



1 IDENTIFICADOR DEL PRESTADOR

1.1 Nombre o razón social: ADMINISTRACIÓN PÚBLICA COOPERATIVA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE SANTA ROSALÍA E.S.P. (AGUAS DE ROSALÍA E.S.P.)

1.2 Nit: 900267997-9

1.3 ID (SUI - RUPS): 22639

1.4 Servicio Público Domiciliario (SPD) prestado objeto de la vigilancia o inspección: acueducto

1.5 Actividad del SPD objeto de la vigilancia o inspección: estado de la prestación del servicio público de acueducto en el área urbana del Municipio de Santa Rosalía, Departamento de Vichada, con las siguientes actividades por servicio:

- **Acueducto:** aducción, almacenamiento, captación, tratamiento, conducción, distribución y comercialización.

1.6 Fecha de inicio de operación en la actividad a vigilar o inspeccionar

- **Acueducto:** la fecha de inicio de operación fue el 01/11/2009 para todas las actividades mencionadas en el punto anterior.
- **Alcantarillado:** no reporta actividad.

2 IDENTIFICACIÓN DE LA ACCIÓN DE VIGILANCIA E INSPECCIÓN REALIZADA

2.1 Año del programa al que pertenece la acción: 2022

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 ROSALÍA E.S.P., Escuela Camilo Torres en el municipio de Santa Rosalía, Vichada.

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.
- Resolución 2115 de 2007.
- Resolución 811 de 2008.
- Resolución 1096 de 2000.
- Resolución 330 de 2017.
- Resolución 154 de 2014.
- Resolución CRA 906 de 2019.
- Contrato de condiciones uniformes de AGUAS DE ROSALÍA E.S.P.

3.2 Marco temporal de evaluación: vigencias 2020, 2021 y lo corrido de 2022.

4 DESCRIPCIÓN DE LO DESARROLLADO

4.1 Información fuente usada:

- Información recopilada durante la visita de inspección realizada los días 14, 15 y 16 de junio de 2022.
- Acta de visita anexa al radicado SSPD No. 20224253080031 de 10 de junio de 2021.

4.2 Requerimientos realizados

No aplica.

4.3 Estado de respuesta de requerimientos

No aplica.

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 del servicio público de acueducto con base en la reglamentación de los servicios públicos y regulación económica vigente, de la empresa AGUAS DE ROSALÍA E.S.P. ubicada en el municipio de Santa Rosalía, del departamento Vichada.

El presente informe de evaluación integral de la prestación del mencionado servicio, incorpora el análisis de los años 2020, 2021 y lo corrido del 2022, con base en la información solicitada al prestador mediante radicado SSPD No. 20224252920481 del 10 de junio de 2022, los últimos reportes de información por parte del prestador al Sistema Único de Información (SUI) y la documentación suministrada por el prestador en la visita de inspección realizada los días 14 al 16 de junio de 2022.

4.4.1.2 Datos Generales del Prestador

4.4.1.2.1 Composición y naturaleza jurídica

AGUAS DE ROSALÍA E.S.P. es una sociedad de economía solidaria sin ánimo de lucro cuyo objeto social principal es la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y aseo en el municipio de Santa Rosalía, Vichada; su capital está constituido por bienes de naturaleza pública y privada a través de aportes sociales suscritos por cada asociado, la dirección de su administración está a cargo de la asamblea general, un consejo de administración y gerente.

El patrimonio de AGUAS DE ROSALÍA E.S.P. está conformado de la siguiente manera:

Tabla 1. Composición Accionaria AGUAS DE ROSALÍA E.S.P.

Asociado	Participación patrimonial (Informado en Visita)	Artículo 71 Estatutos APC	Participación patrimonial (Conforme a Estatutos APC)
Alcaldía Municipal Santa Rosalía	80%	\$ 30.000.000	99,3%
Junta de Acción Comunal Centro	5%	\$ 50.000	0,2%
Junta de Acción Comunal Pueblo Nuevo	5%	\$ 50.000	0,2%
Junta de Acción Comunal Guacacías	5%	\$ 50.000	0,2%
ASOPAVANAY	5%	\$ 50.000	0,2%
TOTALES	100%	\$ 30.200.000	100,0%

Fuente: AGUAS DE ROSALÍA E.S.P.– Visita de inspección vigilancia y control del 14 al 16 de junio de 2022

De acuerdo con el detalle de la composición de los aportes sociales de AGUAS DE ROSALÍA E.S.P., se evidenció un incumplimiento al artículo 27 del Decreto 1482 de 1989, el cual señala:

“Artículo 27. LÍMITES DEL APORTE SOCIAL. Ninguna persona jurídica podrá tener más del cuarenta y nueve por ciento (49%) de los aportes sociales que constituyan una administración cooperativa.” (cursiva fuera de texto)

Con lo anterior, se observa que el municipio de Santa Rosalía cuenta con un 99,3% de participación patrimonial, asimismo, la APC está contraviniendo el artículo 78 de sus estatutos, el cual describe el límite de aportes por asociado, tal y como lo señala el decreto mencionado.

Por otra parte, revisando el patrimonio suscrito en los estados financieros a corte del 31 de diciembre del 2021, la APC finalizó con cifra patrimonial de \$30.000.000, lo cual indica que hubo una disminución de \$200.000 de los aportes iniciales, sin embargo, el número mínimo de asociados no debería ser inferior a 5, conforme lo señala la circular básica jurídica de la Supersolidaria en el título III *De las organizaciones solidarias que no ejercen actividad financiera*.

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

Tabla 2. Datos generales del prestador

Ítem	Prestador
ID	22639
RAZÓN SOCIAL	ADMINISTRACIÓN PÚBLICA COOPERATIVA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE SANTA ROSALÍA E.S.P.
SIGLA	AGUAS DE ROSALÍA E.S.P.
NIT	900.267.997 – 9
FECHA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN RUPS	04/03/2021
TIPO DE PRESTADOR	ORGANIZACIÓN AUTORIZADA
ÁREA DE PRESTACIÓN	Acueducto: urbano y rural del municipio de Santa Rosalía, Vichada.
SERVICIOS PRESTADOS	Acueducto: aducción, almacenamiento, captación, tratamiento, conducción, distribución y comercialización.
FECHA DE CONSTITUCIÓN	20/11/2008
FECHA INICIO DE OPERACIONES	01/11/2009
REPRESENTANTE LEGAL	Yeison Andrés Gutiérrez Bejarano
CARGO REPRESENTANTE LEGAL	Representante legal
FECHA DE POSESIÓN DEL REPRESENTANTE LEGAL	01/12/2021
CLASIFICACIÓN	Menor o igual a 2500 usuarios
DIRECCIÓN	Carrera 7 No. 5-14 - Escuela Camilo Torres
TELÉFONO	3138921863 – 3102619063
CORREO ELECTRÓNICO	aguasrosaliaaaa@gmail.com

Fuente: SUI – RUPS a corte junio 2022 – Visita de inspección del 14 al 16 de junio de 2022.

4.4.2 Aspectos Administrativos – Financieros

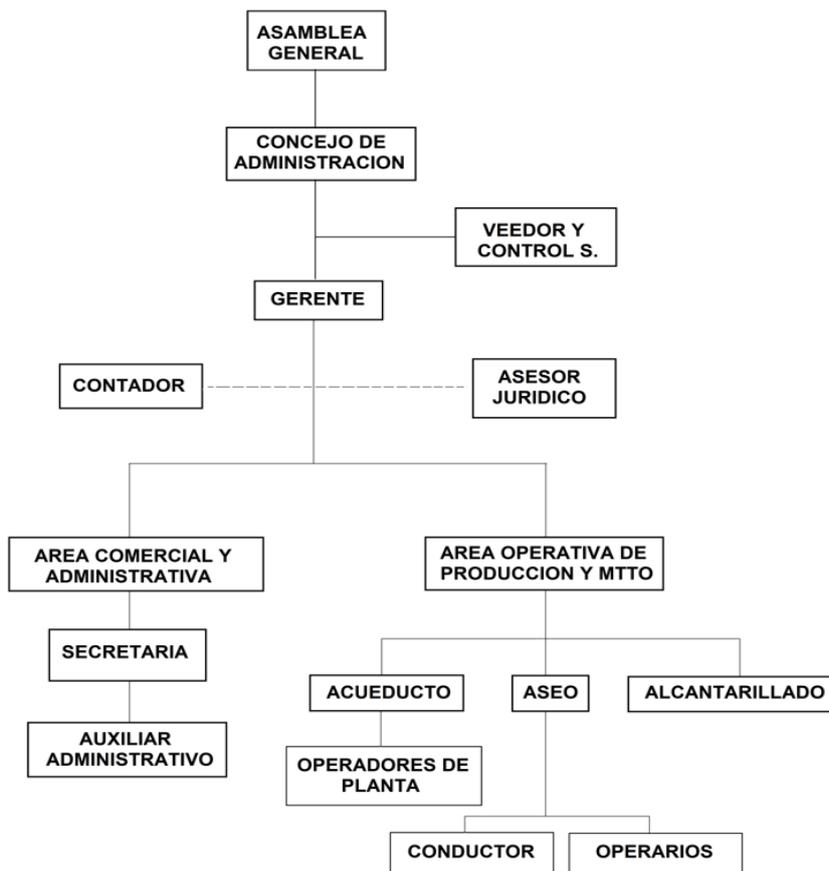
En esta sección se presentan los principales hallazgos en materia administrativa y financiera del prestador.

4.4.2.1 Aspectos Administrativos

4.4.2.1.1 Estructura Organizacional

Acorde con el organigrama suministrado por el prestador en la visita, el mayor órgano de decisión es la Asamblea General quien ejerce el control sobre el Concejo de Administración, y este último a su vez, es el encargado de dirigir y hacer seguimiento al gerente de AGUAS DE ROSALÍA E.S.P. y su equipo de trabajo, el cual está conformado por un contador, un asesor jurídico, el área operativa y el área comercial y administrativa.

Imagen 1. Organigrama AGUAS DE ROSALÍA E.S.P.



Fuente: AGUAS DE ROSALÍA E.S.P. Visita de inspección del 14 al 16 de junio de 2022

4.4.2.1.2 Empleados

AGUAS DE ROSALÍA E.S.P. relaciona para la vigencia 2021, 3 colaboradores en la parte administrativa y 4 en la parte operativa, en la siguiente tabla se detalla los cargos y rango salarial de cada colaborador:

Tabla 3. Datos generales del prestador

Dependencia	Cargo	Salario
Área Administrativa	Gerente	\$ 3.302.100
Área Administrativa	Contador	\$ 2.800.000
Área Comercial	Auxiliar Administrativa	\$ 1.616.670
Área Operativa	Fontanero	\$ 1.349.640
Área Operativa	Operario	\$ 1.400.000
Área Operativa	Operario	\$ 1.400.000
Área Operativa	Operario	\$ 1.400.000

Fuente: AGUAS DE ROSALÍA E.S.P. Visita de inspección del 14 al 16 de junio de 2022

 <p>Superservicios Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios</p>	<p>INFORME DE VIGILANCIA O INSPECCIÓN ESPECIAL, DETALLADA O CONCRETA</p>	 <p>SIGME</p>
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------

4.4.2.1.3 Competencias Laborales

Durante la visita realizada a AGUAS DE ROSALÍA E.S.P. se identificó que el personal actualmente no cuenta con ninguna certificación en competencias laborales expedido por el SENA o entidad similar, a su vez indica que tiene el inconveniente de que la institución le señala que para certificar a sus colaboradores debe inscribir un grupo de 30 participantes, lo cual no le es posible cumplir; de esta manera, el prestador presenta incumplimiento a lo establecido en 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 frente a competencias laborales, más específicamente el prestador incumple con lo señalado en el artículo 12:

“ARTÍCULO 12. Para la vinculación de trabajadores nuevos. A partir de la fecha de expedición de la presente resolución y mientras se implementa el plan de certificación de competencias laborales, las empresas prestadoras de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo deberán exigir a los trabajadores que pretendan vincular a cargos de responsabilidad administrativa o técnico-operativa, la certificación o el diploma en la especialidad requerida para el cargo que se va a ocupar, expedido por una institución de educación legalmente constituida.”
(cursiva fuera de texto)

4.4.2.1.4 Control Fiscal

La Ley 43 de 1990 en el artículo 13 establece los requisitos que obliga a las empresas a tener revisor fiscal, lo cuales se señalan a continuación:

- Los activos brutos de la entidad que al 31 de diciembre del año inmediatamente anterior, sean o excedan el equivalente de 5.000 SMLMV.
- Los ingresos brutos sean o exceden el equivalente a 3.000 SMLMV.

Cuando no exista obligación legal de nombrar un revisor fiscal en las empresas, y los constituyentes decidan voluntariamente establecer esta figura, la revisoría fiscal se entendería como una revisoría fiscal potestativa. En este caso, debería tenerse en cuenta lo indicado en el parágrafo del artículo 207 del Código de Comercio, el cual señala:

“Art 207- PARÁGRAFO. En las sociedades en que sea meramente potestativo el cargo del revisor fiscal, éste ejercerá las funciones que expresamente le señalen los estatutos o las juntas de socios, con el voto requerido para la creación del cargo; a falta de estipulación expresa de los estatutos y de instrucciones concretas de la junta de socios o asamblea general, ejercerá las funciones indicadas en este artículo. No obstante, si no es contador público, no podrá autorizar con su firma balances generales, ni dictaminar sobre ellos.” (cursiva fuera de texto)

Asimismo, el artículo 20 del Decreto 1482 de 1989 señala que los órganos de vigilancia interna en las APC están a cargo del Revisor Fiscal y la Junta de Vigilancia; lo anterior fue acogido por AGUAS DE ROSALÍA E.S.P. en el artículo 38 de sus estatutos vigentes, en el cual indica las funciones a cargo del revisor fiscal; sin embargo, se evidenció incumplimiento a la normativa y a los estatutos vigentes, toda vez que el prestador no cuenta con un profesional en el cargo de revisor fiscal. Lo anterior se concluye al evidenciar que la APC no cuenta con el cargo en su estructura organizacional y tampoco se evidencia acompañamiento y firma de un profesional en los estados financieros de las vigencias 2020 y 2021.

 <p>Superservicios Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios</p>	<p>INFORME DE VIGILANCIA O INSPECCIÓN ESPECIAL, DETALLADA O CONCRETA</p>	 <p>SIGME</p>
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------

4.4.2.1.5 Auditoría Externa de Gestión y Resultados – AEGR

AGUAS DE ROSALÍA E.S.P. se encuentra clasificada como una organización autorizada que atiende menos de 2500 usuarios, por lo tanto, no está obligada a contratar auditoría externa conforme a lo establecido en el literal e 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. *Modifícase 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;*
- c) *Las personas naturales o jurídicas que produzcan para ellas mismas los bienes y servicios propios del objeto de las empresas de servicios públicos;*
- d) *Las empresas de servicios públicos que operen exclusivamente en uno de los municipios clasificados como menores según la ley o en zonas rurales;*
- e) *Las organizaciones autorizadas de que trata el artículo 15 numeral 15.4 de la Ley 142 de 1994 para la prestación de servicios públicos;*
- f) *Los productores de servicios marginales. (Subrayado y cursiva fuera de texto).*

4.4.2.1.6 Control Interno

AGUAS DE ROSALÍA E.S.P. no cuenta con un sistema de control interno implementado, de esta manera se concluye que presuntamente el prestador incumple con lo establecido en la Ley 87 de 1993.

4.4.2.2 Aspectos Financieros

4.4.2.2.1 Concepto del Revisor Fiscal

De acuerdo a lo indicado en el numeral 4.4.2.1.3 del presente informe, AGUAS DE ROSALÍA E.S.P. no cuenta con un profesional en revisoría fiscal, por lo tanto, no se remitió informe de dictamen o documento con un concepto fiscal de las operaciones internas realizadas por la APC.

4.4.2.2.2 Clasificación de Grupo en Normas de Información Financiera

Teniendo en cuenta el certificado de existencia y representación legal expedido por la Cámara de Comercio de Villavicencio, AGUAS DE ROSALÍA E.S.P. se encuentra clasificada en la Resolución 533 del 2015 – *Entidades de Gobierno*, tal como se observa en la siguiente imagen:

Imagen 2. Certificado de Cámara de Comercio, AGUAS DE ROSALÍA E.S.P.

MATRICULA - INSCRIPCIÓN
INSCRIPCIÓN NO : S0503732
FECHA DE INSCRIPCIÓN : FEBRERO 17 DE 2009
ULTIMO AÑO RENOVADO : 2022
FECHA DE RENOVACION DE LA INSCRIPCIÓN : MARZO 31 DE 2022
ACTIVO TOTAL : 40,000,000.00
GRUPO NIIF : ENTIDADES DE GOBIERNO - RESOLUCION 533/2015

Fuente: AGUAS DE ROSALÍA E.S.P. – Visita de inspección del 14 al 16 de junio de 2022

Del mismo modo, se revisó la clasificación emitida por la Contaduría General de la Nación (CGN), la cual se puede evidenciar en su página web oficial, acreditando que la clasificación de la APC corresponde a la Resolución 414 del 2014, así como se observa en la siguiente imagen:

Imagen 3. Clasificación NIF publicada en la página oficial de la CGN

No.	ID_ENTIDAD CGN	NIT	ENTIDAD
1450	923272147	900267997-9	Administración Pública Cooperativa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Rosalia

Fuente: Consulta en Contaduría General de la Nación - 30 de junio del 2022

Por último, se verificó la clasificación reportada por el prestador al SUI, y se evidenció que el prestador presenta diferencias en clasificación, ya que certificó el formulario de información general en Grupo 3 – NIF para Microempresas, tal como se observa a continuación:

Imagen 4. Clasificación NIF publicada en la página oficial de la CGN

Empresa: ADMINISTRACION PUBLICA COOPERATIVA DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO DE SANTA ROSALIA Formulario: Información General Fecha Radicación: 2019-12-16 12:05:17.0 Usuario: AGUASDEROSAL_AGUASDEROSAL		NIT: (company.nit) No Radicado: 201912162014165868 Servicio: Gobierno_NIF No Formulario: 3165868			
DATO1	DATO2	DATO3	DATO4	DATO5	DATO6
a. INFORMACIÓN GENERAL					
b. Razón Social :	ADMINISTRACION PUBLICA COOPERATIVA DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO DE SANTA ROSALIA				
c. NIT :	900267997-9				
d. Clasificación de Grupo NIF :	Grupo III - MICROEMPRESAS				
e. Moneda Funcional :	PESO				
f. Fecha de Corte a :	01-01-2014				
g. Tipo de Reporte :	Individual				
h. Carater Reportante :	ND				
i. Adopción Anticipada :	ND				
j. Tiene Valores Inscritos en el Registro Nacional de Valores y Emisores - RNVE :	ND				
k. INFORMACIÓN DE CONTACTO					
m.	NOMBRE	TIPO DOCUMENTO	NUMERO DOCUMENTO	E-MAIL	TELEFONOS
n. Representante Legal :	GREISSY YESSSENIA MENDOZA CORDOBA	CEDULA DE CIUDADANIA	1121888915	greissy2617@hotmail.com	ND
o. Revisor Fiscal :	ND	ND	ND	ND	ND
p. Contador :	SANDRA MILENA CEPEDA	CEDULA DE CIUDADANIA	40187860	sandrarevisorialfiscal@hotmail.com	3108028633

Fuente: Consulta en SUI - 30 de junio del 2022

De acuerdo con lo anterior, se concluye que el prestador incumple con su obligación de clasificación NIF, al no existir una armonía en la información que está adscrita en las tres entidades.

