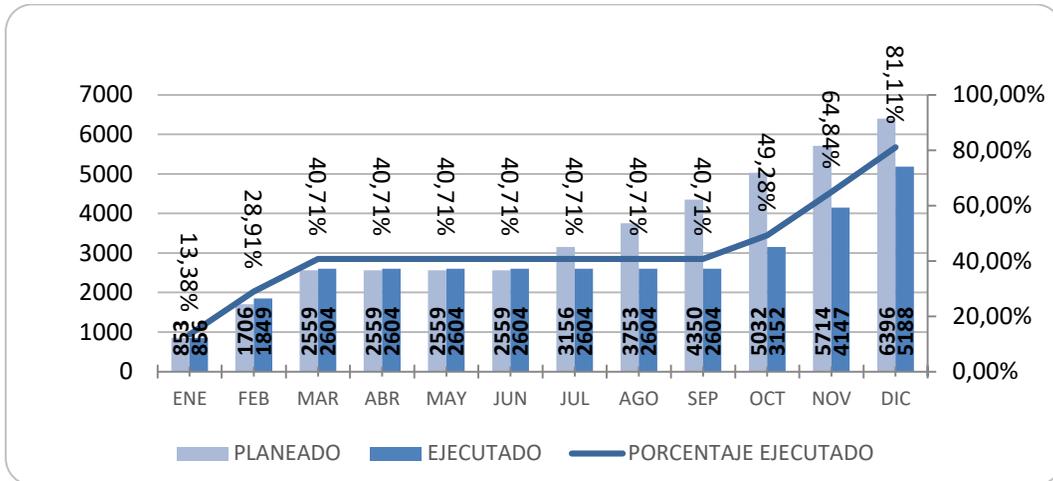
Además, por los análisis realizados por el grupo de control del indicador de Agua no Contabilizada, el Operador evidenció un deterioro por conexiones irregulares presentadas en la zona rural y priorizó la estrategia de búsqueda de fraudes y clandestinas en este sector, situación que se evidencia con el resultado final del programa de revisión, seguimiento y control de fraudes.

Gráfico 23. Revisión, seguimiento y control de fraudes



Fuente: Informe de gestión 2020.- Brain Ingeniería SAS

Gráfico 24. Control de conexiones clandestinas



Fuente: Informe de gestión 2020.- Brain Ingeniería SAS

#### 4.3.5. Indicadores comerciales

En la **Tabla 23**, se presentan los indicadores comerciales para la vigencia 2020. No se presenta ningún incumplimiento de metas de PQR's.

Tabla 23. Indicadores Comerciales

INDICADOR	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
Número de quejas y reclamos atendidas x 1000 suscriptores (SUI) Urbano	0,54	0,95	1,08	1,08	1,01	1,07	1,69	1,67	1,74	1,26	1,29	1,22
Número de quejas y reclamos atendidas x 1000 suscriptores (SUI) Rural	0,22	0,77	0,87	0,55	0,44	0,33	0,98	1,19	0,54	1,08	1,08	1,08
Número de reclamos resueltos a favor del usuario en primera instancia Palmira	8	13	12	4	7	8	13	8	15	11	9	7
Número de reclamos resueltos a favor del usuario en primera instancia Rural	1	1	2	1	2	0	0	0	0	2	1	1
Número de reclamos resueltos a favor del usuario en segunda instancia Urbano	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Número de reclamos resueltos a favor del usuario en segunda instancia Rural	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Tiempo de Respuesta de PQR Escrito (DIAS)	2,43	2,36	2,63	3,99	1,88	2,43	2,48	2,74	2,89	2,99	2,53	2,71
índice de Aceptación de Quejas, Reclamos y Recursos Urbano	17,39%	15,85%	12,90%	4,30%	8,05%	8,70%	8,90%	5,56%	9,93%	10,09%	8,04%	6,60%
índice de Aceptación de Quejas, Reclamos y Recursos Rural	50,00%	14,29%	25,00%	20,00%	50,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	20,00%	10,00%	10,00%
Tiempo promedio de estadía en oficina urbano (Min)	6,78	7,08	6,34	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Tiempo de conexión de un nuevo cliente (acueducto, días) Urbano	1,38	1,43	1,38	0	0,64	1,13	0,34	0,06	1,62	1,26	0,29	1,32

INDICADOR	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
Tiempo de conexión de un nuevo cliente (acueducto, días) Rural	1,27	1,33	1,5	0	0,33	1,25	1,43	0,56	1,73	1,43	1	1,5
Tiempo de conexión de un nuevo cliente (alcantarillado, días) Urbano	6	4	2,6	2	0	1,67	1	0	2	1	1	3,67
Tiempo de conexión de un nuevo cliente (alcantarillado, días) Rural	0	0	1	0	0	0	0	2	0	0	0	0
Tiempo de reconexión del servicio (días) Urbano	1,09	1,05	1,2	0,83	1,5	1,25	1,6	1	1,22	1,2	0,93	1,33
Tiempo de reconexión del servicio (días) Rural	1	0	1,5	1	0	1,5	1	1,5	1	1	1	0
<b>CONSUMO Y DOTACIÓN MEDIA POR USUARIO</b>												
Número de usuarios AC	95.036	95.061	95.206	95.312	95.356	95.340	95.572	95.683	95.932	95.976	96.049	96.273
Número de usuarios ALC	86.428	86.551	86.672	86.853	86.866	86.821	87.052	87.151	87.372	87.426	87.488	87.657
Volumen de agua suministrada a la red	1.773.775	1.806.541	1.689.573	1.668.125	1.693.971	1.719.274	1.790.686	1.794.173	1.752.858	1.792.171	1.852.388	1.803.748
Consumo Facturado AC	1.405.551	1.421.853	1.359.656	1.354.822	1.332.091	1.359.315	1.391.081	1.409.000	1.370.661	1.418.929	1.437.738	1.397.496
Consumo Facturado ALC	1.268.594	1.285.685	1.235.324	1.225.453	1.211.582	1.227.919	1.262.676	1.283.121	1.234.608	1.279.538	1.298.092	1.273.279
Dotación media por usuario	18,66	19,00	17,75	17,5	17,76	18,03	18,74	18,75	18,27	18,67	19,29	18,74
Consumo medio facturado por usuario ac	14,79	14,96	14,28	14,21	13,97	14,26	14,56	14,73	14,29	14,78	14,97	14,52
Vertimiento medio facturado por usuario alc	14,68	14,85	14,25	14,11	13,95	14,14	14,50	14,72	14,13	14,64	14,84	14,53

Fuente: Informe de gestión 2020.- Brain Ingeniería SAS

#### 4.3.6. Técnico operativo de la prestación

En Aquaoccidente se crea la Gerencia Operativa que surge a partir del mes de febrero del año 2020, con el propósito de mejorar la eficiencia operativa y darle un impulso a la generación de proyectos, así como realzar la actividad ambiental que agregue mayor valor a la labor realizada, de manera que como resultado de este ajuste en el organigrama, se logre dar cabal cumplimiento a la misión definida dentro de la Planeación Estratégica de “Impactar positivamente la calidad de vida de los palmiranos, prestando servicios de acueducto y alcantarillado con soluciones innovadoras y responsabilidad corporativa.

De acuerdo con lo anterior, la Gerencia Operativa quedó a cargo de los departamentos de: Producción agua potable, Distribución y alcantarillado, Desarrollo operativo y rendimiento de redes, y el Departamento de Infraestructura, así mismo, es el responsable de la actividad de Interventoría de contrato MP1603-2018, mediante el cual se construyen: la PTAR y los colectores.

##### 4.3.6.1. Producción

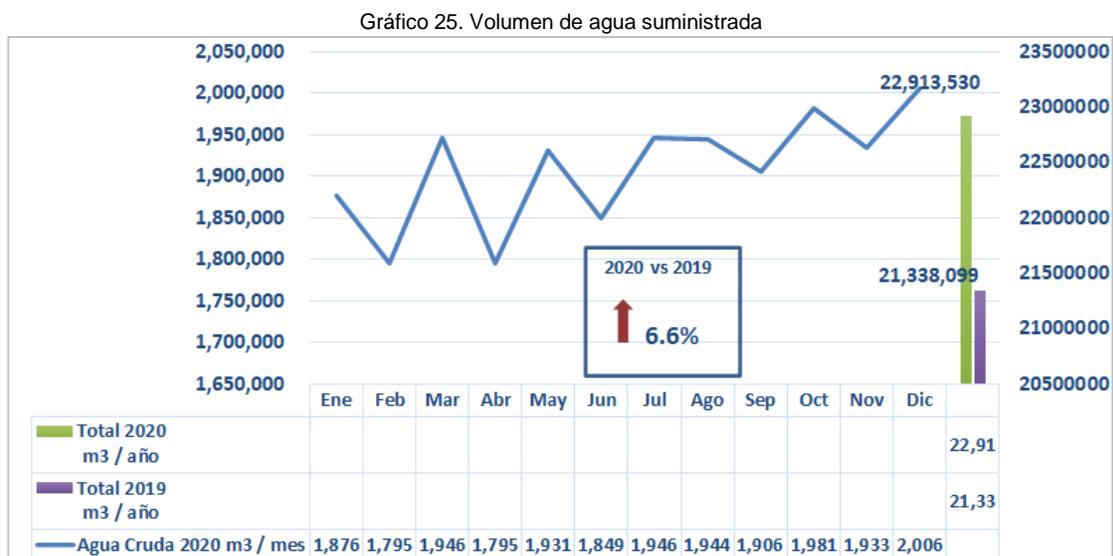


Fuente: Informe de Gestión AQUAOCCIDENTE S.A. E.S.P.

Dados los efectos adversos como consecuencia de la pandemia global, para el grupo de operadores de planta fue necesario implementar un estricto programa de confinamiento, que se fue escalando en la medida que se observaba el avance de la pandemia y que de la misma manera se fue replanteando hasta regresar de nuevo a una normalidad.

##### 4.3.6.2. Volumen de agua tratada

En comparación con la producción de agua del año 2019, se tuvo un incremento de 6.6%, pasando de 21.338.104 m<sup>3</sup> a 22.913.531 m<sup>3</sup> con lo cual se atendió la demanda del área de prestación del servicio más el “agua en bloque” suministrada a Forestal Club y a la empresa Monash, para atender a sus usuarios del sector de Ciudad Santa Barbara.



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

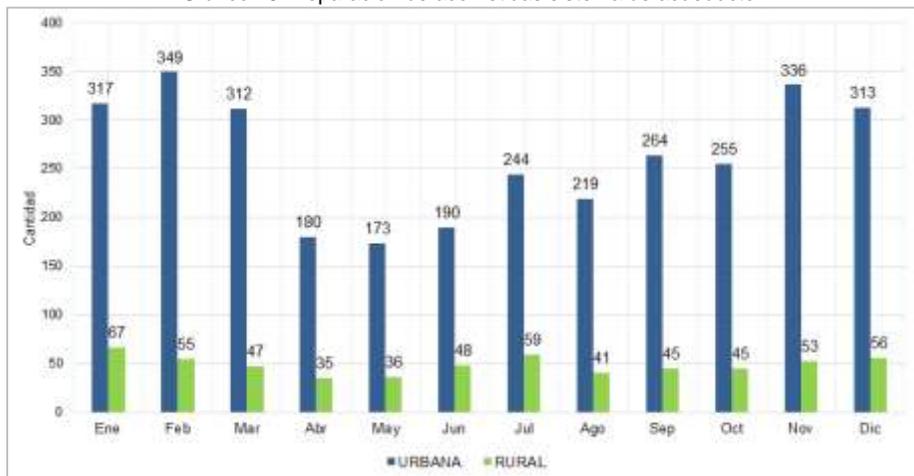
##### 4.3.6.3. Distribución y alcantarillado.

En el año 2020 se consolidó el trabajo de unificación de los recursos y personal de las áreas encargadas de la distribución de agua potable y de recolección de las aguas residuales y lluvias (alcantarillado), lo cual definitivamente mejoró las eficiencias operativas.

##### 4.3.6.1.1. Reparación de acometidas sistema de acueducto

Durante los tres primeros meses de la pandemia, el número de acometidas que fue necesario reparar se redujo ostensiblemente hasta valores por debajo de las 190 acometidas.

