

## 1 Identificador del prestador

1.1 **Nombre o razón social:** AGUAS DE ARANZAZU S.A. E.S.P.

1.2 **NIT:** 810002003 - 1

1.3 **ID (SUI - RUPS):** 2512

1.4 **Servicio público domiciliario (SPD) prestado objeto de la vigilancia o inspección:**  
Acueducto y Alcantarillado

1.5 **Actividad del SPD objeto de la vigilancia o inspección:** Estado de la prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado en el área de prestación atendida por AGUAS DE ARANZAZU S.A. E.S.P.

1.6 **Fecha de inicio de operación en la actividad a vigilar o inspeccionar:** 01/04/1998 para los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo.

## 2 Identificación de la acción de vigilancia e inspección realizada:

2.1 **Año del programa al que pertenece la acción:** 2021

2.2 **Clase acción:** Vigilancia  Inspección

2.3 **Motivo de la acción:** Especial  detallada  concreta

2.4 **Origen causal de la acción:** Clasificación de nivel de riesgo  Perfilamiento de riesgo   
Evaluación de Gestión y Resultados  Monitoreo de planes  Denuncia ciudadana (Petición de interés general)

### 2.5 Ubicaciones físicas o virtuales objeto de la acción:

Instalaciones de la empresa AGUAS DE ARANZAZU S.A. E.S.P., Carrera 6 N° 6-23 piso 1 en Aranzazu, Caldas.

## 3 Delimitación del marco de evaluación

### 3.1 Criterios evaluados:

Cumplimiento de la normativa aplicable para los prestadores de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado, así:

- Ley 142 de 1994<sup>1</sup>.
- Resolución 2115 de 2007<sup>2</sup>.
- Resolución 811 de 2008<sup>3</sup>.

<sup>1</sup> "Por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones".

<sup>2</sup> "Por medio de la cual se señalan características, instrumentos básicos y frecuencias del sistema de control y vigilancia para la calidad del agua para consumo humano".

<sup>3</sup> "Por medio de la cual se definen los lineamientos a partir de los cuales la autoridad sanitaria y las personas prestadoras, concertadamente definirán en su área de influencia los lugares y puntos de muestreo para el control y la vigilancia de la calidad del agua para consumo".

- Resolución 1096 de 2000<sup>4</sup>.
- Resolución 330 de 2017<sup>5</sup>.
- Resolución 154 de 2014<sup>6</sup>.
- Resolución SSPD No. 20161300013475 del 24 de mayo 2016 y sus modificatorias<sup>7</sup>
- Resolución 825 del 28 de diciembre de 2017<sup>8</sup>
- Resolución CRA 906 de 2019<sup>9</sup>.
- Resolución compilatoria SSPD No. 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010 y sus normas complementarias<sup>10</sup>.
- Resolución SSPD No. 2021100016645<sup>11</sup> del 9 de abril de 2021, modificada por la Resolución SSPD No. 20211000171855<sup>12</sup> de 21 de mayo de 2021
- Contrato de condiciones uniformes de AGUAS DE ARANZAZU S.A. E.S.P.

**3.2 Marco temporal de evaluación:** Vigencias 2019, 2020 y de enero a septiembre de 2021.

## **4 Descripción de lo desarrollado:**

### **4.1 Información fuente usada:**

- Información recopilada durante la visita de inspección realizada los días 15, 16 y 17 de septiembre de 2021 (acta de visita anexa al radicado SSPD No. 20214253877181 de 10 de septiembre de 2021).
- Información adicional allegada por el prestador mediante los radicados SSPD No. 20215292787082, 20215292794482, 20215292794802, 20215292794432, 20215292787232, 20215292787152 del 24 de septiembre de 2021.

### **4.2 Requerimientos realizados:**

No aplica, toda la información se recopiló en la visita de inspección del realizada los días 15, 16 y 17 de septiembre de 2021 y en los radicados radicados SSPD No. 20215292787082, 20215292794482, 20215292794802, 20215292794432, 20215292787232, 20215292787152 del 24 de septiembre de 2021 allegados por el prestador.

---

*humano en la red de distribución”.*

4 *“Por la cual se adopta el Reglamento Técnico para el Sector de Agua Potable y Saneamiento Básico – RAS”.*

5 *“Por la cual se adopta el Reglamento Técnico para el Sector Agua Potable y Saneamiento Básico – RAS y se derogan las resoluciones 1096 de 2000, 0424 de 2001, 0668 de 2003, 1459 de 2005 y 2320 de 2009”*

6 *“Por la cual se adoptan los lineamientos para la formulación de los Planes de Emergencia y Contingencia para el manejo de desastres y emergencias asociados a la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo y se dictan otras disposiciones”.*

7 *“Por el cual se establecen los requerimientos de información financiera para las personas prestadoras de servicios públicos domiciliarios, en cumplimiento de la Ley 1314 de 2009”*

8 *“Por la cual se establece la metodología tarifaria para las personas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado que atiendan hasta 5.000 suscriptores en el área urbana y aquellas que presten el servicio en el área rural independientemente del número de suscriptores que atiendan.”*

9 *“Por la cual se definen los criterios, metodologías, indicadores, parámetros y modelos de carácter obligatorio para evaluar la gestión y resultados de las personas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y/o alcantarillado, se establece la metodología para clasificarlas de acuerdo con el nivel de riesgo, características y condiciones, y se modifican0 unas resoluciones”*

10 *“Por la cual se expide la Resolución Compilatoria respecto de las solicitudes de información al Sistema Único de Información - SUI de los servicios públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo”.*

11 *“Por la cual se establecen los plazos para el cargue de información financiera anual con corte a 31 de diciembre de 2020 y se dictan otras disposiciones”*

12 *“Por la cual se modifica la Resolución SSSPD20211000016645 del 09/04/21”*

### 4.3 Estado de respuesta de requerimientos:

No aplica, toda la información se recopiló en la visita de inspección del realizada los días 15, 16 y 17 de septiembre de 2021 y en los radicados radicados SSPD No. 20215292787082, 20215292794482, 20215292794802, 20215292794432, 20215292787232, 20215292787152 del 24 de septiembre de 2021 allegados por el prestador.

### 4.4 Evaluaciones realizadas:

#### 4.4.1 Descripción general de la empresa

##### 4.4.1.1 Sumario

Este documento muestra de manera integral el estado de la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado con base en la reglamentación de los servicios públicos y regulación económica vigente del referido prestador Aguas de Aranzazu S.A. E.S.P. ubicado en el municipio de Aranzazu – Caldas.

El presente informe de evaluación integral de la prestación de los mencionados servicios incorpora análisis de los años 2019, 2020 y entre enero y septiembre de 2021, con base en la información solicitada al prestador mediante radicado SSPD No. 20214253877181 de 10 de septiembre de 2021, los últimos reportes de información por parte del prestador al Sistema Único de Información (SUI), la información suministrada por la empresa en la visita de inspección realizada los días 15, 16 y 17 de septiembre de 2021 y la remitida por el prestador mediante los radicados SSPD No. 20215292787082, 20215292794482, 20215292794802, 20215292794432, 20215292787232, 20215292787152 del 24 de septiembre de 2021.

##### 4.4.1.2 Datos Generales del Prestador

###### 4.4.1.2.1 Composición y naturaleza jurídica

La empresa Aguas de Aranzazu S.A. E.S.P., fue inicialmente constituida, en los términos de la Ley 142 de 1994, como una Empresa Industrial y Comercial del Estado, mediante escritura pública N°. 297 del 23 de julio de 1998 y posteriormente transformada en sociedad por acciones mediante escritura pública N°. 446 del 31 de diciembre de 2006.

La estructura financiera de la empresa está compuesta mayormente por capital del municipio de Aranzazu con una participación del 96.7%, mientras que el restante 3.3% corresponde a capital privado.

Por otra parte, según la información suministrada en el Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos – RUPS y recolectada durante la visita de inspección y vigilancia, se encuentran los siguientes datos generales del prestador:

*Tabla 1. Datos generales del prestador*

ITEM	PRESTADOR
<b>Id</b>	2512
<b>Razón social</b>	AGUAS DE ARANZAZU S.A. E.S.P.
<b>Sigla</b>	A.A.
<b>Nit</b>	810.002.003-1
<b>Fecha última actualización rups</b>	08/07/2021
<b>Tipo de prestador</b>	SOCIEDADES (EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS)

ITEM	PRESTADOR
Área de prestación	Acueducto: Urbano Alcantarillado: Urbano Aseo: Urbano
Servicios prestados	Acueducto: Aducción, Almacenamiento, Captación, Tratamiento, Conducción, Distribución y Comercialización. Alcantarillado: Recolección, Disposición Final, Conducción de Residuos Líquidos, comercialización
Fecha de constitución	30/11/1997
Fecha inicio de operaciones	01/04/1998
Representante legal	CLAUDIA PATRICIA GÓMEZ MARTÍNEZ
Cargo representante legal	Representante legal
Fecha de posesión representante legal	01/06/2002
Clasificación	MENOR O IGUAL A 2500 USUARIOS
Dirección	Carrera 6 N° 6-23 Piso 1
Teléfono	8510346 - 3207258969
Correo electrónico	aguaran@gmail.com

Fuente: SUI – RUPS. Septiembre 2021 – Aguas de Aranzazu S.A. E.S.P. – Visita de inspección, vigilancia y control 15 al 17 de septiembre de 2021

#### 4.4.2 ASPECTOS ADMINISTRATIVOS – FINANCIEROS

En esta sección se presentan los principales hallazgos en materia administrativa y financiera del prestador.

##### 4.4.2.1 Aspectos Administrativos

##### 4.4.2.1.1 Empleados

El prestador, relaciona para las vigencias 2019 y 2020, cuatro (4) colaboradores en la parte administrativa y once (11) colaboradores en la parte operativa, en la siguiente tabla se detallan el nombre y cargo de cada colaborador:

*Tabla 2. Empleados*

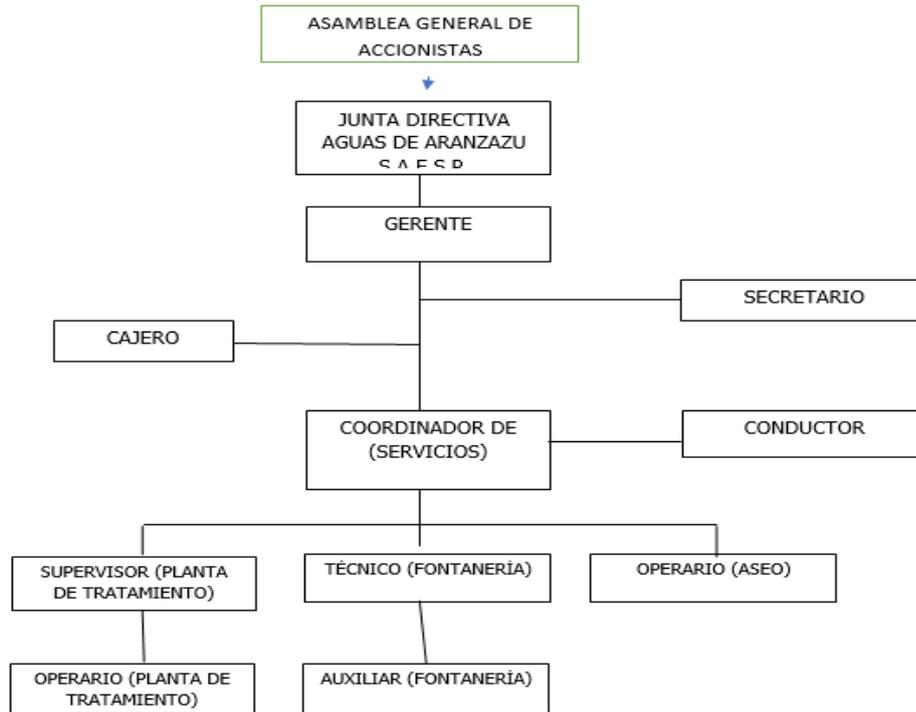
Nombre de Colaborador	N° de identificación	Cargo	Rango Salarial
Claudia Patricia Gómez M.	24.433.823	Gerente	\$ 3.629.521
Bernabé Salazar Soto	16.137.008	Coordinador de Servicios	\$ 2.214.264
Claudia Salazar Martínez	24.437.667	Secretaria	\$ 1.363.009
Jackeline Gómez Zuluaga	1.058.301.225	Cajera	\$ 960.277
José Otoniel Martínez M.	16.136.854	Supervisor	\$ 1.468.386
Pedro José Bedoya H.	16.138.060	Operario de planta	\$ 1.012.027
Jhon Alejandro Giraldo C.	1.002.670.931	Operario de planta	\$ 1.106.189
Ricardo Alonso Rivera G.	1.053.796.055	Operario de planta	\$ 1.156.704
Alejandro González Calderin	1.053.843.708	Técnico de Fontanería	\$ 960.277
Jaime Zuluaga Zuluaga	16.136.866	Auxiliar Fontanería	\$ 960.277
Luis Eduardo Gómez G.	4.356.756	Operario Aseo	\$ 960.277
Jhon Jairo González	16.137.367	Operario Aseo	\$ 960.277
Juan de Dios López Isaza	16.136.277	Operario Aseo	\$ 960.277
María Ubelmy Becerra S.	24.433.572	Operario Aseo	\$ 960.277

Nombre de Colaborador	N° de identificación	Cargo	Rango Salarial
Jorge Arnobis Salazar M.	16138813	Conductor	\$ 1.163.451

Fuente: Aguas de Aranzazu S.A. E.S.P. – Visita de inspección vigilancia y control 15 al 17 de septiembre de 2021

#### 4.4.2.1.2 Estructura Organizacional

Imagen 1. Organigrama



Fuente: Aguas de Aranzazu S.A. E.S.P. – Visita de inspección vigilancia y control 15 al 17 de septiembre de 2021

De acuerdo con el organigrama suministrado por el prestador en la visita realizada entre el 15 y 17 de septiembre del 2021, el mayor órgano de decisión es la Junta Directiva, la cual ejerce control directo sobre la gerencia de la empresa; esta a su vez se encarga de dirigir y direccionar el equipo de trabajo conformado por una secretaria, una cajera, un coordinador de servicios y todo el personal operativo.

#### 4.4.2.1.3 Control Fiscal

Dando cumplimiento del artículo 203 del Código de Comercio y el párrafo segundo del artículo 13 de la Ley 43 de 1990, el cual señala que es “obligatorio tener revisor fiscal todas las sociedades comerciales, de cualquier naturaleza, cuyos activos brutos al 31 de diciembre del año inmediatamente anterior sean o excedan el equivalente de cinco mil salarios mínimos y/o cuyos ingresos brutos durante el año inmediatamente anterior sean o excedan el equivalente a tres mil salarios mínimos”, para las vigencias 2019 y 2020, Aguas de Aranzazu S.A. E.S.P. señaló que cuentan con revisoría fiscal a cargo del profesional Carlos Alberto Cardona Jiménez con tarjeta profesional TP 32.513-T, quien lleva control fiscal de las acciones administrativas y financieras de la empresa.

#### 4.4.2.1.4 Auditoría Externa de Gestión y Resultados – AEGR

La empresa se encuentra clasificada como una sociedad anónima que atiende menos de 2.500 usuarios, por lo tanto, no está obligada a contratar auditoría externa conforme a lo establecido el literal b del parágrafo 1 del artículo 51 de la Ley 142 de 1994, modificado por el artículo 6 de la Ley 689 de 2001:

*“Artículo 6. Modificase el artículo 51 de la Ley 142 de 1994, el cual quedará así:*

*"Artículo 51. Auditoría externa. Independientemente del control interno, todas las Empresas de Servicios Públicos están obligadas a contratar una auditoría externa de gestión y resultados permanente con personas privadas especializadas. (..) La auditoría externa obrará en función tanto de los intereses de la empresa y de sus socios como del beneficio que efectivamente reciben los usuarios y, en consecuencia, está obligada a informar a la Superintendencia las situaciones que pongan en peligro la viabilidad financiera de una empresa, las fallas que encuentren en el control interno, y en general, las apreciaciones de evaluación sobre el manejo de la empresa. En todo caso, deberán elaborar, además, al menos una vez al año, una evaluación del manejo de la entidad prestadora.*

*Parágrafo 1. (...)*

*No estarán obligados a contratar auditoría externa de gestión y resultados, los siguientes prestadores de servicios públicos domiciliarios:*

- a) Las entidades oficiales que presten los servicios públicos de que trata la Ley 142 de 1994.*
- b) Las empresas de servicios públicos que atiendan menos de dos mil quinientos (2.500) usuarios;”*

#### 4.4.2.1.5 Control Interno

Aguas de Aranzazu S.A. E.S.P., cuenta con un sistema de control interno dando cumplimiento a lo establecido en la Ley 87 de 1993. El prestador presenta, para las vigencias evaluadas, los informes pormenorizados del estado del sistema de control interno en los términos de la Ley 1474 de 2012. Sin embargo, no se evidencia en dichos informes, las acciones encaminadas al plan de mejoramiento establecido para el hallazgo administrativo comunicado mediante el informe de auditoría de cumplimiento ejecutada por la Contraloría General de Caldas.

*Imagen 2. Cuadro resumen de hallazgos – Aguas de Aranzazu S.A. E.S.P. - Auditoría de cumplimiento vigencia 2020 - Contraloría General de Caldas*

Nº	DESCRIPCIÓN	ADTVO	DISCP	FISCAL (Cuantía \$)	PENAL	SANC
1	Hallazgo No 1. Observación No 1. Falencias en el cumplimiento del procedimiento de rendición de cuentas anual	X				
<b>TOTAL HALLAZGOS</b>		<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0 (\$)</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

Fuente: Aguas de Aranzazu S.A. E.S.P. – Visita de inspección vigilancia y control 15 al 17 de septiembre de 2021

#### 4.4.2.1.6 Competencias Laborales

En relación con competencias laborales, el prestador suministró certificaciones para cinco (5) de los

once (11) colaboradores del área técnica - operativa.

A continuación, se detallan las certificaciones presentadas en visita por el prestador:

- a. El Señor José Otoniel Martínez Montes, supervisor, cuenta con 4 certificaciones con vigencia 16/12/2017, del Servicio Nacional de Aprendizaje SENA, con los siguientes títulos:
  - Nivel Avanzado, generar información de los procedimientos técnicos y/o administrativos para apoyar la toma de decisiones empresariales.
  - Nivel Avanzado, caracterizar agua en el sistema de potabilización de acuerdo con el estado del proceso y las normas técnicas.
  - Nivel Avanzado, asegurar continuidad de los procesos en sistemas de tratamiento de agua de acuerdo con procedimientos establecidos.
  - Nivel Avanzado, cumplir las prácticas de seguridad y salud en el trabajo atendiendo a la normatividad vigente y los procedimientos establecidos.
- b. El señor Jhon Alejandro Giraldo Castrillón, operario de planta, cuenta con 3 certificaciones con vigencia 16/12/2017, del Servicio Nacional de Aprendizaje SENA, con los siguientes títulos:
  - Nivel Avanzado, cumplir las prácticas de seguridad y salud en el trabajo atendiendo a la normatividad vigente y los procedimientos establecidos.
  - Nivel Avanzado, ejecutar actividades operativas de redes del sistema de acueducto de acuerdo con procedimientos establecidos.
  - Nivel Avanzado, ejecutar la intervención de las redes del sistema de acueducto de acuerdo con las normas técnicas vigentes.
- c. El señor Luis Eduardo Gómez González, Operario Aseo, cuenta con 3 certificaciones con vigencia 16/12/2017, del Servicio Nacional de Aprendizaje SENA, con los siguientes títulos:
  - Nivel Avanzado, generar información de los procedimientos técnicos y/o administrativos para apoyar la toma de decisiones empresariales.
  - Nivel Avanzado, recoger los residuos recuperables de acuerdo con las normas ambientales vigentes.
  - Nivel Avanzado, cumplir las prácticas de seguridad y salud en el trabajo atendiendo a la normatividad vigente y los procedimientos establecidos.
- d. El señor Jaime Zuluaga Zuluaga, Auxiliar fontanería, cuenta con 2 certificaciones con vigencia 28/02/2015, del Servicio Nacional de Aprendizaje SENA, con los siguientes títulos:
  - Instalar redes de distribución de acuerdo con los manuales técnicos y normatividad vigente.
  - Cumplir las prácticas de salud y seguridad en los ambientes de trabajo de acuerdo con la normatividad vigente y los procedimientos establecidos.
- e. El señor Jhon Jairo González González, Operario Aseo, cuenta con 1 certificación con vigencia 28/02/2015, del Servicio Nacional de Aprendizaje SENA, con el siguiente título:
  - Recoger los residuos sólidos de acuerdo con las normas establecidas.

Con base en lo anterior, se evidencia que la empresa presenta incumplimiento a lo establecido mediante la Resolución 1076 del 2003 modificada por la Resolución 1570 de 2004 expedidas por el Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial, por el cual establecen los mecanismos, procedimientos y plazos que deben seguir y cumplir las empresas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo. En relación con este hallazgo el prestador presenta informe de gestiones que vienen siendo adelantadas desde el año 2019 ante las entidades competentes, en relación con la actualización y capacitación en competencias laborales de sus colaboradores.

#### **4.4.2.2 Aspectos Financieros**

##### **4.4.2.2.1 Concepto del Revisor Fiscal**

Para las vigencias evaluadas Aguas de Aranzazu S.A. E.S.P. tenía como revisor fiscal al señor Carlos Alberto Cardona Jiménez, Contador con TP 32.513-T, en cumplimiento del artículo 203 de Código de Comercio, en el cual se señala que deberán tener revisor fiscal:

- Las sociedades por acciones;
- Las sucursales de compañías extranjeras, y
- Las sociedades en las que, por ley o por los estatutos, la administración no corresponda a todos los socios, cuando así lo disponga cualquier número de socios excluidos de la administración que representen no menos del veinte por ciento (20%) del capital.

Así mismo, en atención a lo establecido en el párrafo segundo del artículo 13 de la Ley 43 de 1990, que señala que es *“obligatorio tener revisor fiscal todas las sociedades comerciales, de cualquier naturaleza, cuyos activos brutos al 31 de diciembre del año inmediatamente anterior sean o excedan el equivalente de cinco mil salarios mínimos y/o cuyos ingresos brutos durante el año inmediatamente anterior sean o excedan el equivalente a tres mil salarios mínimos”*.

El prestador presenta dictamen elaborado por el revisor fiscal para las vigencias 2019 y 2020, en un solo documento, en el que certifica que la información financiera se encuentra preparada de acuerdo con los principios de contabilidad generalmente aceptados en Colombia y la aplicación de las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF), indicando expresamente que *“la empresa le dio cumplimiento a la ley 1314 de 2009, el decreto reglamentario 2784 de diciembre de 2012, decretos 3023, 3024, de 2013 y el decreto 2496 de diciembre de 2015; todos en conjunto, con la implementación y adopción de las Normas Internacionales de Información Financiera”(SIC)*.

Sin embargo, resulta irrelevante la aplicación de los decretos citados por el revisor fiscal, los cuales están relacionados con los preparadores de la información financiera que conforman el Grupo 1 y entidades del Sistema General de Seguridad Social en Salud, Cajas de Compensación Familiar y vigilados por la Superintendencia de la Economía Solidaria. Lo anterior teniendo en cuenta la clasificación NIF registrada en el Sistema Único de Información – SUI, el cual está sujeto al ámbito de aplicación de la Resolución 414 de 2014<sup>13</sup> y sus modificaciones, lo cual se ratifica en el listado de empresas emitido por la Contaduría General de la Nación, que deben dar aplicación a la citada resolución.

##### **4.4.2.2.2 Convergencia a Normas de Información Financiera – NIF**

La empresa, realizó el cargue de la información financiera individual para la vigencia 2019 y 2020, por lo tanto, el análisis contenido en este documento se realizó basado en la información que se encuentra reportada en SUI y la documentación suministrada por el prestador.

De acuerdo con la naturaleza jurídica del prestador, este se encuentra sujeto al ámbito de aplicación del marco normativo NIF establecido para el grupo de clasificación Resolución 414 de 2014 expedida por la Contaduría General de la Nación, asimismo esta información se validó en los reportes de clasificación que realiza la Contaduría General de la Nación, tal como se muestra a continuación:

---

<sup>13</sup> *“por la cual se incorpora, en el Régimen de Contabilidad Pública, el marco normativo aplicable para algunas empresas sujetas a su ámbito y se dictan otras disposiciones”*

Imagen 3. Reporte de Entidades sujetas a Resolución 414 de 2014

	<b>El emprendimiento es de todos</b>	<b>Minhacienda</b>	
<b>EMPRESAS QUE NO COTIZAN EN EL MERCADO DE VALORES, Y QUE NO CAPTAN NI ADMINISTRAN AHORRO DEL PÚBLICO          SUJETAS AL ÁMBITO DE APLICACIÓN DE LA RESOLUCIÓN 414 DE 2014 Y SUS MODIFICACIONES</b> <b>Actualizado al 31 de agosto de 2021</b>			
En la parte inferior de este listado se incluyen las Empresas que aplica la norma NIIF para PYMES			
No.	ID_ENTIDAD CGN	NIT	ENTIDAD
868	230117050	810002003:1	E.S.P. Aguas de Aránzazu

Fuente: CGN - <https://www.contaduria.gov.co>, Entidades de la Resolución 414 de 2014 (31 de agosto de 2021)

#### 4.4.2.2.3 Reportes financieros aplicación NIF

Según lo dispuesto en las resoluciones No. SSPD 20201000004205 del 11/02/2020<sup>14</sup>, SSPD 20201000055775 del 03/12/2020<sup>15</sup> y SSPD 20211000016645 del 9 de abril del 2021<sup>16</sup> modificada por la Resolución SSPD No. 20211000171855 del 21 de mayo del 2021<sup>17</sup>, el prestador debió reportar en el SUI sus estados financieros comparativos con sus respectivas notas bajo el nuevo marco normativo, así:

Conjunto completo de Estados Financieros a 31 de diciembre de 2019, comparado con el del 31 de diciembre de 2018 el 31 de julio de 2020 como fecha límite de cargue oportuno.

Conjunto completo de Estados Financieros a 31 de diciembre de 2020, comparado con el del 31 de diciembre de 2019 el 28 de mayo de 2021 como fecha límite de cargue oportuno.

Reporte trimestral en el aplicativo NIF XBRL, del Informe Financiero Especial – IFE a partir del segundo trimestre del año 2020, sin perjuicio de la información financiera anual.

Adicional a los estados financieros y demás información requerida, se debería incluir un archivo en pdf, que debe contener los estados financieros debidamente firmados por los responsables, el acta de aprobación de los mismos y las notas a los estados financieros.

De acuerdo con lo anterior, el prestador certificó satisfactoriamente los cargues de la información financiera individual de las vigencias 2019 y 2020 requeridos en formato XBRL con sus archivos complementarios en formato PDF como se aprecia en la siguiente imagen:

<sup>14</sup> Por la cual se establecen los plazos para el cargue de información financiera a 31 de diciembre de 2019 y se dictan otras disposiciones.

<sup>15</sup> Por la cual se establecen los requerimientos y plazos para el cargue de Información Financiera Especial – IFE.

<sup>16</sup> Por la cual se establecen los plazos para el cargue de información financiera a 31 de diciembre de 2020 y se dictan otras disposiciones.

<sup>17</sup> Por la cual se modifica la Resolución 20211000016645 del 09/04/21 - plazos para el reporte de información.