4.4.2.2.3 Reportes financieros NIF

En línea con el numeral anterior, se identificó que AGUAS DE ROSALÍA E.S.P. realizó el reporte de información financiera en XBRL para las vigencias 2017 y 2018 con la clasificación Grupo 3 – NIF para microempresas, sin embargo, de acuerdo a la información publicada por la CGN la clasificación a Grupo NIF reportada en SUI no es consecuente en relación con la naturaleza jurídica, por lo tanto, la APC incumple respecto a la calidad de la clasificación NIF reportada, conforme se observa en la siguiente tabla:

Tabla 4. Reporte en SUI – Servicio Gobierno NIF

Año	Servicio	Tópico	Per	Cód.	Formato	Estado	Observación
2014	Gobierno NIF	PROCESO NIF	A	NIF-A-0005	Formulario A1 - NIF: Preguntas para Clasificación del Grupo y Generales	Certificado	Información correspondiente a Grupo 3 NIF para microempresas; no es consistente con la naturaleza jurídica de la APC.
2014	Gobierno NIF	Estado de Situación Financiera de Apertura - ESFA	A	NIF-A-0011	Información General	Certificado	
2014	Gobierno NIF	Estado de Situación Financiera de Apertura - ESFA	A	6012	CONCILIACIÓN PATRIMONIAL	Pendiente	
2014	Gobierno NIF	Estado de Situación Financiera de Apertura - ESFA	A	6011	HOJA DE TRABAJO ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA DE APERTURA	Pendiente	
2014	Gobierno NIF	Estado de Situación Financiera de Apertura - ESFA	A	6013	REVELACIONES Y POLÍTICAS	Pendiente	

Año	Servicio	Tópico	Per	Cód.	Formato	Estado	Observación
2015	Gobierno NIF	Nuevos Marcos Normativos	A		Taxonomía Grupo 3 2015,	Pendiente	
2016	Gobierno NIF	Nuevos Marcos Normativos	A		Taxonomía Grupo 3 2016,	Rechazado	
2017	Gobierno NIF	Nuevos Marcos Normativos	A		Taxonomía Grupo 3 2017,	Certificado	
2018	Gobierno NIF	Nuevos Marcos Normativos	A		Taxonomía Grupo 3 2018,	Certificado	
2019	Gobierno NIF	Nuevos Marcos Normativos	A		Taxonomía Grupo 3 2019,	Pendiente	
2020	Gobierno NIF	Nuevos Marcos Normativos	A		Grupo 3 2020	Pendiente	
2021	Gobierno NIF	Nuevos Marcos Normativos	A		Grupo 3 2021	Pendiente	

Fuente: Consulta en SUI - 30 de junio del 2022

4.4.2.2.4 Análisis de los Estados Financieros 2020-2021

Los Estados Financieros analizados en esta sección corresponden a los suministrados por el prestador a corte de 31 de diciembre del 2021, los cuales fueron entregados en medio magnético; los estados financieros se encuentran debidamente firmados por el representante legal y contador público.

Respecto a la calidad de los estados financieros, se concluye que la APC incumple respecto a la implementación de un marco normativo NIF, ya que, al no contar con una clasificación definida, la SSPD se ve limitada en la vigilancia del cumplimiento de una normativa específica, por lo tanto, el análisis que se deriva a continuación, no comprende un panorama definitivo de la realidad económica del prestador.

4.4.2.2.5 Estado de Situación Financiera Año 2020 – 2021.

A continuación, se presenta el Estado de la Situación Financiera correspondiente al 31 de diciembre del 2021, esta información se extrae de los archivos suministrados en visita técnica realizada:

Tabla 5. Estado de Situación Financiera 2021-2020, Representando en Pesos

Cuentas	31/12/2021	31/12/2020	Diferencia Absoluta	Diferencia Relativa
Activos	\$ 475.999.211,99	\$ 441.166.871,38	\$ 34.832.340,61	8%
Efectivo y Equivalentes al efectivo	\$ 18.824.792,17	\$ 3.403.472,98	\$ 15.421.319,19	453%
Cuentas por cobrar por servicios públicos	\$ 390.213.892,93	\$ 394.054.351,40	-\$ 3.840.458,47	-1%
Servicio de Acueducto	\$ 274.299.963,93	\$ -	\$ 274.299.963,93	100%
Servicio de Aseo	\$ 97.942.651,74	\$ -	\$ 97.942.651,74	100%
Subsidio Servicio de Acueducto	\$ 13.516.260,00	\$ -	\$ 13.516.260,00	100%
Subsidio Servicio de Aseo	\$ 4.455.017,26	\$ -	\$ 4.455.017,26	100%
Otras cuentas por cobrar	\$ 3.293.296,89	\$ 3.041.817,00	\$ 251.479,89	8%
Propiedad Planta y Equipo	\$ 63.667.230,00	\$ 40.667.230,00	\$ 23.000.000,00	57%

Cuentas	31/12/2021	31/12/2020	Diferencia Absoluta	Diferencia Relativa
Pasivos	\$ 732.335.182,81	\$ 664.052.132,93	\$ 68.283.049,88	10%
Adquisición de Bienes y Servicios Nacionales	\$ 5.188.464,00	\$ 18.320.731,00	-\$ 13.132.267,00	-72%
Subvenciones por pagar	\$ 9.606.537,00	\$ 12.790.281,00	-\$ 3.183.744,00	-25%
Recursos a Favor de terceros	\$ 4.364.164,00	\$ 2.259.850,00	\$ 2.104.314,00	93%
Descuento por Nómina	\$ 330.538,00	\$ 444.320,00	-\$ 113.782,00	-26%
Otras cuentas por pagar	\$ 641.624.442,03	\$ 540.211.700,00	\$ 101.412.742,03	19%
Retención en la fuente e impuesto de timbre	\$ -	\$ 1.186.871,00	-\$ 1.186.871,00	-100%
Beneficios a los empleados	\$ 6.173.513,70	\$ 23.790.855,85	-\$ 17.617.342,15	-74%
Otros pasivos	\$ 65.047.524,08	\$ 65.047.524,08	\$ -	0%
Patrimonio	-\$ 256.335.970,82	-\$ 222.885.261,55	-\$ 33.450.709,27	15%
Aportes sociales	\$ 30.000.000,00	\$ 30.000.000,00	\$ -	0%
Utilidades o excedentes acumulados	\$ 302.693.521,02	\$ -	\$ 302.693.521,02	10%
Pérdidas o déficit acumulados	-\$ 572.589.282,57	-\$ 177.123.509,55	-\$ 395.465.773,02	223%
Resultado del Ejercicio	-\$ 16.440.209,27	-\$ 75.761.752,00	\$ 59.321.542,73	-78%
Total pasivo y patrimonio	\$ 475.999.211,99	\$ 441.166.871,38	\$ 34.832.340,61	8%

Fuente: Estados Financieros AGUAS DE ROSALÍA E.S.P. – Visita de inspección vigilancia y control del 14 al 16 de junio de 2022

4.4.2.2.5.1 Activos

De acuerdo con la presentación de los estados financieros, se evidenció que los mismo no vienen bajo la estructura de clasificación entre activos corrientes y no corrientes; a continuación, se describe cada concepto que componen el grupo los activos totales de AGUAS DE ROSALÍA E.S.P.

Efectivo y equivalentes al efectivo

La empresa finalizó el año 2021 con un saldo en bancos de \$18,8 millones situados en la única cuenta corriente que tiene la APC en el Banco Agrario de Colombia, el efectivo no cuenta con ningún tipo de restricción o limitación para su disposición, por lo que se deduce que este componente del activo representa una liquidez de uso inmediato, de esta manera su clasificación correspondería a los activos corrientes de la empresa.

Ahora bien, de acuerdo con la información adicional suministrada por el prestador en vista técnica, informó que la cuenta corriente había cerrado con un saldo neto de \$244.696 a corte de 31 de diciembre del 2021, siendo esta una diferencia significativa a la cifra presentada en los estados financieros firmados y certificados; de esto se concluye que la información financiera no cuenta con la calidad e incumple con los principios de verificabilidad, oportunidad y representación fiel.

Cuentas comerciales por cobrar y otros

De acuerdo con las notas de revelación de los estados financieros, AGUAS DE ROSALÍA E.S.P. finalizó el 2021 con un saldo en cuentas por cobrar de servicios públicos por valor de \$390,2 millones, distribuidos de la siguiente manera:

Tabla 6. Cuentas por cobrar 2021, Representando en Pesos

Concepto por Servicio	Saldo
Servicio de Acueducto	\$ 274.299.963,93
Servicio de Aseo	\$ 97.942.651,74
Subsidio Servicio de Acueducto	\$ 13.516.260,00
Subsidio Servicio de Aseo	\$ 4.455.017,26

Fuente: Estados Financieros AGUAS DE ROSALÍA E.S.P. – Visita de inspección del 14 al 16 de junio de 2022

Ahora bien, realizando un comparativo con el detalle de la cartera por edades, se identificó que el 45% de la cartera supera los 12 meses de vencimiento, sin embargo, no se evidenció reconocimiento al deterioro de la misma; adicionalmente, al realizar la sumatoria del total de la cartera detallada, se encontró una diferencia de \$39,9 millones de pesos, la cual no fue justificada por el prestador en visita técnica y esto confirma el incumplimiento en la calidad de la información financiera presentada.

Propiedad Planta y Equipo

La propiedad planta y equipo representa un 13% del total del activo y de acuerdo con la nota de revelación en los estados financieros, estos activos son inicialmente reconocidos al costo y posteriormente al costo menos la depreciación y pérdidas acumuladas por deterioro de valor.

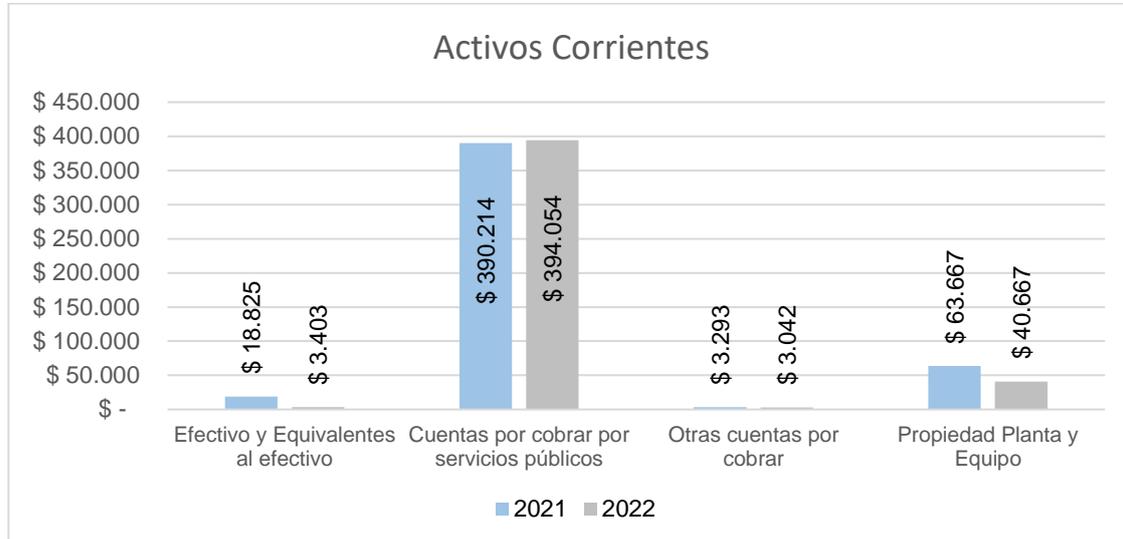
Teniendo en cuenta lo anterior, el prestador deberá tener en cuenta dentro de las revelaciones de sus estados financieros, una conciliación del valor contable al comienzo y al final del periodo en la que se indiquen:

- a) Las adiciones;
- b) Las enajenaciones;
- c) La depreciación; y
- d) Otros movimientos.

Por lo anterior y a raíz del análisis realizado, se identificó que la APC no reconoció gasto por depreciación y deterioro en la vigencia 2021, adicionalmente, la propiedad planta y equipo tuvo un incremento del 57% comparado con la vigencia 2020, lo cual indica que este concepto obtuvo cambios que no fueron revelados por la APC.

A continuación, se representa gráficamente el comportamiento de los activos de AGUAS DE ROSALÍA E.S.P.:

Gráfica 1. Activos Corrientes AGUAS DE ROSALÍA E.S.P.



Fuente: Estados Financieros AGUAS DE ROSALÍA E.S.P. – Visita de inspección del 14 al 16 de junio de 2022.

Nota: La información aquí reasentada gráficamente, no refleja fielmente la situación económica de la APC, debido a las inconsistencias evidenciadas en cuanto a calidad de información.

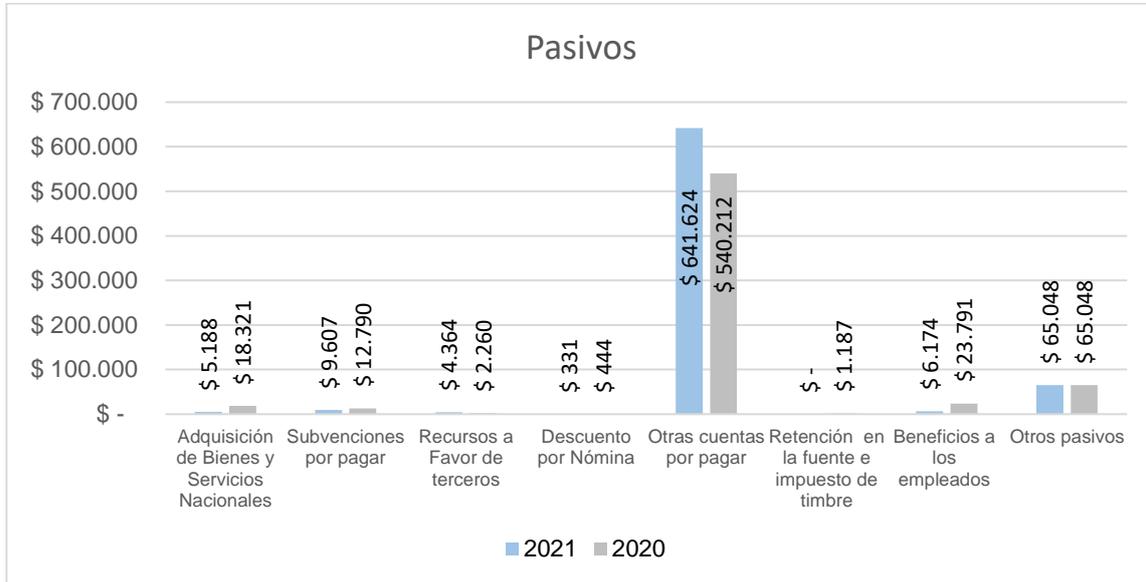
4.4.2.2.5.2 Pasivos

Con respecto al comportamiento de los pasivos durante la vigencia 2021, se resalta que la cifra más significativa de este grupo corresponde a cuentas por pagar por concepto de servicios públicos, ya que la misma representa el 88% del total del pasivo; realizando la trazabilidad de la revelación de la cuenta, se identificó que la misma finalizó con un saldo \$640,9 millones, lo cual es representado principalmente por el servicio de energía, sin embargo, cuando se compara el valor del gasto bajo el mismo concepto, este se reconoció por valor de \$10,5 millones; con lo anterior, se presume que la cifra suministrada en pasivos corresponde a un histórico de cuentas por pagar acumulativas de vigencia pasadas.

Adicionalmente, es importante que el prestador revele varias de las partidas adscritas al pasivo, ya que dentro de las de revelaciones no se observa la descripción de cada una de ellas; lo cual limita la vigilancia de la SSPD para aspectos relevantes, tal como el movimiento de las cuentas por concepto de aplicación de subsidios y subvenciones por pagar.

A continuación, se representa gráficamente el comportamiento de los pasivos de AGUAS DE ROSALÍA E.S.P.:

Gráfica 2. Pasivos AGUAS DE ROSALÍA E.S.P.



Fuente: Estados Financieros AGUAS DE ROSALÍA E.S.P. – Visita de inspección del 14 al 16 de junio de 2022.

Nota: La información aquí reasentada gráficamente, no refleja fielmente la situación económica de la APC, debido a las inconsistencias evidenciadas en cuanto a calidad de información.

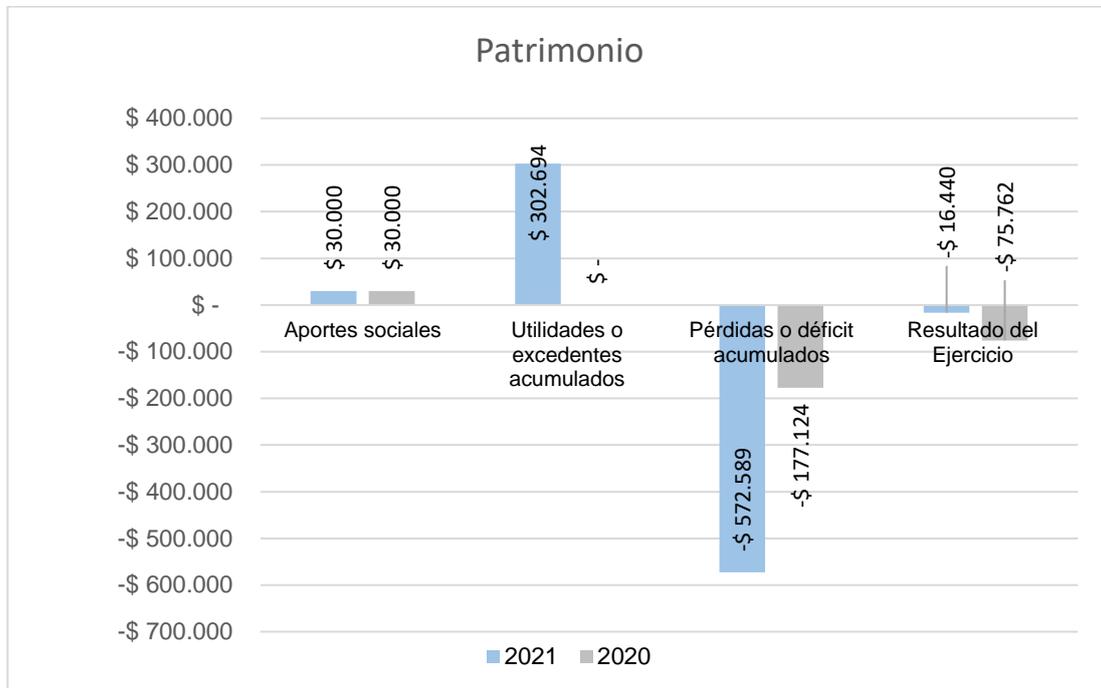
4.4.2.2.5.3 Patrimonio

En relación con el comportamiento del patrimonio, se observó que está compuesto por los aportes sociales de AGUAS DE ROSALÍA E.S.P. y las utilidades o excedentes del ejercicio; para este punto es importante aclarar que los aportes sociales se componen de cuotas o partes de interés social que realiza cada asociado afiliado a la cooperativa; para el caso particular de este prestador, se identificó que el municipio de Santa Rosalía cuenta con un 99,3% de participación patrimonial, lo cual denota un incumplimiento en el límite de aportes por asociado, tal y como se señaló en el numeral 1.1.1.2.1 del presente informe.

Con respecto a los excedentes se observó una variación significativa de la vigencia 2020 al 2021, ya que el resultado de excedentes acumulado cuenta con una diferencia de \$17,0 millones de pesos, lo cual no se encuentra soportado con el resultado del ejercicio obtenido en el año 2020.

A continuación, se representa gráficamente el comportamiento del patrimonio de AGUAS DE ROSALÍA E.S.P.:

Gráfica 3. Patrimonio AGUAS DE ROSALÍA E.S.P.



Fuente: Estados Financieros AGUAS DE ROSALÍA E.S.P. – Visita de inspección del 14 al 16 de junio de 2022.

Nota: La información aquí reasentada gráficamente, no refleja fielmente la situación económica de la APC, debido a las inconsistencias evidenciadas en cuanto a calidad de información.

4.4.2.2.6 Análisis del Estado de Resultados Integrales 2021 – 2020

A continuación, se presenta el Estado de Resultado Integral correspondiente a las vigencias 2020 y 2021, esta información se extrae de los archivos suministrados en formato Excel en visita técnica realizada del 14 al 16 de junio de 2022.