Gráfico 26. Reparación de acometidas sistema de acueducto



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

Gráfico 27. Tiempo de reparación de acometidas sistema de acueducto

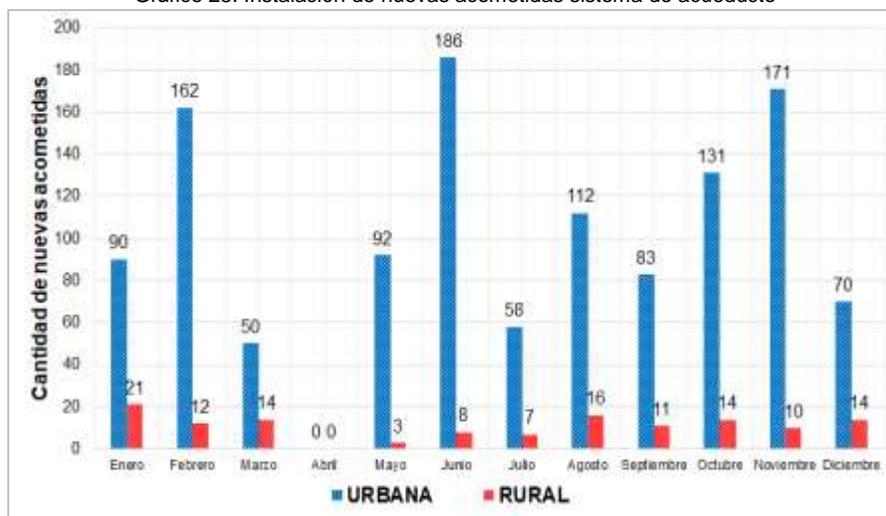


Fuente: Informe de Gestión AQUAOCIDENTE S.A. E.S.P.

#### 4.3.6.1.2. Instalación de nuevas acometidas:

Aquaoccidente ha manifestado que durante el año 2020 se presentaron varios inconvenientes para realizar la instalación de nuevas acometidas, ya que no se logró llegar a un acuerdo con la nueva administración municipal sobre las Licencias de Intervención y Ocupación del Espacio Público – LIOEP.

Gráfico 28. Instalación de nuevas acometidas sistema de acueducto

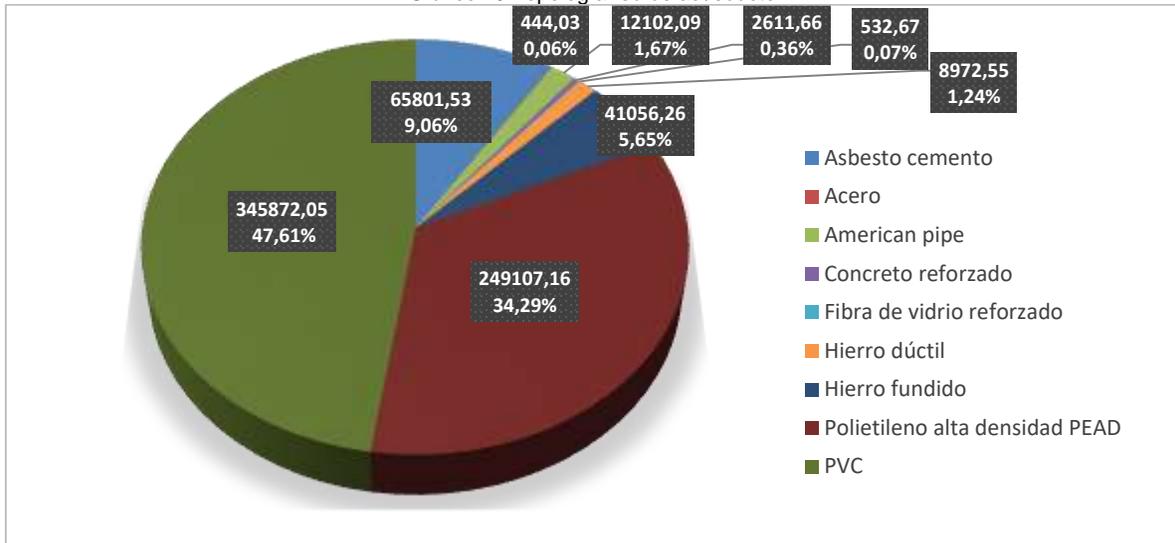


Fuente: Informe de Gestión AQUAOCIDENTE S.A. E.S.P.

#### 4.3.6.1.3. Topología de la red de acueducto:

La longitud total de la red de acueducto es de 726.500 ml. Los valores expresados en el siguiente gráfico son en metros lineales.

Gráfico 29 Topología red de acueducto



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

#### 4.3.6.1.4. Órdenes de trabajo - Sistema de alcantarillado

Durante el año 2020 se pasó de 9.976 órdenes ejecutadas en 2019 a 10.063 en 2020 lo que significa un pequeño incremento del 0.8%.

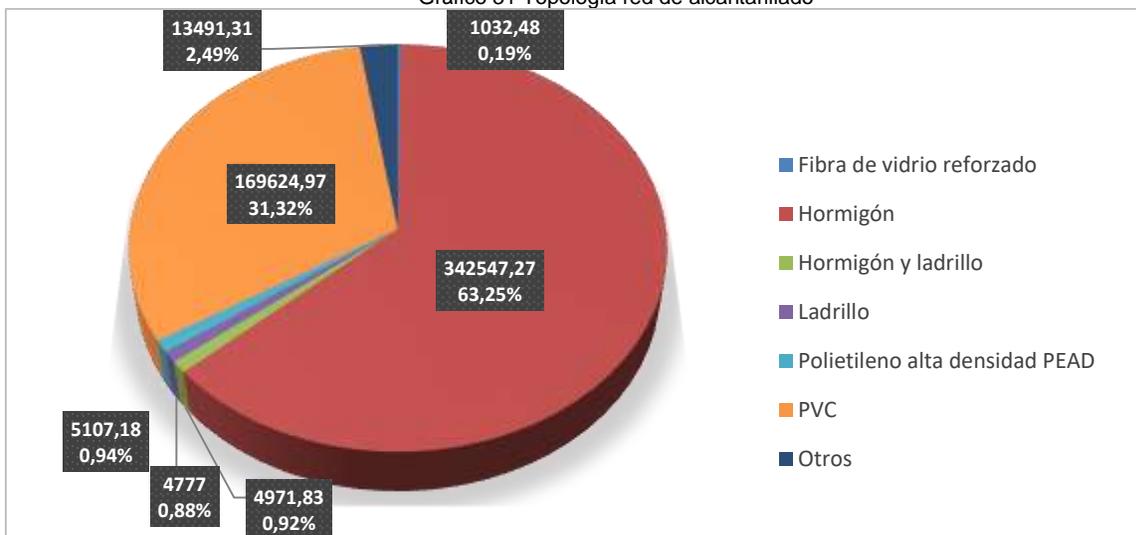
Gráfico 30 Órdenes de Trabajo ejecutas



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

#### 4.3.6.1.5. Topología de la red de alcantarillado:

Gráfico 31 Topología red de alcantarillado



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

#### 4.4. Cumplimiento de las normas tarifarias y de subsidios previstas en la ley y la regulación.

De conformidad con la Ley 142 de 1994 y el contrato de operación suscrito con Aguas de Palmira S.A. E.S.P. el régimen tarifario es mediante tarifa contractual; estas tarifas contractualmente pactadas se mantendrán a lo largo de toda la vigencia del contrato y su modificación solo será de manera excepcional, previo acuerdo entre las partes contratantes y siempre que se garantice el equilibrio económico del contrato.

### 4.4.1. Tarifa

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%).

Mensualmente el Operador ha cargado al sistema de información un muestreo aleatorio de cada tipo de factura por estrato (1 a 5) y clasificación (Comercial, oficial, industrial y especial, adicionalmente, ha cargado los soportes de las publicaciones realizadas en cumplimiento del Art. 5.1.1.4 de la CRA 151 de 2001 y el Artículo 7 de la CRA 424 de 2007.

Ilustración 10 Publicación de tarifas aplicables durante primer semestre 2020

ACUEDUCTO		CARGO POR CONSUMO (litros)		Subsidio (-) y Contribución (+)	ALCANTARILLADO		CARGO POR VERTIMIENTO (litros)		Subsidio (-) y Contribución (+)
Estrato 01	4.474,34	854,24	1.308,48	-50%	Estrato 01	2.971,85	619,00	1.039,80	-50%
Estrato 02	8.411,78	1.229,97	1.308,48	-6%	Estrato 02	5.943,30	977,41	1.039,80	-6%
Estrato 03	8.948,69	1.308,48	1.308,48		Estrato 03	5.943,30	1.039,80	1.039,80	
Estrato 04	8.948,69	1.308,48	1.308,48		Estrato 04	5.943,30	1.039,80	1.039,80	
Estrato 05	13.423,03	1.962,71	1.962,71	50%	Estrato 05	8.914,95	1.559,70	1.559,70	50%
Estrato 06	14.317,90	2.093,56	2.093,56	60%	Estrato 06	8.909,28	1.663,68	1.663,68	60%
Comercial	13.423,03	1.962,71	1.962,71	50%	Comercial	8.914,95	1.559,70	1.559,70	50%
Industrial	11.633,29	1.701,02	1.701,02	30%	Industrial	7.726,29	1.351,74	1.351,74	30%
Oficial y Especial	8.948,69	1.308,48	1.308,48		Oficial y Especial	5.943,30	1.039,80	1.039,80	

Fuente: Informe de gestión 2020.- Brain Ingeniería SAS

Ilustración 11 Publicación de las tarifas debido al reajuste por efecto de la inflación

ACUEDUCTO		CARGO POR CONSUMO (litros)		Subsidio (-) y Contribución (+)	ALCANTARILLADO		CARGO POR VERTIMIENTO (litros)		Subsidio (-) y Contribución (+)
Estrato 01	4.266,47	674,06	1.347,99	-50%	Estrato 01	3.061,39	535,60	1.071,20	-50%
Estrato 02	8.465,83	1.267,11	1.347,99	-6%	Estrato 02	6.122,78	1.006,93	1.071,20	-6%
Estrato 03	8.218,94	1.347,99	1.347,99		Estrato 03	6.122,78	1.071,20	1.071,20	
Estrato 04	8.218,94	1.347,99	1.347,99		Estrato 04	6.122,78	1.071,20	1.071,20	
Estrato 05	13.828,40	2.021,99	2.021,99	50%	Estrato 05	9.184,18	1.606,80	1.606,80	50%
Estrato 06	14.750,30	2.156,79	2.156,79	60%	Estrato 06	8.796,45	1.713,92	1.713,92	60%
Comercial	13.828,40	2.021,99	2.021,99	50%	Comercial	9.184,18	1.606,80	1.606,80	50%
Industrial	11.984,62	1.752,39	1.752,39	30%	Industrial	7.859,62	1.392,56	1.392,56	30%
Oficial y Especial	8.218,94	1.347,99	1.347,99		Oficial y Especial	6.122,78	1.071,20	1.071,20	

Fuente: Informe de gestión 2020.- Brain Ingeniería SAS

Ilustración 12 Publicación de tarifas aplicables durante segundo semestre 2020

ACUEDUCTO		CARGO POR CONSUMO (litros)		Subsidio (-) y Contribución (+)	ALCANTARILLADO		CARGO POR VERTIMIENTO (litros)		Subsidio (-) y Contribución (+)
Estrato 01	4.209,47	674,06	1.347,99	-50%	Estrato 01	3.061,39	535,60	1.071,20	-50%
Estrato 02	8.665,80	1.267,11	1.347,99	-6%	Estrato 02	6.122,78	1.006,93	1.071,20	-6%
Estrato 03	8.218,94	1.347,99	1.347,99		Estrato 03	6.122,78	1.071,20	1.071,20	
Estrato 04	8.218,94	1.347,99	1.347,99		Estrato 04	6.122,78	1.071,20	1.071,20	
Estrato 05	13.828,40	2.021,99	2.021,99	50%	Estrato 05	9.184,18	1.606,80	1.606,80	50%
Estrato 06	14.750,30	2.156,79	2.156,79	60%	Estrato 06	8.796,45	1.713,92	1.713,92	60%
Comercial	13.828,40	2.021,99	2.021,99	50%	Comercial	9.184,18	1.606,80	1.606,80	50%
Industrial	11.984,62	1.752,39	1.752,39	30%	Industrial	7.859,62	1.392,56	1.392,56	30%
Oficial y Especial	8.218,94	1.347,99	1.347,99		Oficial y Especial	6.122,78	1.071,20	1.071,20	

Fuente: Informe de gestión 2020.- Brain Ingeniería SAS

La actualización de las tarifas del servicio de alcantarillado efectuada en marzo de 2020, con base en el IPC acumulado a 2020, se efectuó sin superar el valor permitido. En la siguiente tabla se presenta el histórico de la actualización de las tarifas

Tabla 24. Histórico actualización de tarifas por incremento del IPC

Periodo	ACUEDUCTO		ALCANTARILLADO		Variación
	Cargo fijo (\$/mes)	Cargo Variable (\$/m3)	Cargo fijo (\$/mes)	Cargo Variable (\$/m3)	
Oct 2013 - Mar 2014	6.868,34	1.004,29	4.561,63	798,07	
Abr 2014 - Feb 2015	7.115,59	1.040,44	4.725,84	826,80	3,5998%
Mar 2015 - Sept 2015	7.341,15	1.073,42	4.875,64	853,01	3,1699%
Oct 2015 - Feb 2016	7.587,29	1.109,41	5.039,12	881,61	3,3530%
Mar 2016 - Jun 2016	7.888,69	1.153,48	5.239,30	916,63	3,9724%
Jul 2016 - Mar 2017	8.146,36	1.191,16	5.410,43	946,57	3,2663%
Abr 2017 - Mar 2018	8.403,82	1.228,80	5.581,42	976,49	3,1604%
Abr 2018 - Mar 2019	8.687,20	1.270,24	5.769,63	1.009,42	3,3721%
Abr 2019 - Feb 2020	8.948,69	1.308,48	5.943,30	1.039,80	3,0101%
Mar 2020 -	9.218,94	1.347,99	6.122,78	1.071,20	3,0200%

#### 4.4.2. Subsidios y contribuciones.

En los informes de supervisión, la firma Brain Ingeniería SAS ha reportado que revisa la correcta aplicación de los subsidios y sobreprecios en el cobro de los servicios de acueducto y alcantarillado teniendo en cuenta que, a los usuarios de los estratos 1 y 2 le es aplicable subsidio, a los estratos 5 y 6 como a las categorías de Industria y Comercio le son aplicables Recargos (Aporte o sobreprecio) y a los usuarios del estrato 3, 4, los oficiales y especiales no son sujetos de subsidios ni de recargos.