Imagen 4. Reporte de Información SUI – Gobierno NIF

ID Empresa	Nombre Empresa	Servicios						Taxonomía	Fecha Precedencia	Estado	Fecha Estado	XBRL	PDF	Histórico Rechazados	Datos Responsable	Histórico de no certificados
		AC	AL	AS	E	GN	GLP									
2512	AGUAS DE ARANZAZU S.A. E.S.P.	Si	Si	Si	No	No	No	Taxonomía 2015, Resolución 414 Individual	16/10/2015	Certificado	15/11/2019			Ver	Ver	Ver
2512	AGUAS DE ARANZAZU S.A. E.S.P.	Si	Si	Si	No	No	No	Taxonomía 2016, Resolución 414 Individual		Certificado	15/11/2019				Ver	Ver
2512	AGUAS DE ARANZAZU S.A. E.S.P.	Si	Si	Si	No	No	No	Taxonomía 2017, Resolución 414 Individual		Certificado	20/11/2019			Ver	Ver	
2512	AGUAS DE ARANZAZU S.A. E.S.P.	Si	Si	Si	No	No	No	Taxonomía 2018, Resolución 414 Individual		Certificado	18/03/2021				Ver	
2512	AGUAS DE ARANZAZU S.A. E.S.P.	Si	Si	Si	No	No	No	Taxonomía 2019, Resolución 414 Individual		Certificado	19/03/2021				Ver	
2512	AGUAS DE ARANZAZU S.A. E.S.P.	Si	Si	Si	No	No	No	2020 - Resolución 414 - Informe Financiero Especial - Segundo trimestre		Pendiente	16/03/2021				Ver	
2512	AGUAS DE ARANZAZU S.A. E.S.P.	Si	Si	Si	No	No	No	2020 - Resolución 414 - Informe Financiero Especial - Tercer trimestre		Pendiente	16/03/2021				Ver	
2512	AGUAS DE ARANZAZU S.A. E.S.P.	Si	Si	Si	No	No	No	2020 - Resolución 414 - Informe Financiero Especial - Cuarto trimestre		Pendiente	16/03/2021				Ver	
2512	AGUAS DE ARANZAZU S.A. E.S.P.	Si	Si	Si	No	No	No	2021 - Resolución 414 - Informe Financiero Especial - Segundo trimestre		Pendiente	20/09/2021				Ver	
2512	AGUAS DE ARANZAZU S.A. E.S.P.	Si	Si	Si	No	No	No	2021 - Resolución 414 - Informe Financiero Especial - Tercer trimestre		Pendiente	20/09/2021				Ver	
2512	AGUAS DE ARANZAZU S.A. E.S.P.	Si	Si	Si	No	No	No	Resolución 414 2020 Individual		Certificado	22/09/2021				Ver	
2512	AGUAS DE ARANZAZU S.A. E.S.P.	Si	Si	Si	No	No	No	2021 - Resolución 414 - Informe Financiero Especial - Primer trimestre		Pendiente	22/06/2021				Ver	

Fuente: [http://www.sui.gov.co/niif-xbrl/revision/inicio\\_rev.jsf](http://www.sui.gov.co/niif-xbrl/revision/inicio_rev.jsf)

Pese al cumplimiento en el reporte de la información financiera al SUI, revisados los documentos cargados y suministrados por el prestador, se evidencian incumplimientos relacionados con la calidad de la información, toda vez que no se da pleno cumplimiento a los lineamientos establecidos en el marco normativo de la Resolución 414 de 2014, entre otros, a los siguientes:

- Los estados financieros no se encuentran certificados dado que no se encuentran acompañados de declaración expresa de que: a) los saldos fueron tomados fielmente de los libros de contabilidad; b) la contabilidad se elaboró conforme al Marco Normativo para Empresas que no Cotizan en el Mercado de Valores, y que no Captan ni Administran Ahorro del Público; c) se han verificado las afirmaciones contenidas en los estados financieros y la información revelada refleja en forma fidedigna la situación financiera, el resultado integral, los cambios en el patrimonio y los flujos de efectivo de la empresa; y d) se dio cumplimiento al control interno en cuanto a la preparación y correcta presentación de los estados financieros libres de errores significativos. Dicha certificación debe estar firmada por el representante legal de la empresa y por el contador público con el número de tarjeta profesional. Dicha certificación es independiente al dictamen del revisor fiscal.
- No se reporta juego completo de estados financieros. Únicamente son presentados: 1) el estado de situación financiera al final del periodo contable, el cual se identifica de manera equivocada como Balance General; y 2) el estado de resultado integral el cual de igual manera es catalogado erradamente como estado de actividad financiera, económica y social.
- El estado de situación financiera no presenta división que permita identificar si la empresa cuenta con pasivos corrientes y no corrientes.

#### 4.4.2.2.4 Análisis de los Estados Financieros 2019-2020

Para el análisis de los estados financieros, se tomó en cuenta lo reportado por el prestador en el SUI, lo cual contiene la información considerada de carácter oficial y que concuerda con los archivos y documentación suministrada por el mismo durante la visita de inspección.

Los estados financieros reportados, se encuentran debidamente firmados y aprobados por el representante legal, contador público y revisor fiscal, así:

- **Representante Legal:** Claudia Patricia Gómez Martínez
- **Contador Público:** Alejandro Serna Morales T.P 226149-T
- **Revisor Fiscal:** Carlos Cardona Jiménez T.P 32513-T
- **Certificación:** Como se indicó anteriormente, los estados financieros cargados al SUI y suministrados por el prestador, no presentan certificación por parte del contador público y el representante legal.

#### 4.4.2.2.5 Estado de Situación Financiera Año 2019 – 2020.

A continuación, se presenta el Estado de la Situación Financiera comparativo, correspondiente a las vigencias 2019 - 2020, esta información se extrae de los archivos suministrados en formato Excel en visita técnica realizada del 15 al 17 de septiembre del 2021.

*Tabla 3. Estado de Situación Financiera 2019-2020 representando en pesos*

Cuentas	31/12/2020	31/12/2019	Diferencia Absoluta	Diferencia Relativa
<b>Activos</b>				
<b>Activo corriente</b>	140.698.004	148.333.141	-7.635.137	-5,1%
Efectivo	4.055.035	1.986.732	2.068.303	104,1%
Cuentas comerciales y otras cuentas por cobrar	96.961.627	126.815.313	-29.853.686	-23,5%
Inventarios	39.681.343	19.531.096	20.150.247	103,2%
<b>Activo no corriente</b>	1.035.354.384	992.835.461	42518923,2	4,3%
Propiedades, planta y equipo	1.035.354.384	992.835.461	42518923,2	4,3%
<b>Total activo</b>	1.176.052.389	1.141.168.602	34.883.787	3,1%
<b>Pasivos</b>				
<b>Pasivo corriente</b>	119.902.666	69.684.451	50.218.215	72,1%
Acreedores comerciales y otras cuentas por pagar	84.697.777	37.496.909	47.200.868	125,9%
Provisiones corrientes por beneficios a los empleados	35.204.889	32.187.542	3.017.347	9,4%
<b>Pasivos no corrientes</b>	0	0	0	
Acreedores comerciales y otras cuentas por pagar	0	0	0	
<b>Total pasivo</b>	119.902.666	69.684.451	50.218.215	72,1%
<b>Patrimonio</b>				
Capital suscrito y pagado	1.031.209.031	1.031.209.032	-1	0,0%
Reservas	21.555.710	20.278.710	1.277.000	6,3%
Resultados acumulados	0	0	0	
Resultado del ejercicio	3.384.981	19.996.409	-16.611.428	-83,1%
<b>Total patrimonio</b>	41.014.026	47.968.659	-6.954.633	-14,5%
<b>Total pasivo y patrimonio</b>	64.329.182	78.518.091	-14.188.909	-18,1%

Fuente: Estados Financieros Aguas de Aranzazu S.A. E.S.P. – Visita de inspección vigilancia y control 15 al 17 de septiembre de 2021.

#### 4.4.2.3 Activos

En relación con el comportamiento de los activos de la empresa, se observó que en el año 2020 estos tuvieron un incremento total del 3,1% frente al año anterior, presentando impacto principalmente en el activo no corriente por cuenta de la variación negativa de las cuentas por cobrar las cuales tienen una participación dentro de dicho grupo de activos del 85% en el año 2019, cayendo al 68% para el

2020.

A continuación, se realizará un análisis detallado de las cuentas que componen el activo.

#### 4.4.2.4 Efectivo y equivalente a efectivo:

En la siguiente tabla, se hace relación de las cuentas bancarias que maneja la empresa para pagos, recaudos y subsidios, las cuales no presentan restricciones de uso:

*Tabla 4. Cuentas Bancarias*

Número	Banco	Tipo de cuenta	Saldo a 31/08/2021	Tipo de uso	Detalle
01850000950-3	Banco Agrario de Colombia	Corriente	\$ 50.291,87	Recursos Propios	No tiene uso restringido
326-01918-9	Davivienda	Corriente	\$ 2.221.821,36	Recursos Propios	No tiene uso restringido
326-01970-0	Davivienda	Corriente	\$ 305.026,97	Subsidios girados por el Municipio	No tiene uso restringido

Fuente: Aguas de Aranzazu S.A. E.S.P. – Visita de inspección vigilancia y control 15 al 17 de septiembre de 2021.

#### 4.4.2.5 Cuentas por cobrar

Al cierre del año 2020, las cuentas por cobrar disminuyeron un 23,5% comparado con el saldo a 31/12/2019, respecto de dicha variación, se evidencia un impacto significativo en la cuenta de anticipos o saldos a favor por impuestos, la cual disminuye un 60,64%, de igual manera, esta disminución se encuentra puntualmente explicada en las notas a los estados financieros del año 2020 en donde se indica que en el mes de diciembre de dicha vigencia, se recibe aprobación y desembolso por concepto de solicitud de saldos a favor.

#### 4.4.2.6 Propiedad Planta y Equipo

En relación con la propiedad, planta y equipo, se observa una variación positiva del 4,3%, este incremento se encuentra principalmente explicado por la variación, en la misma proporción, de las plantas, ductos y túneles, así como de las redes, líneas y cables de la empresa las cuales en conjunto participan el 88,7% en el total de la cuenta.

Respecto de las variaciones mencionadas anteriormente, las notas a los estados financieros aportadas por el prestador relacionan una activación de \$19.892.419, relacionada con reparaciones e instalaciones en los activos de mayor impacto referidos en el párrafo anterior. Sin embargo, en el contenido de las revelaciones de propiedad, planta y equipo; textualmente se deja en evidencia que el prestador no cuenta con información suficiente que permita tener claridad en la información de la cuenta, esto debido a la falta de aplicación de lineamientos de procedimiento contable debidamente enmarcados en las políticas contables propias de la normatividad aplicable a la entidad.

#### 4.4.2.7 Pasivos

Los pasivos de la entidad presentan un crecimiento del 41,88%, condicionado principalmente por la variación de las cuentas por pagar las cuales a su vez representan la mayor parte dentro del total del pasivo.

Las cuentas por pagar aumentan, en comparación con el año 2019, un 125,88% lo cual se puede explicar de manera directa por las cifras de crecimiento de las cuentas de adquisición de bienes y servicios y recursos a favor de terceros las cuales varían positivamente en 153% y 22,89%

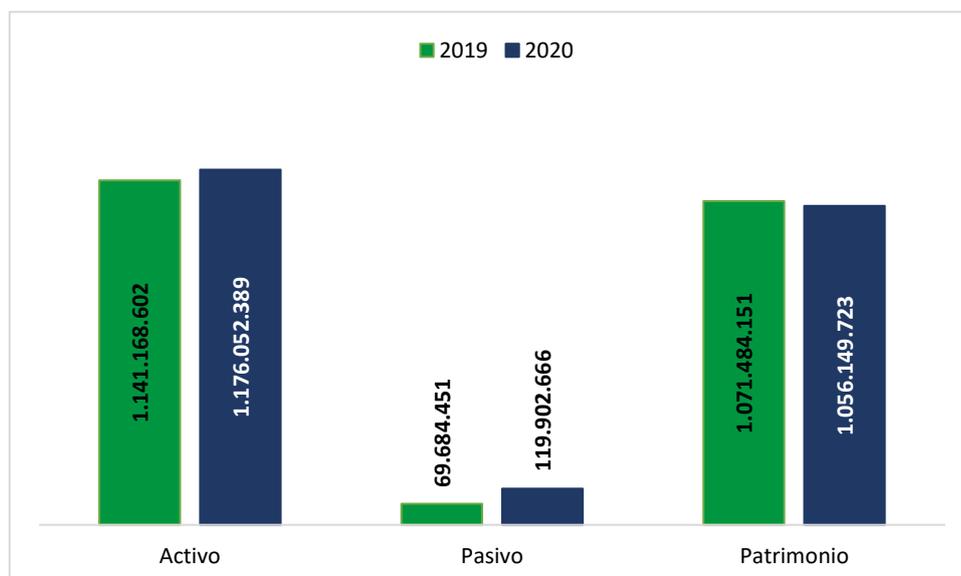
respectivamente. Sin embargo, teniendo en cuenta la importancia relativa de las variaciones citadas, no se tienen revelaciones que puntualicen y/o amplíen información al respecto. Dentro del material aportado por el prestador durante la visita de inspección y vigilancia, se encuentra la relación de pasivos por tercero, dentro de la cual se evidencia que la variación para la cuenta adquisición de bienes y servicios nacionales, estaría impactada principalmente por la existencia de una cuenta por pagar con el tercero EMAS S.A. la cual no estaba presente a cierre de 2019.

Al respecto, Aguas de Aranzazu S.A. E.S.P., no presenta explicación al respecto, a través de las notas a los estados financieros de la vigencia 2020, pese a que, dentro de la estructura del estado de situación financiera, aportado por la entidad y reportado en el SUI, se visualiza una indicación de nota "8" para la cuenta citada, no obstante, dicha numeración no coincide con la estructura de las notas. En adición a lo anterior, se observa que la información relacionada con la cuenta recursos a favor de terceros, carece de datos respecto de los beneficiarios y/o acreedores, lo cual no permite tener claridad respecto del origen y existencia de dichos pasivos.

#### 4.4.2.8 Patrimonio

En relación con el comportamiento del patrimonio, muestra una disminución del 1,45% en el año 2020. Esta variación negativa se encuentra específicamente impactada por la variación negativa de la utilidad, la cual se ubica en un -83,07%; vale la pena mencionar que el dato de variación que se muestra dentro de la estructura del estado de situación financiera presentado por el prestador tiene un error de cálculo ya que indica una variación de -490,74% lo cual corresponde a una imprecisión que puede afectar la interpretación de los datos por parte de los usuarios de la información financiera. Respecto del cambio a la baja en el patrimonio, se evidencia un impacto significativo por la variación en el costo de venta del servicio de alcantarillado, el cual crece un 91,23% frente al año 2019.

*Gráfica 1. Evolución de los Componentes del Estado de Situación Financiera 2019 - 2020. Cifras en millones de pesos*



Fuente: Estados Financieros Aguas de Aranzazu S.A. E.S.P. – Visita de inspección vigilancia y control 15 al 17 de septiembre de 2021.

La estructura financiera de la ESP, refleja una financiación mayoritariamente de capital propio presentando el patrimonio con un 89,8% de participación mientras que la financiación a través del

pasivo corresponde apenas al 10,2%.

#### 4.4.2.9 Análisis del Estado de Resultados Integrales 2019 – 2020

En este apartado, se presentan los datos del Estado de Resultado Integral correspondiente a las vigencias 2019 - 2020, esta información se extrae de los archivos suministrados en formato Excel durante la visita de inspección y vigilancia realizada del 15 al 17 de septiembre del 2021.

*Tabla 5. Estado de Resultados Integrales 2019 - 2020*

Cuentas	31/12/2019	31/12/2020	Diferencia Absoluta	Diferencia Relativa
Ingresos de actividades ordinarias	904.772.597	1.012.952.389	108.179.792	12,0%
Costos de ventas	691.440.480	822.153.988	130.713.508	18,9%
Utilidad bruta	213.332.117	190.798.401	-22.533.716	-10,6%
Otros ingresos	17.684.005	30.002.353	12.318.348	69,7%
Gastos de administración, operación y ventas	203.679.052	212.125.286	8.446.234	4,1%
Otros gastos	7.340.661	5.290.488	-2.050.173	-27,9%
Ganancia (Perdida)	19.996.409	3.384.981	-16.611.428	-83,1%

Fuente: Estados Financieros Aguas de Aranzazu S.A. E.S.P. – Visita de inspección vigilancia y control 15 al 17 de septiembre de 2021

#### Ingresos

Los ingresos operacionales del prestador, crecieron para el año 2020, un 12% en comparación con los obtenidos en el periodo anterior; este aumento tiene explicación principalmente por el crecimiento en los ingresos y subsidios de acueducto, servicio cuyos ingresos tienen una participación de más del 46% en el total de ingresos. Otro aspecto de gran importancia, es un aumento de un poco más del 105% en el valor de los subsidios del servicio de alcantarillado, al respecto se observa que la entidad no aporta ampliación de la información dentro del contenido de las notas a los estados financieros pese a que se trata de una variación significativa.

Se observan otros ingresos para los cuales se tiene una variación positiva del 69,7% para el año 2020, este aumento tiene como principal impacto, el crecimiento en un 107,5% de los ingresos que la entidad cataloga como extraordinarios. En este punto se tiene un hallazgo en dos sentidos. En primer lugar, se presenta un incumplimiento de los lineamientos de la Resolución 414 de 2014 en lo que textualmente establece respecto de otros ingresos:

*“La empresa no presentará ninguna partida de ingreso o gasto como partidas extraordinarias en el estado de resultado integral o en las notas”.*

En este sentido, el prestador presenta como extraordinarios, partidas de ingreso contraviniendo la norma citada. De otra parte, estos ingresos, al igual que otras cifras que se han mencionado anteriormente, no se ven explicados en las notas a los estados financieros.

#### Costos

Respecto al costo de ventas reportado por Aguas de Aranzazu S.A. E.S.P., se presenta un crecimiento del 18,9% el cual impacta significativamente en el resultado del ejercicio dado que este aumento, es mayor que la variación positiva que presentan los ingresos. En la desagregación del costo de ventas que expone el prestador en el Estado de resultado Integral presentado durante la visita adelantada los días 15, 16 y 17 de septiembre de 2021, se evidencia un aumento de importancia en lo que corresponde al servicio de alcantarillado ya que el costo de ventas para este crece un 91,23% generando en alguna medida, el crecimiento global del costo de ventas pese a contar con un

peso relativo menor dentro del mismo.

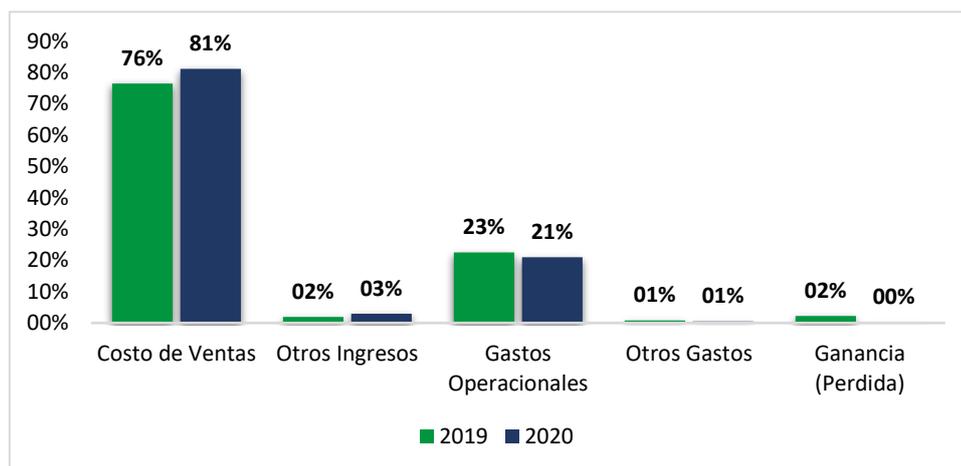
En línea con lo anterior, y sumado al análisis de los ingresos; llama la atención el comportamiento de las cifras, en particular, del servicio de alcantarillado. De acuerdo con la información revelada en los estados financieros aportados por el prestador, por una parte, se observa un crecimiento no menor en el valor de los ingresos por subsidios para alcantarillado y por otra, se presenta un aumento de igual manera importante, en el costo de venta del citado servicio. Al respecto cabe mencionar que las variaciones presentadas, representan un aspecto de materialidad en el resultado global del ejercicio el cual afecta directamente el patrimonio de la entidad y en este punto se reitera la ausencia de notas explicativas que permitan tener claridad de las cifras obtenidas y sus impactos en la ganancia o pérdida obtenida al cierre del periodo.

### Gastos

Los gastos operacionales, presentan un incremento del 3,03% en comparación con el año 2019. Este incremento no representa una variación significativa en la cuenta y en el resultado, sin embargo, se tiene una observación respecto de los gastos no operacionales relativos a deterioro o depreciación de propiedad, planta y equipo. De acuerdo con los datos del estado de situación financiera, la depreciación acumulada a 31 de diciembre de 2020, creció \$49.216.559, es decir, los activos de propiedad, planta y equipo se depreciaron entre el 2019 y el 2020 en dicho valor; en este sentido, ante la existencia de una partida de depreciación en crecimiento, se contradice lo que presenta el estado de resultado integral, en el cual para dicha cuenta se presentan valores en cero (0).

De acuerdo con todo lo anterior, a continuación, se presenta cuadro de comportamiento de los componentes del estado de resultado integral, observando la incidencia de cada partida en los resultados obtenidos al final del periodo.

*Gráfica 2. Evolución peso relativo respecto a los ingresos - Componentes del Estado de Resultado Integral 2019-2020*



Fuente: Estados Financieros Aguas de Aranzazu S.A. E.S.P. – Visita de inspección vigilancia y control 15 al 17 de septiembre de 2021

#### 4.4.2.10 Indicadores Financieros

El cálculo de los indicadores fue realizado con la información suministrada por el prestador y teniendo en cuenta la Resolución CRA 906 de 2019 “Por la cual se definen los criterios, metodologías, indicadores, parámetros y modelos de carácter obligatorio para evaluar la gestión y resultados de las

personas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y/o alcantarillado, se establece la metodología para clasificarlas de acuerdo con el nivel de riesgo, características y condiciones, y se modifican unas resoluciones”; para ello, se tomó en cuenta la dimensión de sostenibilidad financiera; en el cual se deriva la sub-dimensión S.F.1 Suficiencia Financiera.

En el caso de los pequeños prestadores, la suficiencia financiera (SF.1) será el 100% del indicador financiero total, lo que da lugar a que este indicador sea el único que se tendrá en cuenta para determinar el nivel de riesgo financiero en el que se encuentra el prestador.

Para el caso de Aguas de Aranzazu S.A. E.S.P. estos son los resultados del indicador:

*Tabla 6. Cálculo Indicador Suficiencia Financiera 2019-2020.*

Suficiencia Financiera	Fórmula	2019		2020	
		Cálculo del Indicador	Indicador Normalizado	Cálculo del Indicador	Indicador Normalizado
SF1.1 Liquidez-L	AC/PC	1,17	100	2,1286	0
SF1.2 Eficiencia de Recaudo	(RI/le)*100	100,98	100	100,41	100
SF1.3 Cubrimiento de Costos	(RI/GOA)	4,48	100	4,79	100
SF1.4 Relación de Endeudamiento	(PsT/P)	0,07	8,75	0,11	100

Fuente: Análisis Estados Financieros Aguas de Aranzazu S.A. E.S.P. – Visita de inspección vigilancia y control 15 al 17 de septiembre de 2021

*Tabla 7. Resultado ponderado Indicador Suficiencia Financiera 2019 - 2020.*

Resultado del Indicador IUS Aguas de Aranzazu		
Indicador	2019	2020
IUS - SF	77,19	85,00
Nivel de Riesgo	Medio	Bajo

Fuente: Análisis Estados Financieros Aguas de Aranzazu S.A. E.S.P. – Visita de inspección vigilancia y control 15 al 17 de septiembre de 2021

De acuerdo con el indicador de suficiencia financiera podemos apreciar que, AGUAS DE ARANZAZU S.A. E.S.P., refleja un comportamiento favorable para la vigencia 2019 – 2020, ya que presenta una variación positiva en su indicador de liquidez, lo cual representa una buena capacidad para cubrir sus obligaciones a corto plazo. Por otra parte, se mantiene un buen nivel de eficiencia en el recaudo lo que le permite al prestador tener no solo la liquidez ya citada, sino también buena cobertura de sus costos y gastos de operación.

#### **4.4.2.11 Contribuciones**

El artículo 85 de la Ley 142 de 1994, consagró a cargo de las empresas de servicios públicos, la obligación de pagar a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios la contribución especial prevista en dicha norma, con el propósito de recuperar los costos en los que incurre por las actividades de vigilancia y control que desarrolla.

Es así como una vez verificada dicha obligación, se observa que el prestador a la fecha presenta obligaciones en cuentas por pagar a favor de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

Imagen 5. Liquidación de la contribución

NOMBRE DE LA EMPRESA	NIT
AGUAS DE ARANZAZU S.A. E.S.P.	8100020031

OBLIGACIONES EN FIRMEZA (0)
A 13/10/2021 la empresa no tiene obligaciones pendientes en firme a partir del 24 de julio de 2007. Para verificar las obligaciones anteriores pendientes favor comunicarse con el Grupo de Contribuciones y CXC al teléfono 6913005 en Bogotá a las extensiones 2184 - 2812 - 2393 - 2811 - 2332 ó escribir al siguiente correo electrónico: <a href="mailto:formatodepagoweb@superservicios.gov.co">formatodepagoweb@superservicios.gov.co</a>

OBLIGACIONES SIN FIRMEZA (3)								
Concepto	Vigencia	Nro Resolución/Nro Contribución	Servicio	Fecha	Fecha Vencimiento o Último Pago	Saldo \$	Formato de Pago para Banco	Pago en Línea
CONTRIBUCIONES	2021	20210000020916	ASEO	07/10/2021		1.600.000,00		<a href="#">Pague Aquí</a>
CONTRIBUCIONES	2021	20210000021116	ALCANTARILLADO	07/10/2021		354.000,00		<a href="#">Pague Aquí</a>
CONTRIBUCIONES	2021	20210000021236	ACUEDUCTO	07/10/2021		2.066.000,00		<a href="#">Pague Aquí</a>

Fuente: <https://www.superservicios.gov.co/servicios-vigilados/tramites-servicios/formatos-de-pago>

#### 4.4.3 ASPECTOS TÉCNICOS – OPERATIVOS

A continuación, se presenta el análisis de cada uno de los componentes de los sistemas de acueducto y alcantarillado, enfatizando en las observaciones, y presuntos hallazgos identificados durante la visita de inspección realizada por esta Superintendencia en el mes de septiembre de 2021 y los reportes de información al SUI por parte de la empresa prestadora.

La empresa se encarga de la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado en el área urbana del municipio de Aranzazu, Caldas.

##### 4.4.3.1 Aspectos Técnicos de Acueducto

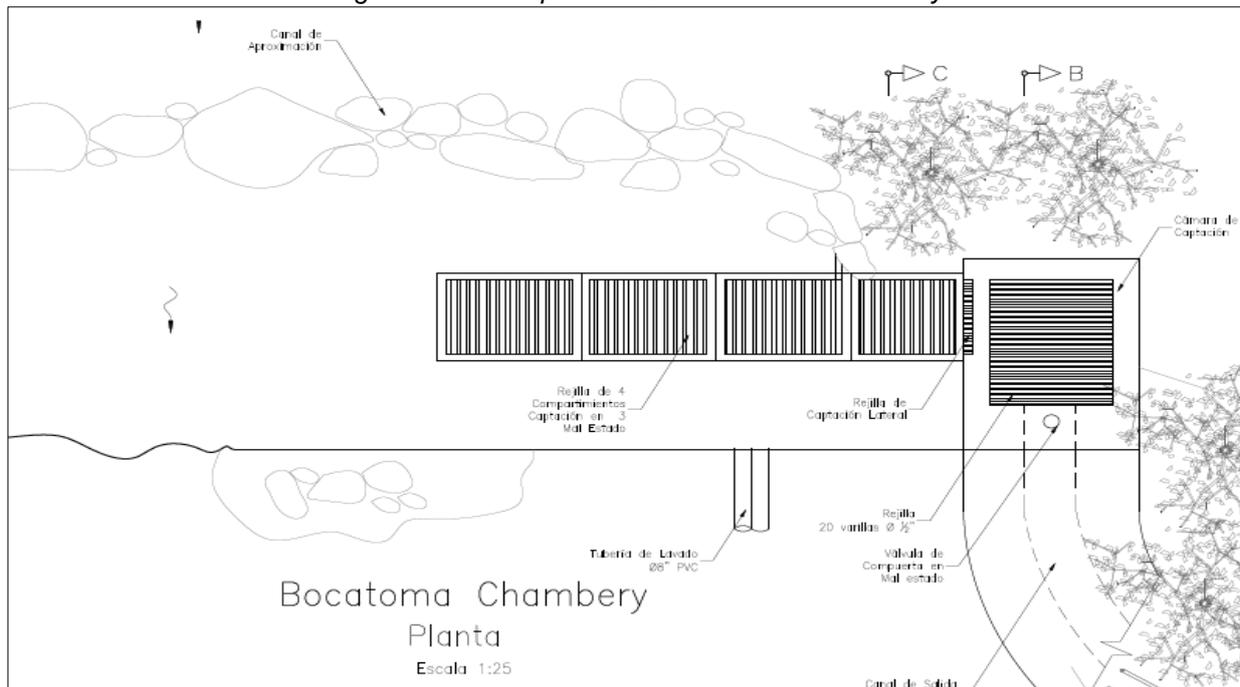
La cadena de producción y suministro de agua del prestador AGUAS DE ARANZAZU S.A. E.S.P. se abastece por medio de dos fuentes hídricas superficiales, cuenta con dos líneas de aducción, planta de tratamiento de agua potable (PTAP), línea de conducción, tanques de almacenamiento y red de distribución por medio de la cual se atienden 2.335 suscriptores con corte a julio de 2021.

##### 4.4.3.1.1 Sistema de abastecimiento y captación

AGUAS DE ARANZAZU S.A. E.S.P. cuenta con dos fuentes de abastecimiento de agua cruda, el Río Chambery y la Quebrada Guarango (El Brillante).

- Río Chambery: La captación del Río Chambery se encuentra ubicada en las coordenadas X: 848.315 Y: 1.079.999. La captación es de tipo sumergida en concreto y cuenta con un canal de recolección con rejillas de fondo y cámara de captación con rejilla lateral.

Imagen 6. Vista en planta – Bocatoma Río Chambery



Fuente: Consorcio Aguas Catastro Caldas, 2016

Durante la visita se observó que la mayoría del caudal del río no pasa por la rejilla de fondo habilitada actualmente, lo cual se debe, de acuerdo con lo informado por uno de los operarios, a un cambio en el cauce del río.

Imagen 7. Captación Río Chambery (rejilla de fondo)



Fuente: Visita de campo SSPD, 2021

En la captación se cuenta con una cámara de regulación de caudal (*Imagen 8*) mediante la cual se controla el caudal captado a unos 40 metros del punto de captación.