Tabla 7. Estado de Situación Financiera 2021-2020, Representando en Pesos

Cuentas	31/12/2021	31/12/2020	Diferencia Absoluta	Diferencia Relativa
Ingresos	\$ 346.966.364,35	\$ 327.430.479,53	\$ 19.535.884,82	6%
Distribución	\$ 2.462.570,00	\$ -	\$ 2.462.570,00	100%
Comercialización	\$ 302.078.592,06	\$ 326.564.403,59	-\$ 24.485.811,53	-7%
Recolección domiciliaria	\$ 42.424.945,29	\$ -	\$ 42.424.945,29	100%
Otros Ingresos Financieros	\$ 257,00	\$ 866.075,94	-\$ 865.818,94	-100%
Gastos	\$ 363.406.573,62	\$ 403.192.231,53	-\$ 39.785.657,91	-10%
Sueldos y Salarios	\$ 14.973.748,00	\$ 59.406.358,33	-\$ 44.432.610,33	-75%
Sueldos	\$ 8.263.440,00	\$ 26.068.932,00	-\$ 17.805.492,00	-68%
Contribuciones efectivas	\$ 2.242.324,00	\$ 3.558.939,00	-\$ 1.316.615,00	-37%
Contribuciones imputadas	\$ -	\$ 19.542.000,00	-\$ 19.542.000,00	-100%

Cuentas	31/12/2021	31/12/2020	Diferencia Absoluta	Diferencia Relativa
Aportes de Nómina	\$ 413.400,00	\$ 1.689.700,00	-\$ 1.276.300,00	-76%
Prestaciones Sociales	\$ 4.054.584,00	\$ 8.546.787,33	-\$ 4.492.203,33	-53%
Generales	\$ 55.104.766,00	\$ 68.068.467,00	-\$ 12.963.701,00	-19%
Impuestos Contribuciones y Tasas	\$ 350.305,00	\$ 413.464,00	-\$ 63.159,00	-15%
Gastos Financieros	\$ 1.647,00	\$ 1.768.534,40	-\$ 1.766.887,40	-100%
Costo de Ventas	\$ 292.976.107,62	\$ 273.535.407,80	\$ 19.440.699,82	7%
Excedentes del ejercicio	-\$ 16.440.209,27	-\$ 75.761.752,00	\$ 59.321.542,73	-78%

Fuente: Estados Financieros AGUAS DE ROSALÍA E.S.P. – Visita de inspección vigilancia y control del 14 al 16 de junio de 2022.

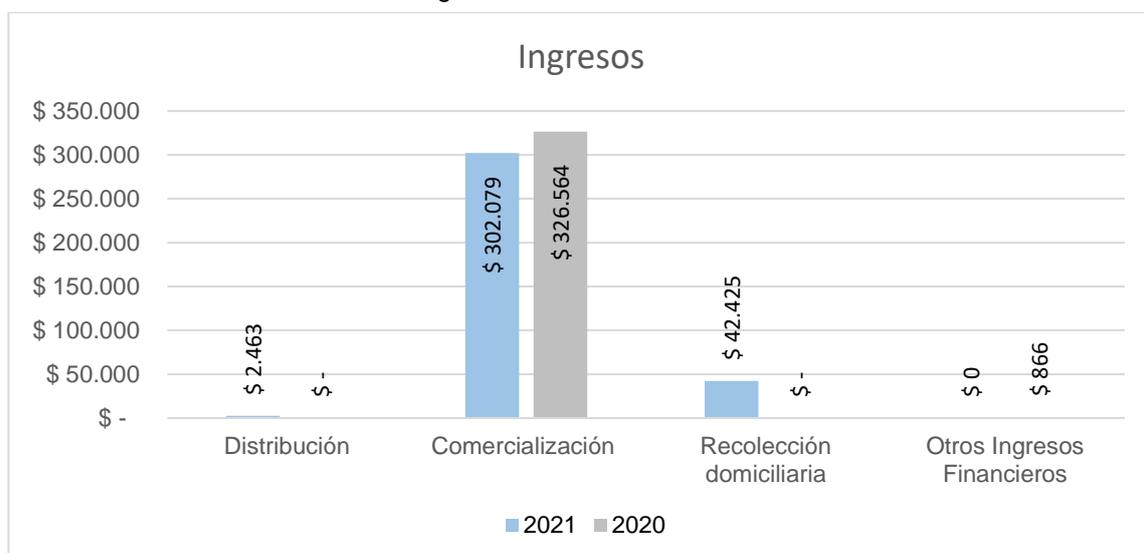
4.4.2.2.6.1 Ingresos

Los ingresos son representados en su mayoría por el concepto de ingresos por servicios públicos domiciliarios; la mayor participación es por concepto de comercialización representada en un 87%; para el año 2021. El prestador no reveló al detalle los ingresos por servicio, por lo tanto, impidió a la SSPD evaluar en cuál de los dos servicios prestados por la APC hay una mayor representación de los ingresos.

Adicionalmente, se observa un rubro referente a otros ingresos, sin embargo, su valor no es material ya que se encuentra por una suma de \$257.000, lo anterior indica que el prestador brinda exclusivamente la actividad económica de la prestación de los servicios públicos y no cuenta con otras fuentes de ingresos diferentes a las ya mencionadas.

A continuación, se representa gráficamente el comportamiento de los ingresos de AGUAS DE ROSALÍA E.S.P.:

Gráfica 4. Ingresos AGUAS DE ROSALÍA E.S.P.



Fuente: Estados Financieros AGUAS DE ROSALÍA E.S.P. – Visita de inspección del 14 al 16 de junio de 2022.

Nota: La información aquí reasentada gráficamente, no refleja fielmente la situación económica de la APC, debido a las inconsistencias evidenciadas en cuanto a calidad de información.

4.4.2.2.6.2 Costos

Los costos de AGUAS DE ROSALÍA E.S.P. representan un 84% del total de los ingresos, lo cual indica que la APC puede llegar a un punto de equilibrio entre sus ingreso y costos, generando dificultad para cubrir sus gastos de administración y operación, no obstante, se reitera que la situación financiera no cuenta con criterios importantes señalados en las características de los principios generalmente aceptados en la contabilidad, por lo tanto es información que puede sufrir cambios o modificaciones.

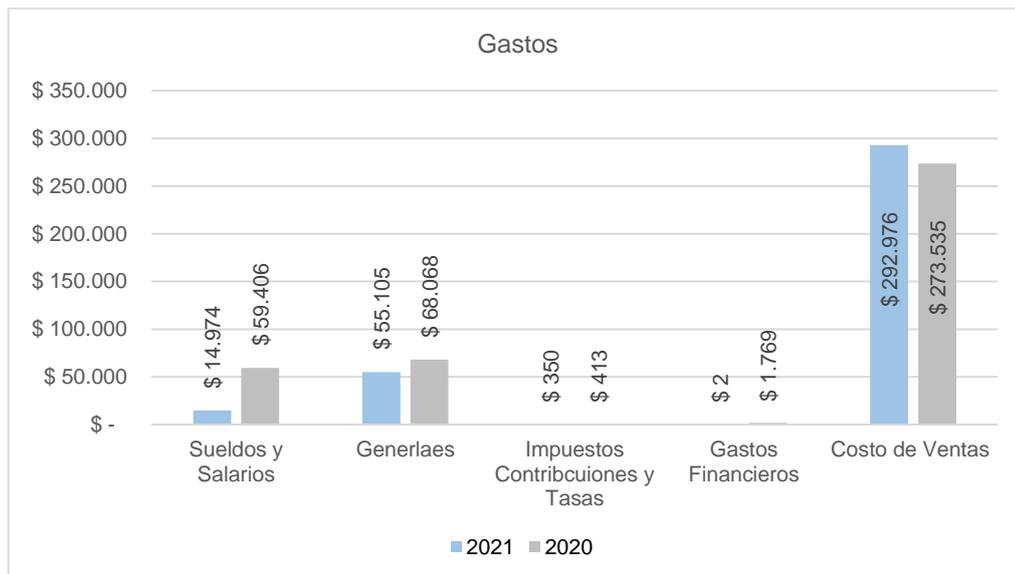
4.4.2.2.6.3 Gastos

Los gastos representan un 20% del total de los ingresos operacionales, lo cual refleja un panorama desfavorable en la APC en el indicador de rentabilidad, ya que la unificación de los costos y gastos superan el monto de lo ingresos en un 105%.

Adicionalmente, no se evidencia gastos por reconocimiento de depreciación y deterioro, y de acuerdo con lo observado en el comportamiento de los activos, estos gastos deberían verse representados en los estados financieros.

De acuerdo a lo anterior la empresa incumple respecto a la calidad de la información consignada en los estados financieros, por lo tanto, sí existe un escenario de corrección de errores en estados financieros, los mismos deberán ser re-expresados.

Gráfica 5. Ingresos AGUAS DE ROSALÍA E.S.P.



Fuente: Estados Financieros AGUAS DE ROSALÍA E.S.P. – Visita de inspección del 14 al 16 de junio de 2022.

Nota: La información aquí reasentada gráficamente, no refleja fielmente la situación económica de la APC, debido a las inconsistencias evidenciadas en cuanto a calidad de información.

4.4.2.2.7 Indicadores Financieros

Para el caso de AGUAS DE ROSALÍA E.S.P., no se realizó medición del indicador de sostenibilidad financiera IUS, por las siguientes razones:

- La APC no tiene un grupo de clasificación definido de acuerdo con lo mencionado en el numeral 1.1.2.2.2 del presente informe.
- Los estados financieros no cumplen con los criterios de fiabilidad de la información, ya que los mismos presentan errores en su presentación.
- El Estado de Situación Financiera no cumple con criterios de calidad, debido a la diferencia que se presenta en la utilidad del ejercicio.
- El Estado de Resultados no se encuentra detallado por servicio, lo cual impide el cálculo de indicadores tales como, eficiencia de recaudo.

Por lo anterior, se manifiesta que dos características importantes de los Estados Financieros son la Relevancia y la Fiabilidad, ya que toda la información que se debe proporcionar dentro de los mismos deberá pasar por el reconocimiento de estas características, con el fin de que sean la representación fiel de la situación económica real de la empresa.

La fiabilidad se describe como atributo fundamental que hace útil a la información financiera de propósito general dentro de los procesos de toma de decisión para los usuarios, por lo tanto, desde el punto de vista profesional, no se consideró útil la información para realizar una estimación del indicador, considerando que el resultado que derivaría del mismo no reflejará el riesgo correcto frente a la sostenibilidad financiera de la empresa, por lo que se concluye que hasta que el prestador no reporte al SUI las corrección de los errores que se evidenciaron en esta evaluación, se reconocerá el indicador en riesgo alto, por ausencia de criterios para su estimación.

4.4.2.2.8 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 SSPD la contribución especial prevista en dicha norma, con el propósito de recuperar los costos en los que incurre la entidad por las actividades de vigilancia y control que desarrolla.

Imagen 5. Contribución SSPD

NOMBRE DE LA EMPRESA								NIT
ADMINISTRACION PUBLICA COOPERATIVA DE SERVICIOS PUBLICOS DE SANTA ROSALIA E.S.P								9002679979
OBLIGACIONES EN FIRMEZA (0)								
A 06/07/2022 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: formatodepagoweb@superservicios.gov.co								
OBLIGACIONES SIN FIRMEZA (2)								
Concepto	Vigencia	Nro Resolución/Nro Contribución	Servicio	Fecha	Fecha Vencimiento o Último Pago	Saldo \$	Formato de Pago para Banco	Pago en Línea
CONTRIBUCION ESPECIAL	2020	20220000058726	EMPRESA	04/04/2022		1.630.000,00		Pague Aquí
CONTRIBUCION ADICIONAL	2020	20220000058736	EMPRESA	04/04/2022		7.455.000,00		Pague Aquí

Fuente: Plataforma de pagos SSPD

Es así que, una vez verificada dicha obligación se observa que el prestador a la fecha presenta 2 obligaciones en cuentas por pagar a favor de la SSPD.

4.4.3 Aspectos Técnicos – Operativos

A continuación, se presenta el análisis de cada uno de los componentes del sistema de acueducto, enfatizando en las observaciones, y presuntos hallazgos identificados durante la visita de inspección realizada por esta SSPD en el mes de junio de 2022 y los reportes de información al SUI por parte de la empresa prestadora.

4.4.3.1 Área de prestación

De acuerdo con la información suministrada por el prestador, el área de prestación corresponde al casco urbano del municipio de Santa Rosalía, el cual dispone de solo dos barrios denominados: Centro y Pueblo nuevo.

En la Imagen 6, se presenta el área de prestación del servicio público domiciliario de acueducto.

Imagen 6. Mapa del casco urbano Santa Rosalía, Vichada, área de prestación del servicio público domiciliario de acueducto de AGUAS DE ROSALÍA E.S.P.



Fuente: AGUAS DE ROSALÍA E.S.P.

4.4.3.2 Aspectos Técnicos del servicio de Acueducto

El prestador en la última actualización del RUPS, registró las actividades de captación, aducción, tratamiento, almacenamiento, conducción, distribución y comercialización, frente a lo cual, se evidencia que existe coherencia acorde con lo evidenciado en la visita ejecutada.

El municipio de Santa Rosalía se abastece de un pozo profundo, desde allí el agua es bombeada a un tanque elevado de almacenamiento, luego de ello se encuentra el sistema de tratamiento de agua potable que solo utiliza un módulo de desinfección por inyección de cloro a la tubería de distribución, dicha actividad se realiza por medio de gravedad a través de la red municipal. El detalle de la configuración del sistema de acueducto se presenta a continuación:

Aunado a lo anterior, de acuerdo con los documentos denominados *Formulación del programa de uso y ahorro eficiente de agua - 2016* y *Proyecto de acuerdo No 011 - Por medio del cual amplía el predio urbano con destino al funcionamiento del acueducto municipal*, proporcionados por el prestador durante la visita; se identificó que la infraestructura destinada para la captación de agua se construyó y entro en operación durante la vigencia 2005, luego para el año 2008 se ejecutaron obras de ampliación del sistema de almacenamiento y se construyó una nueva fuente de captación subterránea de respaldo, no obstante, hasta la fecha y según la información aportada, no se evidencio alguna otra optimización o ampliación en los componentes del sistema de acueducto.

4.4.3.3 Fuente de abastecimiento

El prestador AGUAS DE ROSALÍA E.S.P. cuenta con 2 fuentes subterráneas de abastecimiento localizadas en el barrio Pueblo Nuevo; de acuerdo con lo evidenciado en la visita, uno de los pozos colapso durante la vigencia 2021, dejándolo fuera de operación, consecuentemente quedó como fuente principal de abastecimiento el segundo pozo localizado en las coordenadas 5°7'52" N – 70°52'2" E.

De acuerdo con lo evidenciado en la visita, el prestador actualmente cuenta con las siguientes concesiones de aguas subterránea:

Tabla 8. Concesiones de agua AGUAS DE ROSALÍA E.S.P.

Número de resolución	Vigencia	Caudal Concesionado	Fuente	Observaciones
140.15.04.002 del 3 de diciembre de 2014	10 años	5 l/s	Pozo Profundo 1 Pueblo Nuevo	Esta concesión hace referencia al pozo profundo fuera de operación. La autoridad ambiental emito concepto técnico por medio de Auto No. 800.57.15.0101 del 10 de septiembre de 2015, a través del cual, se emitió un concepto técnico y se realizaron requerimientos en relación con las concesiones de agua otorgadas. Por medio del Auto No. 800.57.16.0097 del 14 de junio de 2016, se realizó nuevo concepto técnico de control y seguimiento de los requerimientos mencionados realizados en el Auto mencionado anteriormente, allí se identificó que el prestador tiene pendiente la ejecución de varias acciones con el fin de cumplir con lo requerido por la Autoridad Ambiental.
800.41.08.034 del 22 de diciembre del 2008	10 años	10 l/s	Pozo Profundo 2	Esta concesión hace referencia al pozo profundo empleado actualmente como fuente de abastecimiento.

Número de resolución	Vigencia	Caudal Concesionado	Fuente	Observaciones
			Pueblo Nuevo	<p>La autoridad ambiental emite Auto No. 800.6.18.0234 del 23 de julio del 2018, a través del cual requirió al prestador información técnica y documentación respecto a la renovación la concesión de agua.</p> <p>Por medio de radicado No. PR-2019-00228 del 20 de febrero de 2019, CORPORINOQUIA informó que no da prorroga a la concesión de agua y por tanto el prestador debe realizar de nuevo el procedimiento para solicitar la concesión de agua subterránea, adjuntando la documentación pertinente.</p>

Fuente: Visita técnica SSPD 2022.

Respecto a la anterior tabla, durante la visita se evidenció que el prestador no cuenta con documentación respecto a la continuación con el proceso de renovación de la concesión de agua subterránea No. 800.41.08.034, toda vez que, no se encuentra que la empresa haya emitido respuesta alguna.

En relación con el formulario de registro de fuentes para abastecimiento, se evidenció que el prestador no reportó información al respecto, por tanto, incumple lo dispuesto en la Resolución Compilatoria SSPD No. 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010:

Tabla 9. Registro de fuentes – reportes SUI

Año	Periodo	Código	Formato	Estado	Aplicación
2009	Anual	ACU-T-1001	1. Registro de Fuentes	Pendiente	Formularios

Fuente: SUI – Estado de reporte de Información Prestadores SSPD¹ - Consulta realizada el 24/06/2022

4.4.3.3.1 Captación

El prestador cuenta con un pozo profundo localizado en las coordenadas 5°7'52" N – 70°52'2" E, construido a una profundidad de 82 m, en su interior está provisto de tubería PVC de 6" y posee una electrobomba sumergible tipo lapicero con una potencia de 25 HP, operada por medio de electricidad, adicionalmente, el sistema cuenta con una planta diésel como respaldo al sistema eléctrico.

¹ Disponible en: http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=sui_adm_028.

Imagen 7 Pozo profundo – Barrio Pueblo Nuevo



Fuente: Visita técnica SSPD 2022.

Acorde con lo comunicado por el prestador, el fontanero ejecuta obras de limpieza y desinfección del pozo profundo con una frecuencia trimestral, sin embargo, no se llevan registros documentales que soporten las actividades ejecutadas durante las vigencias 2020, 2021 y lo corrido del 2022.

4.4.3.3.2 Aducción

La línea de aducción localizada desde el pozo profundo hasta el tanque de almacenamiento está fabricada en tubería PVC con diámetro de 3", cuenta con una longitud aproximada de 45 m hasta el ingreso al tanque elevado.

4.4.3.3.3 Módulo de desinfección

De acuerdo con lo identificado en la visita, el prestador no cuenta con Planta de Tratamiento de Agua Potable (PTAP), no obstante, el sistema de acueducto está provisto por un módulo de desinfección, localizado dentro de una caseta construida en concreto ubicada en las coordenadas 5°7'50" N – 70°52'1" W.

El módulo en mención consiste en un tanque fabricado en PVC con capacidad de almacenar un volumen de 250 l, el cual es empleado para realizar la disolución de cloro granulado en una relación de 2600 gramos en 250 l de agua, posteriormente se inyecta a la tubería de conducción por medio de un dosificador (bomba al vacío).

Imagen 8 Módulo de desinfección



Fuente: Visita técnica SSPD 2022.

4.4.3.3.4 Almacenamiento

De acuerdo con lo comunicado por el prestador, el sistema de almacenamiento cuenta con un tanque elevado construido en concreto con una capacidad de 26 m³, soportado en 8 columnas que cuentan con las siguientes dimensiones 0,50 m de largo x 0,50 m de ancho, las cuales se extienden a una altura de 30 m donde se encuentra la base del tanque, este último tiene las siguientes dimensiones 3 m de ancho, 3 m de largo y una altura útil aproximada de 2,95 m.

Imagen 9 Tanque de almacenamiento de agua cruda



Fuente: Visita técnica SSPD 2022.

Durante la visita ejecutada se evidenció que el sistema debe bombear durante 4,5 horas diarias con el fin de lograr el llenado del tanque y de esta forma abastecer cada uno de los sectores del municipio en los horarios establecidos.

Acorde con la información aportada por el prestador, se identificó que se ejecutaron acciones de lavado y desinfección el 18 de mayo de 2022, de las cuales solo remitió soporte fotográfico, adicionalmente, se constató que estas labores se realizan con una frecuencia trimestral, las cuales son informadas por diferentes medios de comunicación a los suscriptores del sistema, anunciando los días, la descripción de las actividades desarrolladas y el tiempo en el que se realizará el corte del

servicio, sin embargo, no se llevan registros documentales, tales como: planillas o actas que soporten las actividades ejecutadas durante las vigencias 2020, 2021 y lo corrido del 2022.

Durante la visita realizada se evidenció que el recubrimiento impermeable necesita de mantenimiento, toda vez que, se visualizó una capa desgastada en su base y en las paredes laterales del tanque.

4.4.3.3.5 Conducción

El sistema está provisto por una tubería PVC con un diámetro de 3” que transporta agua desde un punto donde converge la tubería de aducción y la manguera proveniente del sistema de desinfección, hasta una primera válvula de paso que conecta con la tubería de distribución que abastece la cabecera municipal por medio de gravedad.

De otra parte, durante la visita se identificó que el sistema no cuenta con mecanismos de macromedición, por lo tanto, no realiza la medición de caudales de consumo a la salida de ninguno de los componentes del sistema. Al respecto, se le recuerda lo establecido en el artículo 73 de la Resolución MVCT 330 de 2017:

“En todos los sistemas se deben instalar instrumentos de medición en la tubería y respetando las condiciones de instalación del tipo de medidor, que permitan la lectura y/o captura y almacenamiento de datos.