A diciembre del año 2020 los aportes recaudados ascienden a \$1.899.149.156 y los subsidios a \$2.305.218.237, lo que significa una diferencia de \$406.069.081. El 24 de diciembre el Municipio transfirió el pago correspondiente a los meses octubre, noviembre y diciembre y quedó un saldo a favor por \$14.501.251.

Tabla 25. Subsidios otorgados a todos los suscriptores.

MES	APORTE	SUBSIDIO	DIFERENCIA	PAGOS	FECHA
ene-20	\$174.531.529	-\$185.536.671	-\$11.005.142	\$19.546.379	28/04/2020
feb-20	\$178.079.806	-\$186.621.043	-\$8.541.237		
mar-20	\$173.126.473	-\$189.705.724	-\$16.579.251	\$179.289.652	09/09/2020
abr-20	\$142.785.642	-\$192.761.739	-\$49.976.097		
may-20	\$128.360.853	-\$191.164.502	-\$62.803.649		
jun-20	\$142.247.175	-\$192.177.830	-\$49.930.655		
jul-20	\$151.961.354	-\$194.297.073	-\$42.335.719	\$84.618.454	3/11/2020
ago-20	\$152.366.412	-\$194.649.147	-\$42.282.735	\$43.263.938	7/12/2020
sept-20	\$151.075.624	-\$194.339.562	-\$43.263.938		
oct-20	\$163.479.299	-\$194.959.298	-\$31.479.999		
nov-20	\$167.499.318	-\$195.121.165	-\$27.621.847	\$93.851.909	24/12/2020
dic-20	\$173.635.671	-\$193.884.483	-\$20.248.812		
<b>TOTAL</b>	<b>\$1.899.149.156</b>	<b>-\$2.305.218.237</b>	<b>-\$406.069.081</b>	<b>\$420.570.332</b>	

Fuente: Informe de supervisión sexto bimestre año 2020 - Brain Ingeniería SAS

- 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 auditoría externa de gestión de resultados.

Aspectos más relevantes del Informe de la Auditoría Externa de Gestión y Resultados contratada por Aquaoccidente S.A. E.S.P.

La empresa B&P SERVICIOS S.A.S efectúa la Auditoría Externa de Gestión y Resultados - AEGR de la empresa Aquaoccidente S.A. E.S.P desde el 10 de octubre del año 2013, fecha en la cual inició el nuevo esquema de prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado en la ciudad de Palmira.

La AEGR en su informe primer cuatrimestre del año 2020, afirma sobre Aquaoccidente que:

- La empresa es viable en términos financieros y operativos, y no se aprecian riesgos que la comprometan.

- Los indicadores de calidad de los servicios cumplen los estándares normativos y sus valores se han mantenido o mejorado desde el inicio del contrato.
- Se observa un ambiente cordial entre la empresa, el contratante, el municipio y los usuarios.

<b>INFORME AEGR PRIMER CUATRIMESTRE AÑO 2020</b> <b>PERIODO COMPRENDIDO ENTRE EL 1 DE ENERO AL 30 DE ABRIL DE 2020</b>	
<b>ÁREA TÉCNICA</b>	<p><b>SISTEMA DE ACUEDUCTO:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- No existen problemas de prestación y los niveles de los indicadores técnicos se mantienen en rango.</li> <li>- La continuidad del servicio de acueducto es buena al igual que el indicador de presión media en la red.</li> <li>- La empresa cuenta con certificación para suministrar agua apta para consumo humano, de acuerdo con lo estipulado por el Decreto 1575 de 2007 y normas complementarias. El IRCA urbano y rural es menor que el techo normativo (5%) en los 4 meses.</li> <li>- Durante el periodo aumentaron 420 suscriptores de acueducto, de los cuales 338 son urbanos y 82 rurales.</li> </ul> <p><b>SISTEMA DE ALCANTARILLADO:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- En el servicio de alcantarillado se aumentó 489 suscriptores durante el periodo, de los cuales 485 son urbanos y 4 rurales.</li> </ul> <p>La diferencia de crecimiento obedece a que el sector rural atendido con acueducto no se ha incluido en el servicio de alcantarillado, sólo se contemplan Guayabal y Barrancas que eran parte del sistema antes del contrato.</p>
<b>ÁREA JURIDICA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La empresa cumple con las normas que la regulan, no enfrenta sanciones ni demandas importantes ni se encuentra intervenida por parte de la SSPD.</li> <li>- En general la empresa da cumplimiento las normas establecidas y ha estado atenta a responder a los requerimientos hechos por las entidades de control y vigilancia</li> <li>- La fecha límite para actualización de RUPS para Aquaoccidente, corresponde al 28 de febrero de cada año porque el ID de la empresa termina en 2. Se confirma actualización mediante radicado 2020226722377231 del 27 de febrero de 2020 que se certificó el 28 de febrero parte de la SSPD.</li> <li>- Se evidencia que se encuentra al día en el cargue de información.</li> </ul>
<b>ÁREA FINANCIERA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Las cifras de costos y gastos operacionales e ingresos por usuario revelan un comportamiento estable y evidencian un margen operacional sano con excedentes para invertir.</li> <li>- El endeudamiento a diciembre de 2019 redujo su valor un punto frente al año anterior.</li> <li>- En abril se evidencia una ligera reducción de los ingresos por usuario frente a los primeros tres meses del año, por efecto del COVID 19.</li> </ul>
<b>ÁREA COMERCIAL</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El área atendió en forma oportuna los requerimientos de sus suscriptores y adelantó de manera normal los procesos de facturación y cobro.</li> <li>- Se aprecian cifras bajas, tanto de reclamaciones, como en mayor medida de respuestas a favor de los suscriptores, lo cual ha mejorado hasta en la segunda instancia, gracias a los procesos de coordinación que realizaron las áreas técnica y comercial.</li> <li>- Tanto para el servicio de acueducto como de alcantarillado se evidencia la separación del recaudo entre rural y urbano con buen nivel en los dos casos.</li> </ul>

Fuente: Informe AEGR primer cuatrimestre año 2020

La AEGR en su informe segundo cuatrimestre del año 2020, se enfocó en el seguimiento y análisis de las medidas implementadas por el prestador, en el marco de la declaratoria del Estado de emergencia económica, social y ecológica en todo el territorio Nacional y afirma sobre Aquaoccidente que:

- La empresa ha cumplido cabalmente las normas asociadas a la pandemia.
- El prestador implementó un impecable programa de prevención y manejo del COVID-19 para garantizar la salud de sus trabajadores y la continuidad de los servicios.
- La empresa es viable en términos financieros y operativos, y no se aprecian riesgos que la comprometan.
- Los indicadores de calidad de los servicios cumplen los estándares normativos y sus valores se han mantenido o mejorado desde el inicio del contrato.
- Se observa un ambiente cordial entre la empresa, el contratante, el municipio y los usuarios.

**INFORME AEGR SEGUNDO CUATRIMESTRE AÑO 2020  
PERIODO COMPRENDIDO ENTRE EL 1 DE ENERO AL 31 DE AGOSTO DE 2020**

<b>ÁREA TÉCNICA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se evidencia que no existe ningún problema de prestación y que los niveles de los indicadores técnicos se mantienen en rangos adecuados y bajo control.</li> <li>- La empresa cuenta con certificación para suministrar agua apta para consumo humano, de acuerdo con lo estipulado por el Decreto 1575 de 2007 y normas complementarias. El IRCA urbano y rural es menor que el techo normativo (5%) en los 8 meses.</li> <li>- En términos de prestación de servicio, tanto los indicadores de acueducto, como los de alcantarillado, mantienen su nivel y no se evidencia dificultades que pongan en riesgo la prestación, ni incumplimientos frente a los parámetros normativos.</li> </ul>
<b>ÁREA JURIDICA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- La empresa da cumplimiento las normas establecidas y ha estado atenta a responder a los requerimientos hechos por las entidades de control y vigilancia.</li> <li>- Realizó la reinstalación del servicio a 402 clientes y la reconexión del servicio a otros 84. Para esta actividad el prestador verificó el estado de cada uno de los predios cubiertos por la medida, de manera que se reinstaló o se reconectó el servicio solo a aquellos predios que se encontraran habitados.</li> <li>- No se realizaron incrementos en las tarifas cobradas a los usuarios.</li> <li>- Se aplicó la medida de pago diferido a 67,136 facturas de los estratos 1, 2, 3 y 4 en los meses de marzo, abril y mayo. Sin embargo, se debe resaltar que la mayoría de los usuarios realizó el pago voluntario de la totalidad de las facturas, por lo que el número de facturas con pago diferido se redujo a 30,190.</li> <li>- Se realizó el reporte temporal de información financiera y operativa a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios-SSPD.</li> <li>- Se actualizó el Plan de Emergencias y Contingencias, de acuerdo con los lineamientos establecidos por la SSPD.</li> </ul>
<b>ÁREA FINANCIERA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Con el fin de garantizar la continuidad de negocio se han hecho gestiones, que han culminado en la obtención de más créditos y la congelación de las cuotas de otros existentes, anticipándose a posibles tiempos difíciles por la disminución del recaudo.</li> <li>- La empresa ajustó sus proyecciones financieras originales para el año 2020, tomando en consideración la afectación parcial de la pandemia sobre sus ingresos, costos y gastos, y la evolución de algunos indicadores.</li> <li>- Se observa una ligera reducción de la expectativa de utilidad esperada por la empresa, que se explica de la menor facturación y recaudo de la empresa, como efecto de la situación económica de los usuarios. La incertidumbre económica por el efecto de los picos de la pandemia y su duración, se mantendrán hasta que no se logre producir masivamente un antiviral o vacuna efectiva.</li> </ul>
<b>ÁREA COMERCIAL</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se desarrollaron distintas estrategias para reforzar tanto la comunicación interna y externa a la empresa, facilitando la interacción virtual con los usuarios y por otros mecanismos, así como para mantener los programas sociales de la empresa.</li> <li>- Pese a las nuevas circunstancias, el volumen y composición de las PQR recibidas por la empresa se mantiene en términos generales, si bien se puede apreciar una caída en el índice de aceptación de quejas, reclamos y recursos a partir del mes de abril, la empresa ha realizado esfuerzos significativos para garantizar a los usuarios el derecho a presentar las peticiones, quejas y reclamos.</li> <li>- Se cerraron las oficinas físicas de atención al cliente (4), incluida la unidad móvil. Este servicio se presta mediante la oficina virtual (página web) y Call Center. Se reforzaron líneas telefónicas y se implementó el apoyo de los clientes con asesorías y tutorías a través de la línea telefónica, para facilitar la realización de los tramites.</li> <li>- El promedio de consumo de los usuarios no residenciales se redujo un 25.5%, entre los meses de abril y agosto de 2020, frente a su nivel habitual. Con la apertura parcial de comercio a partir de junio se nota de inmediato la recuperación de la facturación y al cierre de agosto el nivel de recuperación es muy similar al nivel de la pérdida hasta mayo porque el valor es de aproximadamente del 8.71%.</li> <li>- Con relación al recaudo, en el comportamiento mensual del indicador de eficiencia de recaudo global se aprecia una disminución progresiva del 3% entre los meses de abril y agosto de 2020.</li> </ul>

*Fuente: Informe AEGR segundo cuatrimestre año 2020*

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

- Pese a la declaratoria de emergencia sanitaria, económica y social a raíz del COVID-19 y a las medidas establecidas por el Gobierno nacional, departamental y municipal, en términos de prestación de servicio, tanto los indicadores de acueducto, como los de alcantarillado, mantuvieron su nivel y no se evidenció dificultades que pusieran en riesgo la prestación, ni incumplimientos frente a los parámetros normativos.
- Aquaoccidente presentó ante Aguas de Palmira y Brain Ingeniería SAS, durante el Comité de Supervisión, las propuestas para ajustar los planes de mantenimiento de la red de acueducto y de alcantarillado, la planta potabilizadora, conexiones clandestinas y verificación de la calidad de la medición, lo cual fue aceptado por las partes. Lo anterior, debido a las limitaciones relacionadas con el COVID19.