*Imagen 8. Cámara de regulación de caudal - Chambery*



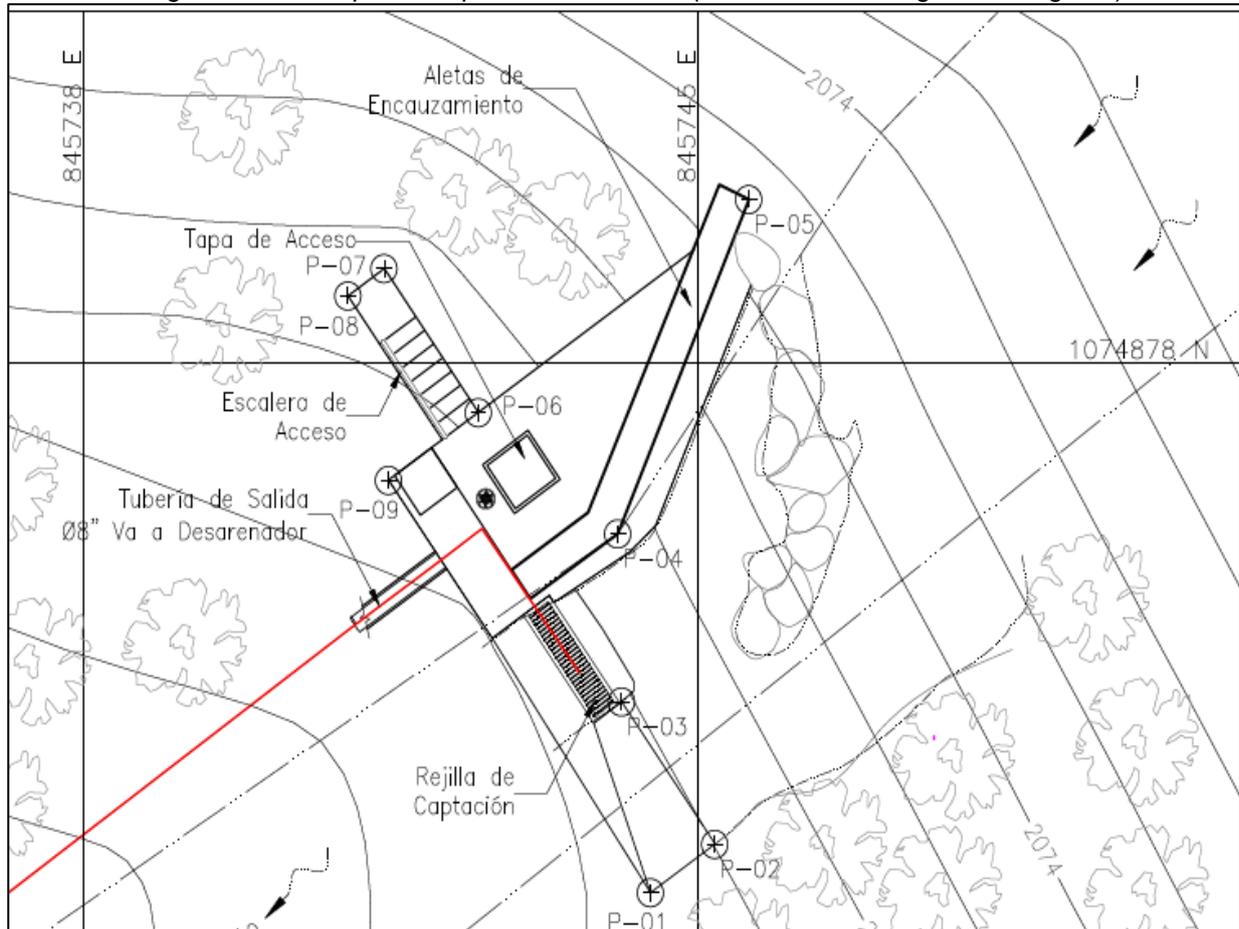
Fuente: Visita de campo SSPD, 2021

- Quebrada Guarango (El Brillante): La captación El Brillante está ubicada en la quebrada Guarango, también llamada quebrada El Sargento en las coordenadas X:845.282 Y:1.074.566. De acuerdo con lo expresado por el operador, esta fuente es utilizada en época de verano y como reserva en momentos de emergencia.

La captación es de tipo sumergida construida en concreto, de acuerdo con el catastro de redes realizado por el Consorcio Aguas Catastro Caldas en 2016, la captación posee un muro lateral en concreto, cuenta con un canal de aproximación artesanal construido en roca. Tiene un dique en deterioro puesto que se evidencia que se encuentra socavado por el contacto natural entre el agua y la estructura. La estructura cuenta con tres rejillas continuas de captación.

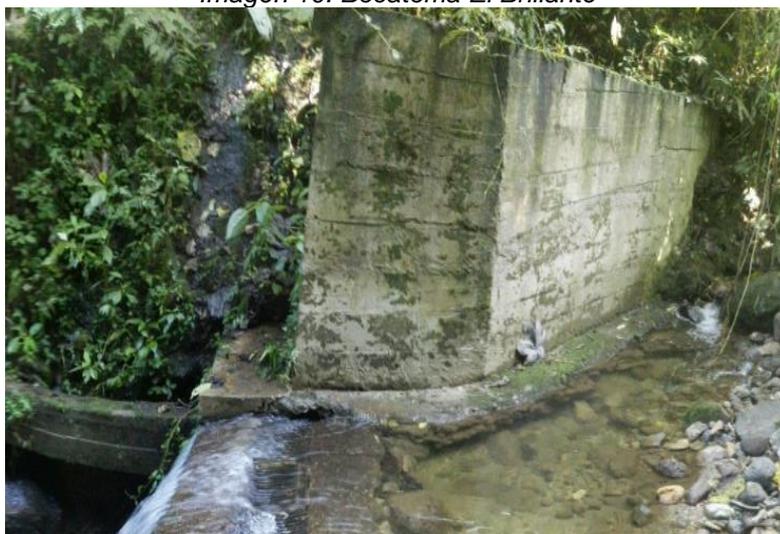
En esta captación se cuenta con un macromedidor instalado y en funcionamiento.

*Imagen 9. Vista en planta captación El Brillante (Quebrada Guarango o El Sargento)*



Fuente: Consorcio Aguas Catastro Caldas, 2016

*Imagen 10. Bocatoma El Brillante*



Fuente: Consorcio Aguas Catastro Caldas, 2016

A continuación, se presenta el resumen de la caracterización de las fuentes de abastecimientos de acuerdo con el catastro de redes realizado por el Consorcio Aguas Catastro Caldas en 2016

Tabla 8. Caracterización fuentes de abastecimiento

Tipo	CARACTERÍSTICAS		OBSERVACIONES
	Calidad del agua	Superficial	Dos fuentes de abastecimiento
Cuencas	Aguas sin olor y aparentemente sin contaminación		---
Estado de la cuenca	Subcuenca Río Pozo: Sistema Chambery Subcuenca Quebrada La Honda: Sistema Brillante		Ambas subcuencas pertenecen a la Cuenca del Río Cauca.
Zona de influencia	Presenta alta intervención de cultivos aledaños		---
	Directa		---

Fuente: Consorcio Aguas Catastro Caldas, 2016

El prestador no cuenta con manual de operación y mantenimiento para las captaciones.

Ahora bien, al verificar la información reportada por el prestador en el formulario “Registro de fuentes” la vigencia 2009, se evidenció que se reportaron las dos fuentes de abastecimiento, sin embargo, para la Quebrada Guarango se registró el nombre de la subcuenca (Quebrada La Honda).

Tabla 9. Información Registro de Fuentes SUI

Año	No. fuente	Código fuente	Nombre fuente	Tipo de fuente	Abastecimiento	Vertimiento	Recreativo	Generación eléctrica	Monitoreo de calidad y cantidad	Control de crecientes	Embalse	Estaciones medición precipitación	Estaciones medición nivel	Actividades ambientales
2009	2483	357	Río Chamberi	Río	SI	SI	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	SI
2009	2484	2026	Q. La Honda	Quebrada	SI	SI	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	SI

Fuente. SUI, consulta 10 de septiembre de 2021

De igual forma, se realizó la verificación del formulario “Registro de captaciones de agua fuentes superficiales” para la vigencia 2009, evidenciando que solo se realizó el reporte de una de las captaciones.

Tabla 10. Información Registro de Fuentes SUI

Año	No. fuente	No. captación	Tipo captación	Nombre captación	Grados Latitud	Minutos latitud	Segundos latitud	Grados longitud	Minutos longitud	Segundos longitud	Altitud	Fecha construcción	Fecha inicio operaciones
2009	2483	8145	Superficial flotante	Río Chamberi	-75	30	5,637	5	18	16,62	750	12/29/2000	12/29/2000

Fuente. SUI, consulta 10 de septiembre de 2021

Teniendo en cuenta lo anterior, se evidencia que la información reportada en SUI está incompleta. En este sentido, el prestador incumple los lineamientos establecidos en la Resolución Compilatoria

SSPD 20101300048765 de 14 de diciembre de 2010<sup>18</sup>.

#### **4.4.3.1.2 Concesiones de agua**

De acuerdo con la documentación entregada por el prestador durante la visita de inspección, AGUAS DE ARANZAZU S.A. E.S.P. cuenta con concesiones de agua vigentes para las dos fuentes de abastecimiento otorgadas por la Corporación Autónoma Regional de Caldas.

Para el Río Chambey la concesión fue renovada mediante la Resolución 337 de 2009 renovada mediante Resolución 2020-0618 de abril de 2020 para un caudal de 5,5112 l/s y con una vigencia de 10 años.

Para la quebrada El Guarango se cuenta con una concesión de aguas otorgada bajo la Resolución 780 de 2014 para un caudal de 17,45 l/s con una vigencia de 10 años

#### **4.4.3.1.3 Aducción**

Chambery: Esta aducción tiene su inicio en la salida de la estructura de captación Chambery por un canal cerrado en concreto de 0,30 metros de ancho, el canal cerrado tiene una longitud de 35,32 metros y se convierte en canal abierto antes de llegar a la cámara de control de caudal.

Posteriormente existe una primera estructura de pretratamiento, la cual, de acuerdo con lo informado por el operario durante la visita, fue construida para aliviar la cantidad de arena que llega a la segunda estructura de pretratamiento (desarenador). Esta estructura es de 2,15 m de ancho, 2,26 de largo y 1,5m de profundidad y cuenta con una placa difusora.

*Imagen 11. Estructura de pretratamiento No. 1*



Fuente: Visita de campo SSPD, 2021

---

<sup>18</sup> Por la cual se expide la Resolución Compilatoria respecto de las solicitudes de información al Sistema Único de Información - SUI de los servicios públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo y se derogan las resoluciones 20094000015085, 20104000001535, 20104000006345, y 20104010018035.

De la estructura de pretratamiento N° 1 la aducción continua en tubería de PVC de 8 pulgadas hasta el desarenador.

El tanque desarenador es una estructura de tipo convencional para la sedimentación de las partículas, es una estructura fabricada en concreto reforzado, cuenta con una tubería de entrada de 8" de PVC, posee un vertedero de excesos, una pantalla con orificios y una tubería de salida de 8" en PVC de la estructura y otra tubería de salida del vertedero de excesos.

*Imagen 12. Desarenador*

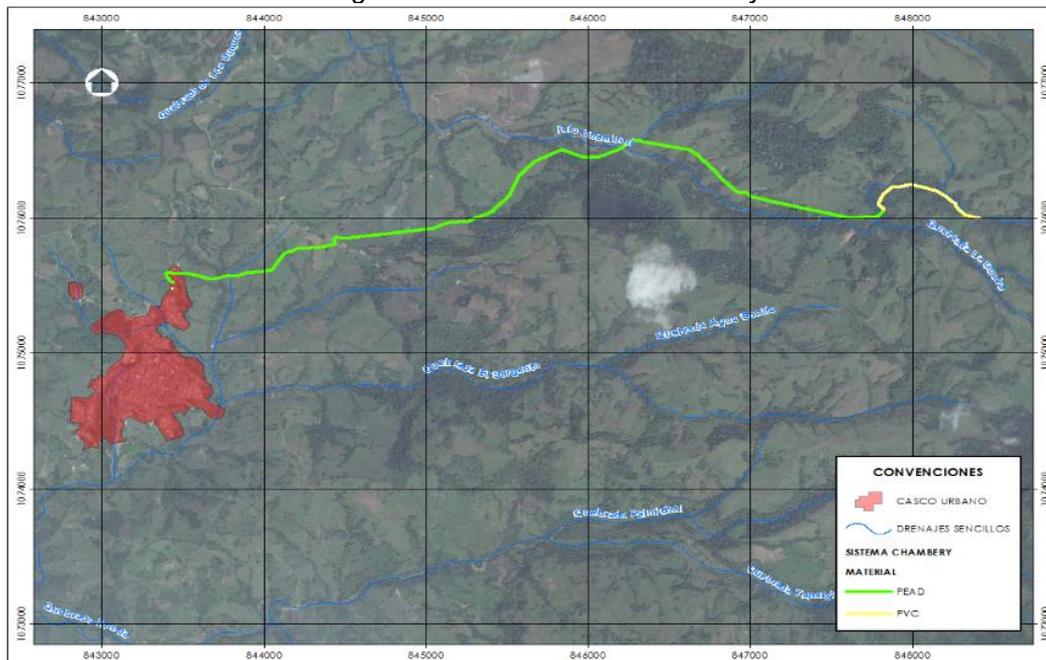


Fuente: Visita de campo SSPD, 2021

A la salida del desarenador la aducción continua en tubería de 8 pulgadas principalmente en PVC con algunos tramos en PEAD.

La aducción del sistema Chambery tiene una longitud total de 5974,76 metros.

*Imagen 13. Plano aducción Chambery*

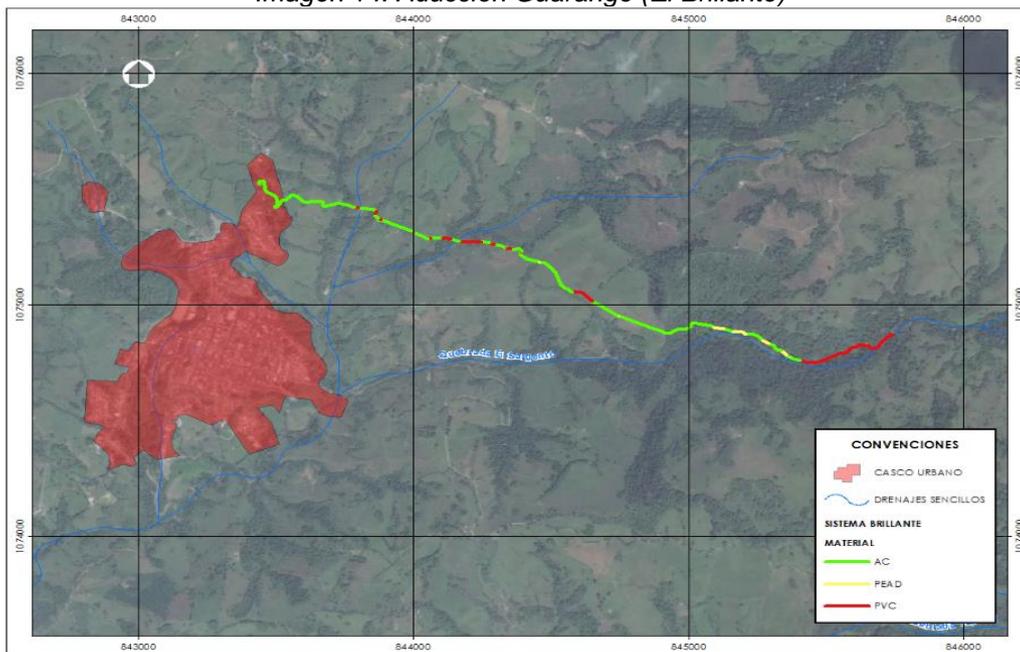


Fuente: Consorcio Aguas Catastro Caldas, 2016

De acuerdo con el catastro de redes realizado por el Consorcio Aguas Catastro Caldas en 2016, la aducción presentaba fugas en al menos 9 puntos. Al respecto, el prestador indicó que en los últimos 5 años se han realizado trabajos para minimizar las fugas de forma progresiva.

Guarango (El Brillante): Esta aducción del sistema Brillante tiene una longitud total de 2.822,58 en tubería de 8 pulgadas en Asbesto Cemento, PVC y PEAD. La aducción no cuenta con desarenadores.

*Imagen 14. Aducción Guarango (El Brillante)*



Fuente: Consorcio Aguas Catastro Caldas, 2016

De acuerdo con el catastro de redes realizado por el Consorcio Aguas Catastro Caldas en 2016, la aducción presentaba fuga en 1 punto. Al respecto, el prestador indicó que en los últimos 5 años se han realizado trabajos para minimizar las fugas.

El prestador no cuenta con manual de operación y mantenimiento para las redes de aducción.

Al revisar la información cargada al SUI respecto a las aducciones se encontró lo siguiente:

*Tabla 11. Información reportada en el formulario “Registro de aducciones”*

Nombre de la Aducción	Tipo de la Aducción	Longitud de la Aducción (km)	Caudal de Diseño (l/s)	Diámetro	Tipo de Material	Fecha de Instalación	Fecha de Inicio de Operaciones
Chambery	Tubería por gravedad	1	40	De 6 a 8 pulg	Cloruro de Polivinilo (PVC)	04/01/1998	04/01/1998

Fuente: Consulta SUI, 10 de septiembre de 2020

Teniendo en cuenta lo anterior, se evidencia que la información reportada en SUI no coincide con lo verificado en campo, por lo cual, el prestador incumple los lineamientos establecidos en la Resolución Compilatoria SSPD 20101300048765 de 14 de diciembre de 2010<sup>19</sup>.

#### 4.4.3.1.4 Planta de tratamiento de agua potable (PTAP)

*Tabla 12. Sistemas de tratamiento Aranzazu*

PTAP	Capacidad Instalada (l/s)	Caudal de Operación (l/s)
ARANZAZU	60 – 74,5	25

Fuente: Manual de operación PTAP, visita de campo

La PTAP del municipio de Aranzazu inicio operaciones en el año 1991 y en el año 2014, se realizaron intervenciones para el reforzamiento estructural de toda la PTAP. De acuerdo con los registros observados en campo el caudal de operación actual de la PTAP es de 25 l/s.

En la planta se realizan los procesos de coagulación, floculación, sedimentación, filtración y desinfección. A continuación, se describen cada una de las infraestructuras identificadas en campo:

Tanque de indicador biológico: A la entrada de la PTAP se cuenta con un tanque con peces como indicador biológico de la calidad del agua que ingresa a la planta.

Posteriormente, el agua es conducida por el canal de entrada hacia una canaleta Parshall de 6 pulgadas en la cual realiza el proceso de medición de caudal a la entrada de la PTAP y se genera la mezcla rápida para la aplicación del coagulante. El coagulante utilizado es sulfato de aluminio. No se cuenta con bomba dosificadora por avería y la dosificación se realiza de forma “manual” (preparación de la mezcla en tanque y aplicación por gravedad).

<sup>19</sup> Por la cual se expide la Resolución Compilatoria respecto de las solicitudes de información al Sistema Único de Información - SUI de los servicios públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo y se derogan las resoluciones 20094000015085, 20104000001535, 20104000006345, y 20104010018035.

*Imagen 15. Canaleta Parshall*



Fuente: Visita de campo SSPD, 2021

A continuación, el agua es transportada hacia dos flocladores de flujo horizontal en paralelo. Cada floclador tiene dimensiones de 1,85 m de ancho, 15 m de largo y 1,2 m de profundidad y cuenta con 63 tabiques. Durante la visita de inspección se observó que algunas partes de la infraestructura se encuentran agrietadas. También se observa presencia de algas en las paredes. Sin embargo, de acuerdo con lo informado por los operarios y lo verificado en la programación semestral del lavado de las instalaciones en la oficina de la PTAP, el lavado y mantenimiento del floclador se encontraba programado para la semana siguiente.

*Imagen 16. Floculadores hidráulicos*



Fuente: Visita de campo SSPD, 2021

Por medio de un canal de distribución, el agua es dividida en tres sedimentadores de flujo horizontal en paralelo. Cada sedimentador cuenta tiene dimensiones de 4 m de ancho 16,5 m de largo y 3 m de profundidad.

*Imagen 17. Sedimentadores*



Fuente: Visita de campo SSPD, 2021

El agua clarificada es distribuida en 6 filtros de flujo vertical descendente. Cada filtro tiene dimensiones de 1,4 m de ancho 1,85 de largo y 1,4m de profundidad. El lecho filtrante está compuesto de grava de diferentes diámetros, arena y antracita.

*Imagen 18. Filtros (izquierda) y esquema del lecho filtrante (derecha)*



Fuente: Visita de campo SSPD, 2021

Finalmente, el agua pasa por un proceso de desinfección, el cual se realiza por medio de cloro gaseoso para lo cual se cuenta con un clorador. El cloro es aplicado en el canal de interconexión posterior a los filtros, el cual tiene dimensiones de 0,7 m de ancho, 14 m de largo y 2,4 m de profundidad.

Ahora bien, actualmente la planta no cuenta con ningún sistema de manejo y disposición de lodos o aguas de lavado de filtros. De acuerdo con lo informado por los operarios, los lodos son retornados a las fuentes de abastecimiento (El Guarango).

#### Registros PTAP o libro diario de operación

El artículo 23 de la Resolución 2115 de 2007 establece que el prestador debe contar con un libro o registro de control de la calidad de agua para consumo humano, el cual debe mantenerse actualizado.

Durante la visita de inspección, se evidenció que en la oficina de la PTAP se cuenta con los siguientes formatos debidamente diligenciados:

- Muestras de pruebas diarias de campo (puntos de muestreo) con registro diario de cloro residual y pH.
- Socialización proceso de potabilización (para visitas guiadas).
- Registro de preparación de soluciones.
- Registro de lectura de caudal en aducción/conducción.

- Análisis de tratabilidad (prueba de jarras)
- Control diario de operación de la planta de tratamiento (caudal, turbiedad, color, y pH para el agua cruda, turbiedad, color, pH y cloro residual en agua tratada, cantidad de cloro y sulfato utilizados y consumo de energía eléctrica).
- Registro de pruebas de tanque sedimentadores (turbiedad a la salida de cada tanque).
- Bitácora de novedades
- Bitácora de entrada y salida de materiales

De acuerdo con lo anterior, en la siguiente tabla se presenta el estado de cumplimiento del artículo 23 de la Resolución 2115 de 2007:

*Tabla 13. Cumplimiento de reportes de control de acuerdo con lo indicado en el artículo 23 de la Resolución 2115 de 2007*

Ítem	Aspecto	Cumplimiento prestador
1	Cantidad de agua captada (en la entrada de la planta de tratamiento).	SI
2	Cantidad de agua suministrada (contabilizada por medidores en red).	SI
3	Resultado de los análisis microbiológicos, físicos y químicos del agua, de acuerdo con los requerimientos mínimos señalados en la Resolución 2115 de 2007	SI
4	Resultado de los análisis físicos, químicos y microbiológicos adicionales definidos en el mapa de riesgo	SI* (No cuenta con información del mapa de riesgos)
5	Cantidad de productos químicos utilizados, tales como coagulantes, desinfectantes, alcalinizantes	SI
6	Bitácora o libro de novedades presentadas como anomalías, emergencias, problemas en equipos y personal, calidad de insumos y actos de orden público que puedan afectar la calidad en la prestación del servicio.	SI
7	Registro de los resultados de las evaluaciones de demanda de cloro u otro desinfectante aprobado por el Ministerio de la Protección Social.	NO

### Laboratorio de procesos

La fecha de construcción de la infraestructura del prestador es anterior a la publicación y entrada en vigor de la Resolución 330 de 2017 (junio de 2017), por lo cual el documento vigente para analizar y realizar el diagnóstico de los distintos componentes del sistema es la Resolución 1096 de 2000 del Ministerio de Desarrollo Económico – “*Por la cual se adopta el Reglamento Técnico para el sector de Agua Potable y Saneamiento Básico – RAS*”.

En este sentido, el Título C del Reglamento Técnico para el sector de Agua Potable y Saneamiento Básico – RAS, donde se establece:

*“C.14.4.7 Laboratorio fisicoquímico y microbiológico*

*En todas las plantas de tratamiento deben proyectarse laboratorios de control operacional, para permitir la realización de los análisis y ensayos físicos, químicos y microbiológicos”.*

En la oficina de la PTAP el prestador cuenta con un laboratorio para el control de los procesos en la PTAP. En el laboratorio se realizan análisis de test de jarras, turbiedad, color y pH para el agua cruda y turbiedad, color, pH y cloro residual para el agua tratada.

El laboratorio cuenta con los siguientes equipos:

Tabla 14. Equipos de laboratorio

Equipo	Última fecha de calibración
Turbidímetro	Junio 2021
Fotómetro	Diciembre 2020
Equipo test de jarras	No aplica

Fuente: Verificado en campo

### Manuales de operación y manteniendo de la PTAP

En la oficina de la PTAP, el prestador cuenta con un manual de operaciones para la planta de tratamiento actualizado en marzo de 2014. De igual forma se cuenta con un manual de buenas prácticas de limpieza y desinfección, instructivo para el manejo integral de residuos de tipo químico y manual de análisis de agua potable.

Adicionalmente, se observa que el prestador cuenta con un programa de mantenimiento semestral para las instalaciones de la planta, así como los correspondientes registros de los mantenimientos efectivamente realizados.

Imagen 19. Programación (izquierda) y registro (derecha) de mantenimiento de la PTAP



Fuente: Visita de campo SSPD, 2021

### 4.4.3.1.5 Conducción

De la PTAP salen dos líneas de conducción.

La primera línea tiene un diámetro de 8 pulgadas, es en material asbesto cemento y conduce el agua hasta el tanque de almacenamiento principal (No 1).

La segunda línea tiene un diámetro de 6 pulgadas, es en material asbesto cemento y conduce el agua hasta el tanque No. 2 y hacia el sector del matadero.

El prestador no cuenta con manual de operación y mantenimiento para la red de conducción.

Al revisar la información cargada al SUI respecto a las conducciones se encontró lo siguiente:

Tabla 15. Información reportada en el formulario "Registro de conducciones"

Nombre de la Conducción	No. conducción	Longitud de la Aducción (km)	Caudal de Diseño (l/s)	Diámetro	Tipo de Material	Macromedidor
Bocatoma	13647	4.848	46,58	De 6 a 8	Cloruro de	NO

Chambery				pulg	Polivinilo (PVC)	
Bocatoma Brillante	13747	2.555	46,61	De 6 a 8 pulg	Asbesto cemento	NO

Fuente: Consulta SUI, 10 de septiembre de 2020

Teniendo en cuenta lo anterior, se evidencia que la información reportada en SUI no coincide con lo verificado en campo, por lo cual, el prestador incumple los lineamientos establecidos en la Resolución Compilatoria SSPD 20101300048765 de 14 de diciembre de 2010<sup>20</sup>.

#### 4.4.3.1.6 Almacenamiento

Actualmente el prestador cuenta con dos tanques de almacenamiento ubicados cerca de la PTAP.

El tanque principal (No. 1) cuenta con una capacidad de 529 m<sup>3</sup> y está construido en concreto reforzado. Posee 4 ductos de rebose, una boca de acceso de 6 pulgadas, una válvula de lavado sin caja, tubería de salida de 8 y 6 pulgadas en PVC, tubería de By-pass.

El tanque cuenta con cercamiento parcial y el operario informa que se presentan problemas de robo de materiales como los accesorios de ventilación.

*Imagen 20. Tanque de almacenamiento principal*



Fuente: Visita de campo SSPD, 2021

A la salida del tanque principal se cuenta con dos macromedidores de 6 y 8 pulgadas, uno para cada línea que abastece la red de distribución.

<sup>20</sup> Por la cual se expide la Resolución Compilatoria respecto de las solicitudes de información al Sistema Único de Información - SUI de los servicios públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo y se derogan las resoluciones 20094000015085, 20104000001535, 20104000006345, y 20104010018035.

Imagen 21. Macromedidores a la salida del tanque No. 1



Fuente: Visita de campo SSPD, 2021

Existe un segundo tanque de almacenamiento con una capacidad de 13,29m<sup>3</sup>; el cual abastece el sector de Sesquicentenario. Este tanque no cuenta con macromedición.

Existen dos tanques de almacenamiento adicionales, uno construido por el PDA en el año 2018 y otro por la Alcaldía Municipal en el año 2019. Sin embargo, las obras no fueron recibidas por el prestador por presuntas fallas estructurales.

Al revisar la información cargada al SUI respecto a las conducciones se encontró lo siguiente:

Tabla 16. Información reportada en el formulario “Registro de tanques de almacenamiento”

Nombre tanque	No. tanque	Volumen (m <sup>3</sup> )	Grados Latitud	Minutos latitud	Segundos latitud	Grados longitud	Minutos longitud	Segundos longitud	Altitud	Fecha construcción	Fecha inicio de operación
Aguas de Aranzazu	6764	650	-75	10	0	5	17	0	1910	2/9/1970	10/13/1970

Fuente: Consulta SUI, 10 de septiembre de 2020

Teniendo en cuenta lo anterior, se evidencia que la información reportada en SUI no coincide con lo verificado en campo, por lo cual, el prestador incumple los lineamientos establecidos en la Resolución Compilatoria SSPD 20101300048765 de 14 de diciembre de 2010<sup>21</sup>.