La medición debe hacerse mínimo en los siguientes puntos:

En la entrada de las plantas de tratamiento, por cada una de las fuentes.

En la entrada y salida de sistemas de bombeo, superficial o pozo profundo.

En la salida de las plantas de tratamiento.

En la red de abastecimiento, en la entrada a los sectores hidráulicos.

En la salida de los tanques de almacenamiento.” (cursiva fuera de texto)

Así mismo, el párrafo 2° de este mismo artículo dispone:

“La persona prestadora del servicio público de acueducto debe definir tanto la periodicidad, como las acciones necesarias para verificar el adecuado funcionamiento de los macromedidores de agua potable o cruda, atendiendo a las particularidades de su sistema, con base en su sistema de gestión de calidad e indicadores operativos”. (cursiva fuera de texto)

Pese a lo anterior, el prestador se encuentra en la ejecución de obras de adecuación, las cuales consisten en la instalación de 2 nuevos macromedidores, que permitirán realizar el control de caudales tanto a la salida del pozo profundo como a la salida del tanque de almacenamiento de agua.

Al realizar la consulta de lo reportado por el prestador al SUI en el formulario *registro de sistemas de potabilización*, se encuentra sin reporte de información como se observa a continuación.

Tabla 10. Sistemas de potabilización – reportes SUI

Año	Periodo	Código	Formato	Estado	Aplicación
2009	Anual	ACU-T-1030	30. Registro de Sistemas de Potabilización	Pendiente	Formularios

Fuente: SUI – Estado de reporte de Información Prestadores SSPD² - Consulta realizada el 24/06/2022

4.4.3.3.6 Manuales de operación y mantenimiento

Acorde con la información aportada por el prestador se evidenció que, solo cuenta con el manual de mantenimiento del sistema de acueducto elaborado en el año 2010, el cual se encuentra en formato físico dentro del archivo de la oficina principal. En este documento se describen los procedimientos de mantenimiento preventivo y correctivo de cada uno de los módulos del sistema de potabilización, adicionalmente, incluye los protocolos para ejecutar labores en el pozo profundo, la bomba y las redes de distribución.

Sin embargo, no se incluyen manuales para la operación de cada uno de los módulos del sistema de acueducto.

En ese sentido, al no contar con manuales de operación actualizados que permitan al personal conocer y desarrollar los procesos operativos del sistema de acueducto, se incumple con lo establecido en la Resolución 330 de 2017.

4.4.3.3.7 Laboratorio y dotación básica

El prestador no cuenta con un laboratorio para el control de la calidad del agua distribuida y/o equipos que permitan la medición de parámetros in situ para monitorear el suministro de insumos químicos y la calidad del agua suministrada.

4.4.3.3.8 Distribución

La red de distribución de AGUAS DE ROSALÍA E.S.P. se extiende por aproximadamente 13 km de tubería en PVC, su diámetro varía entre los 2, 3, 4 y 6”, adicional a ello, cuenta con 2 válvulas de paso, las cuales son manipuladas por el fontanero para realizar la distribución sectorizada.

De otra parte, las redes de distribución del sistema de acueducto se encuentran divididas en 2 sectores, uno denominado Pueblo Viejo y el segundo llamado Pueblo Nuevo, sin embargo, en el plano elaborado para la vigencia 2010, no se evidencia el discriminado de información por sectores.

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

“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.” (cursiva fuera de texto)

En este sentido, el prestador incumple la normativa señalada anteriormente al no contar con un catastro de redes y de accesorios, como hidrantes y válvulas actualizado.

² Disponible en: http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=sui_adm_028.

Tabla 11. Redes de acueducto – reportes pendientes SUI

Año	Periodo	Código	Formato	Estado	Aplicación
2019	Anual	1060	Redes sistema de acueducto	Pendiente	Cargue Masivo
2020	Anual	1060	Redes sistema de acueducto	Pendiente	Cargue Masivo
2021	Anual	1060	Redes sistema de acueducto	Pendiente	Cargue Masivo

Fuente: SUI – Estado de reporte de Información Prestadores SSPD³ - Consulta realizada el 24/06/2021

El prestador incumple lo dispuesto en la Resolución Compilatoria SSPD No. 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010, debido a que el formato *Redes Sistema de Acueducto* se encuentra en estado pendiente, como se muestra en la **¡Error! No se encuentra el origen de la referencia.**anterior.

4.4.3.3.9 Indicadores de la prestación del servicio de acueducto

4.4.3.3.9.1 Cobertura del servicio de acueducto

Acorde con la información aportada por la empresa durante la visita ejecutada, el área de prestación del sistema de acueducto corresponde al 87% del perímetro urbano del municipio de Santa Rosalía, Vichada.

4.4.3.3.9.2 Índice de continuidad

El prestador indicó que los dos sectores con los que cuenta actualmente se abastecen de la siguiente forma: Pueblo Viejo se le suministra agua durante 5 horas por día, 7 días a la semana, en horarios de 6:00 am a 11:00 am y a la zona denominada Pueblo Nuevo se abastece agua durante 5 horas por día, 7 días por semana, en horarios de 12:00 pm a 5:00 pm.

Adicionalmente, el prestador remitió registros documentales de continuidad por mes y/o por sectores solo para los meses de marzo hasta octubre del año 2020, donde se evidencia que la continuidad para ese año no superó las 4 horas diarias promedio por cada sector, adicionalmente, se identificó que no posee dicha documentación para las vigencias 2021 y lo corrido del 2022 acorde con lo establecido por la Resolución 2115 de 2007.

De otra parte, no se cuenta con registros de suspensiones o soportes de las comunicaciones que se remiten a los suscriptores en los casos en los que se va a realizar la limpieza y desinfección del tanque de almacenamiento o infraestructura de potabilización del agua, lo anterior teniendo en cuenta que, es la única ocasión en la que se realiza el corte del servicio de acueducto en el municipio.

Ahora bien, en el Contrato de Condiciones Uniformes (CCU) se define lo siguiente:

“CLÁUSULA 14. OBLIGACIONES DE LA PERSONA PRESTADORA. Son obligaciones de la PERSONA PRESTADORA las siguientes:

1. *Suministrar continuamente un servicio de buena calidad a partir de la conexión, de acuerdo con los parámetros normativos vigentes de carácter obligatorio fijados por las autoridades*

³ Disponible en: http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=sui_adm_028.



competentes, las especificaciones técnicas, y los estándares de servicio definidos en el contrato de servicios públicos domiciliarios.” (cursiva fuera de texto)

De acuerdo con lo anterior, no se establecen valores para la continuidad y no se incluye un anexo técnico del CCU correspondiente al servicio de acueducto, solo se describen las condiciones generales de la prestación del servicio.

Según lo evidenciado en el reporte de información del formulario de *continuidad en la oferta del servicio de acueducto*, el cual se encuentra en estado pendiente de cargue para las vigencias 2020, 2021 y lo corrido del 2022, el prestador incumple lo dispuesto en la Resolución Compilatoria SSPD No. 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010, como se muestra la siguiente tabla.

Tabla 12. Continuidad – reportes pendientes SUI

Año	Periodo	Formato	Estado	Aplicación
2020	Enero	51. Continuidad en la Oferta del Servicio de Acueducto	Pendiente	Formularios
2020	Febrero	51. Continuidad en la Oferta del Servicio de Acueducto	Pendiente	Formularios
2020	Marzo	51. Continuidad en la Oferta del Servicio de Acueducto	Pendiente	Formularios
2020	Abril	51. Continuidad en la Oferta del Servicio de Acueducto	Pendiente	Formularios
2020	Mayo	51. Continuidad en la Oferta del Servicio de Acueducto	Pendiente	Formularios
2020	Junio	51. Continuidad en la Oferta del Servicio de Acueducto	Pendiente	Formularios
2020	Julio	51. Continuidad en la Oferta del Servicio de Acueducto	Pendiente	Formularios
2020	Agosto	51. Continuidad en la Oferta del Servicio de Acueducto	Pendiente	Formularios
2020	Septiembre	51. Continuidad en la Oferta del Servicio de Acueducto	Pendiente	Formularios
2020	Octubre	51. Continuidad en la Oferta del Servicio de Acueducto	Pendiente	Formularios
2020	Noviembre	51. Continuidad en la Oferta del Servicio de Acueducto	Pendiente	Formularios
2020	Diciembre	51. Continuidad en la Oferta del Servicio de Acueducto	Pendiente	Formularios
2021	Enero	51. Continuidad en la Oferta del Servicio de Acueducto	Pendiente	Formularios
2021	Febrero	51. Continuidad en la Oferta del Servicio de Acueducto	Pendiente	Formularios
2021	Marzo	51. Continuidad en la Oferta del Servicio de Acueducto	Pendiente	Formularios
2021	Abril	51. Continuidad en la Oferta del Servicio de Acueducto	Pendiente	Formularios
2021	Mayo	51. Continuidad en la Oferta del Servicio de Acueducto	Pendiente	Formularios
2021	Junio	51. Continuidad en la Oferta del Servicio de Acueducto	Pendiente	Formularios
2021	Julio	51. Continuidad en la Oferta del Servicio de Acueducto	Pendiente	Formularios
2021	Agosto	51. Continuidad en la Oferta del Servicio de Acueducto	Pendiente	Formularios
2021	Septiembre	51. Continuidad en la Oferta del Servicio de Acueducto	Pendiente	Formularios
2021	Octubre	51. Continuidad en la Oferta del Servicio de Acueducto	Pendiente	Formularios
2021	Noviembre	51. Continuidad en la Oferta del Servicio de Acueducto	Pendiente	Formularios
2021	Diciembre	51. Continuidad en la Oferta del Servicio de Acueducto	Pendiente	Formularios
2022	Enero	51. Continuidad en la Oferta del Servicio de Acueducto	Pendiente	Formularios
2022	Febrero	51. Continuidad en la Oferta del Servicio de Acueducto	Pendiente	Formularios
2022	Marzo	51. Continuidad en la Oferta del Servicio de Acueducto	Pendiente	Formularios
2022	Abril	51. Continuidad en la Oferta del Servicio de Acueducto	Pendiente	Formularios
2022	Mayo	51. Continuidad en la Oferta del Servicio de Acueducto	Pendiente	Formularios

Fuente: SUI – Estado de reporte de Información Prestadores SSPD⁴ - Consulta realizada el 24/06/2021

Consultado el formato SUI *registro de suspensiones del servicio de acueducto* para las vigencias 2020, 2021 y lo corrido del 2022, se encuentran formatos en estado pendiente para los meses de enero a diciembre, situación que se repite para los meses de enero a mayo del año 2022, incumpléndose lo dispuesto en la Resolución Compilatoria SSPD No. 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010.

4.4.3.3.9 Presiones en red de distribución

El prestador no realiza seguimiento ni medición a las presiones del sistema, y no cuenta con un soporte documental al respecto.

En relación con la información del formato *medición de presión sectores hidráulicos* para las vigencias 2020, 2021 y lo corrido del 2022, estas se encuentran en estado pendiente de cargue. El prestador incumple lo dispuesto en la Resolución Compilatoria SSPD No. 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010.

Tabla 13. Medición de presión – reportes pendientes SUI

Año	Periodo	Formato	Estado	Aplicación
2020	Enero	50. Medición de Presión Sectores Hidráulicos	Pendiente	Formularios
2020	Febrero	50. Medición de Presión Sectores Hidráulicos	Pendiente	Formularios
2020	Marzo	50. Medición de Presión Sectores Hidráulicos	Pendiente	Formularios
2020	Abril	50. Medición de Presión Sectores Hidráulicos	Pendiente	Formularios
2020	Mayo	50. Medición de Presión Sectores Hidráulicos	Pendiente	Formularios
2020	Junio	50. Medición de Presión Sectores Hidráulicos	Pendiente	Formularios
2020	Julio	50. Medición de Presión Sectores Hidráulicos	Pendiente	Formularios
2020	Agosto	50. Medición de Presión Sectores Hidráulicos	Pendiente	Formularios
2020	Septiembre	50. Medición de Presión Sectores Hidráulicos	Pendiente	Formularios
2020	Octubre	50. Medición de Presión Sectores Hidráulicos	Pendiente	Formularios
2020	Noviembre	50. Medición de Presión Sectores Hidráulicos	Pendiente	Formularios
2020	Diciembre	50. Medición de Presión Sectores Hidráulicos	Pendiente	Formularios
2021	Enero	50. Medición de Presión Sectores Hidráulicos	Pendiente	Formularios
2021	Febrero	50. Medición de Presión Sectores Hidráulicos	Pendiente	Formularios
2021	Marzo	50. Medición de Presión Sectores Hidráulicos	Pendiente	Formularios
2021	Abril	50. Medición de Presión Sectores Hidráulicos	Pendiente	Formularios
2021	Mayo	50. Medición de Presión Sectores Hidráulicos	Pendiente	Formularios
2021	Junio	50. Medición de Presión Sectores Hidráulicos	Pendiente	Formularios

⁴ Disponible en: http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=sui_adm_028.

Año	Periodo	Formato	Estado	Aplicación
2021	Julio	50. Medición de Presión Sectores Hidráulicos	Pendiente	Formularios
2021	Agosto	50. Medición de Presión Sectores Hidráulicos	Pendiente	Formularios
2021	Septiembre	50. Medición de Presión Sectores Hidráulicos	Pendiente	Formularios
2021	Octubre	50. Medición de Presión Sectores Hidráulicos	Pendiente	Formularios
2021	Noviembre	50. Medición de Presión Sectores Hidráulicos	Pendiente	Formularios
2021	Diciembre	50. Medición de Presión Sectores Hidráulicos	Pendiente	Formularios
2022	Enero	50. Medición de Presión Sectores Hidráulicos	Pendiente	Formularios
2022	Febrero	50. Medición de Presión Sectores Hidráulicos	Pendiente	Formularios
2022	Marzo	50. Medición de Presión Sectores Hidráulicos	Pendiente	Formularios
2022	Abril	50. Medición de Presión Sectores Hidráulicos	Pendiente	Formularios
2022	Mayo	50. Medición de Presión Sectores Hidráulicos	Pendiente	Formularios

Fuente: SUI – Estado de reporte de Información Prestadores SSPD⁵ - Consulta realizada el 24/06/2021

Ahora bien, en el Contrato de Condiciones Uniformes (CCU) se define lo siguiente:

“CLÁUSULA 14. OBLIGACIONES DE LA PERSONA PRESTADORA. Son obligaciones de la PERSONA PRESTADORA las siguientes:

(...)

2. Garantizar la presión mínima en la red, de conformidad con lo exigido en el artículo 61 de la Resolución 0330 de 2017 del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio (MVCT), o aquella que la modifique, adicione, sustituya o derogue.” (cursiva fuera de texto)

De acuerdo con lo anterior, no se establecen valores máximos o mínimos para las presiones del sistema y no se incluye un anexo técnico del CCU correspondiente al servicio de acueducto, solo se describen condiciones generales de la prestación del servicio.

En ese sentido al no contar con instrumentos que le permitan llevar el registro y control de las presiones del sistema de acueducto, el prestador no puede garantizar la prestación del servicio de acueducto acorde con los niveles de presión establecidos en los artículos 61 y 62 de la Resolución 330 de 2017, los cuales se encuentran entre un mínimo de 10 m.c.a. y máximo de 50 m.c.a.

4.4.3.3.9.4 Índice de agua no contabilizada (IANC)

Actualmente el prestador no cuenta con instrumentos de macromedición en operación en ninguno de los módulos del sistema de acueducto, adicional a ello, en las vigencias 2020 y 2021 no se llevó

⁵ Disponible en: http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=sui_adm_028.

registros documentales de los caudales de producción del sistema, por tanto, no es posible determinar el volumen de agua potable producido, lo que le imposibilita realizar el cálculo del IANC.

Adicionalmente, dentro de la información relacionada en el documento remitido por el prestador denominado *Formulación del Programa de Uso Eficiente y Ahorro del agua - PUEAA* elaborado en el año 2016, se identificó que no se realizó el cálculo del IANC pese a que uno de sus objetivos está enfocado a la reducción del indicador; adicionalmente, no se adjunta el acto de aprobación del documento en cita.

De otra parte, se identificó que a través del radicado 400/2068 del 4 de abril de 2002, CORPORINOQUIA solicitó información al prestador con el fin de actualizar y formular un nuevo PUEAA, con el objetivo de cumplir con los requerimientos para la solicitud de la renovación de la concesión de agua subterránea, a lo anterior, se evidenció que el prestador actualmente se encuentra en espera de la respuesta a los requerimientos solicitados para dar continuación del trámite pertinente.

4.4.3.3.9.5 Programa de reducción de pérdidas

Dentro del documento remitido por el prestador denominado *Copia de programa de control de pérdidas y agua no contabilizada* elaborado en el año 2019, se realizó la formulación de un plan de acción para la reducción de pérdidas, el cual establece actividades para desarrollar proyectos de ámbitos comerciales y técnicos, con el fin de mejorar el control de pérdidas y reducir el IANC, pese a ello, el prestador no cuenta con registros documentales donde se evidencie la implementación alguna de las actividades que propone en su programa.

4.4.3.3.10 Estimación Oferta vs Demanda

La demanda actual y futura de un sistema de acueducto se estima 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 cual es calculado como la diferencia entre la oferta y la demanda.

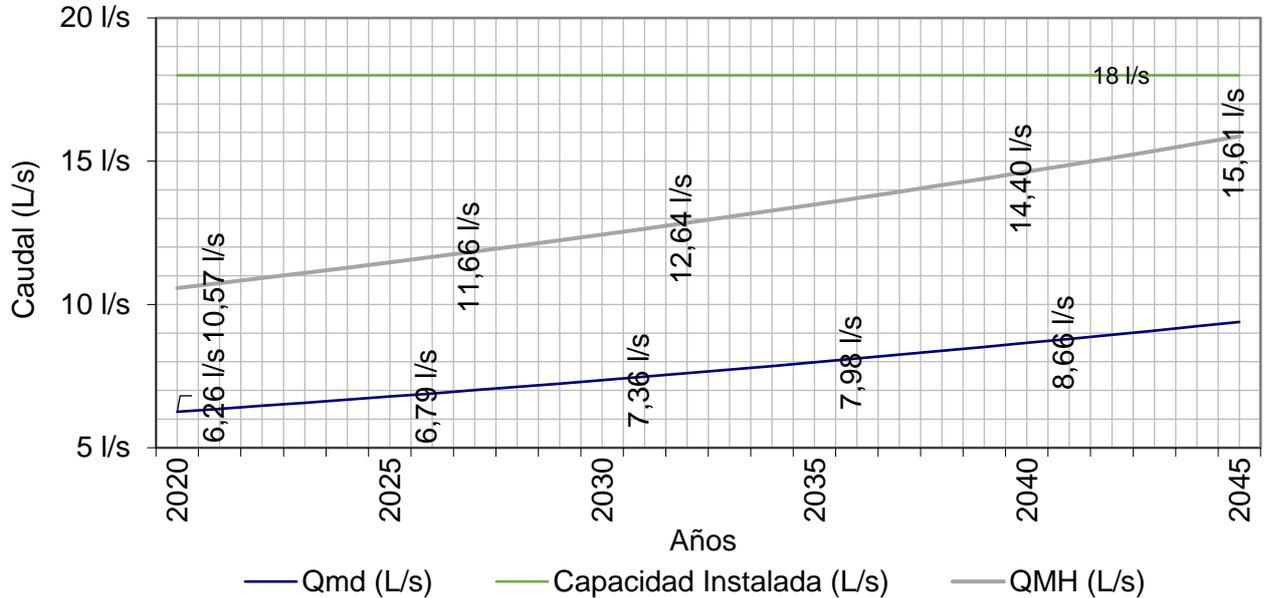
A continuación, se presenta el resultado del cálculo de caudales de acuerdo con la metodología propuesta en la Resolución 330 de 2017. Para la proyección de población se utilizó el método geométrico, tomando una tasa de crecimiento total municipal de 3,32%, estimada a partir de la población reportada por el DANE entre los años 2018 y 2020. Los datos de entrada son:

Tabla 14. Datos de entrada

Año	Municipio	Altura promedio sobre el nivel del mar m.s.n.m.	Población estimada Hab.	Tasa de crecimiento municipal (DANE 2005) %	DNETA residencial I/Hab/día	Capacidad PTAP I/s	IANC %
2020	Santa Rosalía	< 1.000	2.703	3,32	140	18	30

Fuente: AGUAS DE ROSALÍA E.S.P. - Visita técnica SSPD 2022.