#### 6.1. Sistema de acueducto

- El 16 de octubre de 2020 fue publicado el aviso de convocatoria para la contratación del proceso de selección de licitación pública cuyo objeto es “ejecutar el plan de obras públicas, bajo la modalidad de precios unitarios fijos, para el abastecimiento de agua potable para los corregimientos de la Herradura, Obando y Matapalo, Municipio de Palmira – Valle del Cauca”, por un valor igual a \$4.517.846.426,50, más la interventoría igual a \$257.928.900, que a precios constantes del 2012 suma en total \$3.700.027.373, posteriormente el proceso de licitación pública fue adjudicado mediante Resolución No. 2000.37.079-2020 del 02 de diciembre del 2020, “por medio de la cual se aclara la resolución No. 2000.37.078-2018 del 01 de diciembre de 2020, por medio de la cual se ordena la adjudicación de la licitación pública No. 2000.46.01.002-2020” a Sandra Ospina Aragón identificado con NIT No 31.158.301-4 por valor de \$4.517.846.426,50. El contrato se firmó el día 03 de diciembre de 2020.

#### 6.2. Sistema de alcantarillado

- El Operador mediante su informe de gestión vigencia 2020 comunica que, el contratista Consorcio PTAR PW ha demostrado incapacidad financiera y técnica para ejecutar las obras de la PTAR e Interceptores, al punto que en diciembre de 2019 la interventoría del proyecto se vio obligada a interponer ante el contratante un proceso por posible incumplimiento, por lo que la Dirección de Contratación Municipal decidió en diciembre 2020 imponer una multa por \$4.138 millones de pesos.

### 7. Aspectos ambientales del Contrato de Operación

A continuación, se presenta el capítulo correspondiente al tema de índole Ambiental teniendo en cuenta algunos aportes de lo indicado por la firma Supervisora Brain Ingeniería en el informe de gestión de la vigencia.

Aquaoccidente S.A.E.S.P cuenta con el documento “DG-GA-3 Plan de Manejo Ambiental”, con el objetivo de formular e implementar mecanismos que permitan prevenir, controlar, mitigar y compensar los impactos ambientales asociados al desarrollo de las actividades durante la vigencia de su contrato de operación.

#### 7.1. Concesión de aguas

##### 7.1.1. Agua superficial:

La Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca (CVC) mediante la Resolución 0720 No. 0721-000005 del 14 de enero de 2015, otorgó la prórroga de la concesión de Aguas Superficiales de Uso Público por un caudal de 1000 litros por segundo (LPS), para captar de la Subderivación No 1-2 Derecha, de la fuente denominada Río Nima.

Así mismo, autorizó la captación del mismo caudal en la bocatoma lateral ubicada directamente en el Río Nima y conducirlo a la planta de tratamiento por el canal en tierra denominado San Emigdio como una medida de contingencia cuando por razones operativas de la Central Hidroeléctrica de la EPSA, por la Subderivación No 1-2 Derecha, no existan condiciones de caudal.

Por medio de la Resolución 0720 No 0722-00222 de 2020, la Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca - CVC, modificó la concesión de agua superficial para el acueducto del municipio de Palmira, permitiendo la ampliación del uso actual de agua para el abastecimiento de agua potable para consumo humano a los centros poblados de los corregimientos de la Herradura, Obando, Matapalo y el núcleo de viviendas de la vereda El Porvenir, corregimiento de Palmaseca, establecido en el artículo tercero de la Resolución 0720 No. 0721-000005 del 14 de enero de 2015 y conservando la vigencia y obligatoriedad de los demás artículos.

El Operador en lo transcurrido de la vigencia 2020, ha dado cumplimiento a las obligaciones consignadas en el Artículo Cuarto de la resolución ya mencionada, de la siguiente manera:

1. En caso de ser necesario la CVC requerirá al beneficiario la presentación de la Memoria de Cálculo y Planos para la Obra de Captación y Repartos	No ha sido requerido de parte de la CVC los planos o memorias de cálculo de la obra de captación y reparto, debido a que esta estructura ya se encontraba construida al momento de obtención de la concesión.																																							
2. No captar un caudal de Agua mayor al indicado en la presente Resolución de Concesión de Aguas Superficiales de Uso Público.	<p style="text-align: center;">Tabla 26. Seguimiento Caudal Captado</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>ENE</th> <th>FEB</th> <th>MAR</th> <th>ABR</th> <th>MAY</th> <th>JUN</th> <th>JUL</th> <th>AGO</th> <th>SEP</th> <th>OCT</th> <th>NOV</th> <th>DIC</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td><b>VOLUMEN DE AGUA CRUDA TRATADA (M3)</b></td> <td>1.876.940</td> <td>1.795.307</td> <td>1.946.521</td> <td>1.795.596</td> <td>1.931.017</td> <td>1.849.914</td> <td>1.946.488</td> <td>1.944.678</td> <td>1.906.104</td> <td>1.981.196</td> <td>1.933.587</td> <td>2.006.183</td> </tr> <tr> <td><b>CAUDAL CAPTADO (LPS)</b></td> <td>700,77</td> <td>716,52</td> <td>726,75</td> <td>692,75</td> <td>720,96</td> <td>713,70</td> <td>726,74</td> <td>726,06</td> <td>735,38</td> <td>739,69</td> <td>745,98</td> <td>749,02</td> </tr> </tbody> </table>		ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	<b>VOLUMEN DE AGUA CRUDA TRATADA (M3)</b>	1.876.940	1.795.307	1.946.521	1.795.596	1.931.017	1.849.914	1.946.488	1.944.678	1.906.104	1.981.196	1.933.587	2.006.183	<b>CAUDAL CAPTADO (LPS)</b>	700,77	716,52	726,75	692,75	720,96	713,70	726,74	726,06	735,38	739,69	745,98	749,02
	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC																												
<b>VOLUMEN DE AGUA CRUDA TRATADA (M3)</b>	1.876.940	1.795.307	1.946.521	1.795.596	1.931.017	1.849.914	1.946.488	1.944.678	1.906.104	1.981.196	1.933.587	2.006.183																												
<b>CAUDAL CAPTADO (LPS)</b>	700,77	716,52	726,75	692,75	720,96	713,70	726,74	726,06	735,38	739,69	745,98	749,02																												
3. Mantener en buen estado las obras de Captación, Conducción y Almacenamiento, con el fin de hacer un uso eficiente de ellas y evitar perjuicios a terceros.	El Operador ha ejecutado actividades de inspección y mantenimiento de las estructuras de captación y líneas de aducción de la PTAP Río Nima.																																							
4. Conservar una franja hasta de 10 metros al lado de la Fuente Concesionada como Área Forestal Protectora.	Como área forestal protectora el operador ha conservado una franja de 10 metros al lado de la fuente concesionada "Nima 1" y en la captación alterna "San Emigdio". En el 2020 el Operador no ejecutó obras que pudieran afectar la cobertura vegetal existente en el área de captación.																																							
5. Contribuir con la vigilancia, mantenimiento y conservación de la Subderivación No 1-2 Derecha, del Río Nima, especialmente en la zona donde se ubique el punto de Captación.	El Operador ha realizado las actividades de inspección y mantenimiento a las válvulas y compuertas de los sistemas de captación																																							
6. Mejorar las condiciones adecuadas del Canal de Conducción, a fin de evitar desperdicios de agua.	Con el fin de evitar desperdicios de agua y mantener en adecuadas condiciones el canal de conducción, el Operador ha realizado mantenimiento preventivo en el mes de marzo y correctivo en los meses enero, abril, julio, octubre y noviembre sumando una longitud aproximada de 4100 m, el cual consistió en limpieza de las orillas en un metro de ancho y retiro de escombros, basuras y árboles caídos para evitar obstrucciones que puedan causar desbordamientos e inundaciones.																																							
7. Sujetarse y aceptar el horario de utilización de las Aguas que, en un futuro, dadas las necesidades, llegare a imponer la CVC, a través de Dirección Ambiental Regional Suroriente o quien haga sus veces.	Hasta la fecha no se ha impuesto por parte de la CVC un horario de utilización de aguas.																																							
8. Pagar la Tasa por Uso de Agua de la Fuente Concesionada, en la fecha que establezca la Corporación.	El Operador ha realizado los pagos de manera oportuna, el último pago por concepto de TUA el Operador lo realizó el 28 de agosto de 2020, correspondiente al periodo enero-junio del año 2020.																																							

Fuente: Informe de gestión 2020.- Brain Ingeniería SAS

### 7.1.2. Agua subterránea:

El 14 de febrero de 2019, mediante la Resolución 0720 No. 0722 –000129, la Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca (CVC) otorgó la concesión de aguas subterráneas para el Pozo No. VP – 910, ubicado en la Planta de Tratamiento de Agua Potable, de conformidad con su artículo segundo el caudal máximo de aprovechamiento es de 70 L/S y un volumen máximo de bombeo anual de 943.488 metros cúbicos.

Tabla 27. Volumen extraído pozo No 1 VP-910

	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
<b>VOLUMEN AGUA CRUDA CAPTADA POZO No 1 (m³)</b>	477	906	589	1084	911	515	225	526	600	6627	4981	7041
<b>CAUDAL AGUA CRUDA CAPTADA POZO No 1 (LPS)</b>	66	66	69	64	67	67	68	65	57	61	61	61

Fuente: Informe de gestión 2020.- Brain Ingeniería SAS

En cumplimiento del numeral 3 del artículo cuarto de la Resolución de Concesión, el 14 de julio de 2020 el Operador reportó a la CVC, a través de correo electrónico, la información de los consumos de agua para la facturación de la Tasa de Uso del Agua - TUA del primer semestre del año 2020, la cual fue cancelada el 24 de noviembre.

Durante la vigencia 2020, el Operador inició el trámite para la obtención de la resolución de concesión de agua del segundo Pozo ubicado en la PTAP, al finalizar la vigencia se encuentra en proceso.

## 7.2. Permiso de vertimientos

La licencia ambiental para la construcción y operación de la PTAR está a nombre del Municipio de Palmira, dentro de la Licencia ambiental se incluyen todos los permisos ambientales que se requieren para la construcción y operación, por este motivo, se encuentra el permiso de vertimientos, sin embargo, este permiso empezará a funcionar una vez la PTAR inicie operaciones.

## 7.3. Plan de saneamiento y manejo de vertimientos

Actualmente el Municipio de Palmira cuenta con un Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos (PSMV) aprobado mediante la Resolución 0100 No. 0720-0421 de 2018. En cumplimiento de lo establecido en el artículo segundo de la resolución en mención, el Operador radicó en la Secretaría de Infraestructura, Renovación urbana y Vivienda, el informe de avance del primer semestre del año 2020 y remitió a la CVC el 27 de febrero de 2020 el informe de los usuarios no domésticos que enviaron la caracterización y que no cumplieron con la norma en el año 2019, tal como lo establece el artículo 2.2.3.3.4.18 del Decreto 1076 de 2015.

El informe de avance de del segundo semestre y el informe de cumplimiento de los usuarios no domésticos del 2020, serán entregados en febrero del 2021.

La última factura por concepto de la Tasa Retributiva (TR) fue pagada por el Operador el 24 de noviembre de 2020 y corresponde al primer semestre de la vigencia 2020.

La construcción y puesta en marcha del sistema de tratamiento se encuentra a cargo del Municipio de Palmira, esta obra se encuentra en ejecución. Hasta la fecha no hay requerimientos ni acciones de mejora o correctivas por parte de la autoridad ambiental ni Aguas de Palmira.