<sup>21</sup> Por la cual se expide la Resolución Compilatoria respecto de las solicitudes de información al Sistema Único de Información - SUI de los

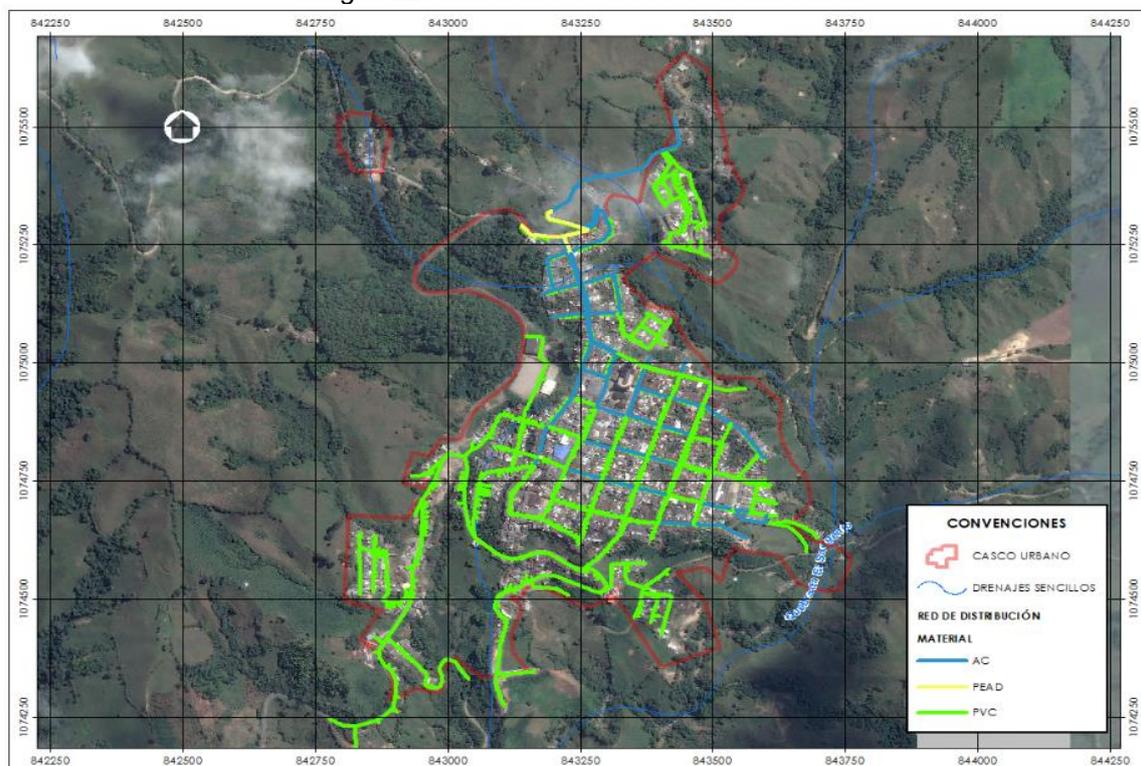
El prestador no cuenta con manual de operación y mantenimiento para los tanques de almacenamiento.

#### 4.4.3.1.7 Redes de distribución

De acuerdo con lo indicado en el catastro de redes realizado por el Consorcio Aguas Catastro Caldas en 2016, la red de distribución del municipio de Aranzazu cuenta con un total de 16.8 km de tubería, la cual se encuentra en buen estado hidráulico, pero en regular estado físico. La red matriz se conforma en su totalidad por tuberías en PVC y AC de 6 y 8 pulgadas de diámetro y las redes secundarias están conformadas por principalmente por tuberías en PVC, PEAD y AC con diámetros que van entre 1 pulgada hasta 6 pulgadas.

A continuación, se muestra una imagen de la distribución de los materiales en la red de distribución.

*Imagen 22. Materiales de la red de distribución.*



Fuente: Consorcio Aguas Catastro Caldas, 2016

El prestador cuenta con un catastro de redes actualizado en noviembre de 2016. De acuerdo con lo informado por el prestador en la visita de inspección, desde esa fecha no se han realizado cambios en la red de acueducto.

El catastro se encuentra información detallada de localización, diámetro, longitud, material, fecha de construcción, estado hidráulico, tipo de servidumbre y barrio. De igual forma, se encuentra incluida la

---

servicios públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo y se derogan las resoluciones 20094000015085, 20104000001535, 20104000006345, y 20104010018035.

información de válvulas e hidrantes.

Al respecto, el artículo 42 de la Resolución 330 de 2017, indica lo siguiente:

**“ARTÍCULO 42. Catastro de redes.** *Debe contarse con un catastro de la red actualizado que incluya un inventario de las tuberías existentes, su localización y el mayor número de anotaciones posible para cada accesorio considerado estratégico en la operación como: tipo de accesorio, material, profundidad y año de instalación. Este catastro debe incluir además las válvulas e hidrantes que formen parte de la red de distribución.”*

En este sentido, el prestador debe incluir en el catastro de redes información de la profundidad.

Respecto a los manuales, el prestador cuenta con un manual para la “*reparación de daños de tuberías y accesorios que eviten la contaminación al interior de la misma*”. Sin embargo, no cuenta con manual de operación y manteniendo.

El prestador lleva registro del reporte y reparación de daños en la red. También cuenta con un registro de “*Continuidad por sectores hidráulicos*”, en el cual se lleva el registro de hora de inicio y finalización de las purgas por sector de la red intervenido.

Ahora bien, al verificar la información reportada por el prestador al SUI en el formato “*Redes del sistema de acueducto*”, se identificó que el prestador reportó un total de 3,5km de red primaria o matriz y no reportó información respecto a la red secundaria.

Teniendo en cuenta lo anterior, se evidencia que la información reportada en SUI no coincide con lo verificado en campo, por lo cual, el prestador incumple los lineamientos establecidos en la Resolución Compilatoria SSPD 20101300048765 de 14 de diciembre de 2010.

#### **4.4.3.1.8 Macromedición**

El prestador no cuenta con macromedidores instalados en la red de distribución.

#### **4.4.3.1.9 Indicadores de prestación del servicio de acueducto**

##### Presiones en red de distribución

De acuerdo con lo indicado por el prestador durante la visita de inspección, no se realiza medición ni registro de la presión en la red de distribución.

Vale la pena resaltar que, en el Contrato de Condiciones Uniformes (CCU), se especifica lo siguiente:

*“a. Presión del agua: El servicio de acueducto se prestará con una presión mínima de 10 MCA en el medidor, conforme lo dispone el artículo 82 de la Resolución 1096 de 2000 expedida por el Ministerio de Desarrollo Económico”*

Ahora bien, teniendo en cuenta que la fecha de construcción de la infraestructura del prestador es anterior a la publicación y entrada en vigor de la Resolución 330 de 2017 (junio de 2017), el documento vigente para analizar y realizar el diagnóstico de los distintos componentes del sistema es la Resolución 1096 de 2000.

En este sentido, se evidencia un incumplimiento al artículo 199 de la Resolución 1096 de 2000 del Ministerio de Desarrollo Económico – “*Por la cual se adopta el Reglamento Técnico para el sector de*

Agua Potable y Saneamiento Básico – RAS” el cual indica:

*“ARTÍCULO 199.- OPERACIÓN. Los procedimientos y medidas pertinentes a la operación continua y permanente de los diferentes componentes de un sistema de agua potable y saneamiento básico seguirán los requerimientos establecidos en los Planos de Construcción y los Manuales de operación que deben tener disponibles en todo momento los operadores de las Entidades Prestadoras de los servicios municipales de acueducto, alcantarillado y aseo para cada uno de sus componentes, con el fin de brindar a los usuarios el respectivo servicio con los patrones de calidad y continuidad exigidos en el presente Reglamento Técnico.*

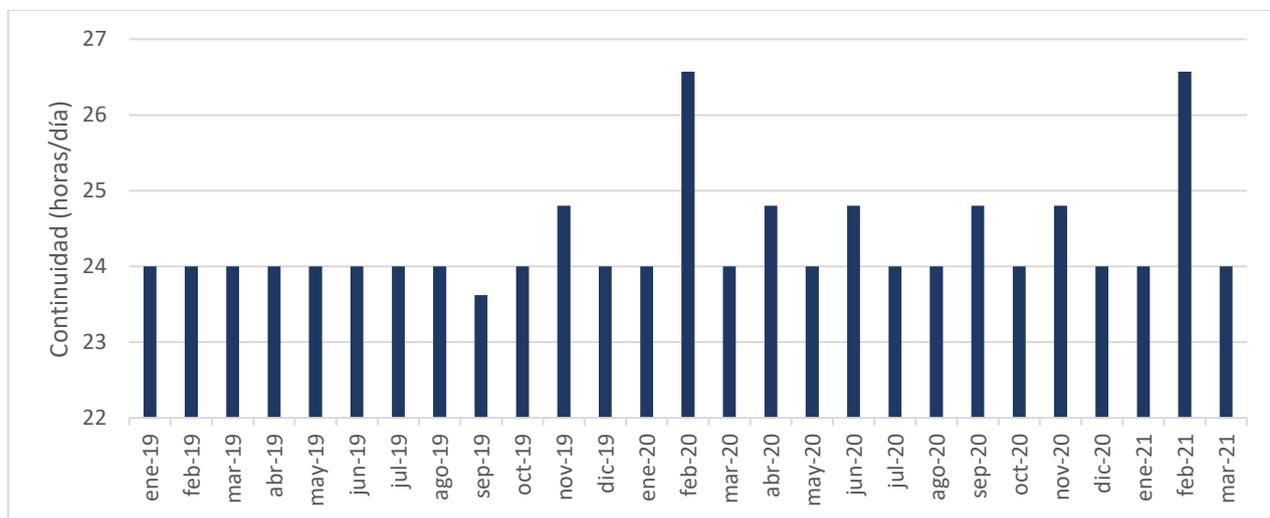
*PARAGRAFO 1: Presiones en la red: Una vez que la red de distribución, o su ampliación, entre en operación, y durante todo el período de vida útil del proyecto, deben verificarse las presiones en diferentes puntos de la red, teniendo en cuenta los manuales de operación y mantenimiento”.*

### Índice de continuidad

De acuerdo con lo expresado por el prestador durante la visita de campo, la continuidad en toda su área de prestación es de 24 horas al día, sin embargo, el prestador no presentó el cálculo del indicador de continuidad de acuerdo con lo establecido en el artículo 18 de la Resolución 2115 de 2007.

Ahora bien, se realizó la verificación de la información cargada al SUI por el prestador en el formulario “Continuidad en la Oferta del Servicio de Acueducto” con fecha de corte al 10 de septiembre de 2021, obteniendo la siguiente información:

Tabla 17. Continuidad del servicio de acueducto.



Fuente: SUI – Cálculos SSPD

En la gráfica anterior, se observa que para algunos meses se presentan valores superiores a 24 h/día, por lo cual, el prestador debe verificar que las horas mes reportadas sean concordantes con el número de días reales del mes correspondiente (tener en cuenta los meses de 28 y 30 días) y así mismo, realizar los ajustes correspondientes en SUI.

Ahora bien, eliminando los registros inconsistentes (mayores a 24 horas/día) la continuidad promedio del prestador corresponde a 23,9 h/día. La cual, se encuentra clasificada como CONTINUO (23,1 a 24) de acuerdo con lo establecido en la Resolución 2115 de 2007.

### Micromedición

A continuación, se presentan los datos de medidores instalados y funcionando de acuerdo con la información entregada por el prestador durante la visita de inspección.

*Tabla 18. Micromedición corte julio 2021*

Suscriptores totales	Promedio micromedidores instalados	Promedio micromedidores funcionando	Micromedición nominal (%)	Micromedición efectiva (%)
<b>2.335</b>	2.305	2.192	98,72	93,88

Fuente: Cálculos realizados con la información suministrada por la empresa en visita

De acuerdo con la tabla anterior, la micromedición nominal se encuentra por encima del 95% establecido como mínimo en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994. No obstante, la micromedición efectiva se encuentra por debajo del mínimo establecido.

En este sentido, el prestador debe realizar las acciones pertinentes para lograr que la micromedición efectiva cumpla con lo establecido en artículo 146 de la ley en mención.

### Índice de Agua No Contabilizada – IANC

El prestador cuenta con un “Registro de lectura macromedición y micromedición (agua no contabilizada)” para las vigencias 2019, 2020 y 2021 (con corte al mes de mayo), en el cual se registran de forma diaria las mediciones de volúmenes de agua realizadas en la canaleta Parshall (entrada PTAP) y en los dos macromedidores a la salida del tanque de almacenamiento y se realiza la comparación con el agua facturada a los usuarios durante el mes.

Sin embargo, no fue posible realizar el cálculo del Índice de Agua No Contabilizada (IANC), ya que la información entregada por el prestador presenta inconsistencias (el volumen de agua facturada a los usuarios es mayor al medido en macromedidores y en la canaleta Parshall de la PTAP).

El prestador con un Programa de Uso Eficiente y Ahorro del Agua (PUEAA) probado por CORPOCALDAS mediante la Resolución 1512 de 2018 con una vigencia de 5 años. Como soporte de la implementación se entregó el plan de acción ambiental de la vigencia 2020, en el cual se incluyen actividades de cambio de micromedidores y de reparación de redes.

#### **4.4.3.1.10 Estimación Oferta vs Demanda**

Las demandas actuales y futuras de un sistema de acueducto se estiman con el objeto de conocer la capacidad que requiere el sistema para satisfacer la demanda de los usuarios, así como planear adecuadamente las expansiones de cada uno de los componentes. De igual forma, obtener un estimativo del déficit en la prestación de los servicios en cada año durante el periodo analizado, el cuál es calculado como la diferencia entre la oferta y la demanda.

A continuación, se presenta el resultado del cálculo la oferta y demanda del servicio de acueducto. Para la proyección de población se utilizó el método geométrico. La dotación neta se calculó teniendo en cuenta lo establecido en el artículo 43 de la Resolución 330 de 2017.

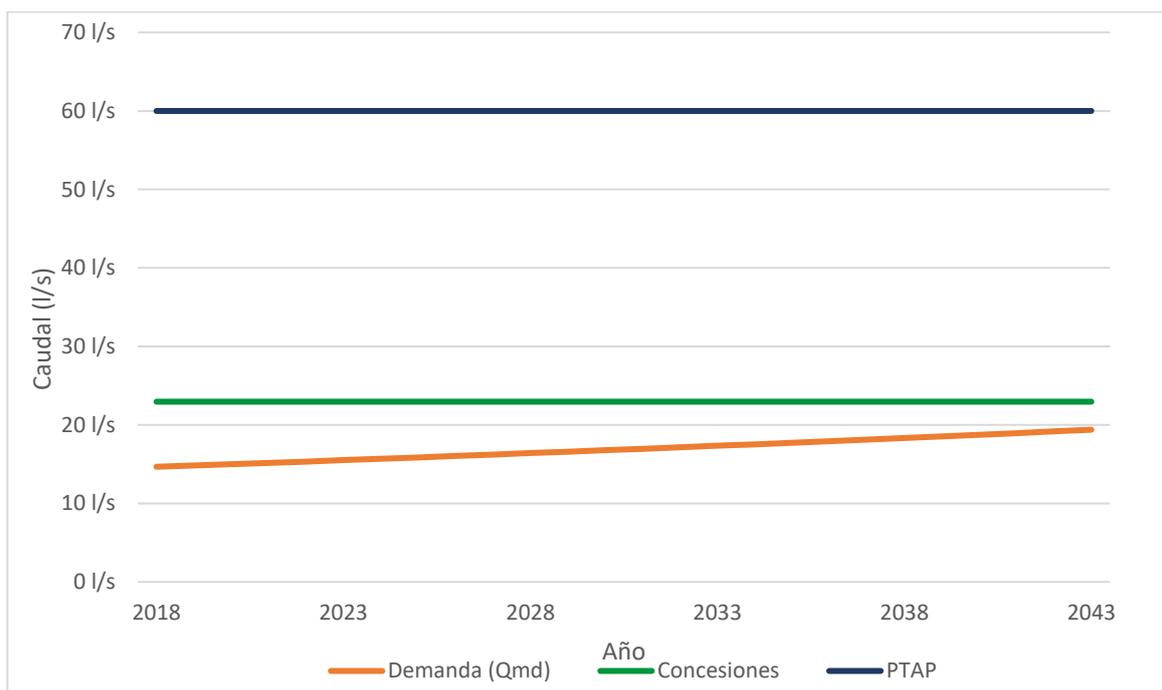
Los datos de entrada son:

Tabla 19. Datos de entrada

Año inicial	Municipio	Población (DANE 2018)	Tasa de crecimiento Cabecera municipal (DANE 2018-2035) <sup>22</sup>	Clima acorde con elevación	Dotación neta residencial	IANC
[AAAA]		[hab]	[%]		[l/hab-día]	[%]
2018	Aranzazu	6.825	1,12	Templado 1.000 - 2.000 m.s.n.m.	130	30

Fuente: Cálculos SSPD

Gráfica 3. Cálculo Oferta vs. Demanda



Fuente: Cálculos SSPD

De acuerdo con la gráfica anterior, tanto el caudal de las concesiones de agua otorgadas (22,96 l/s) como la capacidad instalada de la PTAP (60 l/s) son suficientes suficiente para atender la demanda del área urbana del municipio de Aranzazu, la cual para el año 2043 se proyecta en un caudal medio diario de 19,4 l/s.

No obstante, es importante tener en cuenta que, los cálculos se hicieron considerando unas pérdidas del 30% y no con los valores reales que puede tener el sistema. Lo anterior, teniendo en cuenta que no fue posible el cálculo del indicador IANC para el prestador.

#### 4.4.3.1.11 Calidad del agua suministrada por la red de distribución

Las actividades llevadas a cabo para ejercer el control y vigilancia de la calidad del agua suministrada en la red de distribución se describen en esta sección. Dentro de esta Evaluación Integral, el análisis de la calidad de agua en la red de distribución de agua potable consiste en validar, en primer lugar,

<sup>22</sup> Serie de proyecciones de población con PROYECCIONES DE POBLACIÓN MUNICIPAL POR ÁREA. PROYECCIONES DE POBLACIÓN A NIVEL MUNICIPAL. PERIODO 2018 - 2035. Página web: <https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/demografia-y-poblacion/proyecciones-de-poblacion>

la existencia de las actas de concertación, actualización y materialización de los puntos de muestreo reportados por el prestador para llevar a cabo las actividades de vigilancia y control de las características establecidas en la Resolución 2115 de 2007.

Posteriormente, se analizan los resultados del Índice de Riesgo de Calidad del Agua (IRCA) para el área de prestación, tanto para las actividades de control, a cargo del prestador, como las de vigilancia, a cargo de la autoridad sanitaria.

#### Actas de concertación, actualización y recibo a conformidad de puntos y lugares de muestreo para la vigilancia y el control de la calidad del agua.

De conformidad con el artículo 3 de la Resolución 811 de 2008, el número mínimo de puntos de muestreo para una población entre 2.501 y 10.000 habitantes debe ser 5.

Para el municipio de Aranzazu el prestador se cuenta con acta de concertación firmada con la Dirección Territorial de Salud de Caldas en julio de 2021 en la cual se observa un total de 6 puntos concertados. El prestador también cuenta con acta de materialización de puntos de muestreo firmada el mismo día en la cual se especifica que los 6 puntos fueron recibidos a conformidad.

A continuación, se muestran las imágenes de algunos de los puntos de muestreo incluidas en las actas de concertación:

*Imagen 23. Puntos de muestreo*



Punto 5 - Escuela Manuela Beltrán sede La Floresta

Punto 6 – Centro de desarrollo humano y salud mental

Fuente: Acta de concertación de puntos de muestreo y visita de campo SSPD, 2021

En este sentido, el prestador cumple con lo establecido en la Resolución 811 de 2008.

Finalmente, esta entidad realizó la verificación de la información cargada al SUI respecto a las actas de concertación y materialización, encontrando que el prestador no ha realizado el cargue correspondiente a la vigencia 2021, por lo cual, deberá hacerlo de forma inmediata.

#### Vigilancia de la calidad del agua suministrada por red de distribución

Los resultados de las muestras del Sistema de información para la Vigilancia en el Laboratorio Nacional de Referencia (SIVILAB) administrado por el Instituto Nacional de Salud fueron remitidos oficialmente a esta entidad mediante los radicados SSPD 20205290386682 del 8 de abril de 2020 para la vigencia 2019 y 20215290615092 del 9 de abril de 2021 para la vigencia 2020 y consultados en la página web de SIVILAB para lo corrido de la vigencia 2021. Los consolidados anuales se presentan a continuación:

Tabla 20. IRCA Vigilancia 2019, 2020 y 2021

Año	IRCA promedio (%)	Nivel de riesgo	Número de muestras tomadas en el año
2019	0,0	SIN RIESGO	11
2020	0,0	SIN RIESGO	9
2021 (corte septiembre 2021)	0,0	SIN RIESGO	7

Fuente: SIVILAB 2019, 2020 y 2021

De acuerdo con lo anterior, se observa que AGUAS DE ARANZAZU S.A. E.S.P. suministra agua apta para consumo humano conforme con lo establecido en la Resolución 2115 de 2007.

#### Control de la calidad del agua distribuida por red

Conforme a los artículos 21 y 22 la Resolución 2115 de 2007, el prestador, por atender a una población entre 2.501 y 10.000 habitantes, debe realizar como mínimo tres (3) muestras mensuales de los parámetros turbiedad, color aparente, pH, cloro residual libre o residual del desinfectante usado, coliformes totales y E. Coli en la red de distribución. De igual forma, debe tomar dos (2) muestras anuales en la red de distribución de los parámetros COT, Fluoruros y residual de coagulante utilizado.

Al respecto, durante la visita de inspección el prestador informó que realiza la toma de 3 muestras de control mensuales por medio del laboratorio de AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P. El laboratorio AGUAS DE MANIZALES S.A. E.S.P. se encuentra autorizado para la realización de análisis físicos, químicos y microbiológicos de agua para consumo humano por medio de la Resolución 2625 de 2019 del Ministerio de Salud y Protección Social.

Durante la visita de inspección, el prestador presentó los resultados de las muestras tomadas durante los meses de junio, julio y agosto de 2021 en las cuales se observa la evaluación de los parámetros turbiedad, pH, conductividad, olor, sabor, alcalinidad, dureza total, cloruros, color aparente, aluminio, hierro total, sulfatos, cloro residual, coliformes totales y E. Coli cumpliendo con los límites establecidos en la Resolución 2115 de 2007.

Durante la visita también se realizó la toma de una muestra en el punto 6 para la verificación in situ de los parámetros de pH y cloro residual, los resultados evidenciaron cumplimiento de los límites establecidos en la Resolución 2115 de 2007. Adicionalmente, el punto de muestreo se observó en buenas condiciones y con flujo normal de agua.

Por otro lado, se verificó la información cargada al SUI en los formularios “*Características básicas*”, “*características especiales*” y “*Características no obligatorias*” con fecha de corte al 10 de septiembre de 2021, evidenciando que no ha realizado el cargue de la información para las vigencias comprendidas entre julio de 2019 a septiembre de 2021. Por lo anterior, debe realizar el cargue de forma inmediata.

#### Mapa de riesgos de la fuente de abastecimiento

El prestador no cuenta con información respecto a los mapas de las fuentes de abastecimiento del sistema de acueducto.

En este sentido, es importante recordar que, si bien las autoridades sanitarias y ambientales son las encargadas de la formulación del mapa de riesgos de acuerdo con lo establecido en la Resolución 4716 de 2010, también es obligación de las personas prestadoras suministrar la información

requerida por dichas entidades para la formulación del mismo. De igual forma, es obligación del prestador formular el plan de trabajo correctivo para la reducción del riesgo de acuerdo con el artículo 6 de la resolución en mención y remitirlo a la SSPD para el correspondiente seguimiento.

#### **4.4.3.1.12 Plan de Emergencia y Contingencia**

El prestador cuenta con un Plan de Emergencia y Contingencia (PEC) para los servicios de acueducto y alcantarillado actualizado en mayo de 2020.

Ahora bien, una vez verificada la información cargada por el prestador al SUI, se identificó que realizó el cargue del formato “*Plan de Contingencia – Servicio de Acueducto*” para las vigencias 2019 y 2020, sin embargo, se encuentra pendiente el cargue de la vigencia 2021.

#### **4.4.3.2 Aspectos Técnicos Alcantarillado**

El sistema de alcantarillado es de tipo combinado, funciona por gravedad y está conformado por tuberías de asbesto cemento. Se adelantan las actividades de recolección, conducción de residuos líquidos, comercialización y disposición final. El sistema atiende a 2.311 suscriptores en el área urbana del municipio de Aranzazu con corte a julio de 2021.

##### **4.4.3.2.1 Red de alcantarillado**

Como base para la descripción de las redes de alcantarillado, el prestador entregó el catastro de redes de alcantarillado desarrollado por el Consorcio Aguas Catastro Caldas en el año 2016. Sin embargo, en la visita se evidenció que dicho catastro se encuentra desactualizado, ya que se identificaron cambios en la ubicación de algunos puntos de descargas. Adicionalmente, se evidenció que el catastro no incluye la infraestructura correspondiente a las últimas obras de los interceptores que han sido ejecutadas durante los últimos 5 años en el municipio.

De acuerdo con el catastro, las redes del sistema de alcantarillado presentan diámetros entre 4 y 30 pulgadas en materiales de concreto, AC, PVC y Novafort. El sistema cuenta con una longitud total de 8.659 m de redes de tipo combinado y 633 m de redes de alcantarillado sanitario. Adicionalmente, existen 2 box culvert con una longitud total de 912,53 m y dimensiones de 1,55m de ancho y 1,62m de alto. Los box culvert fueron construidos para canalizar vertientes hidrográficas en el municipio, sin embargo, durante el recorrido de la visita de inspección, se identificaron conexiones de aguas residuales al box culvert.

*Imagen 24. Conexión de agua residual al box culvert.*



Fuente: Visita de campo SSPD, 2021

Durante la visita se verificaron dos pozos de inspección evidenciando en términos generales flujo libre de las aguas residuales.

*Imagen 25. Cámaras de inspección.*



Fuente: Visita de campo SSPD, 2021

### Catastro de redes de alcantarillado

Como se mencionó anteriormente, el prestador cuenta catastro de redes de alcantarillado desarrollado por el Consorcio Aguas Catastro Caldas en el año 2016. El catastro se encuentra detallado por código localización, tipo de alcantarillado, tipo de servidumbre, diámetro, materia, longitud y fecha de actualización. El catastro también incluye información de pozos de inspección, sumideros y cajas domiciliarias.

Ahora bien, el artículo 42 de la Resolución 330 de 2017, indica lo siguiente:

**“ARTÍCULO 42. Catastro de redes.** *Debe contarse con un catastro de la red actualizado que incluya un inventario de las tuberías existentes, su localización y el mayor número de anotaciones posible para cada accesorio considerado estratégico en la operación como: tipo de accesorio, material, profundidad y año de instalación. Este catastro debe incluir además las válvulas e hidrantes que formen parte de la red de distribución.”*

En este sentido, el prestador debe incluir los datos de profundidad y año de instalación en el catastro de las redes de alcantarillado. De igual forma, debe realizar la actualización del mismo.

Ahora bien, una vez verificada la información cargada al SUI, se evidenció que el prestador no ha realizado el cargue del formato “Redes sistema de alcantarillado”. En este sentido, el prestador deberá realizar el cargue de forma inmediata.

#### Manuales y mantenimiento

El prestador cuenta con un “Manual de operación y mantenimiento de redes de alcantarillado” y un “Programa de mantenimiento preventivo y reparación de redes de alcantarillado”. De igual forma, se cuenta con el formulario “Registro de mantenimiento en recámaras” en el cual se evidencia el registro de los mantenimientos realizados en los pozos de inspección.

#### **4.4.3.2.2 Plantas de tratamiento de aguas residuales (PTARs)**

Actualmente el municipio no cuenta con plantan de tratamiento de aguas residuales.

#### Puntos de vertimiento

En el catastro de redes de alcantarillado desarrollado por el Consorcio Aguas Catastro Caldas en el año 2016 se identificaron 5 puntos de descarga del sistema de alcantarillado. Sin embargo, como se mencionó anteriormente durante la visita de campo se evidenciaron cambios en la ubicación y número de los vertimientos, por lo cual el catastro se encuentra desactualizado.

De acuerdo con lo informado por el prestador y lo verificado en campo, actualmente el municipio cuenta con 4 puntos de vertimiento:

- Punto 1 - Ubicado en el sector El Guarango (Hospital), que descarga a la quebrada El Sargento (Guarango). En dicho punto se verificó la cámara de inspección, sin embargo, no fue posible acceder al punto de vertimiento ya que era necesario ingresar a una vivienda y no había personas para permitir el ingreso.
- Punto 2 - Vertimiento a la quebrada Doña Ana - ubicado aguas abajo del vertimiento del box culvert.
- Punto 3 - Vertimiento a una cañada que desemboca en la quebrada Doña Ana ubicado el frente Capilla Jesús de Praga y que recoge las aguas residuales provenientes del barrio Miramar.
- Punto 4 – Punto en el cual desemboca el box culvert a la quebrada Doña Ana.