Gráfica 6. Información del cálculo del IANC



Fuente: AGUAS DE ROSALÍA E.S.P. - Visita técnica SSPD 2022.

Es de precisar que, para este cálculo se utilizó el IANC máximo establecido (30%) en el artículo 2.4.3.14 de la Resolución CRA 151 de 2001 derogada por el artículo 121 de la Resolución CRA 688 de 2014, toda vez que el prestador no cuenta con el cálculo del indicador ni instrumentos que lo permitan, así las cosas, de acuerdo con los resultados obtenidos, la capacidad actual de la PTAP en el municipio de Santa Rosalía, Vichada, sería suficiente para abastecer la demanda actual y futura de la población, si se tiene en cuenta el caudal medio diario.

Adicionalmente, el prestador debe contemplar y tener en cuenta las medidas relacionadas con el crecimiento poblacional y flotante, el esquema de ordenamiento territorial, la reducción de pérdidas, la oferta del recurso hídrico, consumos en zonas subnormales, efectos de la variabilidad climática, riesgos en la prestación del servicio, evaluación de la capacidad hidráulica actual y remanente del sistema de acueducto, aspectos de operación y mantenimiento de la infraestructura, entre otros. Así mismo, tener en cuenta lo establecido en el artículo 8, numerales 4 *Cuantificación de la demanda y/o necesidades* y 5 *Diagnostico y evaluación del sistema existente* de la Resolución MVCT 330 de 2017 y demás normas concordantes.

En todo caso, se aclara que el cálculo de proyección de la demanda es un estimado y puede que no represente la realidad del municipio u otras variables que repercuten en la prestación del servicio.

4.4.3.3.11 Calidad de agua

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, 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.

4.4.3.3.11.1 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

Respecto a las actas de concertación y materialización de los puntos de muestreo de la calidad del agua, se tiene lo siguiente:

De conformidad con el artículo 3° de la Resolución 811 de 2008, el número mínimo de puntos de muestreo para una población menor a 2500 habitantes es de 4. En este sentido, al verificar el acta de concertación firmada con la Secretaría de Salud Departamental del Vichada del 11 de junio de 2019, se observa un total de 9 puntos concertados y materializados en el municipio de Santa Rosalía, por lo que cumple con lo dispuesto en dicha Resolución, a continuación, se muestra la distribución de los puntos:

Tabla 15. Puntos de monitoreo concertados

No.	Dirección del punto	Registro fotográfico	
1	Calle 6 # 24-48 Barrio Pueblo Nuevo		
2	Calle 4 # 29-37 Barrio Pueblo Nuevo		

No.	Dirección del punto	Registro fotográfico	
3	Calle 8 # 19-93 Barrio Pueblo Nuevo		
4	Carrera 18 # 12-85 Barrio Pueblo nuevo		
5	Carrera 17ª # 18-19 Barrio Pueblo Nuevo		
6	Carrera 4 # 4-31 Barrio Centro		

No.	Dirección del punto	Registro fotográfico
7	Carrera 9 # 8-6 Barrio Centro	 
8	Carrera 9 # 4-110 Barrio Centro	 
9	Calle 2 # 8-47 Barrio Centro	 

Fuente: AGUAS DE ROSALÍA E.S.P. – Visita técnica SSPD 2022.

Durante la visita el prestador no cuenta con el acta de actualización de los puntos de muestreo suscrita con la Secretaría de Salud del Vichada para las vigencias 2020, 2021 y 2022, por tanto, se incumple con lo establecido en el artículo 5 de la Resolución 811 de 2008.

En relación a lo dispuesto en la Resolución Compilatoria SSPD No. 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010, el prestador se encuentra en estado de incumplimiento debido a que no ha realizado el reporte adecuado de la información, relacionada con los formatos en estado pendiente que se muestran en la siguiente tabla:

Tabla 16. Información puntos de muestreo – reportes pendientes SUI

Año	Periodo	Formato	Estado	Aplicación
2020	Anual	Acta de recibo a conformidad de la materialización de los puntos de muestreo en red de distribución Rango 1 (Pdf O Tiff)	Pendiente	Cargue Masivo
2020	Anual	Actas de toma de muestras concertadas para características no obligatorias Rango 1 Pdf	Pendiente	Cargue Masivo
2020	Anual	Actas de toma de muestras concertadas para características básicas Rango 1 Pdf	Pendiente	Cargue Masivo
2020	Anual	Actas de toma de muestras concertadas para características especiales Rango 1 Pdf	Pendiente	Cargue Masivo
2020	Anual	Calidad actas de concertación puntos de muestreo Rango 1 (Pdf O Tiff)	Pendiente	Cargue Masivo
2021	Anual	Acta de recibo a conformidad de la materialización de los puntos de muestreo en red de distribución Rango 1 (Pdf O Tiff)	Pendiente	Cargue Masivo
2021	Anual	Actas de toma de muestras concertadas para características no obligatorias Rango 1 Pdf	Pendiente	Cargue Masivo
2021	Anual	Actas de toma de muestras concertadas para características básicas Rango 1 Pdf	Pendiente	Cargue Masivo
2021	Anual	Actas de toma de muestras concertadas para características especiales Rango 1 Pdf	Pendiente	Cargue Masivo
2021	Anual	Calidad actas de concertación puntos de muestreo Rango 1 (Pdf O Tiff)	Pendiente	Cargue Masivo

Fuente: SUI – Estado de reporte de Información Prestadores SSPD⁶ - Consulta realizada el 24/06/2022

4.4.3.3.11.2 Vigilancia de la Calidad del Agua Suministrada por Red de Distribución

De acuerdo con los resultados del Sistema de Información de la Vigilancia de la Calidad del Agua para Consumo Humano (SIVICAP) administrado por el Instituto Nacional de Salud y que fueron remitidos oficialmente a esta entidad mediante el radicado SSPD No. 20215290615092 del 9 de abril de 2021 para la vigencia 2020, donde se identificó que para este año la Secretaría de Salud del Vichada no realizó muestras de vigilancia al prestador, adicionalmente, como se evidencia en el radicado No. 20225291236032 del 31 de marzo de 2022 en referencia a las muestras tomadas en la vigencia 2021, se tienen los siguientes resultados del IRCA.

Tabla 17. IRCA Vigilancia 2021 y lo corrido del 2022

Año	Mes	IRCA (%)	Nivel de riesgo	Muestras tomadas
2021	Enero	1,91	Sin Riesgo	4
	Febrero	25,9	Riesgo Medio	4
	Abril	25,98	Riesgo Medio	3
	Mayo	31,88	Riesgo Medio	4
	Junio	25,98	Riesgo Medio	4
	Julio	25,98	Riesgo Medio	4
	Septiembre	100	Inviabile Sanitariamente	4
	Octubre	3,15	Sin Riesgo	4

⁶ Disponible en: http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=sui_adm_028.



Año	Mes	IRCA %)	Nivel de riesgo	Muestras tomadas
2022	Noviembre	0	Sin Riesgo	4
	Diciembre	0	Sin Riesgo	4
	Promedio anual	18,52	Riesgo Medio	3,9
	Enero	10,71	Riesgo Bajo	4
	Febrero	2,77	Sin Riesgo	4
	Marzo	2,77	Sin Riesgo	2
	Mayo	2,17	Sin Riesgo	4
	Promedio corrido del 2022	4,6	Sin Riesgo	3,5

Fuente: SIVICAP 2022

De acuerdo con lo anterior, se observa que el prestador suministró agua con un IRCA superior al 5%, es decir, agua no apta para consumo humano de conformidad con lo establecido en la Resolución 2115 de 2007, durante los meses de febrero, abril, mayo, junio, julio y septiembre del 2021 y en el mes de enero del 2022.

4.4.3.3.11.3 Control de la Calidad del Agua Suministrada por Red de Distribución

En cuanto a la información aportada por el prestador durante la visita en relación con las muestras de control de calidad del agua, se evidenció que estas son tomadas y analizadas por el Laboratorio ALFAMPAR S.A.S., el cual se encuentra autorizado a través de la Resolución No. 0172 del 4 de febrero de 2022 por el Ministerio de Salud y Protección Social para la realización de análisis físicos, químicos y microbiológicos de agua para consumo humano.

Acorde con la información suministrada por el prestador se realizaron los siguientes monitoreos de control para las vigencias 2020 y 2021:

Tabla 18. IRCA Control vigencias 2020 y 2021

Año	Mes	IRCA %)	Nivel de riesgo	Muestras tomadas
2020	Enero	0,2	Sin Riesgo	1
	Febrero	19	Riesgo Medio	1
	Mayo	19	Riesgo Medio	1
	Agosto	0,2	Sin Riesgo	1
	Noviembre	0,2	Sin Riesgo	1
2021	Enero	0,2	Sin Riesgo	2
	Marzo	55,5	Riesgo Alto	2
	Abril	42	Riesgo Alto	1
	Mayo	43	Riesgo Alto	1
	Junio	54,5	Riesgo Alto	2
	Agosto	19	Riesgo Medio	2

Fuente: AGUAS DE ROSALÍA E.S.P. – Visita técnica SSPD 2022.

De acuerdo con lo anterior, se observa que el prestador suministró agua con un IRCA superior al 5%, es decir, agua no apta para consumo humano de conformidad con lo establecido en la Resolución 2115 de 2007, durante los meses de febrero y mayo del 2020 y en los meses de marzo, abril, mayo, junio y agosto del 2021; adicional a ello, el prestador no aportó resultados de muestras de control para lo corrido del año 2022.

De conformidad con la Resolución 2115 de 2007 para una población atendida menor de 2500 habitantes, el prestador debe realizar la toma de muestras cumpliendo con las frecuencias mínimas que se relacionan en la siguiente tabla:

Tabla 19. Frecuencias mínimas toma de muestras control de la calidad el agua

Parámetros	Frecuencia Mínima	Número mínimo de muestras a analizar por cada frecuencia	Observaciones
Turbiedad, Color aparente,pH, Cloro residual libre o residual del desinfectante usado	Mensual	1	Para las vigencias 2020, 2021 y lo corrido del 2022 el prestador no cumple con las frecuencias mínimas de muestreo.
COT, Fluoruros y residual de coagulante utilizado	Anual	1	Para las vigencias 2020, 2021 y lo corrido del 2022 el prestador no cumple con las frecuencias mínimas de muestreo.
Coliformes Totales y E. Coli	Mensual	1	Para las vigencias 2020, 2021 y lo corrido del 2022 el prestador no cumple con las frecuencias mínimas de muestreo.

Fuente: Adaptado con base en la Resolución 2115 de 2007 y verificado con base en la información demuestras de control reportadas al SUI. Consulta realizada el 24/06/2022.

En relación con lo anterior y la consulta de información al SUI, se encuentra que el prestador no ha realizado el reporte correspondiente de las muestras de control, así como la información complementaria para el seguimiento de la calidad del agua, como se muestra a continuación:

Tabla 20. Control de calidad del agua – reportes pendientes SUI

Año	Periodo	Formato	Estado	Aplicación
2020	Anual	Actas de toma de muestras concertadas para Características No Obligatorias Rango 1 Pdf	Pendiente	Cargue Masivo
2020	Anual	Actas de toma de muestras concertadas para características básicas Rango 1 Pdf	Pendiente	Cargue Masivo
2020	Anual	Actas de toma de muestras concertadas para características especiales Rango 1 Pdf	Pendiente	Cargue Masivo
2020	Bimestre 1	Calidad agua características básicas - Rango 1	Pendiente	Cargue Masivo
2020	Bimestre 1	Características especiales- Rango 1	Pendiente	Cargue Masivo
2020	Bimestre 1	Características no obligatorias - Rango 1	Pendiente	Cargue Masivo
2020	Bimestre 2	Calidad agua características básicas - Rango 1	Pendiente	Cargue Masivo
2020	Bimestre 2	Características especiales- Rango 1	Pendiente	Cargue Masivo
2020	Bimestre 2	Características no obligatorias - Rango 1	Pendiente	Cargue Masivo
2020	Bimestre 3	Calidad agua características básicas - Rango 1	Pendiente	Cargue Masivo
2020	Bimestre 3	Características especiales- Rango 1	Pendiente	Cargue Masivo
2020	Bimestre 3	Características no obligatorias - Rango 1	Pendiente	Cargue Masivo
2020	Bimestre 4	Calidad agua características básicas - Rango 1	Pendiente	Cargue Masivo
2020	Bimestre 4	Características especiales- Rango 1	Pendiente	Cargue Masivo
2020	Bimestre 4	Características no obligatorias - Rango 1	Pendiente	Cargue Masivo
2020	Bimestre 5	Calidad agua características básicas - Rango 1	Pendiente	Cargue Masivo
2020	Bimestre 5	Características especiales- Rango 1	Pendiente	Cargue Masivo
2020	Bimestre 5	Características no obligatorias - Rango 1	Pendiente	Cargue Masivo



Año	Periodo	Formato	Estado	Aplicación
2020	Bimestre 6	Calidad agua características básicas - Rango 1	Pendiente	Cargue Masivo
2020	Bimestre 6	Características especiales- Rango 1	Pendiente	Cargue Masivo
2020	Bimestre 6	Características no obligatorias - Rango 1	Pendiente	Cargue Masivo
2021	Anual	Actas de toma de muestras concertadas para características básicas Rango 1 Pdf	Pendiente	Cargue Masivo
2021	Anual	Actas de toma de muestras concertadas para características especiales Rango 1 Pdf	Pendiente	Cargue Masivo
2021	Bimestre 1	Calidad agua características básicas - Rango 1	Pendiente	Cargue Masivo
2021	Bimestre 1	Características especiales- Rango 1	Pendiente	Cargue Masivo
2021	Bimestre 1	Características no obligatorias - Rango 1	Pendiente	Cargue Masivo
2021	Bimestre 2	Calidad agua características básicas - Rango 1	Pendiente	Cargue Masivo
2021	Bimestre 2	Características especiales- Rango 1	Pendiente	Cargue Masivo
2021	Bimestre 2	Características no obligatorias - Rango 1	Pendiente	Cargue Masivo
2021	Bimestre 3	Calidad agua características básicas - Rango 1	Pendiente	Cargue Masivo
2021	Bimestre 3	Características especiales- Rango 1	Pendiente	Cargue Masivo
2021	Bimestre 3	Características no obligatorias - Rango 1	Pendiente	Cargue Masivo
2021	Bimestre 4	Calidad agua características básicas - Rango 1	Pendiente	Cargue Masivo
2021	Bimestre 4	Características especiales- Rango 1	Pendiente	Cargue Masivo
2021	Bimestre 4	Características no obligatorias - Rango 1	Pendiente	Cargue Masivo
2021	Bimestre 5	Calidad agua características básicas - Rango 1	Pendiente	Cargue Masivo
2021	Bimestre 5	Características especiales- Rango 1	Pendiente	Cargue Masivo
2021	Bimestre 5	Características no obligatorias - Rango 1	Pendiente	Cargue Masivo
2021	Bimestre 6	Calidad agua características básicas - Rango 1	Pendiente	Cargue Masivo
2021	Bimestre 6	Características especiales- Rango 1	Pendiente	Cargue Masivo
2021	Bimestre 6	Características no obligatorias - Rango 1	Pendiente	Cargue Masivo

Fuente: SUI – Estado de reporte de Información Prestadores SSPD⁷ - Consulta realizada el 24/06/2022

4.4.3.4 Aspectos Técnicos del servicio de Alcantarillado

Actualmente el municipio de Santa Rosalía no cuenta con sistema de alcantarillado (redes de recolección y/o Planta de Tratamiento de Aguas residuales PTAR); la disposición de aguas residuales domesticas (ARD) se realiza a través de pozos sépticos instalados en cada una de las viviendas. Por lo anterior, no presenta inventario de redes, pozos de inspección, conexiones domiciliarias, colectores o usuarios que aporten ARD a alguna fuente.

4.4.3.5 Plan de Emergencia y contingencia

De conformidad con lo establecido en la Resolución MVCT 154 de 2014 y la Resolución MVCT 527 de 2018, se realizó la verificación en SUI del reporte del Plan de Emergencia y Contingencia (PEC), encontrándose que, para la vigencia 2022 no se ha reportado el PEC correspondiente a los servicios públicos domiciliarios de acueducto y aseo, como se observa a continuación:

⁷ Disponible en: http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=sui_adm_028.

Tabla 21. PEC – reportes SUI

Año	Periodo	Código	Formato	Estado	Aplicación
2020	Anual	6031	Plan de contingencia - Servicio de Acueducto - PDF	Pendiente	Cargue Masivo
2020	Anual	6033	Plan de contingencia - Servicio de Aseo - PDF	Certificado	Cargue Masivo
2021	Anual	6031	Plan de contingencia - Servicio de Acueducto - PDF	Pendiente	Cargue Masivo
2021	Anual	6033	Plan de contingencia - Servicio de Aseo - PDF	Pendiente	Cargue Masivo
2022	Anual	6031	Plan de contingencia - Servicio de Acueducto - PDF	Pendiente	Cargue Masivo
2022	Anual	6033	Plan de contingencia - Servicio de Aseo - PDF	Pendiente	Cargue Masivo

Fuente: SUI – Estado de reporte de Información Prestadores SSPD⁸ - Consulta realizada el 24/06/2022

Sumado a lo anterior, al verificar la información relacionada con los formularios *cuestionario registro de eventos - servicio de acueducto*, se identificó que, solo se registró un evento para el mes de enero del año 2020, como se observa en la siguiente tabla, pese a ello, el prestador no registro información alguna sobre dicho evento, por lo tanto, no es posible establecer si se presentó la ocurrencia de eventos naturales o antrópicos que afectarán la infraestructura o la prestación del servicio. En ese sentido se incumple con lo dispuesto en la Resolución Compilatoria SSPD No. 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010.

Tabla 22. Registro de eventos – reportes pendientes SUI

Año	Periodo	Código	Formato	Estado	Aplicación
2020	Abril	ACU-T-1058	Cuestionario registro de eventos - servicio de acueducto	Pendiente	Formularios
2020	Agosto	ACU-T-1058	Cuestionario registro de eventos - servicio de acueducto	Pendiente	Formularios
2020	Diciembre	ACU-T-1058	Cuestionario registro de eventos - servicio de acueducto	Pendiente	Formularios
2020	Enero	ACU-T-1058	Cuestionario registro de eventos - servicio de acueducto	Certificado	Formularios
2020	Febrero	ACU-T-1058	Cuestionario registro de eventos - servicio de acueducto	Pendiente	Formularios
2020	Julio	ACU-T-1058	Cuestionario registro de eventos - servicio de acueducto	Pendiente	Formularios
2020	Junio	ACU-T-1058	Cuestionario registro de eventos - servicio de acueducto	Pendiente	Formularios
2020	Marzo	ACU-T-1058	Cuestionario registro de eventos - servicio de acueducto	Pendiente	Formularios
2020	Mayo	ACU-T-1058	Cuestionario registro de eventos - servicio de acueducto	Pendiente	Formularios
2020	Noviembre	ACU-T-1058	Cuestionario registro de eventos - servicio de acueducto	Pendiente	Formularios
2020	Octubre	ACU-T-1058	Cuestionario registro de eventos - servicio de acueducto	Pendiente	Formularios

⁸ Disponible en: http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=sui_adm_028.

Año	Periodo	Código	Formato	Estado	Aplicación
2020	Septiembre	ACU-T-1058	Cuestionario registro de eventos - servicio de acueducto	Pendiente	Formularios
2021	Abril	ACU-T-1058	Cuestionario registro de eventos - servicio de acueducto	Pendiente	Formularios
2021	Enero	ACU-T-1058	Cuestionario registro de eventos - servicio de acueducto	Pendiente	Formularios
2021	Febrero	ACU-T-1058	Cuestionario registro de eventos - servicio de acueducto	Pendiente	Formularios
2021	Julio	ACU-T-1058	Cuestionario registro de eventos - servicio de acueducto	Pendiente	Formularios
2021	Junio	ACU-T-1058	Cuestionario registro de eventos - servicio de acueducto	Pendiente	Formularios
2021	Marzo	ACU-T-1058	Cuestionario registro de eventos - servicio de acueducto	Pendiente	Formularios
2021	Mayo	ACU-T-1058	Cuestionario registro de eventos - servicio de acueducto	Pendiente	Formularios

Fuente: SUI – Estado de reporte de Información Prestadores SSPD⁹ - Consulta realizada el 24/06/2022

4.4.4 Aspectos Comerciales

AGUAS DE ROSALÍA E.S.P. tiene su sede principal en la escuela Camilo Torres en el Barrio Centro, con un horario de atención al público de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m.