## 7.4. Plan de Uso Eficiente y Ahorro del Agua (PUEAA)

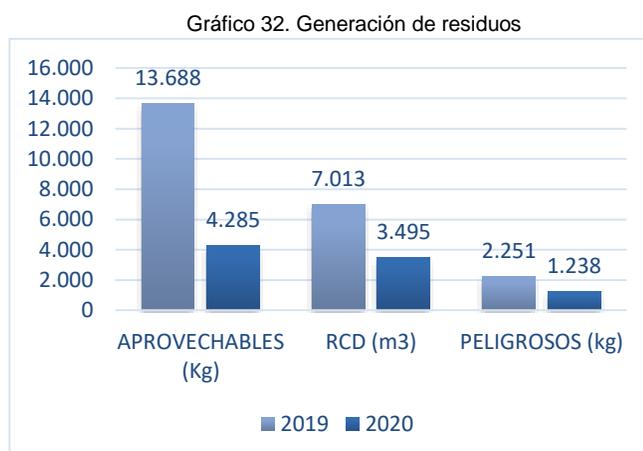
El 22 de noviembre de 2018, la Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca (CVC) aprobó el PUEAA de la empresa mediante Resolución 0100 0722-1251. El día 9 de diciembre el Operador radicó en la CVC el informe de avance anual del PUEAA para el año 2020, en cumplimiento de lo establecido en el artículo segundo de la mencionada resolución

El 14 de diciembre se llevó de manera satisfactoria la visita técnica de los funcionarios de la CVC, con el fin de verificar el cumplimiento a las acciones del PUEAA. Los funcionarios de la autoridad ambiental solicitaron el balance general de agua concesionada el cual será presentado por el Operador en el mes de enero una vez se realiza el cierre del año 2020.

## 7.5. Otras funciones en materia ambiental

### 7.5.1. Programa de gestión de residuos

Durante el año 2020, la generación de los diferentes tipos de residuos disminuyó en gran medida por la coyuntura generada por la Pandemia COVID-19. La ejecución de trámites y entrega de documentación de manera virtual redujo significativamente el uso de papel y los residuos de este tipo, así mismo, la reducción de ejecución de obras tanto en acueducto como en alcantarillado disminuyó la generación de residuos de construcción y demolición-RCD y peligrosos.



Fuente: Informe de gestión 2020.- Brain Ingeniería SAS

Durante el año 2020, en cumplimiento de la Resolución 2184 de 2019, la cual modificó el código de colores para la separación de residuos, el Operador en cada una de las sedes ajustó los recipientes existentes, con el fin de separar los residuos así:

Ilustración 13 Implementación del nuevo código de colores de separación de residuos



- a) Color verde para depositar residuos orgánicos aprovechables.
- b) Color blanco para depositar los residuos aprovechables como plástico, vidrio, metales, multicapa, papel y cartón.
- c) Color negro para depositar los residuos no aprovechables.

Fuente: Informe de gestión 2020.- Brain Ingeniería SAS

#### 7.5.2. Programa de uso eficiente de la energía

El programa de Uso Eficiente de la Energía busca promover el uso eficiente y ahorro de la energía en todos los procesos desarrollados por la organización, para reducir los efectos adversos generados sobre el ambiente.

Para el año 2020 el Operador tenía planeada la capacitación a todo el personal de la empresa sobre el uso eficiente y ahorro de la energía, sin embargo, por las medidas de control sanitarias implementadas para prevenir el contagio del COVID 19, fueron suspendidas. No obstante, se continuó con la sensibilización por medio de los Aquatips.

Adicionalmente, dando un paso hacia la mitigación y adaptación a la crisis climática, el Operador ha empezado a adelantar acciones para realizar el Inventario de emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI) de la empresa, con el fin de calcular el indicador de la Huella de Carbono, para cuantificar la cantidad de emisiones de gases de efecto invernadero, identificar las fuentes de emisión que más contribuyen a la crisis climática, medir el desempeño ambiental de la empresa y tomar acciones o definir estrategias de gestión de emisiones.

#### 7.5.3. Programa de educación ambiental

El programa de educación ambiental es transversal a los demás programas ambientales, desde la educación empresarial el Operador sensibilizó al personal por medio de 34 piezas graficas denominadas Aquatips Ambientales en los que se abarcaron temáticas de manejo de residuos, eficiencia energética, ahorro de agua, desarrollo sostenible, vertederos, entre otros.

En el mes de septiembre todo el personal de la empresa fue capacitado sobre el manejo adecuado de los residuos de bioseguridad en el interior de la empresa y en los hogares; en el mes de diciembre se capacitó de manera virtual al personal del Laboratorio de Calidad de Agua Potable, sobre emergencias y el manejo adecuado de los residuos comunes y peligrosos que se generan en esta área y con motivo de la implementación de la Resolución 2184 de 2019, se realizó la capacitación del nuevo código de colores para la separación en la fuente.

La alta dirección también fue capacitada de manera virtual en gestión ambiental empresarial: oportunidades para el sector de servicios públicos, con el objetivo elevar la conciencia ambiental y generar ideas por parte de la alta gerencia, para mejorar el desempeño ambiental de la organización.

En la inducción al personal de nuevo ingreso se socializó el Sistema de Gestión Ambiental, la política y los objetivos ambientales, los aspectos e impactos ambientales asociados a las actividades de la empresa, y los programas ambientales implementados.

En la educación ambiental ciudadana, se realizaron capacitaciones virtuales y presenciales en diferentes barrios, colegios e instituciones con el fin de promover en los usuarios el uso responsable de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado y el acceso a los canales de atención virtual, además se realizaron talleres de manualidades utilizando materiales reciclados.

#### 7.5.4. Programa ambiental de obras

Debido a la declaración de la emergencia sanitaria generada por la pandemia del COVID - 19, a partir del mes de marzo la ejecución de obras internas y externas se redujo y se suspendieron temporalmente las visitas a las obras. Posteriormente se reiniciaron las visitas a obras internas, pero se redujo el número de estas y se amplió la frecuencia.

Durante las visitas de seguimiento, el Operador verificó el manejo de los residuos generados, el manejo del material de excavación, la generación de material particulado y la generación de ruido, manejo de la señalización, entre otros.

En el último bimestre del año 2020, se reiniciaron las obras externas con la ejecución del contrato 006, el Operador llevó a cabo dos visitas de seguimiento para verificar el cumplimiento de lo establecido en los Planes de Manejo Ambiental e Impacto Urbano de cada proyecto y las directrices e instructivos de la empresa.

Ilustración 14 Seguimiento ambiental contrato 006-2020



Fuente: Informe de gestión 2020.- Brain Ingeniería SAS

7. 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 directamente el servicio de acueducto, alcantarillado y sus actividades complementarias, se ha encaminado a hacer cumplir por parte del Operador, los compromisos técnicos, administrativos, adquiridos en el Contrato de Operación, Términos de referencia y Anexo Técnico Operativo (ATO). Así mismo, a trabajar en conjunto con el Municipio para el cumplimiento de los compromisos establecidos por éste en el Plan de Obras e Inversiones (POI).

La firma supervisora en sus informes de supervisión ha manifestado que el Operador Aquaoccidente SA ESP, es una empresa con experiencia y que aplica altos niveles de tecnologías en los procesos que administra, lo cual es un principio de garantía para el buen funcionamiento de los sistemas de acueducto y alcantarillado de la ciudad de Palmira, como hasta ahora lo ha demostrado.

El riesgo principal de la operación del sistema de acueducto y alcantarillado de la ciudad de Palmira radica principalmente en la ejecución de las inversiones, tanto las de fuente del Operador como las de fuente proveniente del Municipio.

8. 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.

9. 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.

Tabla 28. Licencias de Microsoft

LICENCIA	PC	CLAVE PRODUCTO
OFFICE HOGAR Y EMPRESAS 2013	SERVIDOR	66XJ8-RNHBF-4DDH2-VRDX8-QC8C3
OFFICE HOGAR Y EMPRESAS 2016	PORTATIL GERENCIA	WD6VH-J9ND3-2P9DW-TVP6H-BDWYK
OFFICE HOGAR Y EMPRESAS 2013	PORTATIL CONTADOR	VYW2N-DTH2G-9JDGY-36R8D-KKVGQ
OFFICE HOGAR Y EMPRESAS 2013	PC ABOGADO Y CI	DCKQ9-VNG7P-MWKHY-9WTVT-RRDTQ
OFFICE HOGAR Y EMPRESAS 2013	PORTATIL ACER INGENIERO	XNXRK-KTM72-CWK29-BXJ29-T8X6Q
OFFICE HOGAR Y EMPRESAS 2013	PC SECRETARIA EJECUTIVA	2HPRB-CN6XJ-66XPB-6XMRP-XTJ9D
OFFICE HOGAR Y EMPRESAS 2013	PC ABOGADO	9N3FX-K6VK6-KC79Y-PGB4W-JFDTQ
OFFICE HOGAR Y EMPRESAS 2016	PC CONTADOR	KC2DN-K8YJ3-9BXYX-GX2R8-F3KVX

Fuente: propia

Ilustración 15 Licencia del Sistema de Información Financiera del Software Max Versión 2013.0



Fuente: propia

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

- Se observa el cumplimiento de los objetivos establecidos en el Plan de Acción de la Empresa.
- Mediante la matriz establecida, se hace el seguimiento a cada uno de los planes de mejoramiento vigencia 2019 suscrito con la Contraloría Municipal, se evidencia la implementación de las acciones correctivas y el mantenimiento de las mismas como fue la entrega del PETI como dice el plan de mejoramiento 2019.
- Se observa el cumplimiento con el Sistema de Gestión y Salud en el Trabajo.

En el informe de Control Interno se indican las siguientes acciones de mejora:

- Teniendo en cuenta la emergencia sanitaria, económica y social producto de la pandemia por el COVID-19, las tareas correspondientes a la organización y digitalización del archivo de la empresa, para dar cumplimiento al plan de acción se suspenden desde el mes de marzo de 2020. Por lo tanto, se deberán reanudar las acciones correspondientes, de acuerdo a las disposiciones adoptadas por la empresa.
- Revisar antes de cada informe de comité asesor de buen gobierno el cumplimiento a los planes y procedimientos vigentes.

11. 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.

11.1. Contraloría Municipal

En el informe de Auditoría Modalidad Regular vigencia 2019, la Contraloría Municipal estableció un (1) hallazgo administrativo con presunta incidencia disciplinaria. Con el cual se suscribió plan de mejoramiento.

Ilustración 16 Informe de auditoría modalidad regular 2019

**3. CUADRO DE HALLAZGOS**

No.	TIPO DE HALLAZGO				
	Administrativa	Disciplinaria	Fiscal	Sancionatoria	Penal
1	✓	✓	-	-	-
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

Fuente: Informe de auditoría modalidad regular

**Hallazgo No. 1:** No se evidencia el Plan de Tratamiento de Riesgo de Seguridad Digital que permita evaluar y tomar acciones correctivas para minimizar la posibilidad de que se materialicen.

En atención al hallazgo, se suscribió el correspondiente plan de mejoramiento

Fuente: Plan de mejoramiento Aguas de Palmira S.A. E.S.P.

12. 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 salarios, cesantías, y demás prestaciones de ley.

14. 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 2020.

La empresa Aguas de Palmira S.A. E.S.P., realizó seis (6) contratos de apoyo a la gestión, los cuales se relacionan en la siguiente tabla:

Tabla 29. Relación contratos de prestación de servicios celebrados en el año 2020

No. PROCESO SECOP	No CONTRATO	OBJETO DEL CONTRATO	NOMBRE DEL CONTRATISTA	PERIODO
AP-01-2020	AP-01-2020	Prestar sus servicios profesionales como apoyo al componente técnico operativo y asesoría técnica a la empresa, hasta por el término del presente contrato.	Krister Samantha Betancourt Campero	07/01/2020 30/06/2020
AP-02-2020	AP-02-2020	Prestar los servicios de 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.	Comercializadora Interfase S.A.	09/01/2020 28/12/2020
AP-03-2020	AP-03-2020	Prestar sus servicios profesionales como apoyo al componente técnico operativo y asesoría técnica a la empresa, hasta por el término del presente contrato.	Krister Samantha Betancourt Campero	01/07/2020 28/12/2020
AP-04-2020	AP-04-2020	Prestar sus servicios técnicos en la actualización de contenidos de la página Web de la empresa - www.aguasdepalmira.com	Diego Fernando Donatres Giraldo	02/10/2020 28/12/2020
AP-05-2020	AP-05-2020	Prestar el servicio de pauta publicitaria en emisora con frecuencia digital, publicitar la campaña "ahorro de agua en las casas, cerrando los grifos" mensaje de aguas de Palmira".	Diego Fernando Escobar Sánchez	15/10/2020 28/12/2020
AP-06-2020	AP-06-2020	Prestar el servicio de divulgación de mensajes institucionales en medio de comunicación televisivo de la campaña "ahorro de agua en las casas, cerrando los grifos" mensaje de aguas de Palmira".	Canal Telepalmar S.A.S.- Daniel Felipe Duarte Quintero	12/11/2020 28/12/2020

Fuente: propia

15. 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, así mismo, la empresa se encuentra al día con todos los pagos relacionados con seguridad, salud y aportes parafiscales.

Igualmente, se dio cumplimiento con la totalidad de los informes a los entes de control de orden Municipal y Nacional como la Contaduría General de la Nación, la Auditoría General de la Nación y el DANE.