*Imagen 26. Vertimiento - Punto 2*



Fuente: Visita de campo SSPD, 2021

*Imagen 27. Vertimiento - Punto 3 (izquierda) y Punto 4 (derecha)*



Fuente: Visita de campo SSPD, 2021

Actualmente, se encuentra en ejecución por parte de la Alcaldía Municipal el proyecto

*“INTERCEPTOR SOBRE LA MARGEN DERECHA DE LA QUEBRADA EL SARGENTO Y LAS DEMAS LINEAS DEL INTERCEPTOR DEL MUNICIPIO EN LOS DIFERENTES PUNTOS HASTA ENTREGARLAS EN UNA PLANTA DE TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES PROYECTADA EN EL MUNICIPIO DE ARANZAZU DPTO. DE CALDAS”* mediante el cual se pretende unificar todos los vertimientos del alcantarillado sanitario y combinado del municipio, para el posterior diseño y construcción de una planta de tratamiento de aguas residuales.

El prestador cuenta con un Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos (PSMV) aprobado en el año 2009 mediante Resolución 186 de 2009 y modificado mediante las Resoluciones 305 de 2009 y 604 de 2012. No obstante, el PSMV contaba con un plazo de ejecución de 10 años, por lo cual al haber sido expedido en el año 2009 no se encuentra vigente. Vale la pena aclarar que las resoluciones modificatorias no cambiaron la vigencia del PSMV.

El prestador no cuenta con documentación de seguimiento al PSMV por parte de la autoridad ambiental. Sin embargo, informa que la autoridad ambiental realiza visitas de inspección.

La última caracterización de los vertimientos fue realizada en diciembre de 2016. Sin embargo, el prestador informó que se encuentra en proceso de cotización de una nueva caracterización y remitió la evidencia del proceso.

#### **4.4.3.2.3 Plan de Emergencia y Contingencia**

El prestador cuenta con un Plan de Emergencia y Contingencia (PEC) para los servicios de acueducto y alcantarillado actualizado en mayo de 2020.

Ahora bien, una vez verificada la información cargada por el prestador al SUI, se identificó que realizó el cargue del formato *“Plan de Contingencia – Servicio de Alcantarillado”* para las vigencias 2019 y 2020, sin embargo, se encuentra pendiente el cargue de la vigencia 2021.

#### **4.4.4 ASPECTOS COMERCIALES**

A continuación, se presenta el análisis de cada uno de los aspectos comerciales detallando las observaciones y hallazgos identificados después de la visita realizada los días 15 al 17 de septiembre y la verificación de la información remitida por la empresa Aguas de Aranzazu S.A. E.S.P mediante los radicados SSPD No. 20215292787082, 20215292794482, 20215292794802, 20215292794432, 20215292787232, 20215292787152 del 24 de septiembre de 2021.

La empresa presta sus servicios en el municipio de Aranzazu - Caldas, su sede principal se encuentra ubicada en la carrera 6 N° 6-23 Piso 1 - Alcaldía municipal, con un horario de atención al público de martes a sábado, de martes a viernes de 8:00 a.m. a 12:30 p.m. y de 2:00 p.m. a 6:30 p.m., y sábados de 8:00 a.m a 2:00 p.m.

*Imagen 28. Sede administrativa de la empresa*



Fuente: Visita de campo SSPD, 2021

La gestión comercial recae sobre el Coordinador de servicios públicos, señor Bernabé Salazar Soto.

La empresa maneja un software de información comercial denominado A.S.I. INFORMÁTICA el cual tiene los siguientes módulos: facturación, manejo de PQR, información sobre sus suscriptores, subsidios, generación de informes, entre otros.

*Imagen 29. Sistema de información comercial*



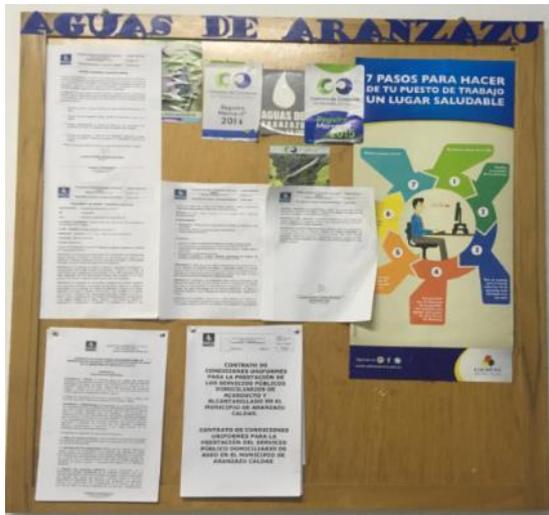
Fuente: Visita de campo SSPD, 2021

#### **4.4.4.1 Contrato de Condiciones Uniformes (CCU) por cada servicio prestado**

La empresa cuenta con un CCU para los servicios de acueducto y alcantarillado con fecha de expedición de marzo de 2016, el cual cuenta con anexo técnico y concepto de legalidad otorgado por la CRA mediante radicado N° 20162110120171 del 9 de diciembre de 2016.

También se evidencia que se encuentra publicado en la cartelera de la sede administrativa y en la página web de la empresa <https://aguasdearanzazusaesp.com/>, como se observa en las siguientes imágenes:

**Imagen 30.** Publicación CCU en la sede administrativa y en la página web de la empresa



Fuente: Visita de campo SSPD, 2021

Se procedió a revisar el CCU en el reporte al SUI, el cual coincide con el revisado en la visita.

#### 4.4.4.2 Suscriptores

La empresa entregó un archivo Excel con las estadísticas de sus suscriptores de acueducto y alcantarillado por uso y estrato para las vigencias 2019, 2020 y 2021, como se muestran a continuación:

##### 4.4.4.2.1 Suscriptores Acueducto y Alcantarillado 2019:

Tabla 21. Suscriptores vigencia 2019

Suscriptores Acueducto y Alcantarillado 2019													
Estrato-Servicio	Uso/	Enero		Febrero		Marzo		Abril		Mayo		Junio	
		Acu	Alc										
1		873	873	877	877	877	854	876	853	877	853	878	852
2		818	818	819	819	818	818	818	813	817	813	819	814
3		416	416	415	415	416	415	416	415	418	417	419	418
11 (Comercial)		133	133	134	134	134	131	134	131	134	131	134	130
12 (Oficial)		19	19	17	17	17	16	17	16	17	16	17	16
<b>Total</b>		<b>2.259</b>	<b>2.259</b>	<b>2.262</b>	<b>2.262</b>	<b>2.262</b>	<b>2.234</b>	<b>2.261</b>	<b>2.228</b>	<b>2.263</b>	<b>2.230</b>	<b>2.267</b>	<b>2.230</b>

Suscriptores Acueducto y Alcantarillado 2019													
Estrato - Uso/ Servicio	Julio		Agosto		Septiembre		Octubre		Noviembre		Diciembre		
	Acu	Alc											
1	892	854	882	857	882	856	884	858	886	860	890	884	
2	828	815	822	815	823	817	824	819	825	819	826	820	
3	421	418	420	419	419	418	419	418	419	418	422	421	
11 (Comercial)	127	132	134	131	135	132	135	132	134	131	133	130	
12 (Oficial)	18	16	17	16	17	16	17	16	18	17	18	17	
<b>Total</b>	<b>2.286</b>	<b>2.235</b>	<b>2.275</b>	<b>2.238</b>	<b>2.276</b>	<b>2.239</b>	<b>2.279</b>	<b>2.243</b>	<b>2.282</b>	<b>2.245</b>	<b>2.289</b>	<b>2.272</b>	

Fuente: información suministrada por el prestador en visita

#### 4.4.4.2.2 Suscriptores Acueducto y Alcantarillado 2020:

Tabla 22. Suscriptores vigencia 2020

Suscriptores Acueducto y Alcantarillado 2020												
Estrato - Uso/ Servicio	Enero		Febrero		Marzo		Abril		Mayo		Junio	
	Acu	Alc										
1	886	868	885	868	889	871	891	873	890	875	891	873
2	828	825	828	825	828	825	828	825	830	824	828	825
3	422	421	422	421	422	421	422	421	421	420	422	421
11 (Comercial)	131	130	131	130	130	129	128	127	128	127	128	127
12 (Oficial)	18	17	18	17	18	17	18	17	18	17	18	17
<b>Total</b>	<b>2.285</b>	<b>2.261</b>	<b>2.284</b>	<b>2.261</b>	<b>2.287</b>	<b>2.263</b>	<b>2.287</b>	<b>2.263</b>	<b>2.287</b>	<b>2.263</b>	<b>2.287</b>	<b>2.263</b>

Suscriptores Acueducto y Alcantarillado 2020												
Estrato - Uso/ Servicio	Julio		Agosto		Septiembre		Octubre		Noviembre		Diciembre	
	Acu	Alc										
1	892	875	894	875	894	876	896	878	900	882	900	864
2	828	825	832	830	831	830	838	836	838	836	840	820
3	421	420	423	422	424	423	422	421	423	422	424	421
11 (Comercial)	127	126	127	126	126	125	128	127	129	128	129	130
12 (Oficial)	18	0	18	17	18	17	18	17	18	17	18	17
<b>Total</b>	<b>2.286</b>	<b>2.246</b>	<b>2.294</b>	<b>2.270</b>	<b>2.293</b>	<b>2.271</b>	<b>2.302</b>	<b>2.279</b>	<b>2.308</b>	<b>2.285</b>	<b>2.311</b>	<b>2.252</b>

Fuente: información suministrada por el prestador en visita

#### 4.4.4.2.3 Suscriptores Acueducto y Alcantarillado 2021:

Tabla 23. Suscriptores vigencia 2021

Suscriptores Acueducto y Alcantarillado 2021														
Estrato - Uso/ Servicio	Enero		Febrero		Marzo		Abril		Mayo		Junio		Julio	
	Acu	Alc												
1	902	884	903	885	905	887	905	889	908	890	911	894	915	896
2	841	839	841	839	842	840	841	839	848	846	848	846	848	846
3	424	423	424	423	424	423	423	422	421	420	421	420	423	422
11 (Comercial)	129	126	129	126	129	128	129	128	130	129	130	129	131	130
12 (Oficial)	18	17	18	17	18	17	18	17	18	17	18	17	18	17
<b>Total</b>	<b>2.314</b>	<b>2.289</b>	<b>2.315</b>	<b>2.290</b>	<b>2.318</b>	<b>2.295</b>	<b>2.316</b>	<b>2.295</b>	<b>2.325</b>	<b>2.302</b>	<b>2.328</b>	<b>2.306</b>	<b>2.335</b>	<b>2.311</b>

Fuente: información suministrada por el prestador en visita

**Acueducto:** para el mes de diciembre del año 2019, la empresa AGUAS DE ARANZAZU S.A. E.S.P., tenía un total de 2.289 suscriptores, a diciembre de 2020, el total de suscriptores ascendió a 2.311 con un aumento del 0,96% en comparación con el año inmediatamente anterior, para julio de 2021, el total de suscriptores ascendió a 2.335 con un crecimiento del 1,04% en comparación con diciembre del 2020.

El estrato uno es el de mayor participación de suscriptores con un 39%, seguido del estrato dos con un 36%, como se observa en la siguiente tabla:

*Tabla 24. Resumen suscriptores Acueducto*

Resumen Suscriptores Acueducto						
Estrato – Uso / Año	dic-19	%	dic-20	%	jul-21	%
1	890	39	900	39	911	39
2	826	36	840	36	848	36
3	422	18	424	18	421	18
<b>11 (Comercial)</b>	133	6	129	6	130	6
<b>12 (Oficial)</b>	18	1	18	1	18	1
<b>Total</b>	<b>2.289</b>	<b>100</b>	<b>2.311</b>	<b>100</b>	<b>2.328</b>	<b>100</b>

Fuente: Cálculos realizados con la información suministrada por la empresa en visita

**Alcantarillado:** para el mes de diciembre del año 2019, la empresa AGUAS DE ARANZAZU S.A. E.S.P tenía un total de 2.272 suscriptores, a diciembre de 2020 el total de suscriptores descendió a 2.252 con una disminución del 0,88% en comparación con el año inmediatamente anterior, para junio de 2021 el total de suscriptores ascendió a 2.311 con un crecimiento del 2,62% en comparación con diciembre del 2020.

Se requiere que el prestador aclare la situación mencionada en la vigencia del 2020.

El estrato uno es el de mayor participación de suscriptores con un 39%, seguido del estrato dos con un 37%, como se observa en la siguiente tabla:

*Tabla 25. Resumen suscriptores Alcantarillado*

Resumen Suscriptores Alcantarillado						
Estrato – Uso / Año	dic-19	%	dic-20	%	jul-21	%
1	884	39	864	38	896	39
2	820	36	820	36	846	37
3	421	19	421	19	422	18
<b>11 (Comercial)</b>	130	6	130	6	130	6
<b>12 (Oficial)</b>	17	1	17	1	17	1
<b>Total</b>	<b>2.272</b>	<b>100</b>	<b>2.252</b>	<b>100</b>	<b>2.311</b>	<b>100</b>

Fuente: Cálculos realizados con la información suministrada por la empresa en visita

Adicionalmente, es importante mencionar que, la Resolución No. 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010, dispone que los prestadores de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo deben reportar la información sobre los suscriptores atendidos.

Por lo anterior, se verificó el reporte SUI 028 - Estado de reporte de Información Prestadores SSPD, en el cual, se evidenció que el prestador ha realizado los respectivos reportes de formatos y formularios y coincide frente a lo entregado en la visita, con relación al reporte de sus suscriptores, así:

*Tabla 26. Reporte suscriptores – SUI 028*

AÑO	SERVICIO	TÓPICO	FORMATO	ESTADO
2018	Acueducto	Técnico operativo	Promedio Anual de Suscriptores Residenciales por Municipio	Certificado
2018	Alcantarillado	Comercial y de Gestión	5. Suscriptores Proyectados Alcantarillado_17050000ARANZAZU	Certificado
2019	Acueducto	Técnico operativo	Promedio Anual de Suscriptores Residenciales por Municipio	Certificado
2019	Alcantarillado	Comercial y de Gestión	5. Suscriptores Proyectados Alcantarillado_17050000ARANZAZU	Certificado
2020	Acueducto	Técnico operativo	Promedio Anual de Suscriptores Residenciales por Municipio	Certificado

AÑO	SERVICIO	TÓPICO	FORMATO	ESTADO
			Municipio	

Fuente: Reporte de información SUI<sup>23</sup>

#### 4.4.4.3 Micromedición

Durante el transcurso de la visita se evidencia que el sistema *A.S.I. INFORMÁTICA* contiene la información de suscriptores con y sin medidor a corte de julio de 2021.

Respecto al tipo de acometida la empresa informa de manera verbal que se tiene para uso residencial, oficial y comercial un diámetro de ½”.

Los datos generales se muestran a continuación:

*Tabla 27. Suscriptores con y sin medidor, tipo de acometida y diámetro por municipio*

Usuarios	Cantidad	Mal estado	Tipo de acometida
<b>Total, Usuarios</b>	2.335		SUBTERRÁNEAS MEDIA PULGADA DE
<b>Usuarios con micromedición</b>	2.305	113	
<b>Usuarios sin micromedición</b>	30		

Fuente: Cálculos realizados con la información suministrada por la empresa en visita

La empresa suministra los siguientes datos de medidores instalados, funcionando, dañados, con corte a junio del 2021:

*Tabla 28. Medidores instalados, funcionando, dañados*

SUSCRIPTORES MICROMEDICIÓN					
USO / ESTRATO		Suscriptores con micromedición	Suscriptores sin micromedición	Suscriptores con medidor averiado	Total Suscriptores
RESIDENCIAL	ESTRATO 1	861	54	34	915
	ESTRATO 2	795	53	38	848
	ESTRATO 3	386	37	27	423
<b>COMERCIALES</b>		116	15	12	131
<b>OFICIALES</b>		16	2	0	18
<b>TOTAL</b>		<b>2174</b>	<b>161</b>	<b>111</b>	<b>2.335</b>

Fuente: Cálculos realizados con la información suministrada por la empresa en visita

Resumiendo, la tabla anterior, se tiene que, para junio del 2021, la empresa contó con 2174 medidores en funcionamiento, 111 dañados y 161 suscriptores no tenían medidor.

También entregan la siguiente información correspondiente a los cambios de medidores que se realizaron durante el año 2019, 2020 y lo corrido del 2021:

*Tabla 29. Número de suscriptores a los que se les cambió el medidor vigencia 2019 – junio 2021*

Cambio de medidores					
Estrato – Uso	1	2	3	Comercial	Oficial
<b>Vigencia 2019</b>	38	21	11	11	0

<sup>23</sup> Reporte SUI. Estado de reporte de Información Prestadores SSPD – agosto 2021  
[http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=sui\\_adm\\_028](http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=sui_adm_028)

<b>Vigencia 2020</b>	22	13	5	4	0
<b>A junio 2021</b>	15	3	1	19	0

Fuente: Cálculos realizados con la información suministrada por la empresa en visita

La empresa manifiesta que no se han presentado casos por diferencia de lectura porque en la crítica identifican los valores elevados de lectura y antes de imprimir la factura hacen la respectiva revisión.

Para el caso de los suscriptores facturados por promedio, el prestador informó que existen PQR por incremento y de acuerdo con la revisión se opta por cobrar por promedio.

Durante la visita y en el radicado remitido a esta entidad no se entregó la información relacionada con las estadísticas mensuales de medidores instalados, dañados, cambios, solicitudes nuevas para ninguna vigencia, por lo cual la empresa debe establecer una base en la cual lleve esta información de manera detallada.

Sobre la micromedición nominal y efectiva se realiza el cálculo con la información suministrada por la empresa con corte a julio del 2021 y corresponde a los siguientes datos:

**Micromedición efectiva:**  $\frac{\text{N}^\circ \text{ total de micromedidores funcionando}}{\text{N}^\circ \text{ total de suscriptores de acueducto}} * 100 = \frac{2.192}{2.335} * 100 = 93,88\%$

Nº total de suscriptores de acueducto                      2.335

**Micromedición nominal:**  $\frac{\text{N}^\circ \text{ total de micromedidores instalados}}{\text{N}^\circ \text{ total de suscriptores de acueducto}} * 100 = \frac{2.305}{2.335} * 100 = 98,72\%$

Nº total de suscriptores de acueducto                      2.335

Se puede observar que, para la vigencia 2021, la micromedición nominal se encuentra por encima del 95% establecido como mínimo en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994. No obstante, la micromedición efectiva se encuentra por debajo del mínimo establecido.

En este sentido, el prestador debe realizar las acciones pertinentes para lograr que la micromedición efectiva cumpla con lo establecido en artículo 146 de la ley en mención.

#### 4.4.4.4 Facturación y Recaudo

La empresa entrega copia de las facturas correspondientes a los meses de febrero, abril, julio y noviembre de 2019, marzo, junio, julio, agosto y diciembre de 2020 y enero, febrero, marzo, abril y agosto de 2021, para usuarios de estratos 1, 2, 3 y usos oficial y comercial. Aleatoriamente se revisaron algunas facturas verificando el cumplimiento de los requisitos establecidos en la Resolución CRA 873 de 2019, de acuerdo con lo siguiente:

*Tabla 30. Requisitos de la factura*

Requisitos	¿Cumple?
El nombre de la persona prestadora y su NIT.	SI
El nombre del suscriptor y/o usuario, número de identificación del medidor al cual se presta el servicio y dirección del inmueble receptor de los servicios.	SI
La dirección a la que se envía la factura o cuenta de cobro.	SI
El estrato socioeconómico, cuando el inmueble es residencial, y la clase de uso de los servicios.	SI
El período de facturación de los servicios y la fecha de expedición de la factura.	NO Fecha de expedición
El cargo por consumo, el cargo fijo y los otros cobros autorizados por la legislación vigente.	SI
El valor de las devoluciones por cobros no autorizados o por errores en facturación o estratificación, así	NO*

Requisitos	¿Cumple?
como de los intereses correspondientes.	
Los sitios y modalidades donde se pueden realizar los pagos.	NO
Los cargos por concepto de corte, suspensión, reconexión y reinstalación, cuando a ello hubiere lugar, a cargo del suscriptor y/o usuario.	SI**
La lectura anterior del medidor de consumo y lectura actual del medidor, si existe. Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir el consumo con instrumentos técnicos, se indicará la base promedio con la cual se liquida el consumo, establecido con base en consumos promedios o aforos, de acuerdo con el artículo 146 de la Ley 142 de 1994.	SI
La comparación entre el valor de la factura por consumo y el volumen de los consumos con los que se cobraron los tres períodos inmediatamente anteriores, si la facturación es bimestral, o los seis periodos inmediatamente anteriores, si la facturación es mensual.	SI
El valor y factor de los subsidios o de las contribuciones de solidaridad de los suscriptores y/o usuarios.	SI
El valor y las fechas de pago oportuno, así como la fecha de suspensión de los servicios.	SI
Los valores unitarios y totales cobrados al suscriptor y/o usuario por concepto de las tasas ambientales para acueducto y alcantarillado.	NO
En la factura se encuentra constancia de "VIGILADO POR LA SSPD"	SI

\*\* Solo aplica cuando hay lugar a devoluciones por cobros no autorizados o por errores en facturación o estratificación.

\*Solo aplica cuando hay lugar a corte, suspensión y reconexión.

Por lo anterior se tiene que el prestador está incumpliendo con 4 de los 14 requisitos de contenido mínimos de la factura, según lo establecido en la Resolución CRA 873 de 2019.

Se procedió a verificar en el SUI el estado de cargue de los formatos y/o formularios de facturación del servicio de acueducto y alcantarillado, encontrando dichos cargues como certificados. También hacen entrega de un archivo en Excel con la información de la facturación y recaudo total en \$ y en m<sup>3</sup>, por uso y estrato del servicio de acueducto y alcantarillado para las vigencias 2019, 2020 y lo corrido de 2021, así:

**Tabla 31.** Consumo, facturación y recaudo acueducto 2019 y 2020

Mes	Estrato/ uso	2019				2020			
		Suscriptores	Total consumo (m3)	valor total facturado	valor recaudado	Suscriptores	Total consumo (m3)	valor total facturado	valor recaudado
ENERO	1	873	8327	\$ 9.862.457	\$ 5.739.596	886	9046	\$ 10.526.503	\$ 8.105.787
	2	818	8202	\$ 11.035.253	\$ 7.074.487	828	8568	\$ 11.469.765	\$ 9.755.795
	3	416	4589	\$ 7.451.579	\$ 4.980.684	422	4912	\$ 8.359.967	\$ 6.958.631
	11 (Comercial)	133	1480	\$ 3.521.569	\$ 1.646.869	131	1421	\$ 3.239.877	\$ 2.583.848
	12 (Oficial)	19	1085	\$ 1.631.661	\$ 25.305	18	1223	\$ 2.652.262	\$ 1.853.443
FEBRERO	1	877	7938	\$ 9.611.470	\$ 2.791.174	885	8731	\$ 11.508.039	\$ 8.622.255
	2	819	7329	\$ 9.914.174	\$ 3.141.939	828	7983	\$ 11.693.760	\$ 9.224.068
	3	415	4228	\$ 7.260.490	\$ 1.717.857	422	4646	\$ 8.828.875	\$ 7.010.409
	11 (Comercial)	134	1346	\$ 3.561.694	\$ 573.040	131	1397	\$ 3.796.611	\$ 2.996.648
	12 (Oficial)	17	1112	\$ 1.678.265	\$ 68.617	18	1404	\$ 2.350.288	\$ 2.336.679
MARZO	1	877	8395	\$ 10.178.328	\$ 8.744.297	889	9039	\$ 13.680.709	\$ 9.611.725
	2	818	7841	\$ 10.463.440	\$ 9.106.992	828	8504	\$ 14.509.735	\$ 10.526.241
	3	416	4504	\$ 7.253.881	\$ 5.963.684	422	4764	\$ 10.718.011	\$ 7.590.590
	11 (Comercial)	134	1302	\$ 3.311.664	\$ 2.358.395	130	1026	\$ 3.605.448	\$ 2.387.379

Mes	Estrato/ uso	2019				2020			
		Suscriptores	Total consumo (m3)	valor total facturado	valor recaudado	Suscriptores	Total consumo (m3)	valor total facturado	valor recaudado
ABRIL	12 (Oficial)	17	1293	\$ 1.951.688	\$ 1.265.756	18	1273	\$ 2.140.054	\$ 2.102.125
	1	876	8311	\$ 9.925.631	\$ 37.733	891	8520	\$ 12.798.197	\$ 9.066.231
	2	818	8192	\$ 10.940.790	\$ 0	828	7916	\$ 13.352.346	\$ 11.063.441
	3	416	4638	\$ 7.873.616	\$ 22.590	422	4365	\$ 9.492.633	\$ 7.373.620
	11 (Comercial)	134	1570	\$ 3.715.355	\$ 0	128	841	\$ 3.392.522	\$ 2.544.885
MAYO	12 (Oficial)	17	897	\$ 1.543.157	\$ 0		824	\$ 1.442.775	\$ 1.422.832
	1	877	8586	\$ 10.673.017	\$ 1.929.314	890	8846	\$ 13.012.667	\$ 5.594.789
	2	817	8030	\$ 10.821.917	\$ 2.086.297	830	8581	\$ 13.372.290	\$ 6.507.626
	3	418	4432	\$ 7.522.962	\$ 927.601	421	4760	\$ 9.675.989	\$ 4.514.855
	11 (Comercial)	134	1463	\$ 3.424.765	\$ 322.080	128	990	\$ 3.384.287	\$ 1.578.081
JUNIO	12 (Oficial)	17	952	\$ 1.432.546	\$ 64.354	18	731	\$ 1.248.361	\$ 1.225.551
	1	878	8177	\$ 9.617.305	\$ 11.247.479	891	9065	\$ 13.155.565	\$ 10.093.419
	2	819	7841	\$ 10.368.957	\$ 9.903.745	828	8769	\$ 13.648.392	\$ 11.333.278
	3	419	4461	\$ 7.306.440	\$ 5.584.629	422	4846	\$ 9.871.332	\$ 8.423.470
	11 (Comercial)	134	1327	\$ 3.395.335	\$ 1.598.341	128	961	\$ 3.288.164	\$ 2.754.688
JULIO	12 (Oficial)	17	1008	\$ 1.897.291	\$ 315.781	18	604	\$ 1.013.813	\$ 1.013.807
	1	892	9385	\$ 13.100.158	\$ 11.247.479	892	9385	\$ 13.100.158	\$ 10.105.329
	2	828	8856	\$ 13.510.324	\$ 9.903.745	828	8856	\$ 13.510.324	\$ 11.567.936
	3	421	4896	\$ 9.137.877	\$ 5.584.629	421	4896	\$ 9.137.877	\$ 7.721.445
	11 (Comercial)	127	1047	\$ 3.153.737	\$ 1.598.341	127	1047	\$ 3.153.737	\$ 2.600.746
AGOSTO	12 (Oficial)	18	530	\$ 904.448	\$ 315.781	18	530	\$ 904.448	\$ 684.751
	1	882	8357	\$ 9.783.112	\$ 10.127.124	894	9664	\$ 13.276.873	\$ 11.293.550
	2	822	8049	\$ 10.544.240	\$ 9.296.315	832	8745	\$ 13.114.284	\$ 11.437.600
	3	420	4645	\$ 7.724.065	\$ 5.654.678	423	4964	\$ 9.526.541	\$ 8.431.060
	11 (Comercial)	134	1378	\$ 3.348.366	\$ 2.058.444	127	1137	\$ 3.618.028	\$ 2.945.912
SEPTIEMBRE	12 (Oficial)	17	992	\$ 1.481.383	\$ 233.830	18	488	\$ 1.056.228	\$ 830.294
	1	882	8087	\$ 9.975.428	\$ 9.613.006	894	9367	\$ 12.039.086	\$ 9.980.066
	2	823	7636	\$ 10.629.903	\$ 9.340.155	831	8554	\$ 12.535.434	\$ 11.307.451
	3	419	4514	\$ 7.459.643	\$ 5.817.758	424	4947	\$ 9.339.077	\$ 8.331.325
	11 (Comercial)	135	1404	\$ 3.244.592	\$ 1.857.053	126	1452	\$ 3.821.361	\$ 3.136.731
OCTUBRE	12 (Oficial)	17	831	\$ 1.247.820	\$ 157.026	18	636	\$ 1.089.464	\$ 764.392
	1	884	8259	\$ 9.621.107	\$ 10.351.316	896	9645	\$ 12.873.586	\$ 10.932.791
	2	824	7969	\$ 10.476.172	\$ 9.936.570	838	8850	\$ 12.696.445	\$ 11.309.644
	3	419	4663	\$ 7.551.278	\$ 4.687.125	422	4899	\$ 8.933.086	\$ 7.899.542
	11 (Comercial)	135	1507	\$ 3.504.807	\$ 2.047.265	128	1746	\$ 4.499.891	\$ 3.949.966
NOVIEMBRE	12 (Oficial)	17	830	\$ 1.247.338	\$ 327.002	18	611	\$ 1.359.937	\$ 1.363.690
	1	886	8498	\$ 10.136.044	\$ 9.757.272	900	9249	\$ 12.048.731	\$ 9.704.201
	2	825	7702	\$ 10.331.255	\$ 10.524.379	838	8535	\$ 12.414.089	\$ 10.779.336
	3	419	4552	\$ 7.523.258	\$ 4.061.035	423	4541	\$ 8.509.738	\$ 7.396.508
	11 (Comercial)	134	1564	\$ 3.368.079	\$ 2.214.703	129	1472	\$ 3.845.012	\$ 2.980.243
DICI	12 (Oficial)	18	799	\$ 1.204.780	\$ 150.087	18	538	\$ 909.121	\$ 551.817
	1	890	9121	\$ 10.817.672	\$ 11.848.070	900	10076	\$ 13.414.927	\$ 11.423.164
EMB	2	826	8759	\$ 11.603.586	\$ 10.495.733	840	9223	\$ 13.575.356	\$ 12.060.670