Imagen 10 Sede administrativa de la empresa



Fuente: AGUAS DE ROSALÍA E.S.P. – Visita técnica SSPD 2022.

La empresa maneja un software de información comercial denominado GALAXSO, del cual se desconoce la fecha de puesta en funcionamiento; el sistema cuenta con información desde agosto de 2016 y maneja diferentes módulos y funciones, dentro de los cuales se encuentran: registro,

⁹ Disponible en: http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=sui_adm_028.

modificación de información de los usuarios, novedades de facturación, preliquidación, liquidación, impresión de facturas y copias, ingreso de pagos, abonos y acuerdos entre otros.

El prestador manifiesta tener bastantes dificultades con el manejo y la funcionalidad del sistema, a causa del desconocimiento que tiene del mismo, lo anterior obedece a que la administración actual inicio en enero de 2022 y no se realizó ningún tipo de empalme y/o capacitación al respecto.

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

AGUAS DE ROSALÍA E.S.P. durante la visita de inspección entregó copia del CCU para los servicios de acueducto y alcantarillado, sin embargo, a la fecha, solo realiza la prestación del servicio público de acueducto; el mismo se encuentra firmado del 1 de noviembre de 2009, no cuenta con anexo técnico, ni con concepto de legalidad expedido por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA).

Posteriormente, se procedió a verificar la consistencia de la información entregada por el prestador en visita y la reportada en el SUI y el RUPS, encontrando que la empresa reportó un CCU con fecha de expedición del 3 de septiembre de 2020, el cual fue adaptado del anexo 1 de la Resolución CRA 873 de 2019 *“Por la cual se adopta el modelo de Condiciones Uniformes del Contrato de Servicios Públicos al que podrán acogerse las personas prestadoras de los servicios de acueducto y/o alcantarillado incluidas en el ámbito de aplicación de la Resolución número CRA 825 de 2017 o la que la modifique, adicione, sustituya o derogue y, se dictan otras disposiciones”*, sin embargo, el mismo no cuenta con la cláusula No 37. condiciones de calidad, no se encuentra firmado, no cuenta con anexo técnico, ni con concepto de legalidad expedido por la CRA.

De otra parte, el prestador no cuenta con evidencias de publicación o socialización del CCU, así como no se evidencia publicación del mismo en la cartelera de la oficina, solo se encontró copia del contrato desactualizado en la sede para consulta de los suscriptores.

En este sentido, AGUAS DE ROSALÍA E.S.P. se encuentra incumpliendo lo dispuesto en el artículo 131 de la Ley 142 de 1994, *deber de informar sobre las condiciones uniformes*, el cual reza:

“(…) Es deber de las empresas de servicios públicos informar con tanta amplitud como sea posible en el territorio donde prestan sus servicios, acerca de las condiciones uniformes de los contratos que ofrecen. (...)” (cursiva fuera de texto)

Imagen 11 CCU Acueducto 3 de septiembre de 2020

ADMINISTRACIÓN PÚBLICA COOPERATIVA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE SANTA ROSALÍA - AGUAS DE ROSALÍA E.S.P.
 NIT: 900.267.997-9

Municipio: Santa Rosalía
Vereda(s): _____ Centro Poblado Rural: _____ (Diligenciar si aplica)

Departamento: Vichada
Corregimiento: _____

Anexo 1
 Modelo de Condiciones Uniformes del Contrato de Servicios Públicos para personas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios de Acueducto y/o Alcantarillado que a 31 de diciembre de 2013 atiendan en sus APS 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

Persona Prestadora: ADMINISTRACIÓN PÚBLICA COOPERATIVA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE SANTA ROSALÍA - AGUAS DE ROSALÍA E.S.P.
 NIT: 900.267.997-9
 Dirección: Carrera 7 No. 5-14 Centro
 Municipio: SANTA ROSALÍA (VICHADA)
 Vereda: _____ Centro Poblado Rural: _____ (Diligenciar si aplica)

DISPOSICIONES GENERALES

CLÁUSULA 1. OBJETO. Este contrato tiene por objeto la prestación de servicios públicos domiciliarios por parte de la PERSONA PRESTADORA a un SUSCRIPTOR Y/O USUARIO, a cambio de un precio en dinero.

CLÁUSULA 2. EL SERVICIO. La PERSONA PRESTADORA prestará los servicios de:
 Acueducto Alcantarillado _____

CLÁUSULA 3. INMUEBLE. La PERSONA PRESTADORA prestará el servicio en un inmueble:
 Urbano Rural _____

Parágrafo. No habrá más de un contrato con el mismo objeto en relación con el mismo inmueble.

CLÁUSULA 4. ÁREA DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO -APS. La PERSONA PRESTADORA prestará los servicios en la siguiente área: SANTA ROSALÍA (VICHADA) (Indicar nombre de la APS o hacer una descripción de la misma)

CLÁUSULA 5. VIGENCIA. El contrato se pacta a término:
 Fijo _____ Indefinido
 En el caso de término fijo el plazo será de _____ (no puede ser superior a 2 años so pena de que se configure abuso de posición dominante en los términos del numeral 133.19 del artículo 133 de la Ley 142 de 1994).

CLÁUSULA 6. RÉGIMEN LEGAL DEL CONTRATO. El contrato se rige por la normatividad vigente de los contratos de servicios públicos y, en particular, por la Ley 142 de 1994 y los decretos reglamentarios, las normas del Código de Comercio y del Código Civil, la regulación de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico - CRA¹, las condiciones uniformes y los acuerdos especiales que pacten las partes.

Cuando haya conflicto entre las condiciones uniformes y las condiciones especiales, se preferirán estas.

CLÁUSULA 7. PARTES. Son partes en el contrato la PERSONA PRESTADORA y el SUSCRIPTOR Y/O USUARIO.

¹ Resolución CRA 151 de 2001, Resolución CRA 413 de 2005, Resolución CRA 424 de 2007, Resolución CRA 457 de 2008, y Resolución CRA 825 de 2017, modificada y adicionada por la Resolución CRA 844 de 2018 y, o las que las modifiquen, adicionen, sustituyan o deroguen.

Cra. 7 No. 5-14 Centro (Palacio Municipal),
 Email: aguasrosaliaaaa@gmail.com Celular: 3138921863
 AGUAS ROSALÍA E.S.P.
 "El agua es fuente de vida"

Fuente: RUPS – SUI. Julio 2022

De igual forma, el CCU se puede consultar en el reporte SUI¹⁰, como se observa a continuación:

Imagen 12 CCU Acueducto y Alcantarillado reporte SUI

SUI SISTEMA ÚNICO DE INFORMACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS		General											
Acueducto/Administrativo/Contrato de condiciones uniformes servicio de acueducto												Calidad del reporte	
(Para formato HTML) N° Registros en pantalla: todos												Generar reporte en formato: XLS CSV PDF HTML	
Clasificación	sin escogencia												
Departamento	VICHADA												
Empresa	ADMINISTRACION PUBLICA COOPERATIVA DE SERVICIOS PUBLICOS DE SANTA ROSALIA E.S.P												
Contrato de condiciones uniformes servicio de acueducto													
Departamento: VICHADA													
Empresa: ADMINISTRACION PUBLICA COOPERATIVA DE SERVICIOS PUBLICOS DE SANTA ROSALIA E.S.P													
Departamento	Empresa	Consecutivo	ID Empresa	Fecha última Actualización RUPS	Servicio	Clasificación	Número de Contrato	Fecha de Expedición	Fecha de Actualización	Concepto de Legalidad	Número de Acto de Legalidad	Fecha de Acto de Legalidad	Ver contrato
VICHADA	ADMINISTRACION PUBLICA COOPERATIVA DE SERVICIOS PUBLICOS DE SANTA ROSALIA E.S.P	1	22639	2021-09-14	Acueducto	Hasta 2500 suscriptores	001	2020-09-03	ND	NO	ND	ND	

Fuente: Reporte de información SUI¹¹ – julio 2022.

¹⁰ http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=acu_adm_074

¹¹ Reporte SUI. Contrato de condiciones Uniformes.

http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=acu_adm_074

4.4.4.2 Suscriptores

AGUAS DE ROSALÍA E.S.P. entregó archivo Excel con el número actual de suscriptores por estrato y uso con corte a mayo de 2022, como se muestra a continuación:

Tabla 23 Suscriptores vigencia 2022

Estrato	Acueducto	Participación
1	601	79,3%
2	101	13,3%
Comercial	30	4,0%
Industrial	1	0,1%
Oficial	25	3,3%
Total	758	100%

Fuente: AGUAS DE ROSALÍA E.S.P. – Visita técnica SSPD 2022.

Durante la visita se evidenció que a la fecha, el prestador no lleva un control de estadísticas de suscriptores mensuales o anuales, aun contando con un sistema de información comercial, al respecto, la empresa indica que obedece a que desconocen el funcionamiento del programa, por lo cual no pueden entregar o reportar esta información. En la práctica el prestador ingresa los usuarios nuevos en el sistema o da de baja a los mismos, solo puede generar un listado de suscriptores a la fecha, adicionalmente, informa que el listado de suscriptores se actualiza mensualmente de acuerdo con la lectura de los consumos.

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

Por lo anterior, se verificó el reporte SUI - *Estado de reporte de Información de los Prestadores de Servicios Públicos*¹², en el cual se evidenció que el prestador no ha reportado información relacionada con sus suscriptores, así las cosas, se evidencia incumplimiento frente al citado reporte.

4.4.4.3 Micromedición

Durante el transcurso de la visita se observó que el sistema GALAXSO contiene la información de suscriptores con y sin medidor a mayo de 2022, el prestador indica no contar con la información de anteriores vigencias, así:

Tabla 24. Suscriptores con y sin medidor vigencia 2022

Suscriptores	Con medidor	Sin medidor	Micromedición Efectiva	Micromedición Nominal
758	64	691	8,83%	8,83%

Fuente: Cálculos realizados con la información suministrada por AGUAS DE ROSALÍA E.S.P. en visita

¹² Reporte SUI Estado de reporte de Información Prestadores SSPD
http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=sui_adm_028

Es preciso indicar que durante la visita se identificó que, el prestador no cuenta con la información detallada de los micromedidores instalados, en funcionamiento o dañados. Adicionalmente, indica no contar con los recursos necesarios para adquirir micromedidores e instalarlos, por lo cual se ha optado por que los suscriptores adquieran los micromedidores y el prestador los instala, sin embargo, esta medida no ha sido efectiva, ya que los suscriptores prefieren que les cobren por aforo y no por los consumos reales, por lo que para una persona cobra un consumo de 5 m³ y para una familia de 4 o más personas el aforo es de 20 m³.

Asimismo, AGUAS DE ROSALÍA E.S.P. señala que en el año 2010 instaló algunos micromedidores, sin embargo, a la fecha se desconoce el estado actual de los mismos. Adicionalmente, informa que durante la actividad de lectura mensual de los medidores en funcionamiento, se identifican algunos dañados y esto es reportado en las planillas de lectura físicas, sin embargo, esta información no se actualiza en el sistema comercial, por lo cual no es consistente con los datos arrojados por el mismo respecto de la información comercial.

De acuerdo a lo expuesto, para lo corrido del año 2022, 691 suscriptores (91,16%) son facturados por aforo y 64 (8,83%) por consumo real; dentro de los facturados por aforo se desconoce cuáles tienen micromedición, ya que el prestador ha optado por pasarlos directamente a aforo y no realizar el cambio del medidor o actualizar el sistema de información comercial; adicionalmente, se identificó que el prestador suma el consumo por aforo a sus suscriptores aun cuando su instrumento de micromedición se encuentra dañado, lo que simula que el medidor funciona cuando no es así.

Es preciso señalar que el prestador establecido en su CCU las siguientes metas de micromedición:

Imagen 13 Metas de Micromedición CCU

Nombre del estándar	Unidad	Estándar	Año base	Meta año 1	Meta año 2	Meta año 3	Meta año 4	Meta año 5	Meta año 6	Meta año 7
Micromedición	Número de suscriptores con micromedidor instalado sobre el número de suscriptores facturados promedio en el año base	100%.	474	530	580	620	660	710	760	830

Fuente: CCU AGUAS DE ROSALÍA E.S.P.

Por lo expuesto anteriormente, se tiene que el prestador se encuentra incumpliendo las metas de micromedición establecidas en su CCU, ya que a la fecha solo cuenta con 64 suscriptores con micromedición.

4.4.4.4 Facturación y Recaudo

De acuerdo con lo solicitado, el prestador entrega las siguientes facturas:

Tabla 25 Facturas vigencias 2020 a 2022

Facturas	Estrato 1	Estrato 2	Comercial	Oficial	Total
2020	60	60	48	36	204
2021	593	99	30	26	748

Tabla 26 Verificación contenido mínimo de la factura – AGUAS DE ROSALÍA E.S.P.

Requisito	¿Cumple?
1. El nombre de la persona prestadora y su NIT.	SI
2. 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.	NO Identificación del medidor, dirección del inmueble.
3. La dirección a la que se envía la factura o cuenta de cobro.	NO
4. El estrato socioeconómico, cuando el inmueble es residencial, y la clase de uso de los servicios.	SI
5. El período de facturación de los servicios y la fecha de expedición de la factura.	SI
6. El cargo por consumo, el cargo fijo y los otros cobros autorizados por la legislación vigente.	SI
7. El valor de las devoluciones por cobros no autorizados o por errores en facturación o estratificación, así como de los intereses correspondientes.	SI*
8. Los sitios y modalidades donde se pueden realizar los pagos.	NO
9. Los cargos por concepto de corte, suspensión, reconexión y reinstalación, cuando a ello hubiere lugar, a cargo del suscriptor y/o usuario.	SI*
10. 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
11. 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 períodos inmediatamente anteriores, si la facturación es mensual.	SI
12. El valor y factor de los subsidios o de las contribuciones de solidaridad de los suscriptores y/o usuarios.	NO Incluye factor
13. El valor y las fechas de pago oportuno, así como la fecha de suspensión de los servicios.	SI
14. Los valores unitarios y totales cobrados al suscriptor y/o usuario por concepto de las tasas ambientales para acueducto y alcantarillado.	NO
15. En la factura se encuentra constancia de "VIGILADO POR LA SSPD"	SI

*solo aplica cuando ahí lugar a devoluciones, corte, suspensión, reconexión y reinstalación.

Frente al numeral 9 (sitios y modalidades donde se pueden realizar los pagos), los suscriptores se dirigen y cancelan en la oficina del prestador ubicada en la escuela Camilo Torres en el barrio centro, sin embargo, esta información debe encontrarse en la factura.

Por lo anterior se tiene que el prestador incumple con el contenido mínimo de la factura conforme a su CCU y la Res CRA 873 de 2019, debido a que, de los quince requisitos obligatorios, actualmente no cuenta con 4.

Adicionalmente, una vez verificadas las facturas, se observó que el prestador tiene establecidos los siguientes rangos de consumo:

- Consumo Básico: 0 a 20 m³
- Consumo Complementario: 20 a 40 m³
- Consumo Suntuario: 40 a 9999 m³

Al respecto, es importante señalar que la CRA expidió la Resolución 750 de 2016, mediante la cual se modifican los rangos de consumo básico, para el caso particular de AGUAS DE ROSALÍA E.S.P. se encuentra en el rango del numeral 3 del artículo 3 de la citada resolución, es decir, ciudades y



municipios con altitud promedio por debajo de 1000 metros sobre el nivel del mar, el cual establece los siguientes consumos:

- “
- *Consumo básico: Es aquel que satisface las necesidades esenciales de una familia ubicada en una altitud promedio por debajo de 1.000 metros sobre el nivel del mar, el cual se fija en 16 m3 mensuales por suscriptor facturado.*
 - *Consumo complementario: Es el consumo de una familia ubicada en una altitud promedio por debajo de 1.000 metros sobre el nivel del mar, mayor de 16 m3 y menor o igual a 32 m3 mensuales por suscriptor facturado.*
 - *Consumo suntuario: Es el consumo de una familia ubicada en una altitud promedio por debajo de 1.000 metros sobre el nivel del mar, mayor a 32 m3 mensuales por suscriptor facturado.”*
(cursiva fuera de texto)

Por lo expuesto, el prestador se encuentra incumpliendo con la Resolución CRA 750 de 2016 al establecer rangos de consumo básico, complementario y suntuario mayores a los establecidos en la citada resolución.

Ahora bien, de acuerdo con lo relacionado a los valores facturados y recaudados, el prestador no cuenta con información de la facturación y recaudo para la vigencia 2020, por lo que para esa vigencia no se entregó información.

De otra parte, AGUAS DE ROSALÍA E.S.P. entregó información en archivos Excel y en PDF donde se evidencia la facturación y recaudo de la vigencia 2021 y lo corrido del 2022 para el servicio público de acueducto, así:

Tabla 27 Facturación y recaudo acueducto 2021

Vigencia 2021	Usuarios	Facturación	Recaudo	Eficiencia de recaudo
Enero	664	\$ 19.300.800	\$ 2.281.100	12%
Febrero	667	\$ 21.122.200	\$ 2.426.500	11%
Marzo	675	\$ 21.154.200	\$ 2.797.700	13%
Abril	675	\$ 20.952.600	\$ 3.049.400	15%
Mayo	677	\$ 21.065.000	\$ 2.798.100	13%
Junio	679	\$ 21.156.600	\$ 2.617.300	12%
Julio	679	\$ 20.655.800	\$ 2.796.400	14%
Agosto	679	\$ 21.305.400	\$ 3.050.100	14%
Septiembre	680	\$ 21.412.800	\$ 2.691.400	13%
Octubre	680	\$ 21.553.600	\$ 2.852.800	13%
Noviembre	691	\$ 21.242.200	\$ 2.876.700	14%
Diciembre	694	\$ 21.607.600	\$ 3.140.800	15%
TOTAL	-	\$ 252.528.800	\$ 33.378.300	13%

Fuente: Elaboración propia – Facturación y recaudo AGUAS DE ROSALÍA E.S.P.

Por su parte y con relación a la información de la vigencia 2022, el prestador entregó la siguiente información con corte al mes de mayo, así:

Tabla 28 Facturación y recaudo acueducto 2022

Vigencia 2022	Usuarios	Facturación	Recaudo	Eficiencia de recaudo
Enero	693	\$ 21.876.200	\$ 3.408.600	16%
Febrero	694	\$ 21.903.600	\$ 2.773.800	13%
Marzo	695	\$ 21.827.000	\$ 3.477.200	16%
Abril	694	\$ 21.946.800	\$ 4.898.900	22%
Mayo	692	\$ 21.578.400	\$ 4.725.700	22%
TOTAL	-	\$ 109.132.000	\$ 19.284.200	18%

Fuente: Elaboración propia – Facturación y recaudo AGUAS DE ROSALÍA E.S.P.

Lo anterior permite evidenciar que el indicador de eficiencia de recaudo corresponde al 13% y 18% para la vigencia 2021 y lo corrido de 2022, evidenciándose un bajo índice de recaudo. Es preciso indicar que en visita el prestador informó que se encuentra realizando acuerdos de pago, toda vez que está comunicando a sus suscriptores que realizará los cortes por el no pago del servicio, lo cual ha funcionado.

Es preciso señalar que la información reportada por el prestador para el presente ítem no es consistente con la información reportada del número de suscriptores, ya que señala que actualmente cuenta con 758 suscriptores a mayo de 2022, sin embargo, en la información de facturación se evidencia un total de 692 suscriptores.

Finalmente, se procedió a verificar en el SUI el estado de reporte de los cargues de factura PDF, maestro de facturación y recaudo del servicio de acueducto, encontrando que los mismos se encuentran pendientes de cargue para las vigencias 2020, 2021 y lo corrido de 2022, así las cosas, AGUAS DE ROSALÍA E.S.P. se encuentra incumpliendo su obligación de reporte de información al SUI.