16. 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 principalmente en hacer cumplir por parte del Operador Aquaoccidente S.A E.S. P, los compromisos técnicos, administrativos y sociales, adquiridos en el Contrato de Operación, Términos de referencia y Anexo Técnico Operativo (ATO).

No obstante, mediante Junta Directiva del 05 de agosto de 2020, se aprobó la incorporación de nuevos rubros al presupuesto, con el fin de que Aguas de Palmira S.A. E.S.P. considerando el marco de su objeto social, que es garantizar la prestación del servicio de acueducto y alcantarillado en el municipio de Palmira, apoyara los acueductos rurales con pequeñas intervenciones que permitan mejorar el suministro de agua potable en esta zona.

Ilustración 17 Visita acueductos rurales



Fuente: propia

17. 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 comité Asesor de Buen Gobierno con corte al 31 de diciembre del año 2020

La Empresa de Acueducto y Alcantarillado Aguas DE Palmira S.A. 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 a 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 se hizo seguimiento a:

- Cumplimiento de las Normas Estatutarias.
- Seguimiento al Plan de Acción año 2020.
- Seguimiento al Mapa de Riesgos.
- Seguimiento a los planes y políticas de la empresa.
- Seguimiento a los planes de mejoramiento suscritos con la Contraloría.

Así mismo, el informe cuenta con las siguientes consideraciones:

- El informe de Sistema de Control Interno se ajusta a la normatividad vigente indicada en la Ley 87 de 1993 y los Estatutos Sociales, el cual hace parte integral del Informe del Comité Asesor de Buen Gobierno.

Con corte al 31 de diciembre de 2020 se tienen dos acciones populares en curso así:

### **ACCIONES POPULARES**

#### **Acción Popular 1:**

**Accionantes:** Pedro Madroñero y Otros, Habitantes del Barrio Montecarlo; Palmira, Valle del Cauca.

**Accionados:** Municipio de Palmira, Aguas de Palmira S.A. E.S.P. y otros  
Juzgado 13 Administrativo Oral del Circuito de Cali.

**Número de Radicación:** 76001333301320180025500

**Pretensiones:** Implementar la canalización del Zanjón de Zamorano, evitar el daño contingente, hacer cesar el peligro, la amenaza, mediante acciones transitorias que permitan mitigar el riesgo de inundación mientras se canaliza el zanjón.

**Estado:** Al 07 de octubre de 2020, actualizaron correos para notificaciones por email – 1 adjunto CVC-BYRON HERNANDO DELGADO-JC

#### **Acción Popular 2:**

**Accionantes:** Leónidas Murillo y Otros, Habitantes Vereda Piles; Palmira, Valle del Cauca

**Accionados:** Municipio de Palmira, Aguas de Palmira S.A. E.S.P. y otros  
Juzgado 10 Administrativo Oral del Circuito de Cali.

**Número de Radicación:** 76001333301020180025700

**Pretensión:** Reubicación de los Habitantes de la vereda, Asistencia por parte del Municipio de Palmira, para empezar la asistencia ante la crisis humanitaria por falta de líquido vital, asistencia médica, sanitaria y vivienda digna.

**Estado:** Al 07 de octubre de 2020, actualizaron correos para notificaciones por email – 1 adjunto CVC-BYRON HERNANDO DELGADO-JC

#### **ACCIONES DE TUTELA**

**Proceso:** Acción de Tutela, Primera Instancia. - Juzgado Primero de pequeñas causas

**Auto:** 0959 – mayo 28 de 2020

**Radicado No.:** 76-520-41-89-001-2020-00177-00.

**Accionante:** EDUARDO ALFONSO CORREA VALENCIA

**Accionado:** AGUAS DE PALMIRA S.A

**Sentencia:** NEGADA – junio 10 de 2020

**Fallo impugnado – junio 17 de 2020**

**Sentencia:** NEGADA – agosto 21 de 2020

**Trámite:** Acción de Tutela - Juzgado Quinto Civil municipal

**Auto:** Interlocutorio No. 390 - junio 25 de 2020

**Radicado:** 765204003005-2020-00113-00

**Accionante:** ANGIE YULIETH VILLANUEVA ZAMBRANO

**Accionado:** AQUAOCCIDENTE S.A. E.P.S y AGUAS DE PALMIRA S.A. E.S.P

**Sentencia:** PRIMERO: de julio 08 de 2020 - TUTELAR los Derechos Fundamentales a los Servicios públicos domiciliarios esenciales y vivienda digna de la señora Angie Yulieth Villanueva Zambrano.

**SEGUNDO:** Ordenar a Aquaoccidente S.A. E.P.S.

**TERCERO:** Ordenar a la Alcaldía Municipal de Palmira - valle del cauca

Aquaoccidente a través del Plan de Obras e Inversiones ejecutó las actividades correspondientes para dar cumplimiento al fallo de la sentencia.

**Trámite:** Acción de tutela – Juzgado quinto civil del circuito

**Auto Interlocutorio** 1ª Instancia No. 281 – octubre 29 de 2020

**Accionante:** EDUARDO ALFONSO CORREA VALENCIA

**Accionado:** SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

**Radicación:** 76 520 3103 005 2020 00076-00

**Sentencia concedida – 12 de noviembre de 2020**

**Fallo impugnado – 19 de noviembre de 2020**

**Sentencia confirmando fallo impugnado – 15 diciembre de 2020 – Tribunal Superior de Buga.**

- La empresa por su naturaleza, debe reportar lo establecido para las empresas de régimen especial en el SECOP II, que es solo para la publicación, es por ello, que a partir del mes de julio del año 2018 los contratos de la empresa cumplen con esta actividad. Además, siempre se han publicado los contratos en la página web de Aguas de Palmira, al igual que la publicación del Plan Anual de adquisiciones.
- El Contador y el Revisor Fiscal, presentan los estados financieros y certifican estar al día con las conciliaciones contables y presupuestales al corte de diciembre 31 de 2020.
- La ingeniera Samantha indica que Aguas de Palmira S.A. E.S.P realiza el monitoreo de las obligaciones del Contrato de Operación, Anexo Técnico Operativo - ATO y términos

de referencia mediante los informes de supervisión bimestrales y trimestrales que envía la firma supervisora (Ver DRIVE – Archivo Área técnica – Informes de supervisión – Año 2020), además implementa las matrices de seguimiento elaboradas por la empresa en donde se recolecta la información suministrada por el supervisor.

Adicional a la implementación de las matrices de seguimiento, Aguas de Palmira S.A. E.S.P, convoca a comités técnicos y fiduciarios, mesas de trabajo con la firma supervisora y/o Aquaoccidente y visitas a terreno.

- También se indica que se realizó seguimiento a los siguientes documentos:
  - ✓ Seguimiento al Plan Anticorrupción vigencia 2020 primer y segundo semestre.
  - ✓ Seguimiento a las políticas ambientales de la empresa.
  - ✓ Seguimiento al Plan de Acción Vigencia 2020 primer y segundo semestre.
  - ✓ Seguimiento al Plan de Incentivos.
  - ✓ Seguimiento al Código de integridad.
  - ✓ Seguimiento a los planes de mejoramiento suscritos con la contraloría.

#### 18. Estados financieros y estados de resultados de la Empresa con corte a 31 de diciembre de 2020

Los estados financieros fueron elaborados conforme a las Normas Internacionales expedidas por la Contaduría General de la Nación con la resolución 414 de 2014 y sus modificaciones.

##### 18.1. Estado de situación financiera individual con corte al 31 de diciembre 2020.

Los activos de la empresa suman un total de \$4.360.518.484,20, conformado por:

- Activo corriente	\$1.150.737.989,47
- Activo no corriente	\$ 15.846.749,00
- Otros Activos	\$3.193.933.745,73

Los pasivos o deudas de la empresa corresponden solo a pasivo corriente por \$66.396.064,50 conformado por:

- Prestamos por pagar	\$ 0
- Cuentas por pagar	\$25.570.166,50

El grupo de las cuentas por pagar corresponde a las deudas por adquisición de bienes y servicios recursos de terceros, descuentos de nómina, impuestos por pagar como retención en la fuente e IVA también se relacionan los beneficios a los empleados a corto plazo como son las cesantías, interés a las cesantías, vacaciones, prima de vacaciones, prima de servicios, prima de navidad, bonificaciones y descuentos de nómina.

Cifras en pesos Colombianos \$	31/12/2020	31/12/2019	VARIACIÓN
Descuentos de nomina	\$1.957.500,00	\$258.400,00	\$ 1.699.100,00
Retencion en la fuente e impuesto de timbre	\$2.524.365,58	\$2.670.734,00	-\$ 146.368,42
Impuestos contribuciones y tasas	\$0,00	\$1.688,00	-\$ 1.688,00
Impuesto al valor agregado IVA	\$20.479.791,92	\$19.599.277,44	\$ 880.514,48
Otras cuentas por pagar SENA ICBF	\$608.509,00	\$624.400,00	-\$15.891,00
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 25.570.166,50</b>	<b>\$ 23.154.499,44</b>	<b>\$ 2.415.667,06</b>

- Beneficios empleados corto plazo \$40.825.898,00

Se detalla el concepto de beneficios a los empleados a corto plazo

Cifras en pesos Colombianos \$	31/12/2020	31/12/2019	VARIACIÓN
Cesantias	\$ 16,366,635.00	\$ 18,360,990.00	-\$ 1,994,355.00
Interes a las cesantías	\$ 1,963,996.00	\$ 2,203,319.00	-\$ 239,323.00
Vacaciones	\$ 5,531,251.00	\$ 5,654,321.00	-\$ 123,070.00
Prima de vacaciones	\$ 5,531,251.00	\$ 5,654,321.00	-\$ 123,070.00
Prima de servicios	\$ 3,177,893.00	\$ 3,415,488.00	-\$ 237,595.00
Bonificaciones (Servicios prestados y recrea	\$ 4,429,472.00	\$ 4,395,155.00	\$ 34,317.00
Aportes a riesgos laborales	\$ 75,500.00	\$ 5,300.00	\$ 70,200.00
Aportes a fondos de pensiones	\$ 2,301,000.00	\$ 707,200.00	\$ 1,593,800.00
Aportes a seguridad social en salud	\$ 650,600.00	\$ 1,061,400.00	-\$ 410,800.00
Aportes a cajas de compensación	\$ 798,300.00	\$ 511,900.00	\$ 286,400.00
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 40,825,898.00</b>	<b>\$ 41,969,394.00</b>	<b>\$ (1,143,496.00)</b>

- Patrimonio: La cuenta tiene un saldo de \$4.294.122.419.70 conformado por:

Cifras en pesos Colombianos \$	31/12/2020	31/12/2019	VARIACIÓN
Capital suscrito y pagado	\$3,650,980,000.00	\$3,650,980,000.00	\$ 0.00
Reservas de Ley	\$77,324,226.60	\$77,324,226.60	\$ 0.00
Resultado del ejercicio	\$5,814,297.88	-\$21,235,808.97	\$ 27,050,106.85
Resultado ejercicios anteriores	\$560,003,895.22	\$581,138,673.19	-\$21,134,777.97
<b>TOTAL</b>	<b>\$4,294,122,419.70</b>	<b>\$4,288,207,090.82</b>	<b>\$5,915,328.88</b>

De igual forma se encuentran presentes las cuentas de orden deudoras y las cuentas de orden acreedoras.