Mes	Estrato/ uso	2019				2020			
		Suscriptores	Total consumo (m3)	valor total facturado	valor recaudado	Suscriptores	Total consumo (m3)	valor total facturado	valor recaudado
	3	422	5131	\$ 8.596.592	\$ 5.681.274	424	5037	\$ 9.338.652	\$ 8.426.510
	11 (Comercial)	133	1590	\$ 3.920.095	\$ 1.555.875	129	1366	\$ 4.072.974	\$ 3.589.410
	12 (Oficial)	18	741	\$ 1.104.407	\$ 248.785	18	546	\$ 1.292.429	\$ 939.276
<b>Total</b>				<b>\$ 405.398.263</b>	<b>\$ 255.930.491</b>			<b>\$ 480.236.131</b>	<b>\$ 380.621.552</b>
<b>Diferencia</b>					<b>\$ 149.467.772</b>				<b>\$ 99.614.579</b>
<b>% de Recaudo</b>					<b>63%</b>				<b>79%</b>

Fuente: Cálculos realizados con la información suministrada por la empresa en visita

Tabla 32. Consumo, facturación y recaudo alcantarillado 2019 y 2020

Mes	Estrato/ uso	2019			2020		
		Suscriptores	Valor total facturado	Valor recaudado	Suscriptores	Valor total facturado	Valor recaudado
ENERO	1	873	\$ 9.862.457	\$ 9.862.457	868	\$ 3.707.091	\$ 3.888.298
	2	818	\$ 11.035.253	\$ 11.035.253	825	\$ 3.635.762	\$ 4.413.098
	3	416	\$ 7.451.579	\$ 7.451.579	421	\$ 2.125.533	\$ 3.252.561
	11 (Comercial)	133	\$ 3.521.569	\$ 3.521.569	130	\$ 676.344	\$ 1.289.458
	12 (Oficial)	19	\$ 1.631.661	\$ 1.631.661	17	\$ 701.642	\$ 1.039.357
FEBRERO	1	877	\$ 9.611.470	\$ 9.611.470	868	\$ 3.938.227	\$ 4.453.552
	2	819	\$ 9.914.174	\$ 9.914.174	825	\$ 3.658.594	\$ 4.707.913
	3	415	\$ 7.260.490	\$ 7.260.490	421	\$ 2.193.437	\$ 3.544.625
	11 (Comercial)	134	\$ 3.561.649	\$ 3.561.649	130	\$ 729.764	\$ 1.560.922
	12 (Oficial)	17	\$ 1.678.265	\$ 1.678.265	17	\$ 892.070	\$ 931.111
MARZO	1	854	\$ 3.390.454	\$ 3.667.605	871	\$ 4.088.003	\$ 5.323.576
	2	7818	\$ 3.272.638	\$ 4.048.181	825	\$ 3.932.123	\$ 5.914.677
	3	415	\$ 1.927.648	\$ 2.874.691	421	\$ 2.277.708	\$ 4.286.703
	11 (Comercial)	131	\$ 582.729	\$ 1.311.456	129	\$ 508.813	\$ 1.506.107
	12 (Oficial)	16	\$ 674.351	\$ 701.569	17	\$ 802.545	\$ 847.588
ABRIL	1	853	\$ 3.377.227	\$ 3.645.143	873	\$ 3.830.669	\$ 4.934.687
	2	813	\$ 3.445.447	\$ 4.231.220	825	\$ 3.635.049	\$ 5.437.511
	3	415	\$ 2.002.268	\$ 3.080.025	421	\$ 2.065.528	\$ 3.823.101
	11 (Comercial)	131	\$ 739.545	\$ 1.414.729	127	\$ 514.207	\$ 569.981
	12 (Oficial)	16	\$ 434.268	\$ 461.484	17	\$ 514.207	\$ 569.981
MAYO	1	853	\$ 3.532.950	\$ 3.962.524	875	\$ 4.036.477	\$ 5.104.934
	2	813	\$ 3.345.543	\$ 4.226.538	824	\$ 3.966.384	\$ 5.412.801
	3	417	\$ 1.893.452	\$ 2.944.041	420	\$ 2.290.127	\$ 3.906.414
	11 (Comercial)	131	\$ 679.048	\$ 1.356.956	127	\$ 509.196	\$ 1.439.638
	12 (Oficial)	16	\$ 434.573	\$ 461.793	17	\$ 451.950	\$ 490.955
JUNIO	1	852	\$ 3.289.843	\$ 3.541.241	873	\$ 4.085.636	\$ 5.133.852
	2	814	\$ 3.242.455	\$ 4.025.821	825	\$ 4.090.301	\$ 5.573.206
	3	418	\$ 1.904.911	\$ 2.857.710	421	\$ 2.307.895	\$ 4.001.149
	11 (Comercial)	130	\$ 594.158	\$ 1.237.805	127	\$ 457.919	\$ 1.395.437
	12 (Oficial)	16	\$ 471.674	\$ 652.782	17	\$ 358.269	\$ 397.316
JULIO	1	854	\$ 3.475.803	\$ 3.325.466	875	\$ 4.248.880	\$ 5.176.769
	2	815	\$ 3.428.770	\$ 3.889.555	825	\$ 4.109.485	\$ 5.520.253
	3	418	\$ 1.975.827	\$ 2.771.838	420	\$ 2.334.702	\$ 3.756.644

2019					2020		
Mes	Estrato/ uso	Suscriptores	Valor total facturado	Valor recaudado	Suscriptores	Valor total facturado	Valor recaudado
	11 (Comercial)	132	\$ 720.125	\$ 1.267.273	126	\$ 314.588	\$ 353.633
	12 (Oficial)	16	\$ 577.722	\$ 604.941	0	\$ -	\$ -
AGOSTO	1	857	\$ 3.590.520	\$ 3.068.306	875	\$ 5.133.727	\$ 4.347.005
	2	815	\$ 4.097.728	\$ 3.383.816	830	\$ 5.351.212	\$ 4.042.888
	3	419	\$ 3.008.015	\$ 2.681.588	422	\$ 3.913.814	\$ 2.366.593
	11 (Comercial)	131	\$ 1.302.365	\$ 1.162.143	126	\$ 1.395.466	\$ 578.534
	12 (Oficial)	16	\$ 529.507	\$ 529.504	17	\$ 416.006	\$ 286.470
SEPTIEMBRE	1	856	\$ 3.504.312	\$ 2.941.913	876	\$ 4.668.092	\$ 4.229.068
	2	817	\$ 4.093.976	\$ 3.538.818	830	\$ 5.121.167	\$ 3.937.341
	3	418	\$ 2.946.025	\$ 2.637.721	423	\$ 3.857.555	\$ 2.391.568
	11 (Comercial)	132	\$ 1.265.870	\$ 1.078.445	125	\$ 1.537.384	\$ 777.133
	12 (Oficial)	16	\$ 485.459	\$ 485.455	17	\$ 427.943	\$ 384.648
OCTUBRE	1	858	\$ 3.350.955	\$ 3.538.891	878	\$ 4.949.814	\$ 4.397.516
	2	819	\$ 3.304.419	\$ 4.045.894	836	\$ 5.165.915	\$ 4.106.159
	3	418	\$ 2.012.497	\$ 2.982.100	421	\$ 3.689.758	\$ 2.343.558
	11 (Comercial)	132	\$ 708.500	\$ 1.382.542	127	\$ 1.812.091	\$ 951.647
	12 (Oficial)	16	\$ 459.207	\$ 489.423	17	\$ 537.970	\$ 365.267
NOVIEMBRE	1	860	\$ 3.419.467	\$ 3.674.272	882	\$ 4.674.436	\$ 4.179.163
	2	819	\$ 3.176.818	\$ 3.974.122	836	\$ 5.056.277	\$ 3.938.652
	3	418	\$ 1.951.694	\$ 2.975.191	422	\$ 3.524.281	\$ 2.135.213
	11 (Comercial)	131	\$ 752.627	\$ 1.326.893	128	\$ 1.561.313	\$ 774.849
	12 (Oficial)	17	\$ 450.131	\$ 479.052	17	\$ 355.499	\$ 3.164.562
DICIEMBRE	1	884	\$ 3.999.789	\$ 3.751.946	864	\$ 3.751.948	\$ 3.999.789
	2	820	\$ 4.500.676	\$ 3.732.231	820	\$ 3.732.231	\$ 4.500.676
	3	421	\$ 3.412.495	\$ 22.617.616	421	\$ 2.261.616	\$ 3.412.495
	11 (Comercial)	130	\$ 1.508.975	\$ 757.189	130	\$ 757.189	\$ 1.508.975
	12 (Oficial)	17	\$ 430.988	\$ 402.070	17	\$ 402.070	\$ 430.988
<b>Total</b>			<b>\$ 210.045.011</b>	<b>\$ 205.728.095</b>		<b>\$ 152.043.899</b>	<b>\$ 173.508.565</b>
<b>Diferencia</b>				<b>\$ 4.316.916</b>			<b>-\$ 21.464.666</b>
<b>% de Recaudado</b>				<b>98%</b>			<b>114%</b>

Fuente: Cálculos realizados con la información suministrada por la empresa en visita

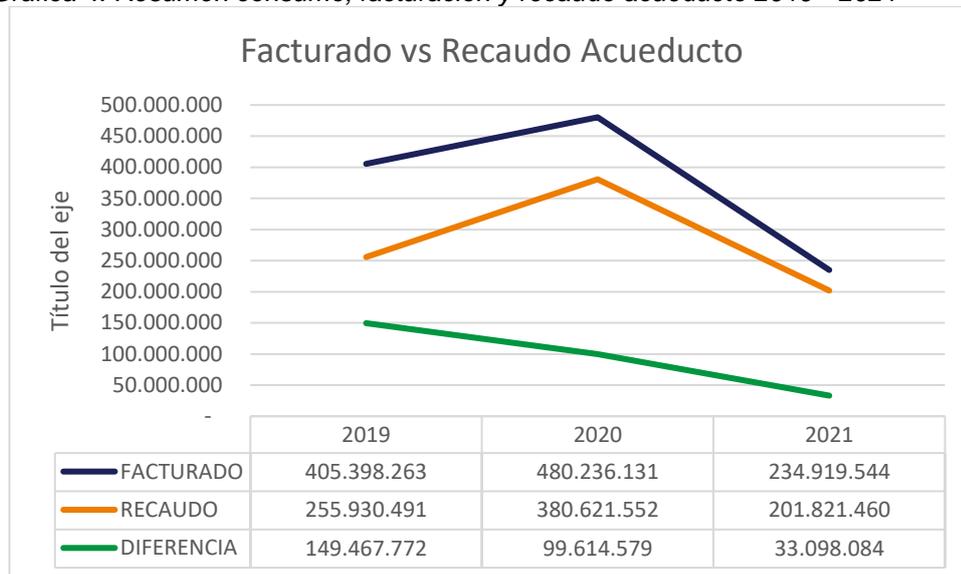
Tabla 33. Consumo, facturación y recaudo acueducto y alcantarillado 2021

ACUEDUCTO 2021						ALCANTARILLADO 2021		
Mes	Estrato/Usos	Suscriptores	Total Consumo (M3)	Valor Total Facturado	Valor Recaudado	Suscriptores	Valor Total Facturado	Valor Recaudado
ENERO	1	902	9956	\$ 12.772.546	\$ 10.434.619	884	\$ 4.885.961	\$ 4.524.631
	2	841	9251	\$ 13.559.595	\$ 11.709.207	839	\$ 5.599.254	\$ 4.646.559
	3	424	5001	\$ 9.104.957	\$ 8.383.685	423	\$ 3.755.542	\$ 2.402.134
	11 (Comercial)	129	1498	\$ 3.852.646	\$ 3.063.931	126	\$ 1.562.146	\$ 794.648
	12 (Oficial)	18	498	\$ 848.068	\$ 572.310	17	\$ 331.113	\$ 292.069
FEBRERO	1	903	8946	\$ 12.159.931	\$ 10.221.438	885	\$ 4.667.902	\$ 4.014.858
	2	841	8238	\$ 12.430.248	\$ 10.777.890	839	\$ 5.079.093	\$ 3.790.487
	3	424	4443	\$ 8.193.125	\$ 6.953.834	423	\$ 3.386.974	\$ 2.093.726

ACUEDUCTO 2021						ALCANTARILLADO 2021		
Mes	Estrato/Uso	Suscriptores	Total Consumo (M3)	Valor Total Facturado	Valor Recaudado	Suscriptores	Valor Total Facturado	Valor Recaudado
	11 (Comercial)	129	1317	\$ 3.868.839	\$ 3.209.551	126	\$ 1.573.071	\$ 677.092
	12 (Oficial)	18	719	\$ 1.482.212	\$ 1.475.802	17	\$ 586.481	\$ 434.011
MARZO	1	905	9653	\$ 12.523.003	\$ 10.556.519	887	\$ 4.836.789	\$ 4.377.494
	2	842	8722	\$ 12.597.842	\$ 10.960.101	840	\$ 5.165.324	\$ 4.041.752
	3	424	4649	\$ 8.932.077	\$ 8.194.758	423	\$ 3.686.688	\$ 2.207.643
	11 (Comercial)	129	1488	\$ 3.844.224	\$ 3.110.222	128	\$ 1.586.536	\$ 775.440
	12 (Oficial)	18	804	\$ 1.351.608	\$ 1.336.872	17	\$ 532.637	\$ 489.355
ABRIL	1	905	9337	\$ 12.002.065	\$ 9.805.830	889	\$ 4.663.374	\$ 4.227.326
	2	841	8561	\$ 12.718.785	\$ 11.208.480	839	\$ 5.219.851	\$ 3.964.152
	3	423	4571	\$ 8.315.143	\$ 7.457.834	422	\$ 3.434.958	\$ 2.166.635
	11 (Comercial)	129	1306	\$ 3.736.707	\$ 3.403.101	128	\$ 1.553.899	\$ 578.575
	12 (Oficial)	18	710	\$ 1.187.520	\$ 1.180.544	17	\$ 425.529	\$ 467.075
MAYO	1	908	9572	\$ 12.565.061	\$ 10.467.917	890	\$ 4.861.309	\$ 4.327.090
	2	848	8783	\$ 12.890.785	\$ 11.005.607	846	\$ 5.201.939	\$ 4.077.548
	3	421	4639	\$ 8.539.156	\$ 7.826.998	420	\$ 3.522.720	\$ 2.203.824
	11 (Comercial)	130	1443	\$ 3.607.592	\$ 2.959.464	129	\$ 1.490.380	\$ 758.855
	12 (Oficial)	18	884	\$ 1.472.293	\$ 1.123.481	17	\$ 580.433	\$ 541.391
JUNIO	1	911	9662	\$ 13.864.861	\$ 10.655.879	894	\$ 4.925.874	\$ 4.384.875
	2	848	8569	\$ 12.899.920	\$ 11.268.990	846	\$ 5.211.361	\$ 3.949.737
	3	421	4467	\$ 7.988.315	\$ 7.218.809	420	\$ 3.296.390	\$ 2.105.358
	11 (Comercial)	130	1484	\$ 3.930.133	\$ 3.593.601	129	\$ 1.628.013	\$ 788.496
	12 (Oficial)	18	795	\$ 1.680.287	\$ 1.684.186	17	\$ 665.987	\$ 483.673
<b>Total</b>				<b>\$ 234.919.544</b>	<b>\$ 201.821.460</b>		<b>\$ 93.917.528</b>	<b>\$ 70.586.509</b>
<b>Diferencia</b>					<b>\$ 33.098.084</b>			<b>\$ 23.331.019</b>
<b>% de Recaudo</b>					<b>86%</b>			<b>75%</b>

Fuente: Cálculos realizados con la información suministrada por la empresa en visita

Gráfica 4. Resumen consumo, facturación y recaudo acueducto 2019 - 2021

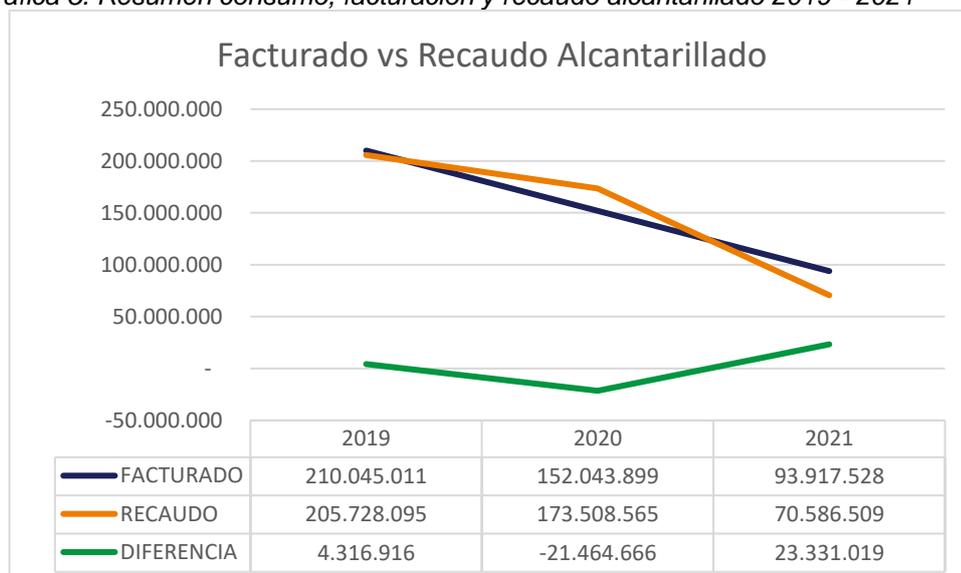


Fuente: Cálculos realizados con la información suministrada por la empresa en visita

Acueducto: según la información presentada, la empresa recaudó \$ 255.930.491, \$ 380.621.552 y \$ 201.821.460, para los años 2019, 2020 y con corte a junio de 2021, respectivamente, así mismo, se puede observar que el porcentaje de recaudo para cada vigencia fue de 63%, 79% y 86%, respectivamente y aunque ha ido incrementando se evidencia un bajo índice de recaudo.

Por lo anterior, el prestador debe implementar de manera inmediata políticas y acciones para mejorar el recaudo.

Gráfica 5. Resumen consumo, facturación y recaudo alcantarillado 2019 - 2021



Fuente: Cálculos realizados con la información suministrada por la empresa en visita

Alcantarillado: según la información presentada, la empresa recaudó \$ 205.728.095, \$ 173.508.565 y \$ 70.586.509, para los años 2019, 2020 y con corte a junio de 2021, respectivamente, así mismo, se puede observar que el porcentaje de recaudo para cada vigencia fue de 98%, 114% y 75%, respectivamente.

En la medida en que para la vigencia 2020, el porcentaje de recaudo es mayor al facturado, se requiere que el prestador aclare si esto obedece a algún comportamiento especial en su ciclo de facturación o está incluyendo los valores de carteras vencidas.

Lo anterior, porque no es posible calcular el valor real del recaudo.

#### 4.4.4.5 Subsidios y Contribuciones

Para las vigencias 2019, 2021 y 2021 la empresa está obligada a aplicar los porcentajes de subsidios y contribuciones de conformidad con los acuerdos N° 373 del 20 de noviembre de 2018, N° 392 del 28 de noviembre de 2019 y N° 423 del 27 de noviembre de 2019, “*por medio del cual se establecen los porcentajes de los aportes solidario, los porcentajes de los subsidios a otorgar para alcanzar el equilibrio entre las contribuciones y los subsidios para los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo*” en los cuales se establecen los siguientes montos de subsidios y contribuciones, los cuales se encuentran dentro de lo establecido en el artículo 125 de la Ley 1450 de 2011, así:

Tabla 34. Montos de subsidios y contribuciones vigencia 2019, 2020 y 2021 conforme a Acuerdo No. 373, 392 y 423

Estrato	Subsidios Servicios públicos domiciliarios				
	Acueducto		Alcantarillado		Aseo
	Cargo fijo	Consumo Básico	Cargo fijo	Consumo Básico	Servicio Ordinario
Residencial 1	42%	42%	42%	42%	42%
Residencial 2	27%	27%	27%	27%	27%
Residencial 3	0%	0%	0%	0%	0%

Estrato	Aporte solidario o sobreprecio Servicios públicos domiciliarios				
	Acueducto		Alcantarillado		Aseo
	Cargo fijo	Consumo Básico	Cargo fijo	Consumo Básico	Servicio Ordinario
Residencial 5	50%	50%	50%	50%	50%
Residencial 6	60%	60%	60%	60%	60%
Industrial	30%	30%	30%	30%	30%
Comercial	50%	50%	50%	50%	50%

Fuente: información suministrada por la empresa en visita

Por lo tanto, se procedió a revisar las facturas entregadas por la empresa, encontrando lo siguiente:

Tabla 35. Revisión facturas 2019 - 2021

Fecha	Año	N°. Factura	Estrato	Subsidio o Aporte Aplicado Acueducto y Alcantarillado
Noviembre	2019	449169	1	-42%
Agosto	2020	469343	1	-42%
Enero	2021	480540	1	-42%
Octubre	2019	439586	2	-27%
Diciembre	2020	457749	2	-27%
Febrero	2021	482914	2	-27%
Abril	2019	431950	3	0%
Agosto	2020	468509	3	0%
Abril	2021	487768	3	0%

Fecha	Año	N°. Factura	Estrato	Subsidio o Aporte Aplicado Acueducto y Alcantarillado
Febrero	2019	428154	Oficial	0%
Agosto	2020	468621	Oficial	0%
Agosto	2021	497049	Oficial	0%
Enero	2019	447875	Comercial	+50%
Agosto	2020	463954	Comercial	+50%
Marzo	2021	486305	Comercial	+50%

Fuente: Cálculos realizados con la información suministrada por la empresa en visita

En las facturas revisadas, se evidencia que la empresa aplicó correctamente los factores de subsidios y contribuciones establecidos en los acuerdos mencionados para todos sus suscriptores

Balance de subsidios y contribuciones:

La empresa entregó documento en Excel con la relación de los subsidios facturados y sus los soportes de los pagos realizados por la alcaldía de la siguiente manera:

Subsidios facturados y recaudados 2019:

*Tabla 36. Subsidios Facturados 2019*

Mes / Servicio	Subsidios Acueducto 2019		Subsidios Alcantarillado 2019	
	Básico	Consumo	Básico	Consumo
Enero	\$ 2.473.366	\$ 4.552.340	\$ 976.038	\$ 1.795.225
Febrero	\$ 1.485.868	\$ 4.295.145	\$ 981.036	\$ 1.691.246
Marzo	\$ 2.484.720	\$ 4.451.044	\$ 980.577	\$ 1.755.549
Abril	\$ 2.484.082	\$ 4.522.362	\$ 980.322	\$ 1.781.543
Mayo	\$ 2.484.720	\$ 4.535.686	\$ 979.863	\$ 1.788.040
Junio	\$ 2.484.082	\$ 4.455.289	\$ 979.608	\$ 1.755.232
Julio	\$ 2.489.312	\$ 4.608.695	\$ 981.699	\$ 1.816.924
Agosto	\$ 2.500.028	\$ 4.586.829	\$ 985.269	\$ 1.808.178
Septiembre	\$ 2.501.176	\$ 4.419.236	\$ 985.269	\$ 1.740.907
Octubre	\$ 2.505.896	\$ 4.547.095	\$ 987.615	\$ 1.792.779
Noviembre	\$ 2.508.320	\$ 4.560.018	\$ 988.584	\$ 1.794.373
Diciembre	\$ 2.517.990	\$ 4.767.219	\$ 992.519	\$ 1.879.822
<b>Total</b>	<b>\$ 28.919.560</b>	<b>\$ 54.300.958</b>	<b>\$ 11.798.399</b>	<b>\$ 21.399.818</b>

Fuente: Cálculos realizados con la información suministrada por la empresa en visita

La empresa entrega recibos de caja y copia de las transferencias realizadas por la alcaldía en donde se puede evidenciar el pago de los subsidios de la vigencia 2019, por un valor de \$ \$ 83.220.518 y\$ 33.198.217 para los servicios de acueducto y alcantarillado, respectivamente.

Subsidios facturados y recaudados 2020

*Tabla 37. Subsidios Facturados 2020*

Mes / Servicio	Subsidios Acueducto 2020		Subsidios Alcantarillado 2020	
	Básico	Consumo	Básico	Consumo
Enero	\$ 2.524.368	\$ 4.767.402	\$ 995.069	\$ 1.880.665
Febrero	\$ 3.030.497	\$ 5.095.078	\$ 1.344.985	\$ 2.007.136
Marzo	\$ 3.038.304	\$ 5.191.930	\$ 1.348.500	\$ 2.042.602
Abril	\$ 3.039.452	\$ 4.976.706	\$ 1.348.959	\$ 1.958.942

Mes / Servicio	Subsidios Acueducto 2020		Subsidios Alcantarillado 2020	
	Básico	Consumo	Básico	Consumo
Mayo	\$ 3.032.640	\$ 5.190.888	\$ 1.345.950	\$ 2.040.236
Junio	\$ 3.040.941	\$ 5.273.986	\$ 1.349.624	\$ 2.076.975
Julio	\$ 3.040.090	\$ 5.424.965	\$ 1.349.214	\$ 2.134.272
Agosto	\$ 3.050.040	\$ 5.416.902	\$ 1.353.694	\$ 2.130.024
Septiembre	\$ 3.053.450	\$ 5.379.892	\$ 1.355.235	\$ 2.116.278
Octubre	\$ 3.063.716	\$ 5.464.811	\$ 1.360.560	\$ 2.149.906
Noviembre	\$ 3.075.044	\$ 5.351.014	\$ 1.365.660	\$ 2.105.505
Diciembre	\$ 3.081.856	\$ 5.594.997	\$ 1.368.669	\$ 2.203.537
<b>Total</b>	<b>\$ 36.070.398</b>	<b>\$ 63.128.571</b>	<b>\$ 15.886.119</b>	<b>\$ 24.846.078</b>

Fuente: Cálculos realizados con la información suministrada por la empresa en visita

La empresa entrega recibos de caja y copia de las transferencias realizadas por la alcaldía en donde se puede evidenciar el pago de los subsidios de la vigencia 2020, por un valor de \$ 99.198.969 y \$ 40.732.198 para los servicios de acueducto y alcantarillado, respectivamente.

#### Subsidios facturados y recaudados 2021

Tabla 38. Subsidios facturados 2021

Mes / Servicio	Subsidios Acueducto 2021		Subsidios Alcantarillado 2021	
	Básico	Consumo	Básico	Consumo
Enero	\$ 3.089.128	\$ 5.567.353	\$ 1.372.000	\$ 2.190.504
Febrero	\$ 3.092.649	\$ 5.215.052	\$ 1.373.585	\$ 2.052.248
Marzo	\$ 3.099.461	\$ 5.432.817	\$ 1.376.594	\$ 2.138.195
Abril	\$ 3.098.313	\$ 5.356.024	\$ 1.376.135	\$ 2.104.482
Mayo	\$ 3.117.296	\$ 5.437.745	\$ 1.384.680	\$ 2.138.555
Junio	\$ 3.122.960	\$ 5.440.321	\$ 1.387.230	\$ 2.138.883
<b>Total</b>	<b>\$ 18.619.807</b>	<b>\$ 32.449.312</b>	<b>\$ 8.270.224</b>	<b>\$ 12.762.867</b>

Fuente: Cálculos realizados con la información suministrada por la empresa en visita

La empresa entrega recibos de caja y copia de las transferencias realizadas por la alcaldía en donde se puede evidenciar el pago de los subsidios para lo corrido de la vigencia 2021, por un valor de \$ 51.069.119 y \$ 21.033.091 para los servicios de acueducto y alcantarillado, respectivamente.

Por lo expuesto, se evidencia que la alcaldía se encuentra al día en las correspondientes transferencias de subsidios de acueducto y alcantarillado para cada una de las vigencias en mención.

De otra parte, se procedió a verificar en el SUI el cargue del formato de factores de subsidios y contribuciones para el servicio de acueducto, encontrando que, tiene pendiente los correspondientes a los años 2019 y 2020.

#### **4.4.4.6 Atención de Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR)**

La empresa cuenta con un manual para la atención de peticiones, quejas y reclamos.

Estas se pueden presentar de manera verbal o escrita, en la sede administrativa ubicada en la carrera 6 N° 6-23 piso 1 - alcaldía municipal, con un horario de atención al público de martes a viernes de 8:00 a.m. a 12:30 p.m. y de 2:00 p.m. a 6:30 p.m., y el sábado de 8:00 a.m a 2:00 p.m.

Para lo anterior, el usuario debe indicar el nombre, los motivos de la petición y si lo considera anexar alguna prueba.

De acuerdo a la PQR, se realizan las acciones correspondientes y se procede a dar respuesta a los suscriptores mediante el aplicativo A.S.I. INFORMÁTICA.

La respuesta se le entrega al usuario en la sede administrativa.