4.4.4.5 Subsidios y contribuciones

El prestador entregó el Acuerdo 010 del 31 de mayo de 2017, mediante el cual, el Concejo Municipal de Santa Rosalía, Vichada, establece los factores de subsidios y contribuciones para los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo, así:

Tabla 29 Factores de Subsidio y contribución

Estrato	Subsidios Servicios públicos domiciliarios Cargo fijo y de consumo básico		
	Acueducto	Alcantarillado	Aseo
Estrato 1	70%	70%	70%
Estrato 2	40%	40%	40%
Estrato 3	15%	15%	15%

Estrato	Aporte solidario o factores de contribución sobre los Servicios públicos domiciliarios al cargo fijo, consumos básico, complementario y suntuario.		
	Acueducto	Alcantarillado	Aseo
Estrato 5	50%	50%	50%
Estrato 6	60%	60%	60%
Comercial	50%	50%	50%



Estrato	Aporte solidario o factores de contribución sobre los Servicios públicos domiciliarios al cargo fijo, consumos básico, complementario y suntuario.		
	Acueducto	Alcantarillado	Aseo
Industrial	30%	30%	30%
Oficial	0%	0%	0%

Fuente: Acuerdo 010 del 31 de mayo de 2017

Sin embargo, es de precisar que el citado acuerdo indica textualmente en el artículo primero y segundo que, tanto los subsidios como las contribuciones establecidas allí, deben ser aplicados para las vigencias 2017 a 2021, así las cosas, no menciona la vigencia 2022, por lo tanto, a la fecha el prestador no cuenta con acuerdo de subsidios y contribuciones vigente.

A su vez, se procedió a verificar en SUI-Inspector el acuerdo que rigió para las vigencias 2020 y 2021, encontrando el citado acuerdo, sin embargo, no se encontró acuerdo para la vigencia 2022.

Con lo anterior, se procedió a revisar las facturas entregadas por AGUAS DE ROSALÍA E.S.P. para las vigencias 2020, 2021 y 2022 encontrando lo siguiente:

Tabla 30 Revisión facturas % de subsidios y contribuciones

Año	Mes	Nº. Factura	Estrato	Subsidio o Aporte Aplicado Acueducto y Alcantarillado
2020	Febrero	F000054567	1	-70%
	Diciembre	F000063014	1	-70%
	Febrero	F000054720	2	-40%
	Noviembre	F000062332	2	-40%
	Abril	F000056325	Comercial	+50%
	Junio	F000058956	Comercial	+50%
	Enero	F000054339	Oficial	0%
	Junio	F000058580	Oficial	0%
2021	Abril	F000066181	1	-70%
	Octubre	F000071639	1	-70%
	Octubre	F000071030	2	-40%
	Diciembre	F000073105	2	-40%
	Abril	F000066179	Comercial	+50%
	Octubre	F000071026	Comercial	+50%
	Octubre	F000071540	Oficial	0%
	Diciembre	F000073145	Oficial	0%
2022	Enero	F000073407	1	-70%
	Febrero	F000075522	1	-70%
	Marzo	F000075531	2	-40%
	Abril	F000076057	2	-40%
	Enero	F000073439	Comercial	+50%
	Marzo	F000075538	Comercial	+50%
	Enero	F000073416	Oficial	0%
	Abril	F000076380	Oficial	0%

Fuente: Elaboración propia – Facturas entregadas por AGUAS DE ROSALÍA E.S.P. en visita técnica junio de 2022



De esta forma, se evidencia que la aplicación de los porcentajes de subsidios se está realizando conforme lo establece el Acuerdo 010 de 2017 para los años 2020 y 2021, por otro lado, para la vigencia 2022 se están aplicando los mismos valores del acuerdo 010.

4.4.4.5.1 Balance de subsidios y contribuciones

El prestador entregó archivos en formato PDF con la información de los cobros realizados al municipio discriminados por servicio para las vigencias 2020, 2021 y lo corrido del año 2022, así como los correspondientes soportes de los pagos realizados por el ente territorial hasta el mes de abril de 2022.

4.4.4.5.2 Subsidios facturados y recaudados

AGUAS DE ROSALÍA E.S.P. informó que actualmente la alcaldía se encuentra al día con el pago de subsidios con corte al mes de abril de 2022, su gestión de cobro se realiza mensualmente.

El prestador entrega en formato PDF certificaciones, así como copia de los extractos donde se observan los pagos por concepto de subsidios por parte la alcaldía en la vigencia 2021 hasta abril de 2022.

A continuación, se relacionan los documentos entregados por el prestador:

Imagen 15 Certificación pago de subsidios 2021 y cuenta de cobro abril de 2022

EL SUSCRITO GERENTE GENERAL DE LA ADMINISTRACION PUBLICA
COOPERATIVA DE SERVICIOS PUBLICOS DE SANTA ROSALIA E.S.P. -
AGUAS DE ROSALIA E.S.P.

CERTIFICA

Que revisada la información financiera y contable que reposa en la empresa, se verificó la transferencia de recursos destinados a subsidiar las tarifas de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y aseo para los suscriptores de los estratos 1, 2 y 3 durante la vigencia 2021.

Los giros correspondientes a subsidios fueron realizados por la Alcaldía Municipal de Santa Rosalía, con desembolso de los recursos apropiados en el Fondo de Solidaridad y Redistribución de Ingresos para cada uno de los servicios, como se detalla a continuación:

PERIODO	CONCEPTO	VALOR	FECHA DE PAGO
Servicio de Acueducto			
Diciembre 2020	Subsidios SGP - APSB. Servicio de acueducto.	\$12.486.760,00	01/02/2021
Enero 2021	Subsidios SGP - APSB. Servicio de acueducto.	\$12.374.120,00	05/03/2021
Febrero 2021	Subsidios SGP - APSB. Servicio de acueducto.	\$13.541.120,00	05/04/2021
Marzo 2021	Subsidios SGP - APSB. Servicio de acueducto.	\$13.585.360,00	23/04/2021
Abril 2021	Subsidios SGP - APSB. Servicio de acueducto.	\$13.429.420,00	14/05/2021
Mayo 2021	Subsidios SGP - APSB. Servicio de acueducto.	\$13.516.260,00	29/06/2021
Junio 2021	Subsidios SGP - APSB. Servicio de acueducto.	\$13.563.100,00	09/07/2021
Julio 2021	Subsidios SGP - APSB. Servicio de acueducto.	\$13.259.580,00	10/08/2021
Agosto 2021	Subsidios SGP - APSB. Servicio de acueducto.	\$13.670.500,00	22/09/2021
Septiembre 2021	Subsidios SGP - APSB. Servicio de acueducto.	\$13.747.280,00	27/10/2021
Octubre 2021	Subsidios SGP - APSB. Servicio de acueducto.	\$13.874.500,00	24/11/2021

CUENTA DE COBRO

NUMERO: 005-2022
FECHA: 05 de mayo de 2022

ALCALDIA MUNICIPAL
NIT. 800103318-1

DEBE A:

ADMINISTRACIÓN PÚBLICA COOPERATIVA DE SERVICIOS PUBLICOS DE SANTA ROSALÍA
"AGUAS DE ROSALÍA AAA ESP"
NIT. 900.287.997-9

Por concepto de subsidios otorgados para los servicios públicos domiciliarios de Acueducto y Aseo de los estratos favorecidos (estrato 1 y 2), correspondiente al periodo del 31 de marzo al 29 de abril del 2022

ITEM	DESCRIPCIÓN	VALOR
1	Acueducto	14.092.560
2	Aseo	4.668.526
VALOR TOTAL		18.761.086

El pago de la presente obligación podrá realizarse efectivo o cheque en oficina principal o mediante consignación en la cuenta Corriente No.385200000409 en el Banco Agrario de Colombia, a nombre de AGUAS DE ROSALÍA AAA.

YEISON ANDRÉS GUTIERREZ BEJARANO
Gerente "Aguas de Rosalía ESP"

Cra. 7 No. 5-14 Centro (Palacio Municipal).
Email: aguosrosaliaaaa@gmail.com Celular: 3138921863
AGUAS DE ROSALIA ESP
"El agua es fuente de vida"

Fuente: AGUAS DE ROSALÍA E.S.P.

Adicionalmente, el prestador entregó los extractos bancarios donde se evidencian las transferencias realizadas por el prestador por concepto de subsidios para los meses de marzo y abril del año 2022, así:



Tabla 31 PQR 2020, 2021 y lo corrido de 2022

Vigencia	Causal	Cantidad de PQR
2020	116 Estrato incorrecto	1
	134 Inconformidad con el servicio a usuarios	1
	207 Cambio de medidor o equipo de medida	1
	303 Interrupciones en la prestación del servicio	15
	316 Estado de la infraestructura	14
	401 Falla en la conexión del servicio	3
	403 Instalación de instrumento de medida	2
	9 Otras solicitudes	1
Total 2020		38
2021	102 Inconformidad con la medición del consumo	1
	103 cobros inoportunos	1
	116 Estrato incorrecto	4
	126 lectura incorrecta	4
	134 Inconformidad con el servicio a usuarios	1
	2 Alto consumo	1
	204 servicios especiales	1
	316 Estado de la infraestructura	7
	401 Falla en la conexión del servicio	5
402 no conexión del servicio	2	
Total 2021		27
2022	Inconformidad con el aforo	11
	105 cobros por servicios no prestados	1
	126 lectura incorrecta	1
	305 negativa de prestación de un servicio	1
	401 falla en la conexión de un servicio	2
	9 otras solicitudes	7
Total 2022		23
Total vigencias 2020, 2021 y 2022		88

Fuente: AGUAS DE ROSALÍA E.S.P - visita técnica junio de 2022.

Sin embargo, es preciso indicar que las anteriores PQR corresponden al acumulado de los servicios, ya que el programa no le permite detallar por servicio, aun así, el prestador señala que en su gran mayoría pertenecen al servicio de acueducto. Frente a las acciones empresariales para disminuir las reclamaciones, el prestador se comprometió a remitir las mismas, sin embargo, no se pronunció en los tiempos establecidos.

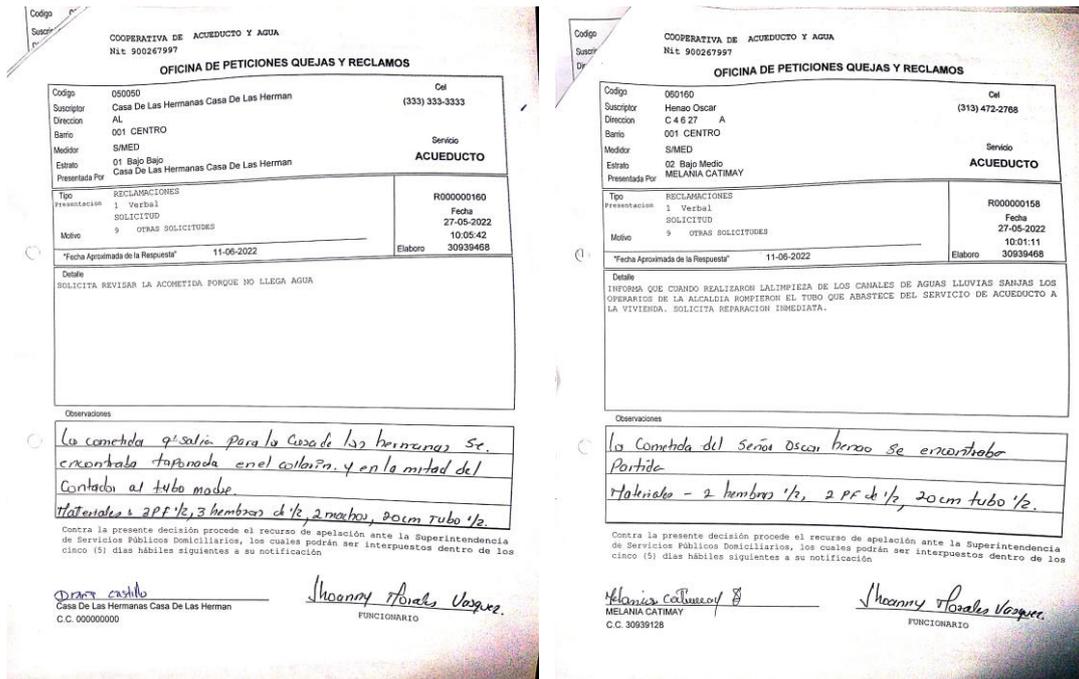
De otra parte, el prestador no cuenta con formatos prediseñados para la atención de PQR, toda vez que el software de facturación GALAXSO le permite generar las diferentes solicitudes que se reciben, quedando registradas en el sistema.

4.4.4.6.1 Expedientes PQR

El prestador entregó copia de los expedientes de algunas PQR desde la vigencia 2020 a lo corrido del año 2022, con el propósito de verificar la respuesta y el trámite realizado para las PQR radicadas por sus usuarios.

Por lo cual se procedió a verificar los expedientes de PQR entregados durante la visita, encontrando que en los mismos se evidencia atención a las PQR, adicionalmente, durante la revisión se observó la remisión de la PQR en ocasiones junto con la factura o adjuntos, así como las acciones por parte del prestador y la notificación al usuario:

Imagen 18 Expedientes PQR



COOPERATIVA DE ACUEDUCTO Y AGUA NIt. 900267997		OFICINA DE PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS	
Código	050050	Cel	(333) 333-3333
Suscriptor	Casa De Las Hermanas Casa De Las Herman		
Dirección	AL		
Barrio	001 CENTRO		
Medidor	SIMED	Servicio	ACUEDUCTO
Entrato	01 Bajo Bajo Casa De Las Hermanas Casa De Las Herman		
Presentada Por			
Tipo	RECLAMACIONES	R000000160	
Presentación	1 Verbal	Fecha	27-05-2022
Motivo	9 OTRAS SOLICITUDES	Elaboro	10:05:42
"Fecha Aproximada de la Respuesta"	11-06-2022	Elaboro	30939468
Detalle SOLICITA REVISAR LA ACOMETIDA PORQUE NO LLEGA AGUA			
Observaciones <i>La acometida q' sale para la casa de las hermanas se encuentra tapada en el collarín y en la mitad del Cantado al tubo madre. Materiales a 2 P 1/2, 3 hembra 1/2, 2 machos, 20cm tubo 1/2.</i>			
Contra la presente decisión procede el recurso de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, los cuales podrán ser interpuestos dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su notificación.			
Diana Castillo Casa De Las Hermanas Casa De Las Herman C.C. 00000000		Johnny Rosales Vasquez FUNCIONARIO	

COOPERATIVA DE ACUEDUCTO Y AGUA NIt. 900267997		OFICINA DE PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS	
Código	050160	Cel	(313) 472-2768
Suscriptor	Hincapié Oscar		
Dirección	C 4 6 27 A		
Barrio	001 CENTRO		
Medidor	SIMED	Servicio	ACUEDUCTO
Entrato	02 Bajo Medio MELANIA CATIMAY		
Presentada Por			
Tipo	RECLAMACIONES	R000000158	
Presentación	1 Verbal	Fecha	27-05-2022
Motivo	9 OTRAS SOLICITUDES	Elaboro	10:01:11
"Fecha Aproximada de la Respuesta"	11-06-2022	Elaboro	30939468
Detalle INFORMA QUE CUANDO REALIZAMOS LA LIMPIEZA DE LOS CANALES DE AGUAS LLUVIAS SANJAS LOS OPERARIOS DE LA ALCALDIA ROMPIERON EL TUBO QUE ABASTECE DEL SERVICIO DE ACUEDUCTO A LA VIVIENDA. SOLICITA REPARACION INMEDIATA.			
Observaciones <i>La Cometa del Señor Oscar Hincapié se encontraba Partida. Materiales - 2 hembra 1/2, 2 P 1/2, 20cm tubo 1/2.</i>			
Contra la presente decisión procede el recurso de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, los cuales podrán ser interpuestos dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su notificación.			
Melania Catimay MELANIA CATIMAY C.C. 30939128		Johnny Rosales Vasquez FUNCIONARIO	

Fuente: AGUAS DE ROSALÍA E.S.P. - visita técnica junio de 2022

Durante la visita se logró verificar en la oficina las carpetas con las copias de los expedientes de las PQR.

Es preciso indicar que el prestador debe contar con la documentación adecuada de esta información, la cual debe incluir entre otros la descripción de las causales de reclamación presentadas por sus usuarios conforme lo dispuesto en el anexo de la Resolución SSPD No. 20188000076635 del 22 de junio de 2018 en la que se encuentra la agrupación de las causales, la descripción de las mismas y el código de la causal.

Por otro lado, se procedió a verificar el cargue al SUI de los formatos de reclamaciones 2020, 2021 y 2022, encontrando que los mismos se encuentran en estado pendiente, por lo cual se evidencia incumplimiento del prestador por el no reporte.

4.4.4.7 Estratificación Socioeconómica

El prestador entrega en PDF el decreto de estratificación No 018 del 30 de agosto de 2004 mediante el cual se adopta la estratificación socioeconómica de la cabecera municipal de Santa Rosalía y la inspección de Guacacías, Vichada, así como el resultado de la metodología y el Decreto No 034 del 30 de mayo de 2011, mediante el cual se adopta la estratificación de las fincas y viviendas dispersas, localizadas en la zona rural del municipio.

Sin embargo, el prestador desconoce si se encuentra realizando la aplicación de la estratificación adoptada por la alcaldía municipal de Santa Rosalía, Vichada, mediante los citados decretos; manifiesta que la actual administración inicio actividades en enero de 2022 y se encuentra realizando las actividades en lo que dejo la anterior administración en el sistema, adicionalmente, indica que no existió empalme con la administración saliente.

Es preciso recordar que es deber de las empresas prestadoras de servicios públicos aplicar la estratificación adoptada por los entes territoriales para las áreas urbanas y rurales.

4.4.4.7.1 Participación en el Comité Permanente de Estratificación (CPE)

AGUAS DE ROSALÍA E.S.P. informa que a la fecha no se tiene conocimiento de la realización de reuniones al respecto, adicionalmente, entrega copia del Decreto 019 del 30 de agosto de 2004 mediante el cual se conforma el CPE socioeconómico en el municipio de Santa Rosalía, Vichada, único documento que reposa en la oficina en relación a la participación en el CPE.

El prestador informa que a la fecha no han sido invitados a los comités de estatificación por parte del municipio en caso de haberse realizado.

4.4.5 Aspectos Tarifarios

El prestador se clasifica como *MENOR O IGUAL A 2500 USUARIOS* en el RUPS, tal y como se detalla en la siguiente imagen:

Imagen 19 Clasificación RUPS



Administración Pública Cooperativa de Servicios Públicos de Santa Rosalía E.S.P.		
Servicios y actividades		
Servicio	No. de suscriptores	Clasificación
ACUEDUCTO	MENOR O IGUAL A 2500 USUARIOS	MENOR O IGUAL A 2500 USUARIOS

Fuente: SUI

En ese sentido, el prestador se encuentra en el ámbito de aplicación establecido en el artículo 2.1.1.1.1 de la Resolución CRA 943 de 2021. Por tanto, tiene la obligación de dar aplicación a la metodología tarifaria expedida por la CRA en la resolución *Ibíd.*

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.

No obstante, tal como se identifica en el acta de visita del 14 al 16 de junio de 2022, el prestador informó "(...) *no contar con estudio de costos y tarifas de acuerdo con las Resoluciones CRA 825 de 2017 y 844 de 2018, así como tampoco acto de aprobación de las tarifas que se cobran actualmente (...)*".

Al respecto, se precisa que el régimen tarifario en los servicios públicos está compuesto por reglas relativas a procedimientos, metodologías, fórmulas, estructuras, estratos, facturación, opciones, valores y, en general, todos los aspectos que determinan el cobro de las tarifas¹³. A su vez, está orientado por los criterios de eficiencia económica, neutralidad, solidaridad, redistribución, suficiencia financiera, simplicidad y transparencia¹⁴.

Por tanto, los prestadores de servicios públicos domiciliarios deben ceñirse a las fórmulas que defina periódicamente la respectiva comisión para fijar sus tarifas¹⁵.

De acuerdo con lo anterior, el título 1, parte 1 del libro 2 de la Resolución CRA 943 de 2021 estableció la metodología tarifaria para las personas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado que atiendan hasta 5000 suscriptores en el área urbana y aquellas que presten el servicio en el área rural independientemente del número de suscriptores que atiendan.

Asimismo, el artículo 2.1.1.1.6.4 de la resolución ibídem indica que *“Las tarifas resultantes de la aplicación de la metodología contenida en la presente resolución, comenzarán a aplicarse a más tardar el primero (1°) de enero de 2019, fecha hasta la cual las personas prestadoras que se encuentren en operación, podrán seguir aplicando las últimas tarifas aprobadas por su entidad tarifaria local.”*

Así las cosas, si el prestador a la fecha no aplicó la metodología señalada, presuntamente incumplió ampliamente los términos establecidos en el artículo 2.1.1.1.6.4 de la resolución precitada. Así mismo, presumiblemente incumplió el régimen tarifario de las empresas de servicios públicos establecido en el título VI de la Ley 142 de 1994.