- Cuentas de Orden Deudoras

Corresponde a los bienes de infraestructura de acueducto y alcantarillado entregados al operador AQUAOCIDENTE S.A. E.S.P. valores actualizados a octubre de 2020 con acta de conciliación entre la Supervisión y el operador Aquaoccidente SA ESP, y registrada por el Municipio de Palmira, esta actualización es semestral, igualmente se revelan el saldo de los valores que se están consignando mensualmente en la subcuenta 5, en la entidad financiera Fiduciaria Colpatria S.A., estos recursos son del Municipio para la construcción de la PTAR, a los cuales se le hace seguimiento de control a los valores que se depositan

Cifras en pesos Colombianos \$	31/12/2020	31/12/2019	VARIACIÓN
Bienes entregados a terceros	\$262,880,245,740.00	\$246,264,329,203.00	\$ 16,615,916,537.00
Otras cas deudoras de control Subcta 5 Colpa	\$43,546,202,307.87	\$36,969,071,256.20	\$6,577,131,051.67
	<b>\$306,426,448,047.87</b>	<b>\$283,233,400,459.20</b>	<b>\$23,193,047,588.67</b>

- Cuentas de orden acreedoras

Corresponde a los bienes de la infraestructura de acueducto y alcantarillado recibidos al MUNICIPIO DE PALMIRA, valor que se actualizó con acta de conciliación de bienes afectos a los servicios de octubre 31 de 2020, son los siguientes valores:

Cifras en pesos colombianos \$	30/12/2020	30/12/2019	VARIACIÓN
Bienes recibidos de terceros	\$262.880.245.740,00	\$246.264.329.203,00	\$ 16.615.916.537,00
Contratos pendientes de ejecución	\$0,00	\$0,00	\$0,00
	<b>\$262.880.245.740,00</b>	<b>\$246.264.329.203,00</b>	<b>\$16.615.916.537,00</b>

**ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA INDIVIDUAL**  
Periodos contables terminados el 31 diciembre de 2020 y 31 diciembre de 2019  
(Valores expresados en pesos Colombianos \$)

	NOTAS	31/12/2020		31/12/2019		VARIACION	
			%		%	\$	%
<b>ACTIVO CORRIENTE</b>							
EFFECTIVO Y EQUIVALENTE AL EFEC	5	1.150.294.470,54	26,38%	88.909.942,53	2,04%	1.061.384.528,01	14779,66%
INVERSIONES E INSTRUMENTOS DER	6	-	0,00%	1.098.505.698,00	25,23%	(1.098.505.698,00)	-15296,57%
CUENTAS POR COBRAR	8	443.518,93	0,01%	1.296.184,00	0,03%	(852.665,07)	-11,87%
<b>TOTAL ACTIVO CORRIENTE</b>		<b>1.150.737.989,47</b>	<b>26,39%</b>	<b>1.188.711.824,53</b>	<b>27,31%</b>	<b>(37.973.835,06)</b>	<b>-528,78%</b>
<b>ACTIVO NO CORRIENTE</b>							
MUEBLES ENSERES Y EQUIPO DE OF	10	17.313.645,00	0,40%	17.313.645,00	0,40%	-	0,00%
EQUIPOS DE COMUNICACION Y COMP	10	37.245.875,00	0,85%	37.245.875,00	0,86%	-	0,00%
DEPRECIACION ACUMULADA (CR)	10	(38.712.771,00)	-0,89%	(32.942.890,00)	-0,76%	(5.769.881,00)	-80,34%
<b>TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE</b>		<b>15.846.749,00</b>	<b>0,36%</b>	<b>21.616.630,00</b>	<b>0,50%</b>	<b>(5.769.881,00)</b>	<b>-80,34%</b>
<b>OTROS ACTIVOS</b>							
ANTICIPOS Y SALDOS A FAVOR POR	7-35	178.051.746,40	4,08%	127.297.743,36	2,92%	50.754.003,04	706,74%
DERECHOS	14	3.350.980.000,00	76,85%	3.350.980.000,00	76,97%	-	0,00%
SOFTWARE	14	13.842.000,00	0,32%	13.842.000,00	0,32%	-	0,00%
AMORTIZACION ACUMULADA DE INTA	14	(348.940.000,67)	-8,00%	(349.111.098,67)	-8,02%	171.098,00	2,38%
<b>TOTAL OTROS ACTIVOS</b>		<b>3.193.933.745,73</b>	<b>73,25%</b>	<b>3.143.008.644,69</b>	<b>72,20%</b>	<b>50.925.101,04</b>	<b>709,13%</b>
<b>TOTAL ACTIVO</b>		<b>4.360.518.484,20</b>	<b>100,00%</b>	<b>4.353.337.099,22</b>	<b>100,00%</b>	<b>7.181.384,98</b>	<b>100,00%</b>
<b>CUENTAS DE ORDEN DEUDORAS</b>	26	306.426.448.047,87		283.233.400.459,20		23.193.047.588,67	
<b>CUENTAS DE ORDEN DEUDORAS POR EL CONTRA</b>		(306.426.448.047,87)		(283.233.400.459,20)		(23.193.047.588,67)	
<b>PASIVO CORRIENTE</b>							
PRESTAMOS POR PAGAR		-	0,00%	6.114,96	0,00%	(6.114,96)	-0,09%
CUENTAS POR PAGAR	21	25.570.166,50	0,59%	23.154.499,44	0,53%	2.415.667,06	33,64%
BENEFICIOS A LOS EMPLEADOS	22	40.825.898,00	0,94%	41.969.394,00	0,96%	(1.143.496,00)	-15,92%
<b>TOTAL PASIVO CORRIENTE</b>		<b>66.396.064,50</b>	<b>1,52%</b>	<b>65.130.008,40</b>	<b>1,50%</b>	<b>1.266.056,10</b>	<b>17,63%</b>
<b>TOTAL PASIVO</b>		<b>66.396.064,50</b>	<b>1,52%</b>	<b>65.130.008,40</b>	<b>1,50%</b>	<b>1.266.056,10</b>	<b>17,63%</b>
<b>PATRIMONIO INSTITUCIONAL</b>							
Capital autorizado		8.000.000.000,00		8.000.000.000,00		-	0,00%
Capital por suscribir (Db)	27	4.349.020.000,00		4.349.020.000,00		-	0,00%
capital suscrito y pagado	27	3.650.980.000,00	83,73%	3.650.980.000,00	83,87%	-	0,00%
Reservas de Ley	27	77.324.226,60	1,77%	77.324.226,60	1,78%	-	0,00%
Resultado del ejercicio	27	5.814.297,88	0,13%	(21.235.808,97)	-0,49%	27.050.106,85	376,67%
resultados de ejercicios anter	27	560.003.895,22	12,84%	581.138.673,19	13,35%	(21.134.777,97)	-294,30%
<b>TOTAL PATRIMONIO</b>		<b>4.294.122.419,70</b>	<b>98,48%</b>	<b>4.288.207.090,82</b>	<b>98,50%</b>	<b>5.915.328,88</b>	<b>82,37%</b>
<b>TOTAL PASIVO MÁS PATRIMONIO</b>		<b>4.360.518.484,20</b>	<b>100,00%</b>	<b>4.353.337.099,22</b>	<b>100,00%</b>	<b>7.181.384,98</b>	<b>100,00%</b>
<b>CUENTAS DE ORDEN ACREEDORAS</b>	26	(262.880.245.740,00)		(246.264.329.203,00)		(16.615.916.537,00)	
<b>CUENTAS DE ORDEN ACREEDORAS POR CONTRA</b>		(262.880.245.740,00)		(246.264.329.203,00)		(16.615.916.537,00)	

## 18.2. Estado de resultados

Estado de resultado integral individual del 01 de enero al 31 de diciembre de 2020

**INGRESOS:** Los ingresos de la empresa corresponden a la facturación efectuada al operador contratado para la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y actividades complementarias Aquaoccidente:

- Ingresos operacionales: \$416.431.728,80

Cifras en pesos Colombianos \$	01/01/2020 a	01/01/2019 a	VARIACIÓN
	31/12/2020	31/12/2019	
Ingresos para costos y gastos de administración	\$412.792.548,00	\$397.680.684,00	\$ 15.111.864,00
Excedente de Supervision contrato operación	\$3.639.180,80	\$5.807.237,80	-\$ 2.168.057,00
<b>TOTAL</b>	<b>\$416.431.728,80</b>	<b>\$403.487.921,80</b>	<b>\$12.943.807,00</b>

- Ingresos diversos: Corresponden a sobrantes del ajuste a la centena en las declaraciones tributarias y recuperaciones por el pago de una incapacidad que la EPS Coomeva reconoció por mayor valor al esperado:

Cifras en pesos Colombianos \$	01/01/2020 a	01/01/2019 a	VARIACIÓN
	31/12/2020	31/12/2019	
Sobrantes	\$6,842.27	\$5,215.14	\$ 1,627.13
Recuperaciones	\$45,606.00	\$0.00	\$ 45,606.00
<b>TOTAL</b>	<b>\$52,448.27</b>	<b>\$5,215.14</b>	<b>\$47,233.13</b>

- Ingresos financieros: En este concepto se encuentran los recursos que ingresaron por rendimientos de la cuenta de ahorros, en Bancolombia S.A., AV Villas y Fiduexcedentes cartera colectiva con Bancolombia S.A, los que se vieron disminuidos

considerablemente por la baja en las tasas de intereses y el traslado de dineros de la cuenta de cartera colectiva de Fiduxcedentes de Bancolombia a cuenta de ahorros por la volatilidad que generó la pandemia en los mercados de valores.

Cifras en pesos Colombianos \$	01/01/2020 a 31/12/2020	01/01/2019 a 31/12/2019	VARIACIÓN
Intereses cuenta ahorros Bancolombia	\$18.893.198,16	\$520.638,36	\$ 18.372.559,80
Cartera colectiva fiduexcedentes	\$7.186.808,13	\$28.851.740,13	-\$ 21.664.932,00
Cuenta ahorros Rentavillas	\$0,00	\$995.169,99	-\$ 995.169,99
Cuenta ahorros Av Villas reserva legal	\$7.806,65	\$389.007,59	-\$ 381.200,94
CDT Deceval	\$0,00	\$12.470.000,00	-\$ 12.470.000,00
<b>TOTAL</b>	<b>\$26.087.812,94</b>	<b>\$43.226.556,07</b>	<b>-\$17.138.743,13</b>

**GASTOS:** En este concepto se encuentran los recursos utilizados para el normal funcionamiento de la Compañía, incluyen gastos de sueldos y salarios, contribuciones efectivas y prestaciones sociales, honorarios, gastos generales, Impuestos contribuciones y tasas

- Gastos de administración, de operación y de ventas:

Cifras en pesos Colombianos \$	01/01/2020 a 31/12/2020	01/01/2019 a 31/12/2019	VARIACION
Sueldos, salarios	\$194.555.908,00	\$190.204.879,00	\$ 4.351.029,00
Contribuciones imputadas (Incapacidades)	\$0,00	\$71.341,00	-\$ 71.341,00
Contribuciones efectivas de nomina	\$40.100.600,00	\$46.710.600,00	-\$ 6.610.000,00
Aportes sobre la nomina	\$3.468.400,00	\$7.877.700,00	-\$ 4.409.300,00
Prestaciones sociales	\$74.257.907,00	\$61.671.055,00	\$ 12.586.852,00
Gastos de personal diversos	\$701.460,00	\$110.088.890,00	-\$ 109.387.430,00
Gastos generales	\$104.861.727,91	\$32.692.865,26	\$ 72.168.862,65
Impuestos contribuciones y tasas	\$8.480.230,27	\$8.831.200,28	-\$ 350.970,01
<b>GASTOS DE ADMINISTRACION Y OPERACION</b>	<b>\$426.426.233,18</b>	<b>\$458.148.530,54</b>	<b>-\$31.722.297,36</b>

La disminución de la cuenta Gastos de Personal Diversos corresponde a que los honorarios se estaban contabilizando en esta cuenta y la contaduría general de la nación estableció que se debe contabilizar en la cuenta de gastos generales 5.1.11.79 por eso de aprecia el incremento en la cuenta de Gastos Generales

- Deterioro, depreciaciones, amortizaciones y provisiones: La clasificación de los gastos depreciaciones de las propiedades, planta y equipo y la amortización de los derechos y software, es la siguiente:

Cifras en pesos Colombianos \$	01/01/2020 a 31/12/2020	01/01/2019 a 31/12/2019	VARIACIÓN
Depreciación Muebles enseres y equipo	\$1.621.368,00	\$1.621.368,00	\$ 0,00
Depreciación Equipos de comunicación y	\$3.977.415,00	\$5.984.118,00	-\$ 2.006.703,00
Amortización Software	\$0,00	\$1.118.433,00	-\$ 1.118.433,00
<b>TOTAL</b>	<b>\$5.598.783,00</b>	<b>\$8.723.919,00</b>	<b>-\$3.125.136,00</b>

- Otros gastos: Los gastos diversos presentados en el estado de resultados individual para el periodo contable reportado es la siguiente:

Cifras en pesos Colombianos \$	01/01/2020 a 31/12/2020	01/01/2019 a 31/12/2019	VARIACIÓN
Intereses adquisición de bienes y servicios	\$22.975,47	\$37.535,38	-\$ 14.559,91
Comisiones y gastos bancarios	\$1.920.837,30	\$1.152.672,06	\$ 768.165,24
Impuesto a las ganancias corrientes	\$2.736.000,00	\$0,00	\$ 2.736.000,00
Otros gastos diversos	\$52.863,18	\$5.045,00	\$ 47.818,18
<b>TOTAL</b>	<b>\$4.732.675,95</b>	<b>\$1.195.252,44</b>	<b>\$3.537.423,51</b>

La mayor variación corresponde al Impuesto a las ganancias corriente que el año pasado por dar perdida no se generó este impuesto.