*Imagen 31. Sede administrativa de la empresa, punto de atención de las PQR*



Fuente: Visita de campo SSPD, 2021

La empresa entrega archivo en Excel con las estadísticas de PQR mensual, para los años 2019, 2020 y lo corrido 2021:

*Tabla 39. PQR 2019 - 2021*

Mes	2019	2020	2021	Descripción	Cantidad
Enero	9	8	10	El usuario reclama por el aforo cobrado	7
				El usuario reclama por el alto consumo facturado	19
				Error de lectura	1
Febrero	3	12	11	El usuario reclama por el aforo cobrado	4
				El usuario reclama por el alto consumo facturado	19
				Error de lectura	3
Marzo	7	3	5	El usuario reclama por el aforo cobrado	1
				El usuario reclama por el alto consumo facturado	13
				Error de lectura	1
Abril	8	8	8	El usuario reclama por el aforo cobrado	1
				El usuario reclama por el alto consumo facturado	23
Mayo	10	8	2	El usuario reclama por el aforo cobrado	1
				El usuario reclama por el alto consumo facturado	18
				Error de lectura	1
Junio	6	14	10	El usuario reclama por el aforo cobrado	5
				El usuario reclama por el alto consumo facturado	25
Julio	7	8	4	El usuario reclama por el aforo cobrado	3
				El usuario reclama por el alto consumo facturado	16
Agosto	3	7	-	El usuario reclama por el alto consumo facturado	10
Septiembre	4	5	-	El usuario reclama por el alto consumo facturado	9

Mes	2019	2020	2021	Descripción	Cantidad
Diciembre	11	2		El usuario reclama por el alto consumo facturado	13
<b>Total</b>	<b>82</b>	<b>88</b>	<b>50</b>		

Fuente: Cálculos realizados con la información suministrada por la empresa en visita

De acuerdo con la información entregada por la empresa en visita, en el año 2019 se recibieron 82 PQR, en 2020, 88 y en lo corrido 2021, 50, para un total de 220 PQR.

Las PQR obedecen a tres causales recurrentes, la primera *El usuario reclama por el aforo cobrado* con 10% (22 PQR) seguida por *El usuario reclama por el alto consumo facturado*, con 87,27% (192 PQR) y finalmente *Error de lectura* con el 2,73% (6 PQR).

Se procedió a verificar los formatos de reclamaciones en el aplicativo SUI, encontrando que la empresa no ha reportado dicha información para las vigencias 2019, 2020 y lo corrido del 2021.

La empresa entrega copia del formato de PQR de atención al usuario disponible en la sede administrativa.

También entrega copia de los expedientes de los años 2019 a 2021, con algunas PQR presentadas por usuarios, con el propósito de verificar la respuesta y el trámite realizado para la atención de las mismas. Una vez revisada dicha información se evidenció que la empresa atendió dichas PQR.

#### Acciones empresariales para disminuir las reclamaciones:

La empresa entrega documento en Word con la descripción de las acciones empresariales, así:

- Antes de realizar el proceso de facturación se realiza la revisión de críticas y posteriormente se envía personal para realizar las correspondientes revisiones antes de impresión.
- Cuando se detectan micromedidores frenados se procede a revisar la situación de manera que se evite incurrir en lecturas desbordadas posteriormente.
- Cuando las personas realizan una reclamación por incremento en el valor de la factura se revisa la situación y si el consumo corresponde a la realidad se realiza una con el peticionario una charla breve en donde se le explica la incidencia de los consumos complementarios y suntuarios al momento de liquidar la factura.

#### **4.4.4.7 Estratificación Socioeconómica**

La empresa entrega copia del Decreto N° 040 del 30 de junio de 1996 y del Decreto N° 039 del 29 de junio de 2009, mediante los cuales se adoptaron la estratificación urbana y la estratificación de las fincas y viviendas dispersas rurales, respectivamente.

Cuenta con su catastro de usuarios el cual está en proceso de actualización, no obstante, entrega un documento en Excel correspondiente a los servicios de acueducto y alcantarillado actualizado al mes de julio de 2021, donde se relacionan sus usuarios y la estratificación asignada.

También hace entrega del acta N° 003 del 9 de septiembre del 2020, mediante la cual se puede certificar su participación en el Comité permanente de estratificación del municipio de Aranzazu – Caldas.

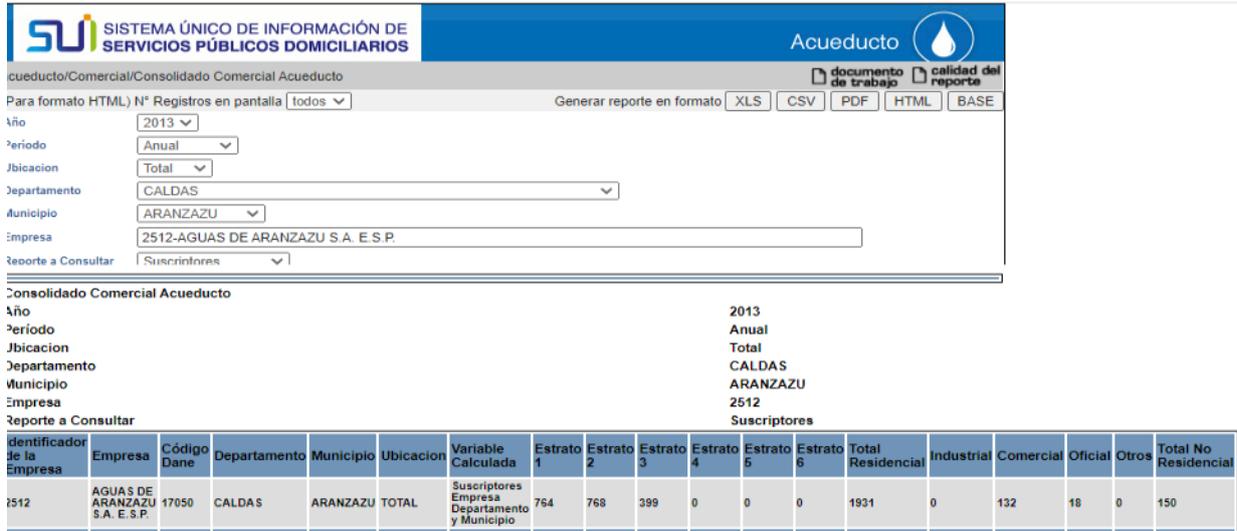
#### **4.4.5 ASPECTOS TARIFARIOS**

El prestador Aguas de Aranzazu S.A. E.S.P., presta los servicios públicos domiciliarios de acueducto

y alcantarillado y está clasificado como menor o igual a 2.500 suscriptores.

Para tal efecto, se consultó en el SUI en los formularios “*Información Comercial Acueducto*” e “*Información Comercial de Alcantarillado*” el número de suscriptores que atendió a 31 de diciembre de 2013 en el municipio de Aranzazu, evidenciando un total de 2.081 suscriptores en el servicio de acueducto y 2.063 suscriptores para el servicio de alcantarillado, tal y como se detalla en las siguientes imágenes:

Imagen 32. Suscriptores de acueducto



Consolidado Comercial Acueducto

Año: 2013, Período: Anual, Ubicación: Total, Departamento: CALDAS, Municipio: ARANZAZU, Empresa: 2512-AGUAS DE ARANZAZU S.A. E.S.P., Reporte a Consultar: Suscriptores

Identificador de la Empresa	Empresa	Código Dane	Departamento	Municipio	Ubicación	Variable Calculada	Estrato 1	Estrato 2	Estrato 3	Estrato 4	Estrato 5	Estrato 6	Total Residencial	Industrial	Comercial	Oficial	Otros	Total No Residencial
2512	AGUAS DE ARANZAZU S.A. E.S.P.	17050	CALDAS	ARANZAZU	TOTAL	Suscriptores Empresa Departamento y Municipio	754	768	399	0	0	0	1931	0	132	18	0	150

Fuente: SUI

Imagen 33. Suscriptores de alcantarillado



Consolidado Comercial de Alcantarillado

Año: 2013, Período: 25, Ubicación: sin escogencia, Departamento: CALDAS, Municipio: ARANZAZU, Empresa: AGUAS DE ARANZAZU S.A. E.S.P., Información a Consultar: Suscriptores

Identificador de la Empresa	Nombre de la Empresa	Código DANE del Departamento y Municipio	Departamento	Municipio	Ubicación	Información consultada	Estrato 1	Estrato 2	Estrato 3	Estrato 4	Estrato 5	Estrato 6	Total Residencial	Promedio Residencial	Industrial	Comercial	Oficial	Otros	Total NO Residencial	Promedio NO Residencial
2512	AGUAS DE ARANZAZU S.A. E.S.P.	17050	CALDAS	ARANZAZU	Total	Numero de Suscriptores	752	766	399	0	0	0	1917	NO APLICA	0	129	17	0	146	NO APLICA

Fuente: SUI

Una vez verificada la clasificación de suscriptores en SUI, el prestador se encuentra en el ámbito de aplicación establecido en el artículo 1 de la Resolución CRA 825 de 2017 modificada y adicionada por la Resolución CRA 844 de 2018. Por tanto, tiene la obligación de dar aplicación a la metodología tarifaria expedida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico - CRA en la resolución Ibídem.

La misma resolución establece en el artículo 37 que las tarifas resultantes de la aplicación de la metodología tarifaria, comenzarían a aplicarse a más tardar el primero (1°) de enero de 2019.

Ahora bien, esta Superintendencia a través de los radicados SSPD N° 20194600896681 y 20204200763441 del 29/10/2019 y 6/08/2020 respectivamente requirió al prestador sobre la aplicación nuevo régimen tarifario para los servicios de acueducto y alcantarillado de acuerdo con la Resolución CRA 825 de 2017 y 844 de 2018, a lo cual el prestador a la fecha no ha dado respuesta.

Durante la mesa de trabajo de la Evaluación Integral, el prestador indicó que a la fecha se encuentra aplicando la metodología tarifaria establecida en la Resolución CRA 825 de 2017 desde febrero de 2020. No obstante, esta Superintendencia bajo radicados SSPD N° 20194600896681 del 18 de octubre de 2019 y 20204200763441 del 6 de agosto de 2020 lo requirió para que remitiera la información que diera cuenta del cumplimiento de la aplicación al nuevo régimen tarifario para los servicios de acueducto y alcantarillado de acuerdo con la resolución ibídem, sin embargo, a la fecha, no ha dado respuesta.

Ahora bien, conforme los compromisos adquiridos durante la mesa de trabajo de evaluación integral, el prestador mediante radicado SSPD N° 20215292787232 de 24 de septiembre de 2021, da respuesta a los requerimientos realizados por la Entidad. De lo anterior, se evidencia que el prestador mediante acta N° 001 del 7 de febrero de 2020, aprobó las tarifas resultantes derivadas de su estudio de costos y tarifas, así mismo, presentó el soporte de socialización a los usuarios y acta de audiencia con vocales de control. Sin embargo, no remitió el acto de subsidios y contribuciones, por lo que no es posible verificar los porcentajes de subsidios y contribuciones aplicados a la facturación.

En cuanto a las tarifas aplicadas, una vez consultada la información de “Factura del servicio de acueducto PDF” en SUI, se evidencia que el prestador no ha aplicado las tarifas que aprobó mediante acta N° 001 del 7 de febrero de 2020, lo cual no es consistente con lo indicado por el prestador en la mesa de trabajo, quien en cabeza de su administrador informó que la aplicación de la nueva metodología tarifaria inició en febrero de 2020, lo anterior, teniendo en cuenta las tarifas aprobadas por el prestador para los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado son las siguientes:

*Imagen 34 Tarifas aprobadas por el prestador*

SERVICIO DE ACUEDUCTO							
ESTRATO	CARGO FIJO	%SUB / CONT	CARGO FIJO SUB/CON	CARGO BASICO	CARGO BASICO SUBSIDIO	CARGO COMPLEMENT	CARGO SUNTUARIO
Estrato 1	7.077.08	42%	4.105	1.255.55	728.22	1.883.33	2.008.88
Estrato 2	7.077.08	27%	5.166	1.255.55	916.55	1.883.33	2.008.88
Estrato 3	7.077.08	0%	7.077	1.255.55	1.255.55	1.883.33	2.008.88
Estrato 4	7.077.08	0%	7.077	1.255.55	1.255.55	1.883.33	2.008.88
Estrato 5	7.077.08	50%	10.616	1.255.55	1.883.33	1.883.33	2.008.88
Estrato 6	7.077.08	60%	11.323	1.255.55	2.008.88	1.883.33	2.008.88
Uso industrial	7.077.08	30%	9.200	1.255.55	1.632.22	1.883.33	2.008.88
Uso comercial	7.077.08	50%	10.616	1.255.55	1.883.33	1.883.33	2.008.88
Uso oficial	7.077.08	0%	7.077	1.255.55	1.255.55	1.883.33	2.008.88

SERVICIO DE ALCANTARILLADO							
ESTRATO	CARGO FIJO	%SUB / CONT	CARGO FIJO SUB/CON	CARGO BASICO	CARGO BASICO SUBSIDIO	CARGO COMPLEMENT	CARGO SUNTUARIO
Estrato 1	3.400.00	42%	1.972.00	535.78	310.75	803.67	857.25
Estrato 2	3.400.00	27%	2.482.00	535.78	391.12	803.67	857.25
Estrato 3	3.400.00	0%	3.400.00	535.78	535.78	803.67	857.25
Estrato 4	3.400.00	0%	3.400.00	535.78	535.78	803.67	857.25
Estrato 5	3.400.00	50%	5.100.00	535.78	803.67	803.67	857.25
Estrato 6	3.400.00	60%	5.440.00	535.78	857.25	803.67	857.25
Uso industrial	3.400.00	30%	4.420.00	535.78	696.51	803.67	857.25
Uso comercial	3.400.00	50%	5.100.00	535.78	803.67	803.67	857.25
Uso oficial	3.400.00	0%	3.400.00	535.78	535.78	803.67	857.25

Fuente: Acta N° 001 del 7 de febrero de 2020

Así las cosas, consultado el SUI se evidencian los siguientes costos de referencia para cada uno de los estratos, los cuales difieren de los aprobados por el ente tarifario local:

*Tabla 40 Tarifas aplicadas por el prestador formato "factura acueducto/alcantarillado PDF" cargadas al SUI, vigencia 2020*

Servicio	Estrato /uso	2020			
		Acueducto		Alcantarillado	
		CF (\$)	CB (\$)	CF (\$)	CB (\$)
Marzo	1	No reporta factura	No reporta factura	No reporta factura	No reporta factura
	2	No reporta factura	No reporta factura	No reporta factura	No reporta factura
	3	No reporta factura	No reporta factura	No reporta factura	No reporta factura
	4	No reporta factura	No reporta factura	No reporta factura	No reporta factura
	5	No reporta factura	No reporta factura	No reporta factura	No reporta factura
	6	No reporta factura	No reporta factura	No reporta factura	No reporta factura
	Industrial	No reporta factura	No reporta factura	No reporta factura	No reporta factura
	Comercial	No reporta factura	No reporta factura	No reporta factura	No reporta factura
	Oficial	No reporta factura	No reporta factura	No reporta factura	No reporta factura
Abril	1	2.959,99	615,84	1.331,99	245,97
	2	3.725,51	775,11	1.676,47	309,59
	3	5.103,43	1.061,79	2.296,54	424,09
	4	No reporta factura	No reporta factura	No reporta factura	No reporta factura
	5	No reporta factura	No reporta factura	No reporta factura	No reporta factura
	6	No reporta factura	No reporta factura	No reporta factura	No reporta factura
	Industrial	No reporta factura	No reporta factura	No reporta factura	No reporta factura
	Comercial	7.655,15	1.592,69	3.444,81	636,14
	Oficial	5.103,43	1.061,79	2.296,54	424,09
Mayo	1	2.959,99	615,84	1.331,99	245,97
	2	3.725,51	775,11	1.676,47	309,59
	3	5.103,43	1.061,79	2.296,54	424,09
	4	No reporta factura	No reporta factura	No reporta factura	No reporta factura
	5	No reporta factura	No reporta factura	No reporta factura	No reporta factura
	6	No reporta factura	No reporta factura	No reporta factura	No reporta factura
	Industrial	No reporta factura	No reporta factura	No reporta factura	No reporta factura
	Comercial	7.655,15	1.592,69	3.444,81	636,14
	Oficial	5.103,43	1.061,79	2.296,54	424,09
Junio	1	2.959,99	615,84	1.331,99	245,97
	2	3.725,51	775,11	1.676,47	309,59
	3	5.103,43	1.061,79	2.296,54	424,09
	4	No reporta factura	No reporta factura	No reporta factura	No reporta factura
	5	No reporta factura	No reporta factura	No reporta factura	No reporta factura
	6	No reporta factura	No reporta factura	No reporta factura	No reporta factura
	Industrial	No reporta factura	No reporta factura	No reporta factura	No reporta factura
	Comercial	7.655,15	1.592,69	3.444,81	636,14
	Oficial	5.103,43	1.061,79	2.296,54	424,09

Servicio	Estrato /uso	2020			
		Acueducto		Alcantarillado	
		CF (\$)	CB (\$)	CF (\$)	CB (\$)
Julio	1	2.959,99	615,84	1.331,99	245,97
	2	3.725,51	775,11	1.676,47	309,59
	3	5.103,43	1.061,79	2.296,54	424,09
	4	No reporta factura	No reporta factura	No reporta factura	No reporta factura
	5	No reporta factura	No reporta factura	No reporta factura	No reporta factura
	6	No reporta factura	No reporta factura	No reporta factura	No reporta factura
	Industrial	No reporta factura	No reporta factura	No reporta factura	No reporta factura
	Comercial	7.655,15	1.592,69	3.444,81	636,14
	Oficial	No reporta factura	No reporta factura	No reporta factura	No reporta factura
Agosto	1	2.959,99	615,84	1.331,99	245,97
	2	3.725,51	775,11	1.676,47	309,59
	3	5.103,43	1.061,79	2.296,54	424,09
	4	No reporta factura	No reporta factura	No reporta factura	No reporta factura
	5	No reporta factura	No reporta factura	No reporta factura	No reporta factura
	6	No reporta factura	No reporta factura	No reporta factura	No reporta factura
	Industrial	No reporta factura	No reporta factura	No reporta factura	No reporta factura
	Comercial	7.655,15	1.592,69	3.444,81	636,14
	Oficial	No reporta factura	No reporta factura	No reporta factura	No reporta factura
Septiembre	1	2.959,99	615,84	1.331,99	245,97
	2	3.725,51	775,11	1.676,47	309,59
	3	5.103,43	1.061,79	2.296,54	424,09
	4	No reporta factura	No reporta factura	No reporta factura	No reporta factura
	5	No reporta factura	No reporta factura	No reporta factura	No reporta factura
	6	No reporta factura	No reporta factura	No reporta factura	No reporta factura
	Industrial	No reporta factura	No reporta factura	No reporta factura	No reporta factura
	Comercial	7.655,15	1.592,69	3.444,81	636,14
	Oficial	5.103,43	1.061,79	2.296,54	424,09
Octubre	1	2.959,99	615,84	1.331,99	245,97
	2	3.725,51	775,11	1.676,47	309,59
	3	5.103,43	1.061,79	2.296,54	424,09
	4	No reporta factura	No reporta factura	No reporta factura	No reporta factura
	5	No reporta factura	No reporta factura	No reporta factura	No reporta factura
	6	No reporta factura	No reporta factura	No reporta factura	No reporta factura
	Industrial	No reporta factura	No reporta factura	No reporta factura	No reporta factura
	Comercial	7.655,15	1.592,69	3.444,81	636,14
	Oficial	5.103,43	1.061,79	2.296,54	424,09
	1	2.959,99	615,84	1.331,99	245,97
	2	3.725,51	775,11	1.676,47	309,59
	3	5.103,43	1.061,79	2.296,54	424,09
	4	No reporta factura	No reporta factura	No reporta factura	No reporta factura

Servicio	Estrato /uso	2020			
		Acueducto		Alcantarillado	
		CF (\$)	CB (\$)	CF (\$)	CB (\$)
Noviembre	5	No reporta factura	No reporta factura	No reporta factura	No reporta factura
	6	No reporta factura	No reporta factura	No reporta factura	No reporta factura
	Industrial	No reporta factura	No reporta factura	No reporta factura	No reporta factura
	Comercial	7.655,15	1.592,69	3.444,81	636,14
	Oficial	5.103,43	1.061,79	2.296,54	424,09
Diciembre	1	2.959,99	615,84	1.331,99	245,97
	2	3.725,51	775,11	1.676,47	309,59
	3	5.103,43	1.061,79	2.296,54	424,09
	4	No reporta factura	No reporta factura	No reporta factura	No reporta factura
	5	No reporta factura	No reporta factura	No reporta factura	No reporta factura
	6	No reporta factura	No reporta factura	No reporta factura	No reporta factura
	Industrial	No reporta factura	No reporta factura	No reporta factura	No reporta factura
	Comercial	No reporta factura	No reporta factura	No reporta factura	No reporta factura
	Oficial	No reporta factura	No reporta factura	No reporta factura	No reporta factura

Fuente: SUI

*Tabla 41 Tarifas aplicadas por el prestador formato "factura acueducto/alcantarillado PDF" cargadas al SUI, vigencia 2021*

Servicio	Estrato /uso	2021			
		Acueducto		Alcantarillado	
		CF (\$)	CB (\$)	CF (\$)	CB (\$)
Enero	1	2.959,99	615,84	1.331,99	245,97
	2	3.725,51	775,11	1.676,47	309,59
	3	5.103,43	1.061,79	2.296,54	424,09
	4	No reporta factura	No reporta factura	No reporta factura	No reporta factura
	5	No reporta factura	No reporta factura	No reporta factura	No reporta factura
	6	No reporta factura	No reporta factura	No reporta factura	No reporta factura
	Industrial	No reporta factura	No reporta factura	No reporta factura	No reporta factura
	Comercial	7.655,15	1.592,69	3.444,81	636,14
	Oficial	5.103,43	1.061,79	2.296,54	424,09
Febrero	1	2.959,99	615,84	1.331,99	245,97
	2	3.725,51	775,11	1.676,47	309,59
	3	5.103,43	1.061,79	2.296,54	424,09
	4	No reporta factura	No reporta factura	No reporta factura	No reporta factura
	5	No reporta factura	No reporta factura	No reporta factura	No reporta factura
	6	No reporta factura	No reporta factura	No reporta factura	No reporta factura
	Industrial	No reporta factura	No reporta factura	No reporta factura	No reporta factura
	Comercial	7.655,15	1.592,69	3.444,81	636,14
	Oficial	5.103,43	1.061,79	2.296,54	424,09
	1	2.959,99	615,84	1.331,99	245,97

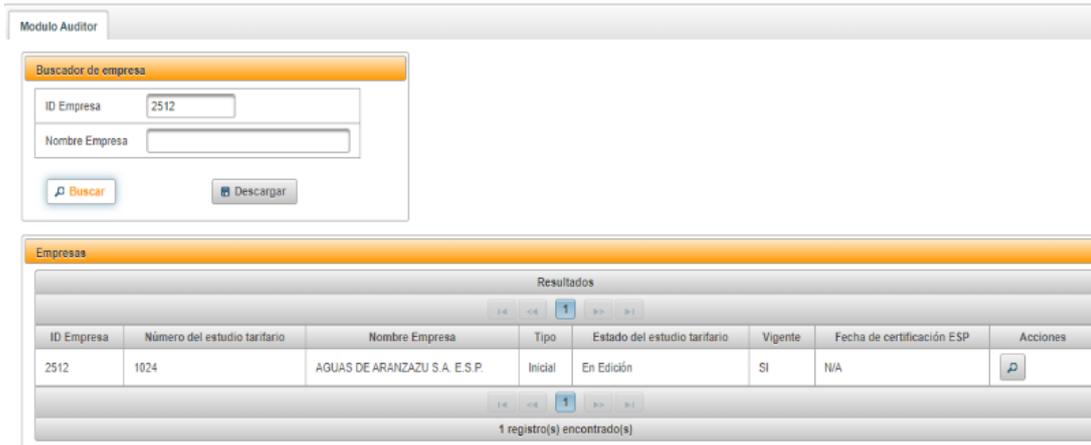
Servicio	Estrato /uso	2021			
		Acueducto		Alcantarillado	
		CF (\$)	CB (\$)	CF (\$)	CB (\$)
Marzo	2	3.725,51	775,11	1.676,47	309,59
	3	5.103,43	1.061,79	2.296,54	424,09
	4	No reporta factura	No reporta factura	No reporta factura	No reporta factura
	5	No reporta factura	No reporta factura	No reporta factura	No reporta factura
	6	No reporta factura	No reporta factura	No reporta factura	No reporta factura
	Industrial	No reporta factura	No reporta factura	No reporta factura	No reporta factura
	Comercial	7.655,15	1.592,69	3.444,81	636,14
	Oficial	5.103,43	1.061,79	2.296,54	424,09
Abril	1	2.959,99	615,84	1.331,99	245,97
	2	3.725,51	775,11	1.676,47	309,59
	3	5.103,43	1.061,79	2.296,54	424,09
	4	No reporta factura	No reporta factura	No reporta factura	No reporta factura
	5	No reporta factura	No reporta factura	No reporta factura	No reporta factura
	6	No reporta factura	No reporta factura	No reporta factura	No reporta factura
	Industrial	No reporta factura	No reporta factura	No reporta factura	No reporta factura
	Comercial	7.655,15	1.592,69	3.444,81	636,14
Oficial	5.103,43	1.061,79	2.296,54	424,09	
Mayo	1	2.959,99	615,84	1.331,99	245,97
	2	3.725,51	775,11	1.676,47	309,59
	3	5.103,43	1.061,79	2.296,54	424,09
	4	No reporta factura	No reporta factura	No reporta factura	No reporta factura
	5	No reporta factura	No reporta factura	No reporta factura	No reporta factura
	6	No reporta factura	No reporta factura	No reporta factura	No reporta factura
	Industrial	No reporta factura	No reporta factura	No reporta factura	No reporta factura
	Comercial	7.655,15	1.592,69	3.444,81	636,14
Oficial	No reporta factura	No reporta factura	No reporta factura	No reporta factura	
Junio	1	2.959,99	615,84	1.331,99	245,97
	2	3.725,51	775,11	1.676,47	309,59
	3	5.103,43	1.061,79	2.296,54	424,09
	4	No reporta factura	No reporta factura	No reporta factura	No reporta factura
	5	No reporta factura	No reporta factura	No reporta factura	No reporta factura
	6	No reporta factura	No reporta factura	No reporta factura	No reporta factura
	Industrial	No reporta factura	No reporta factura	No reporta factura	No reporta factura
	Comercial	7.655,15	1.592,69	3.444,81	636,14
Oficial	No reporta factura	No reporta factura	No reporta factura	No reporta factura	

Fuente: SUI

A su vez, de acuerdo con la tabla anterior se evidencia que el prestador no ha reportado las facturas de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado para todos los estratos y usos en el SUI.

Finalmente, se reitera al prestador que, a la fecha de elaboración del presente informe el reporte del estudio de costos y tarifas en el aplicativo SURICATA se encuentra en estado de edición, por lo anterior, se requiere que proceda a certificar la información tarifaria de manera INMEDIATA:

*Imagen 35. Reporte en el aplicativo SURICATA*



The screenshot shows the 'Modulo Auditor' interface. At the top, there is a search box titled 'Buscador de empresa' with fields for 'ID Empresa' (containing '2512') and 'Nombre Empresa'. Below the search box are 'Buscar' and 'Descargar' buttons. The main area is titled 'Empresas' and displays a table of results. The table has columns: ID Empresa, Número del estudio tarifario, Nombre Empresa, Tipo, Estado del estudio tarifario, Vigente, Fecha de certificación ESP, and Acciones. One record is shown for ID 2512, with 'AGUAS DE ARANZAZU S.A. E.S.P.' as the company name and 'En Edición' as the status. A pagination bar at the bottom indicates '1 registro(s) encontrado(s)'.