**IMPUESTO A LAS GANANCIAS:** El impuesto a las ganancias diligenciar en consideración con la relevancia y materialidad para la entidad, los anexos necesarios para una adecuada revelación, para lo cual puede utilizar los anexos de apoyo propuestos (Excel), así:

- Impuestos corrientes y diferidos:

TOTAL POR IMPUESTOS CORRIENTES Y DIFERIDOS	31/12/2020	31/12/2019	VARIACIÓN
Anticipo sobre la renta	\$0,00	\$0,00	\$ 0,00
Retención en la fuente	\$0,00	\$0,00	\$ 0,00
Saldo a favor en liquidaciones privadas	\$178.051.746,40	\$127.297.743,36	\$ 50.754.003,04
Anticipo contribucion especial	\$0,00	\$0,00	\$ 0,00
Saldo a favor de impuesto a las ventas	\$0,00	\$0,00	\$ 0,00
Anticipo de impuesto de industria y comercio	\$0,00	\$0,00	\$ 0,00
<b>TOTAL</b>	<b>\$178.051.746,40</b>	<b>\$127.297.743,36</b>	<b>\$50.754.003,04</b>

- Impuesto a las ganancias 2020:

Cifras en pesos Colombianos \$	31/12/2020	31/12/2019	VARIACIÓN
Total ingresos 2020	\$442.571.990,01	\$446.831.893,01	-\$ 4.259.903,00
Total gastos 2020	-\$434.021.692,13	-\$468.067.701,98	\$ 34.046.009,85
Impuesto a las ganancias corrientes	-\$2.736.000,00	\$0,00	-\$ 2.736.000,00
<b>TOTAL</b>	<b>\$5.814.297,88</b>	<b>-\$21.235.808,97</b>	<b>\$27.050.106,85</b>

**ESTADO DEL RESULTADO INTEGRAL INDIVIDUAL**

Periodos contables terminados el 31 diciembre de 2020 y 31 diciembre de 2019  
(Valores expresados en pesos Colombianos \$)

	NOTAS	01/01/2020 a		01/01/2019 a		VARIACION	
		31/12/2020	%	31/12/2019	%	\$	%
<b>INGRESOS OPERACIONALES</b>							
Ingresos para Costos y Gastos	28	412.792.548,00	99%	397.680.684,00	99%	15.111.864	117%
Supervision contrato de operac	8	3.639.180,80	1%	5.807.237,80	1%	(2.168.057)	-17%
<b>TOTAL INGRESOS OPERACIONALES</b>		<b>416.431.728,80</b>	<b>100%</b>	<b>403.487.921,80</b>	<b>100%</b>	<b>12.943.807</b>	<b>100%</b>
<b>GASTOS</b>							
DE ADMINISTRACION Y OPERACION	29	426.426.233,18	98,70%	458.148.530,54	98,13%	(31.722.297)	91,03%
DEPRECIACION PROPIEDADES PLANT	29	5.598.783,00	1,30%	7.605.486,00	1,63%	(2.006.703)	5,76%
AMORTIZACION DE ACTIVOS INTANG	12	-	0,00%	1.118.433,00	0,24%	(1.118.433)	3,21%
<b>TOTAL GASTOS OPERACIONALES</b>		<b>432.025.016,18</b>	<b>100,00%</b>	<b>466.872.449,54</b>	<b>100,00%</b>	<b>(34.847.433)</b>	<b>100,00%</b>
Utilidad (Perdida) operacional		(15.593.287,38)	-3,74%	(63.384.527,74)	-15,71%	47.791.240	369,22%
<b>OTROS INGRESOS</b>							
FINANCIEROS	26	26.087.812,94	99,80%	43.226.556,07	99,73%	(17.138.743)	99,62%
Sobrantes	28	6.842,27	0,03%	5.215,14	0,01%	1.627	-0,01%
Recuperaciones	28	-	0,00%	105.000,00	0,24%	(105.000)	0,61%
Otros ingresos diversos	28	45.606,00	0,17%	7.200,00	0,02%	38.406	-0,22%
		26.140.261,21	100,00%	43.343.971,21	100,00%	(17.203.710)	100,00%
<b>OTROS EGRESOS</b>							
COMISIONES	29	1.943.812,77	97,35%	1.190.207,44	99,58%	753.605	94,03%
OTROS GASTOS DIVERSOS	29	52.863,18	2,65%	5.045,00	0,42%	47.818	5,97%
		1.996.675,95	100,00%	1.195.252,44	100,00%	801.424	100,00%
<b>TOTAL OTROS INGRESOS Y EGRESOS</b>		<b>24.143.585,26</b>	<b>100,00%</b>	<b>42.148.718,77</b>	<b>100,00%</b>	<b>(18.005.134)</b>	<b>100,00%</b>
<b>UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS</b>		<b>8.550.297,88</b>		<b>(21.235.808,97)</b>		<b>29.786.107</b>	
Impuesto sobre la renta y comp	29	2.736.000,00		-		2.736.000	
		2.736.000,00		-		2.736.000	
<b>Utilidad o Perdida del Ejercicio despues de im</b>	<b>35</b>	<b>5.814.297,88</b>		<b>(21.235.808,97)</b>		<b>27.050.107</b>	

19. Ejecución presupuestal al 31 de diciembre de 2020

**Ejecución Presupuestal de ingresos**

Presupuesto definitivo

- Total Presupuesto de ingresos	\$1.586.638.984,51
- Rendimientos financieros	\$ 26.301.191,94
- Ingresos por operación costos y gastos y supervisión	\$ 415.758.461,04
- Disponibilidad inicial	\$1.144.579.331,53

Recaudo presupuesto de ingresos al 31 de diciembre de 2020

- Total Presupuesto de ingresos	\$1.586.638.984,51
- Rendimientos financieros	\$ 26.301.191,94
- Ingresos por operación costos y gastos y supervisión	\$ 415.758.461,04
- Disponibilidad inicial	\$1.144.579.331,53

EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO AGUAS DE PALMIRA S.A. E.S.P		
900.596.967-9		dic-20
NOMBRE	DEFINITIVO	RECAUDO/ACU
<b>PRESUPUESTO DE INGRESOS Y TESO</b>	<b>1,586,638,984.51</b>	<b>1,586,638,984.51</b>
<b>INGRESOS NO TRIBUTARIOS POR EJ</b>	<b>442,059,652.98</b>	<b>442,059,652.98</b>
Otros intereses	26,301,191.94	26,301,191.94
Rendimientos financieros	26,301,191.94	26,301,191.94
Otros ingresos no tributarios	415,758,461.04	415,758,461.04
<b>INGRESOS POR OPERACIÓN</b>	<b>415,758,461.04</b>	<b>415,758,461.04</b>
SUPERVISION	4,679,279.80	4,679,279.80
IVA Supervision	188,737.00	188,737.00
Retefuente Supervision SSF	128,552.00	128,552.00
<b>PARA COSTOS Y GASTOS DE OPERAC</b>	<b>390,088,957.86</b>	<b>390,088,957.86</b>
IVA Costos y gastos operacion	11,110,999.40	11,110,999.40
Retefuente Costos y gastos ope	7,567,863.38	7,567,863.38
Reteiva costos y gastos SSF	1,960,764.60	1,960,764.60
Reteiva Supervision SSF	33,307.00	33,307.00
<b>Disponibilidad inicial</b>	<b>1,144,579,331.53</b>	<b>1,144,579,331.53</b>

### Ejecución Presupuestal de Gastos

#### Presupuesto definitivo

- Total Presupuesto de Gastos	\$1.586.638.984,45
- Disponibilidades acumuladas	\$ 483.703.604,97
- Presupuesto disponible	\$1.102.935.379,48
- Total pagos acumulados	\$ 377.307.092,00

#### Disponibilidades presupuestales

- Gastos de personal asociados a la nómina	\$ 259.941.954,00
- Honorarios	\$ 85.908.490,00
- Contribuciones inherentes a la nómina	\$ 59.588.079,00
- Aportes sobre la nómina ICBF SENA	\$ 3.465.200,00
- Gastos Generales	\$ 81.711.935,97
- Cuota de auditaje	\$ 1.884.445,30

#### Disponible

- Gastos de personal asociados a la nómina	\$ 8.299.480,00
- Honorarios	\$ 35.474.635,46
- Contribuciones inherentes a la nómina	\$ 2.154.023,00
- Aportes sobre la nómina ICBF SENA	\$ 3.656.873
- Gastos Generales	\$1.053.350.368.02
- Cuota de auditaje	\$ 986.743.116.15

EJECUCION PRESUPUESTAL DE GASTOS				
dic-20				
NOMBRE	DEFINITIVO	DISPON/ACU	DISPONIBLE	PAGOS/ACU
CUENTAS DE PRESUPUESTO Y TESORERÍA	1,586,638,984.45	483,703,604.97	1,102,935,379.48	461,090,973.97
PRESUPUESTO DE GASTOS DE FUNCIONAMIENTO	1,586,638,984.45	483,703,604.97	1,102,935,379.48	461,090,973.97
GASTOS DE PERSONAL POR EJECUTAR (DB)	449,488,734.46	399,903,723.00	49,585,011.46	377,307,092.00
Servicios personales asociados a la nómina – Sueld	259,241,434.00	250,941,954.00	8,299,480.00	248,977,958.00
Sueldos	182,096,104.00	182,096,104.00	-	182,096,104.00
Sueldos de Vacaciones	16,798,002.00	16,798,002.00	-	16,798,002.00
Intereses a las cesantías	2,313,789.00	2,006,347.00	307,442.00	42,351.00
Bonificación	4,315,609.00	-	4,315,609.00	-
Bonificación especial por recreacion	2,164,745.00	1,657,060.00	507,685.00	1,657,060.00
Prima de Navidad	16,522,782.00	16,137,500.00	385,282.00	16,137,500.00
Prima de servicios	8,056,095.00	8,056,095.00	-	8,056,095.00
Prima de vacaciones	15,112,168.00	13,422,419.00	1,689,749.00	13,422,419.00
Prima o subsidio de alimentacion	759,902.00	709,180.00	50,722.00	709,180.00
Auxilio de transporte	1,172,664.00	1,104,031.00	68,633.00	1,104,031.00
Bonificación por servicios prestados	9,929,574.00	8,955,216.00	974,358.00	8,955,216.00
Honorarios	121,383,125.46	85,908,490.00	35,474,635.46	85,908,490.00
Contribuciones inherentes a la nomina -Administrad	61,742,102.00	59,588,079.00	2,154,023.00	39,395,944.00
Fondos de Pensiones	25,271,900.00	25,271,900.00	-	22,970,800.00
Empresas promotoras de salud	8,689,209.00	6,867,500.00	1,821,709.00	6,216,900.00
Administradoras riesgos laborales	1,067,500.00	1,067,500.00	-	992,000.00
Aportes a cajas de compensacion familiar	8,059,900.00	8,059,900.00	-	7,261,600.00
Fondos de cesantías	18,653,593.00	18,321,279.00	332,314.00	1,954,644.00
Aportes al ICBF	4,711,612.00	2,079,100.00	2,632,512.00	1,814,800.00
Aportes al SENA	2,410,461.00	1,386,100.00	1,024,361.00	1,209,900.00
GASTOS GENERALES POR EJECUTAR (DB)	1,135,062,303.99	81,711,935.97	1,053,350,368.02	81,695,935.97
Impuestos y contribuciones	70,605,470.00	56,136,001.13	14,469,468.87	56,120,001.13
Adquisicion de bienes y servicios Materiales y s	28,623,331.00	576,000.00	28,047,331.00	576,000.00
Materiales y suministros	28,623,331.00	576,000.00	28,047,331.00	576,000.00
Mantenimiento en general	5,349,186.00	3,104,340.00	2,244,846.00	3,104,340.00
Comunicaciones y transporte	1,174,200.00	160,000.00	1,014,200.00	160,000.00
Servicios publicos	1,922,216.00	1,570,110.00	352,106.00	1,570,110.00
Adquisicion - Seguros	1,015,449.00	918,055.00	97,394.00	918,055.00
Adquisicion servicios - Publicidad	12,000,000.00	5,000,000.00	7,000,000.00	5,000,000.00
Viaticos y gastos de viaje	3,090,000.00	480,000.00	2,610,000.00	480,000.00
Gastos judiciales y legales	2,342,014.00	2,309,200.00	32,814.00	2,309,200.00
Capacitacion Bienestar social y estímulos	306,425.00	137,984.00	168,441.00	137,984.00
Gastos financieros y bancarios	4,753,350.54	4,753,350.54	-	4,753,350.54
Dotacion personal	706,028.00	701,460.00	4,568.00	701,460.00
Aquisicion de bienes y servicios otras adquisicion	1,003,174,634.45	5,865,435.30	997,309,199.15	5,865,435.30
Otros gastos por adquisicion de bienes y servicios	14,547,073.00	3,980,990.00	10,566,083.00	3,980,990.00
Otros Gastos no operacioles ncp	988,627,561.45	1,884,445.30	986,743,116.15	1,884,445.30
TRANSFERENCIA CORRIENTES POR EJECUTAR (DB)	2,087,946.00	2,087,946.00	-	2,087,946.00
Cuota de auditaje	2,087,946.00	2,087,946.00	-	2,087,946.00

**RUBÉN OLARTE REYES**  
Gerente General