Fuente: SURICATA

#### 4.4.6 CALIDAD Y REPORTE DE LA INFORMACIÓN AL SUI

A continuación, se señala el estado de reporte de cargue de información al Sistema Único de Información SUI de esta entidad, por parte del prestador, en el cual se observa que se tiene pendiente el reporte de 566 formatos y/o formularios lo que equivale a un 8,1%:

*Tabla 42. Estado de cargue a SUI*

AÑO	Certificado	Pendiente	Total	Porcentaje de cargue (%)
2002	7	0	7	100,0
2003	40	0	40	100,0
2004	73	0	73	100,0
2005	117	0	117	100,0
2006	230	0	230	100,0
2007	294	0	294	100,0
2008	302	0	302	100,0
2009	366	1	367	99,7
2010	435	0	435	100,0
2011	506	1	507	99,8
2012	491	0	491	100,0
2013	490	1	491	99,8
2014	495	1	496	99,8
2015	500	1	501	99,8
2016	491	0	491	100,0
2017	431	17	448	96,2
2018	450	26	476	94,5
2019	396	83	479	82,7
2020	266	216	482	55,2



AÑO	Certificado	Pendiente	Total	Porcentaje de cargue (%)
2021	51	219	270	18,9
<b>Total general</b>	<b>6431</b>	<b>566</b>	<b>6997</b>	<b>91,9</b>

Fuente: SUI, consulta fecha de corte 12 de septiembre de 2021

*Tabla 43. Estado de cargue SUI por tópico*

TÓPICO	ESTADO	2002-2018	2019	2020	2021	Total general
<b>Administrativo</b>	Certificado	35				35
	Certificado No Aplica	6				6
	Pendiente	0	4	11		15
	<b>Total</b>	<b>41</b>	<b>4</b>	<b>11</b>		<b>56</b>
<b>Administrativo y Financiero</b>	Certificado	687	6	6		699
	Certificado No Aplica	106	8	8	2	124
	Pendiente	0	5	6	3	14
	<b>Total</b>	<b>793</b>	<b>19</b>	<b>20</b>	<b>5</b>	<b>837</b>
<b>Comercial y de Gestión</b>	Certificado	2811	225	129	18	3183
	Certificado No Aplica	234	12			246
	Pendiente	40	57	157	144	398
	<b>Total</b>	<b>3085</b>	<b>294</b>	<b>286</b>	<b>162</b>	<b>3827</b>
<b>Contribuciones 2016</b>	Certificado No Aplica	1				1
	<b>Total</b>	<b>1</b>				<b>1</b>
<b>Contribuciones 2017</b>	Certificado	1				1
	<b>Total</b>	<b>1</b>				<b>1</b>
<b>Generalidades-Riesgos</b>	Certificado	8	2			10
	Certificado No Aplica	2				2
	Pendiente	0		2	2	4
	<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>16</b>
<b>Inicio Transición 2015</b>	Certificado	4				4
	<b>Total</b>	<b>4</b>				<b>4</b>
<b>MGC-NIIF</b>	Certificado	2				2
	Certificado No Aplica	1				1
	<b>Total</b>	<b>3</b>				<b>3</b>
<b>MOVET</b>	Certificado	2				2
	Certificado No Aplica	3				3
	Pendiente	1				1
	<b>Total</b>	<b>6</b>				<b>6</b>
<b>NSC</b>	Certificado	9	1	1		11
	<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>1</b>	<b>1</b>		<b>11</b>
<b>Nuevos Marcos Normativos</b>	Certificado	4	1			5
	Pendiente	0		4	1	5
	<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>10</b>
<b>Preparación Obligatoria 2014</b>	Certificado	2				2
	<b>Total</b>	<b>2</b>				<b>2</b>

TÓPICO	ESTADO	2002-2018	2019	2020	2021	Total general
Prestadores	Certificado	39				39
	Total	39				39
PROCESO NIF	Certificado	1				1
	Total	1				1
Riesgos Acueducto	Certificado	49	15	15	5	84
	Certificado No Aplica	6				6
	Pendiente	0			6	6
	Total	55	15	15	11	96
Riesgos Alcantarillado	Certificado	49	15	14	5	83
	Certificado No Aplica	6				6
	Pendiente	0		1	6	7
	Total	55	15	15	11	96
Riesgos Aseo	Certificado	49	15	14	5	83
	Certificado No Aplica	6				6
	Pendiente	0		1	6	7
	Total	55	15	15	11	96
Tarifario	Pendiente	1				1
	Total	1				1
Técnico operativo	Certificado	1333	72	57	12	1474
	Certificado No Aplica	262	24	22	4	312
	Pendiente	6	17	34	51	108
	Total	1601	113	113	67	1894
<b>Total general</b>		<b>5766</b>	<b>479</b>	<b>482</b>	<b>270</b>	<b>6997</b>

Fuente: SUI, consulta fecha de corte 12 de septiembre de 2021

#### 4.4.7 ACCIONES DE LA SSPD

En las últimas vigencias el prestador no ha sido visitado por parte de la Superintendencia, sin embargo, se ha mantenido permanente comunicación como se muestra a continuación:

Tabla 44. Comunicaciones entre el prestador y la SSPD

Radicado	Fecha	Tema
20194600083351	2019/02/18	Requerimiento de cargue de información pendiente al SUI
20194600262381	2019/04/29	Requerimiento reporte Plan de Emergencia y Contingencia de los servicios públicos de acueducto alcantarillado y aseo
20194600389761	2019/05/30	Reiteración reporte al SUI de la información pendiente de los servicios públicos de acueducto alcantarillado y aseo
20194600419711	2019/05/30	Requerimiento de actualización RUPS por vencimiento de plazos para los servicios públicos de acueducto alcantarillado y aseo
20194600803641	2019/09/26	Requerimiento de Reporte al SUI - Maestros de Facturación
20194600896681	2019/10/18	Requerimiento aplicación nuevo régimen tarifario para los servicios de acueducto y alcantarillado de acuerdo a la Resolución CRA 825 de 2017 y 844 de 2018
20204360001391	2020/03/05	Reiteración comunicación con radicado SSPD 20194600756661 del 18 de septiembre de 2019. Verificación de las tarifas aplicadas para el servicio público de aseo en el municipio de Aranzazu, Caldas
20204200303651	2020/05/12	Solicitud información respecto de la medición y facturación de los consumos a partir de la declaratoria de emergencia sanitaria Decretada por el Gobierno Nacional

Radicado	Fecha	Tema
20204200763441	2020/08/06	Resolución SSPD No. 20201000009605 de 19 de marzo de 2020. Reporte metodología tarifaria para acueducto y alcantarillado definida en la Resolución CRA 825 de 2017
20204020129111	2020/09/10	Reporte al SUI Formato Facturación Acueducto y Alcantarillado
20204300931481	2020/09/23	Solicitud reporte del Plan de Emergencia y Contingencia-PEC al SUI del servicio público de aseo
20204300994501	2020/10/05	Reiteración de los aspectos que deben tener en cuenta los prestadores del servicio público de aseo al momento de solicitar una reversión de información en el Sistema Único de Información- SUI
20204201019891	2020/10/16	Solicitud cargue Plan de Emergencia y Contingencia al SUI
20204020180021	2020/10/29	Solicitud de actualización en el registro único de prestadores de servicios públicos - RUPS, por vencimiento de plazos
20204020265591	2020/12/15	Requerimiento reporte Formato Facturación Acueducto y Alcantarillado.
20204250045181	2020/12/16	Requerimiento de Reporte de Información Financiera NIF de la Taxonomía XBRL vigencia 2019
20204020343761	2020/12/22	Solicitud de actualización Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos – RUPS 3438

## 5 Hallazgos:

Criterio	Condición evaluada	Evidencia / soporte	Estado de cumplimiento
<b>Control Interno</b>	Ley 87 de 1993	Información recopilada durante la visita de inspección realizada los días 15, 16 y 17 de septiembre de 2021.	CUMPLE
<b>Certificación en competencias laborales</b>	Artículo 7 de la Resolución 1076 del 2003 modificada por la Resolución 1570 de 2004	Información recopilada durante la visita de inspección realizada los días 15, 16 y 17 de septiembre de 2021.	NO CUMPLE
<b>Revisor Fiscal</b>	Artículo 13 de la Ley 43 de 1990	Información recopilada durante la visita de inspección realizada los días 15, 16 y 17 de septiembre de 2021.	CUMPLE
<b>Convergencia Normas de Información Financiera – NIF</b>	Resolución 414/2014	Información recopilada durante la visita de inspección realizada los días 15, 16 y 17 de septiembre de 2021.	CUMPLE
<b>Reportes financieros NIF vigencia 2019 - 2020</b>	Resoluciones No. SSPD 20201000004205 del 11/02/2020, SSPD 20201000055775 del 03/12/2020 y SSPD 20211000016645 del 9 de abril del 2021 modificada por la Resolución SSPD No. 20211000171855 del 21 de mayo del 2021.	Sistema Único de Información (SUI).	CUMPLE PARCIALMENTE
<b>Concesiones, y permisos ambientales y sanitarios</b>	Artículo 25 de la Ley 142 de 1994	Información recopilada durante la visita de inspección realizada los días 15, 16 y 17 de septiembre de 2021 (acta de visita anexa al radicado SSPD No. 20214253877181 de 10 de septiembre de 2021).	CUMPLE PARCIALMENTE
<b>Control de procesos en la PTAP.</b>	Artículo 23 de la Resolución 2115 de 2007	Información recopilada durante la visita de inspección realizada los días 15, 16 y 17 de septiembre de 2021 (acta de	CUMPLE PARCIALMENTE

Criterio	Condición evaluada	Evidencia / soporte	Estado de cumplimiento
		visita anexa al radicado SSPD No. 20214253877181 de 10 de septiembre de 2021).	
<b>Catastro de redes de acueducto actualizado</b>	Artículo 42 de la Resolución 330 de 2017	Información recopilada durante la visita de inspección realizada los días 15, 16 y 17 de septiembre de 2021 (acta de visita anexa al radicado SSPD No. 20214253877181 de 10 de septiembre de 2021).	NO CUMPLE
<b>Macromedición</b>	Artículo 86 de la Resolución 1096 de 2000 modificado por el artículo 1 de la Resolución 0668 de 2003	Información recopilada durante la visita de inspección realizada los días 15, 16 y 17 de septiembre de 2021 (acta de visita anexa al radicado SSPD No. 20214253877181 de 10 de septiembre de 2021).	CUMPLE PARCIALEMTE
<b>Medición de presión en red y presión suministrada por encima de 10 m.c.a.</b>	Contrato de condiciones uniformes – Artículo 199 de la Resolución 1096 de 200	Información recopilada durante la visita de inspección realizada los días 15, 16 y 17 de septiembre de 2021 (acta de visita anexa al radicado SSPD No. 20214253877181 de 10 de septiembre de 2021).	NO CUMPLE
<b>Continuidad en la oferta del servicio de acueducto</b>	Artículo 18 de la Resolución 2115 de 2007.	Información recopilada durante la visita de inspección realizada los días 15, 16 y 17 de septiembre de 2021 (acta de visita anexa al radicado SSPD No. 20214253877181 de 10 de septiembre de 2021).	CUMPLE
<b>Micromedición superior al 95%</b>	Artículo 146 de la Ley 142 de 1994.	Información recopilada durante la visita de inspección realizada los días 15, 16 y 17 de septiembre de 2021 (acta de visita anexa al radicado SSPD No. 20214253877181 de 10 de septiembre de 2021).	NO CUMPLE
<b>Actas de concertación y materialización de puntos de muestreo actualizadas</b>	Artículos 5 y 7 de la Resolución 811 de 2008.	Información recopilada durante la visita de inspección realizada los días 15, 16 y 17 de septiembre de 2021 (acta de visita anexa al radicado SSPD No. 20214253877181 de 10 de septiembre de 2021).	CUMPLE
<b>IRCA menor a 5%</b>	Artículo 15 de la Resolución 2115 de 2007.	Sistema de información para la Vigilancia en el Laboratorio Nacional de Referencia (SIVILAB)	CUMPLE
<b>Control de la calidad del agua para consumo humano en la red de distribución</b>	Artículos 21 y 22 la Resolución 2115 de 2007.	Información recopilada durante la visita de inspección realizada los días 15, 16 y 17 de septiembre de 2021 (acta de visita anexa al radicado SSPD No. 20214253877181 de 10 de septiembre de 2021).	CUMPLE
<b>Plan de emergencia y contingencia para los servicios públicos de acueducto y alcantarillado</b>	Resolución 154 de 2014.	Información recopilada durante la visita de inspección realizada los días 15, 16 y 17 de septiembre de 2021 (acta de visita anexa al radicado SSPD	CUMPLE (Vigencias 2019 y 2020) NO CUMPLE (Vigencia 2021)

Criterio	Condición evaluada	Evidencia / soporte	Estado de cumplimiento
		No. 20214253877181 de 10 de septiembre de 2021).	
<b>Catastro de redes de alcantarillado actualizado</b>	Artículo 42 de la Resolución 330 de 2017	Información recopilada durante la visita de inspección realizada los días 15, 16 y 17 de septiembre de 2021 (acta de visita anexa al radicado SSPD No. 20214253877181 de 10 de septiembre de 2021).	NO CUMPLE
<b>Contar con manuales de operación disponibles para los operadores de los sistemas de acueducto y alcantarillado.</b>	Artículo 199 de la Resolución 1096 de 200	Información recopilada durante la visita de inspección realizada los días 15, 16 y 17 de septiembre de 2021 (acta de visita anexa al radicado SSPD No. 20214253877181 de 10 de septiembre de 2021).	CUMPLE PARCIALMENTE
<b>Reporte SUI</b>	Resolución compilatoria SSPD No. 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010 y sus normas complementarias.	SUI	CUMPLE PARCIALMENTE
<b>CCU de Alcantarillado</b>	Obtener el concepto de legalidad del CCU de Acueducto y Alcantarillado	Tiene concepto de legalidad del CCU para los servicios de Acueducto y Alcantarillado de la CRA	CUMPLE
<b>Socialización del CCU</b>	Evidencias de publicación del CCU a sus suscriptores	Información recopilada durante la visita de inspección realizada los días del 1° al 3 de septiembre de 2021 (acta de visita anexa al radicado SSPD No. 20214253563031 del 27 de agosto de 2021) se evidencia su publicación en la cartelera de la empresa y en la página web	CUMPLE
<b>Requisitos mínimos de las facturas</b>	Cumplimiento a la resolución CRA 873 de 2019	Información recopilada durante la visita de inspección realizada los días del 1° al 3 de septiembre de 2021 (acta de visita anexa al radicado SSPD No. 20214253563031 del 27 de agosto de 2021)	CUMPLE PARCIALMENTE
<b>Aplicación de subsidios y contribuciones</b>	Verificación de los factores de subsidios y contribuciones establecidos en el acuerdo municipal frente a las facturas entregadas.	Información recopilada durante la visita de inspección realizada los días del 1° al 3 de septiembre de 2021 (acta de visita anexa al radicado SSPD No. 20214253563031 del 27 de agosto de 2021)	CUMPLE
<b>Balance de subsidios y contribuciones</b>	Expedición de las cuentas de cobro de los subsidios	Realizar la gestión de cobro de subsidios al ente territorial, el cual se encuentra al día en los pagos.	CUMPLE
<b>Atención a PQR</b>	Atención a las PQR presentadas por sus suscriptores con sus respectivas soluciones	Información recopilada durante la visita de inspección realizada los días del 1° al 3 de septiembre de 2021 (acta de visita anexa al radicado SSPD No. 20214253563031 del 27 de agosto de 2021), revisados los expedientes entregados se evidencia que atendió las PQR	CUMPLE

Critero	Condición evaluada	Evidencia / soporte	Estado de cumplimiento
		de sus usuarios.	
<b>Reporte SUI</b>	Número de suscriptores del año base para acueducto y alcantarillado.	Suscriptores en SUI	CUMPLE
<b>Resolución CRA 825 de 2017.</b>	Elaboración de estudio de costos y tarifas bajo metodología establecida en Res. CRA 825 de 2017.	Estudio de costos y tarifas, sistema documental ORFEO	CUMPLE
<b>Formato facturación acueducto PDF en SUI - Tarifas aplicadas</b>	Implementación del nuevo marco tarifario para acueducto y alcantarillado.	Estudio de costos y tarifas, Formato de facturación acueducto PDF, SUI.	NO CUMPLE
<b>Resolución SSPD No. 20201000009605 de 19 de marzo de 2020</b>	Reporte de información tarifaria en aplicativo SURICATA.	No se evidencia el reporte en el aplicativo SURICATA del estudio de costos y tarifas bajo la resolución CRA 825 de 2017.	NO CUMPLE.

## 6 Acciones correctivas definidas:

El prestador debe subsanar los hallazgos descritos en el presente informe.

## 7 Conclusiones:

### 7.1 Aspectos administrativos

- La E.S.P. presenta cumplimiento parcial e insuficiente a lo establecido mediante la Resolución 1076 del 2003 modificada por la Resolución 1570 de 2004 expedidas por el Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial. El prestador presenta informe de gestiones que vienen siendo adelantadas desde el año 2019 ante las entidades competentes, en relación con la actualización y capacitación en competencias laborales de sus colaboradores. Se recomienda dar estricto seguimiento y cumplimiento a esta obligación.
- El prestador presenta informes de control interno en los términos de la Ley 1474 de 2012. Sin embargo, no se evidencia en dichos informes, las acciones encaminadas al plan de mejoramiento establecido para el hallazgo administrativo comunicado mediante el informe de auditoría de cumplimiento ejecutada por la Contraloría General de Caldas.

### 7.2 Aspectos financieros

- En el contenido del dictamen de revisoría fiscal, presentado por el prestado, resulta irrelevante la aplicación de los decretos citados, los cuales están relacionados con los preparadores de la información financiera que conforman el Grupo 1 y entidades del Sistema General de Seguridad Social en Salud, Cajas de Compensación Familiar y vigilados por la Superintendencia de la Economía Solidaria; lo anterior teniendo en cuenta la clasificación NIF registrada en el Sistema Único de Información – SUI, por parte del prestador, el cual está sujeto al ámbito de aplicación de la Resolución 414 de 2014 y sus modificaciones, lo cual se ratifica en el listado de empresas emitido por la Contaduría General de la Nación, que deben dar aplicación a la citada resolución.
- Los estados financieros no se encuentran certificados dado que no se encuentran acompañados de declaración expresa de que: a) los saldos fueron tomados fielmente de los libros de contabilidad; b) la contabilidad se elaboró conforme al Marco Normativo para Empresas que no Cotizan en el Mercado de Valores, y que no Captan ni Administran Ahorro del Público; c) se han verificado las afirmaciones contenidas en los estados financieros y la

información revelada refleja en forma fidedigna la situación financiera, el resultado integral, los cambios en el patrimonio y los flujos de efectivo de la empresa; y d) se dio cumplimiento al control interno en cuanto a la preparación y correcta presentación de los estados financieros libres de errores significativos. Dicha certificación debe estar firmada por el representante legal de la empresa y por el contador público con el número de tarjeta profesional. Dicha certificación es independiente al dictamen del revisor fiscal.

- No se reporta juego completo de estados financieros. Únicamente son presentados: 1) el estado de situación financiera al final del periodo contable, el cual se identifica de manera equivocada como Balance General; y 2) el estado de resultado integral el cual de igual manera es catalogado erradamente como estado de actividad financiera, económica y social.
- Se encuentre pendiente de cargue al SUI, el reporte trimestral en el aplicativo NIF XBRL, del Informe Financiero Especial – IFE a partir del segundo trimestre del año 2020 y lo corrido del 2021. El prestador presenta documento con aclaraciones al respecto, sin embargo, se insta a subsanar el incumplimiento de manera prioritaria.
- Las notas a los estados financieros presentadas por el prestador, no se encuentran incluidas dentro del documento complementario en PDF reportado en el SUI. Adicionalmente, estas corresponden a revelaciones de carácter general de las cuentas, pero no presentan información relevante, respecto del comportamiento y/o hechos de importancia relativa que permitan una mejor interpretación de los estados financieros.
- El prestador debe atender de manera prioritaria, el ajuste de los procedimientos contables que conforman el manual de políticas establecido para la construcción de la información financiera.
- El prestador presenta como extraordinarios, partidas de ingreso contraviniendo lo establecido en el marco normativo Resolución 414 de 2014 en relación con la no presentación de ninguna partida de ingreso o gasto como partidas extraordinarias en el estado de resultado integral o en las notas.
- El prestador a la fecha presenta obligaciones pendientes de pago a favor de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

### **7.3 Aspectos técnicos operativos**

- El prestador cuenta con concesiones de agua vigentes para las dos fuentes de abastecimiento.
- La PTAP del municipio de Aranzazu incluye procesos de coagulación, floculación, sedimentación, filtración y desinfección. Se lleva control de procesos de acuerdo con lo establecido en el artículo 23 de la Resolución 2115 de 2007 con excepción de los resultados de los parámetros establecidos en el mapa de riesgo y la demanda de cloro.
- El prestador cuenta con manuales de operación y mantenimiento para la PTAP. Sin embargo, no cuenta con dichos manuales para los componentes de aducción, conducción y tanques de almacenamiento. Para el caso de las redes de acueducto, cuenta con manual de reparación de daños, pero no cuenta con manual de operación y mantenimiento.
- El sistema de acueducto tiene tres macromedidores instalados y en funcionamiento, uno en la bocatoma El Brillante y dos en la salida del tanque de almacenamiento principal. No existe macromedición en la bocatoma El Guarango, a la salida de la PTAP, en el tanque de almacenamiento No. 2, ni en la red de distribución.

- El prestador cuenta con catastro de redes de acueducto, sin embargo, la última actualización fue realizada en el año 2016. Adicionalmente, el catastro no cuenta con datos de profundidad.
- No se realiza medición de presiones en la red de distribución por lo cual se evidencia un incumplimiento al artículo 199 de la Resolución 1096 de 2000.
- La continuidad del servicio público de acueducto es 24 h/día. La cual, se encuentra clasificada como CONTINUA (23,1 a 24 h/día) de acuerdo con lo establecido en la Resolución 2115 de 2007.
- El prestador cuenta con un porcentaje de micromedición efectiva de 93,88% para lo corrido de la vigencia 2021, incumpliendo con el 95% establecido en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994.
- No fue posible realizar el cálculo del Índice de Agua No Contabilizada (IANC), ya que la información entregada por el prestador presenta inconsistencias (el volumen de agua facturada a los usuarios es mayor al medido en macromedidores y en la canaleta Parshall de la PTAP).
- Tanto el caudal de las concesiones de agua otorgadas (22,96 l/s) como la capacidad instalada de la PTAP (60 l/s) son suficientes suficiente para atender la demanda del área urbana del municipio de Aranzazu, la cual para el año 2043 se proyecta en un caudal medio diario de 19,4 l/s.
- El prestador cuenta con actas de concertación y materialización de puntos de muestreo actualizadas cumpliendo con lo establecido en la Resolución 811 de 2008.
- De acuerdo con la información reportada por las autoridades sanitarias al SIVILAB, el prestador distribuye agua con IRCA clasificado como SIN RIESGO, es decir, agua apta para consumo humano, cumpliendo con lo establecido en la Resolución 2115 de 2007.
- El prestador realiza el control de la calidad del agua para consumo humano en la red de distribución.
- El prestador cuenta con Plan de Emergencia y Contingencia (PEC) para los servicios públicos de acueducto y alcantarillado actualizado para la vigencia 2020. Sin embargo, debe realizar la actualización para la vigencia 2021.
- El prestador cuenta con catastro de redes de alcantarillado, sin embargo, la última actualización fue realizada en el año 2016. Adicionalmente, el catastro no cuenta con datos de profundidad.
- El prestador cuenta con manuales para la operación y mantenimiento de las redes del sistema de alcantarillado.
- El Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos (PSMV) del municipio fue aprobado en el año 2009 mediante Resolución 186 de 2009 y modificado mediante las resoluciones 305 de 2009 y 604 de 2012. No obstante, el PSMV contaba con un plazo de ejecución de 10 años, por lo cual al haber sido expedido en el año 2009 no se encuentra vigente.
- Se evidenciaron inconsistencias entre lo evidenciado en visita y la información cargada al SUI para los componentes de captaciones, aducciones, conducciones, tanques de almacenamiento, redes de acueducto y de alcantarillado y el registro de continuidad del sistema de acueducto. En este sentido, el prestador se encuentra incumpliendo con la obligación de

reportar información de calidad al SUI.

#### **7.4 Aspectos comerciales**

- La empresa cuenta con un Sistema de Información Comercial (SIC) denominado A.S.I. INFORMÁTICA con el cual adelanta los procesos de facturación, atención a PQR, información de suscriptores, generación de informes, entre otros.
- El CCU de los servicios de acueducto y alcantarillado cuenta con anexo técnico, tiene concepto de legalidad expedido por la CRA y se evidenció que ha sido socializado a sus suscriptores.
- Para el servicio de acueducto en diciembre del año 2019, la empresa tenía un total de 2.289 suscriptores, en diciembre de 2020, el total de suscriptores ascendió a 2.311 con un aumento del 0.96% en comparación con el año inmediatamente anterior, en junio de 2021 el total de suscriptores ascendió a 2.328 con un crecimiento del 0.74% en comparación con diciembre del año anterior.
- Para el servicio de alcantarillado en diciembre del año 2019, la empresa tenía un total de 2.272 suscriptores, en diciembre de 2020, el total de suscriptores descendió a 2.252 con una disminución del 0.88% en comparación con el año inmediatamente anterior, para junio de 2021 el total de suscriptores ascendió a 2.306 con un crecimiento del 2.4% en comparación con el año anterior.
- El prestador no remitió en visita la información relacionada con las estadísticas mensuales por uso y estrato de medidores instalados, dañados, cambios, solicitudes nuevas para ninguna vigencia, por lo que la unidad debe establecer una base en la cual lleve esta información de manera detallada.
- Los indicadores de micromedición nominal y efectiva son del 98,72% y 93,72%, respectivamente.
- La empresa se encuentra incumpliendo con 4 de los 14 requisitos de contenido mínimos de la factura, según lo establece la Resolución CRA 873 de 2019.
- El prestador recaudó para el servicio de acueducto \$ 255.930.491, \$ 380.621.552 y \$ 201.821.460, para los años 2019, 2020 y con corte a junio de 2021, respectivamente, y se pudo observar que el porcentaje de recaudo para cada vigencia fue de 63%, 79% y 86%, por lo cual se evidencia un bajo índice de recaudo, para lo cual, el prestador debe implementar de manera inmediata políticas y acciones para mejorar el recaudo.
- La empresa recaudó para el servicio de alcantarillado \$ 205.728.095, \$ 173.508.565 y \$ 70.586.509, para los años 2019, 2020 y con corte a junio de 2021, respectivamente, así mismo, se pudo observar que el porcentaje de recaudo para cada vigencia fue de 98%, 114% y 75%. Se requiere que el prestador aclare el porcentaje de recaudo para la vigencia 2020, en la medida en que el recaudo es mayor al facturado.
- Verificadas las facturas entregadas se evidencia que se encuentran realizando una correcta aplicación de los factores de subsidios y contribuciones establecidos en los acuerdos N° 373 del 20 de noviembre de 2018, N° 392 del 28 de noviembre de 2019 y N° 423 del 27 de noviembre de 2019, para todos sus suscriptores, durante las vigencias 2019, 2020 y lo corrido de 2021.

- La empresa entregó las cuentas de cobro y las respectivas certificaciones de los pagos realizados por la alcaldía con relación a los subsidios para las vigencias 2019, 2020 y lo corrido de 2021, por lo cual se evidencia que a la fecha el ente territorial se encuentra a paz y salvo.
- La empresa cuenta con un procedimiento establecido para la atención de PQR.
- De acuerdo con la información entregada por el prestador en visita, en el año 2019 se recibieron 82 PQR, en 2020, 88 y en lo corrido 2021, 50, para un total de 220 PQR. Las PQR obedecen a tres causales recurrentes, la primera *El usuario reclama por el aforo cobrado* con 10% (22 PQR) seguida por *El usuario reclama por el alto consumo facturado*, con 87,27% (192 PQR) y finalmente *Error de lectura* con el 2,73% (6 PQR).
- La empresa entrega listado de las acciones empresariales concretas que contribuyan a disminuir sus reclamaciones.
- Verificadas las respuestas emitidas por el prestador en las PQR entregadas en visita se evidencia que la unidad atendió las PQR presentadas por sus suscriptores durante las vigencias 2019, 2020 y lo corrido de 2021.

## **7.5 Aspectos tarifarios**

- De acuerdo con lo identificado en la mesa de trabajo de evaluación integral, el prestador se encuentra en el ámbito de aplicación establecido en el Artículo 1 de la Resolución CRA 825 de 2017 modificada y adicionada por la Resolución CRA 844 de 2018.
- De acuerdo con lo informado en la reunión sostenida con el prestador, el administrador manifiesta que se encuentran aplicando la metodología tarifaria establecida en la Resolución CRA 825 de 2017 desde el mes de febrero de 2020.
- Frente a los requerimientos realizados por esta superintendencia, bajo radicados SSPD 20194600896681 del 18 de octubre de 2019 y 20204200763441 de 06 de agosto de 2020, el prestador a la fecha no ha dado respuesta.
- Respecto al análisis de tarifas aplicadas, una vez consultada la información de “Factura del servicio de acueducto PDF” en SUI, se evidencia que el prestador no ha aplicado las tarifas que aprobó mediante acta N. 001 del 7 de febrero de 2020, lo cual no es consistente con lo indicado por el prestador en la mesa de trabajo.
- A su vez, no ha reportado las facturas de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado para todos los estratos y usos en SUI.
- Una vez revisado el reporte en el aplicativo SURICATA, se evidencia que el estudio de costos se encuentra en estado de edición, por lo que el prestador a la fecha no ha certificado la información tarifaria, de acuerdo con lo establecido en la Resolución SSPD No. 20201000009605 de 19 de marzo de 2020.

## **8 Medidas recomendadas que pudiera ser oportuno o pertinente aplicar**

El presente informe debe ser remitido al prestador y posteriormente publicado en la página web de la entidad.

## **9 Responsables de la realización (Mencione nombres y apellidos completos)**

### **9.1 Responsable general**

#### Coordinadora

- Viviana Hernández Duque – Coordinadora Grupo de pequeños Prestadores

#### Asesores

- Juan Felipe Rojas – Asesor Profesional especializado. – DTGAA
- Alejandra Cajiao Manjarrez – Asesora - DTGAA

#### Director

- Víctor Hugo Arenas Garzón – Director Técnico de Gestión de Acueducto y Alcantarillado

### **9.2 Equipo de evaluación**

- Diana Córdoba Velandia - Profesional Grupo de Pequeños Prestadores DTGAA
- Natalia Mogollón Jaramillo - Profesional Grupo de Pequeños Prestadores DTGAA
- Didier Nieto Bermúdez - Profesional Grupo de Pequeños Prestadores DTGAA
- Silvia Milena Ruiz Gómez - Profesional Grupo de Pequeños Prestadores DTGAA

## **10 Anexos:**

N/A