4.4.6 Calidad y reporte de la información al SUI

4.4.6.1 Actualizaciones de RUPS

La Superintendencia profirió la Resolución SSPD 20181000120515 del 25 de septiembre de 2018, que derogó la Resolución SSPD 20151300047005 del 7 de octubre de 2015, la cual dispone que los prestadores de los servicios públicos deben actualizar la información del RUPS una vez al año con la siguiente periodicidad:

¹³ Artículo 86, Ley 142 de 1994.

¹⁴ Artículo 87, Ley 142 de 1994.

¹⁵ Artículo 88, Ley 142 de 1994.

Tabla 32. Periodicidad de Actualización

Distribución según último dígito del ID	Periodos para realizar la actualización
Prestadores cuyo ID termine en 0 y 4	Hasta el 28 de febrero
Prestadores cuyo ID termine en 5 y 9	Hasta el 30 de marzo

Fuente: Resolución SSPD 20181000120515 del 25 de septiembre de 2018

De acuerdo con lo anterior, se observa que para la actualización del RUPS, el prestador AGUAS DE ROSALÍA E.S.P. tiene fecha límite hasta el 30 de marzo de cada año. Una vez verificada la información del referido sistema, se evidenció que el prestador no cuenta con actualización aprobada para la vigencia 2022, tal como observa a continuación.

Imagen 20 Actualizaciones RUPS del prestador

Resultados de la consulta										
#	Id Empresa	Empresa	Motivo	Estado	Quien Revisa	No. de imprimible	Fecha de imprimible	Número de Radicado ORFEO	Fecha de Radicado ORFEO	Acciones
1	22639	ADMINISTRACION PUBLICA COOPERATIVA DE SERVICIOS PUBLICOS DE SANTA ROSALIA E.S.P	INSCRIPCION	RECHAZADA		2010222639160778	08/02/2010			 
2	22639	ADMINISTRACION PUBLICA COOPERATIVA DE SERVICIOS PUBLICOS DE SANTA ROSALIA E.S.P	ACTUALIZACION	CERTIFICADA		2010622639179531	21/06/2010			 
3	22639	ADMINISTRACION PUBLICA COOPERATIVA DE SERVICIOS PUBLICOS DE SANTA ROSALIA E.S.P	ACTUALIZACION	RECHAZADA		2012722639254006	05/07/2012			 
4	22639	ADMINISTRACION PUBLICA COOPERATIVA DE SERVICIOS PUBLICOS DE SANTA ROSALIA E.S.P	ACTUALIZACION	CERTIFICADA		2013522639293364	27/05/2013			 
5	22639	ADMINISTRACION PUBLICA COOPERATIVA DE SERVICIOS PUBLICOS DE SANTA ROSALIA E.S.P	ACTUALIZACION	RECHAZADA	DAAA_JMMORA	20161122639324197	23/11/2016	20175290264542	18/04/2017	  
6	22639	ADMINISTRACION PUBLICA COOPERATIVA DE SERVICIOS PUBLICOS DE SANTA ROSALIA E.S.P	ACTUALIZACION	CERTIFICADA		2017722639361212	10/07/2017	20175290528542	11/07/2017	  
7	22639	ADMINISTRACION PUBLICA COOPERATIVA DE SERVICIOS PUBLICOS DE SANTA ROSALIA E.S.P	ACTUALIZACION	RECHAZADA	DAAA_EMESA	2018322639363971	07/03/2018	20185290255872	23/03/2018	  
8	22639	ADMINISTRACION PUBLICA COOPERATIVA DE SERVICIOS PUBLICOS DE SANTA ROSALIA E.S.P	ACTUALIZACION	RECHAZADA	DAAA_EMESA	2018922639368231	20/09/2018	20185291152712	06/10/2018	  
9	22639	ADMINISTRACION PUBLICA COOPERATIVA DE SERVICIOS PUBLICOS DE SANTA ROSALIA E.S.P	ACTUALIZACION	CERTIFICADA		2019422639371807	25/04/2019	20195290406542	26/04/2019	  
10	22639	ADMINISTRACION PUBLICA COOPERATIVA DE SERVICIOS PUBLICOS DE SANTA ROSALIA E.S.P	ACTUALIZACION	CERTIFICADA		2020922639381739	03/09/2020	20205292496692	01/12/2020	  
11	22639	ADMINISTRACION PUBLICA COOPERATIVA DE SERVICIOS PUBLICOS DE SANTA ROSALIA E.S.P	ACTUALIZACION	CERTIFICADA		20201222639385923	29/12/2020	20205292672232	29/12/2020	  
12	22639	ADMINISTRACION PUBLICA COOPERATIVA DE SERVICIOS PUBLICOS DE SANTA ROSALIA E.S.P	ACTUALIZACION	CERTIFICADA		2021322639389134	04/03/2021			  

2019 - Desarrollado por Grupo SUI, Oficina de Informática, Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

Fuente: SUI - Consulta realizada el 24/06/2022

4.4.6.2 Estado de Cargue al SUI por parte del prestador

Una vez verificado el estado de reporte de cargue de información al SUI de esta entidad, por parte del prestador, a corte 24 de junio de 2022, se observó que tiene solo un 43% de cargue total de información, representado en 2239 reportes pendientes.

Tabla 33. Estado de cargue de información al SUI

Año	Número de reportes Pendientes	Número de reportes Radicados	Porcentaje De Cargue
2006	1	1	50 %
2009	22	113	83 %
2010	31	342	91 %
2011	62	349	84 %
2012	262	131	33 %
2013	239	100	29 %



Año	Número de reportes Pendientes	Número de reportes Radicados	Porcentaje De Cargue
2014	181	68	27 %
2015	154	98	38 %
2016	156	163	51 %
2017	121	159	56 %
2018	145	109	42 %
2019	217	47	17 %
2020	254	17	6 %
2021	265	4	1 %
2022	129	0	0 %
TOTAL	2239	1701	43 %

Fuente: SUI – Estado de reporte de Información Prestadores SSPD¹⁶ - Consulta realizada el 24/06/2022

Tabla 34. Reportes pendientes por tópico últimas vigencias

Tópico	Estado	2006 al 2017	2018	2019	2020	2021	2022	Total General
Administrativo	Certificado			2			2	2
	Certificado No Aplica						0	0
	Pendiente	6	2	2	10	11	25	25
Total Administrativo		6	2		10	11		23
Administrativo y Financiero	Certificado	3	3	1	3		7	7
	Certificado No Aplica	11		6	6	4	16	16
	Pendiente	25	6	3	1	4	16	16
Total Administrativo y Financiero		39	9	10	10	8	2	39
Comercial y de Gestión	Certificado	185	41	13	5		59	59
	Certificado No Aplica	2	1				1	1
	Pendiente	296	90	126	132	137	540	540
Total Comercial y de Gestión		483	132	139	137	137	55	600
Contribuciones 2016	Certificado	1					0	0
Total Contribuciones 2016		1						0
Generalidades-Riesgos	Certificado						0	0
	Pendiente	6	2	2	2	2	9	9
Total Generalidades-Riesgos		6	2	2	2	2	1	9
NSC	Certificado	2	1	1	1	1	4	4
Total NSC		2	1	1	1	1		4
Nuevo Marco Tarifario AA	en Edición				1		1	1

¹⁶ Ibídem

Tópico	Estado	2006 al 2017	2018	2019	2020	2021	2022	Total General
Total Nuevo Marco Tarifario AA					1			1
Nuevos Marcos Normativos	Certificado	1	1				1	1
	Pendiente	1		1	1	1	3	3
Total Nuevos Marcos Normativos		2	1	1	1	1		4
Riesgos Acueducto	Certificado	26	9	6	1		16	16
	Pendiente	1	6	9	14	15	52	52
Total Riesgos Acueducto		27	15	15	15	15	8	68
Técnico operativo	Certificado	95	28	13	1		42	42
	Certificado No Aplica	48	11				11	11
	Pendiente	93	37	66	78	79	291	291
Total técnico operativo		236	76	79	79	79	31	344
Tarifario	Pendiente		1				1	1
Total tarifario			1					1
Total general		802	239	247	256	254	97	2190

Fuente: SUI – Estado de reporte de Información Prestadores SSPD¹⁷ - Consulta realizada el 24/06/2022

Por lo anterior, se evidencian formatos y formularios en estado pendiente de cargue, así las cosas, se observa incumplimiento del prestador frente a la Resolución compilatoria SSPD 20101300048765 de 2010 y normas complementarias, es preciso recalcar que al no contar con esta información la SSPD se ve limitada en el cumplimiento de sus funciones de Inspección, Vigilancia y Control.

Adicionalmente es importante mencionar que verificado el SUI se encuentran formatos y formularios que fueron certificados bajo la opción de “Certificado no aplica”, situación que no ha sido sustentada por el prestador.

4.4.7 Acciones de la SSPD

Tabla 35. Comunicaciones con el prestador

Radicado	Fecha	Tema
20204020041201	13/04/2020	Solicitud de actualización en el registro único de prestadores de servicios públicos - RUPS
20204250014131	28/04/2020	Comunicación Externa
20204300295521	07/05/2020	Solicitud aplicación de la Ley 2013 de 2019.
20204200312971	12/05/2020	Solicitud información respecto de la medición y facturación de los consumos a partir de la declaratoria de emergencia sanitaria Decretada por el Gobierno Nacional.
20204300464221	08/06/2020	Solicitud de información respecto de la medición y facturación del servicio público de aseo a partir de la declaratoria de emergencia sanitaria Decretada por el Gobierno Nacional.

¹⁷ Ibidem

Radicado	Fecha	Tema
20204300490861	10/06/2020	Solicitud de información respecto de la medición y facturación del servicio público de aseo a partir de la declaratoria de emergencia sanitaria Decretada por el Gobierno Nacional.
20204200563811	26/06/2020	Requisitos para solicitudes de reversión de información por parte de los prestadores de servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo.
20204300614551	01/07/2020	Aspectos que deben tener en cuenta los prestadores del servicio público de aseo al momento de solicitar una reversión de información en el SUI.
20204300644591	08/07/2020	Aplicación del nuevo régimen tarifario para el servicio público de aseo conforme a lo establecido en la Resolución CRA 853 de 2018.
20204200772711	06/08/2020	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.
20204020134791	10/09/2020	Reporte al SUI Formato Facturación Acueducto y Alcantarillado.
20204300934051	23/09/2020	Solicitud reporte del Plan de Emergencia y Contingencia-PEC al SUI del servicio público de aseo.
20204300942451	24/09/2020	Solicitud reporte del Plan de Emergencia y Contingencia-PEC al SUI del servicio público de aseo.
20204301003041	05/10/2020	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 SUI.
20204020270081	15/12/2020	Requerimiento reporte Formato Facturación Acueducto y Alcantarillado.
20204020279821	15/12/2020	Requerimiento reporte Formato Facturación Acueducto y Alcantarillado.
20204250047591	16/12/2020	Requerimiento de Reporte de Información Financiera NIF.
20204020293681	22/12/2020	Solicitud de actualización Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos – RUPS 4105
20204020299861	22/12/2020	Solicitud de actualización Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos – RUPS 4105

5 HALLAZGOS:

Criterio	Condición evaluada	Evidencia / soporte	Estado de cumplimiento
Control Interno	Ley 87 de 1993	Informe de control interno Financiero.	NO CUMPLE
Certificación en competencias laborales	Artículo 7 de la Resolución 1076 del 2003 modificada por la Resolución 1570 de 2004.	Certificados en competencias laborales.	NO CUMPLE
Convergencia Normas de Información Financiera – NIF	Resolución 414 del 2014.	Cuenta con convergencia NIF, pero no tiene el reporte de información.	NO CUMPLE
Reportes financieros NIF vigencia 2019 - 2020	Resolución SSPD No. 20191000006825 del 18 de marzo del 2019, la Resolución SSPD No. 20201000055775 del 3 de diciembre del 2021y la Resolución SSPD No.	Reporte de información bajo Grupo 3, no es acorde al grupo definitivo de clasificación de la APC.	NO CUMPLE



Critero	Condición evaluada	Evidencia / soporte	Estado de cumplimiento
	20211000016645 del 9 de abril del 2021 modificada por la Resolución SSPD No. 20211000171855 del 21 de mayo del 2021.		
Catastro de redes de acueducto actualizado	Artículo 42 de la Resolución 330 de 2017.	Información recopilada durante la visita de inspección realizada del 14 al 16 de junio de 2022.	NO CUMPLE
Macromedición	Artículo 86 de la Resolución 1096 de 2000.	Información recopilada durante la visita de inspección realizada del 14 al 16 de junio de 2022.	NO CUMPLE
Medición de presión en red y presión suministrada por encima de 15 m.c.a.	CCU	Información recopilada durante la visita de inspección realizada del 14 al 16 de junio de 2022.	NO CUMPLE
Continuidad en la oferta del servicio de acueducto	Artículo 18 de la Resolución 2115 de 2007.	Información recopilada durante la visita de inspección realizada del 14 al 16 de junio de 2022.	NO CUMPLE
Micromedición superior al 95%	Artículo 146 de la Ley 142 de 1994.	Información recopilada durante la visita de inspección realizada del 14 al 16 de junio de 2022.	NO CUMPLE
Actas de concertación y materialización de puntos de muestreo actualizadas	Artículos 5 y 7 de la Resolución 811 de 2008.	Información recopilada durante la visita de inspección realizada del 14 al 16 de junio de 2022.	NO CUMPLE
IRCA menor a 5%	Artículo 15 de la Resolución 2115 de 2007.	Sistema de información para la Vigilancia en el Laboratorio Nacional de Referencia (SIVILAB).	NO CUMPLE
Control de la calidad del agua para consumo humano en la red de distribución	Artículos 21 y 22 la Resolución 2115 de 2007.	Sistema Único de Información (SUI).	NO CUMPLE
Reporte del Plan de emergencia y contingencia para los servicios públicos de acueducto y alcantarillado	Resolución Compileria SSPD No. 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010.	Información recopilada durante la visita de inspección realizada del 14 al 16 de junio de 2022.	NO CUMPLE
Contar con manuales de operación disponibles para los operadores de los sistemas de acueducto	Artículo 199 de la Resolución 1096 de 200.	Información recopilada durante la visita de inspección realizada del 14 al 16 de junio de 2022.	NO CUMPLE
CCU	Obtener el concepto de legalidad del CCU de Acueducto.	Información recopilada durante la visita de inspección realizada los días 14 al 16 de junio de 2022 (acta de visita anexa al radicado SSPD No. 20224253080031 de 10 de junio de 2021).	NO CUMPLE
Socialización del CCU	Evidencias de publicación del CCU a sus suscriptores.	Información recopilada durante la visita de inspección realizada los días 14 al 16 de junio de 2022 (acta de visita anexa al radicado SSPD No. 20224253080031 de 10 de junio de 2021).	NO CUMPLE

Critero	Condición evaluada	Evidencia / soporte	Estado de cumplimiento
Requisitos mínimos de las facturas	Cumplimiento de lo establecido en el CCU y la resolución CRA 873 de 2019.	Información recopilada durante la visita de inspección realizada los días 14 al 16 de junio de 2022 (acta de visita anexa al radicado SSPD No. 20224253080031 de 10 de junio de 2021).	NO CUMPLE
Aplicación de la metodología tarifaria vigente	Artículo 2.1.1.1.6.4 de la Resolución CRA 943 de 2021.	Información recopilada durante la visita de inspección realizada el 14,15 y 16 de junio de 2022.	NO CUMPLE
RUPS	El prestador no ha realizado actualización de RUPS del año 2022.	Consulta SUI.	NO CUMPLE
Reporte SUI – Técnico operativo	Reporte de los formatos técnico operativos al SUI	<ul style="list-style-type: none"> - Registro de Fuentes 2009 - Registro de sistemas de potabilización 2009 - Redes sistema de acueducto 2020 y 2021 - Continuidad en la oferta del servicio de Acueducto. - Medición de Presión Sectores Hidráulicos. - Acta de recibo a conformidad de la materialización de los puntos de muestreo en red de distribución Rango 1 (Pdf O Tiff). - Actas de toma de muestras concertadas para características no obligatorias Rango 1. - Actas de toma de muestras concertadas para características básicas Rango 1. - Calidad actas de concertación puntos de muestreo Rango 1. - Acta de recibo a conformidad de la materialización de los puntos de muestreo en red de distribución Rango 1. - Calidad agua características básicas Rango 1 2020, 2021. - Características especiales- Rango 1 2020, 2021. - Características no obligatorias - Rango 1 2020, 2021. - PEC. - Cuestionario registro de eventos - servicio de acueducto 2020, 2021. 	NO CUMPLE
Reporte SUI – Comercial	Reporte de los formatos comerciales al SUI	<ul style="list-style-type: none"> - Suscriptores 2020, 2021 y 2022. - Factura PDF acueducto. - Facturación. - Reclamaciones. 	NO CUMPLE
Calidad de la información reportada en SUI	Consistencia de la información reportada en el SUI con la información entregada en visita.	CCU.	NO CUMPLE
Reporte SUI	El prestador no ha realizado el reporte de información al SUI,	Consulta SUI.	NO CUMPLE

 Superservicios Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios	INFORME DE VIGILANCIA O INSPECCIÓN ESPECIAL, DETALLADA O CONCRETA	
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------

Criterio	Condición evaluada	Evidencia / soporte	Estado de cumplimiento
	cargue del 43%, pendientes 2239 formatos y formularios.		

6 ACCIONES CORRECTIVAS DEFINIDAS:

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

7 CONCLUSIONES:

7.1 Aspectos Administrativos

- AGUAS DE ROSALÍA E.S.P. no cuenta con un sistema de control interno implementado, de esta manera se concluye que presuntamente el prestador incumple con lo establecido en la Ley 87 de 1993.
- 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, ya que no cuenta con las certificaciones en competencia laborales de todos sus colaboradores.
- AGUAS DE ROSALÍA E.S.P., deberá dar claridad de las inconsistencias e incumplimientos a nivel asociativo y patrimonial evidenciados en el presente informe.

7.2 Aspectos Financieros

- El prestador deberá realizar el análisis para definir el grupo de clasificación al que corresponda y generar una armonía en la información que está adscrita en la Cámara de Comercio y en el formulario de clasificación reportado a la SSPD, junto con la clasificación generada por la CGN; adicionalmente, la APC deberá proceder al proceso de reversión de información ante esta SSPD, atendiendo los requisitos establecidos en la Resolución No. 20171000204125 del 18 de octubre de 2017 para el éxito del proceso; lo anterior con el fin de que se realicen las correcciones frente a la clasificación y posterior proceso de reporte de información.
- Se evidenció que el prestador no cuenta con la calidad en la información, respecto a la medición, reconocimiento y revelación en los estados financieros, por lo tanto, AGUAS DE ROSALÍA E.S.P., debe realizar una nueva evaluación de la forma en que se está realizando la presentación de los mismos y atenderla de acuerdo a la exigencia de la norma según el grupo de clasificación NIF al que corresponda.
- La fiabilidad se describe, como atributo fundamental que hacen útil a la información financiera de propósito general dentro de los procesos de toma de decisión para los usuarios, por lo tanto, desde el punto de vista profesional, no se consideró útil la información para realizar una estimación del indicador IUS, considerando que el resultado que derivaría del mismo no reflejará el riesgo correcto frente a la sostenibilidad financiera de la empresa, por lo que se concluye que hasta que el prestador corrija los errores que se evidenciaron en esta

evaluación, se reconocerá el indicador en riesgo alto, por ausencia de criterios para su estimación.

7.3 Aspectos Técnicos operativos.

- El área de prestación de AGUAS DE ROSALÍA E.S.P. corresponde al 87% del perímetro urbano del municipio de Santa Rosalía, Vichada.
- El prestador no cuenta con catastro de redes de acueducto actualizado, es pertinente que aplique lo establecido en el artículo 42 de la Resolución 330 de 2017.
- El prestador no cuenta con manuales actualizados para la operación y mantenimiento del sistema de acueducto que incluya la limpieza, purga y mantenimiento a disposición del personal operativo, de las redes de aducción y distribución, acorde con la infraestructura que actualmente posee.
- El prestador no cuenta sistemas de macromedición instalados en ninguno de los módulos del sistema de acueducto, incumpliendo lo establecido en artículo 73 de la Resolución MVCT 330 de 2017.
- Al no contar con instrumentos de macromedición en operación, el prestador no cuenta con el registro de caudales de producción de agua potable a la salida del sistema de tratamiento. Lo anterior impide el cálculo adecuado del Índice de Agua No Contabilizada (IANC).
- El prestador no realiza control de presiones en puntos de la red de distribución, incumpliendo lo estipulado en la Resolución 1096 de IN-F-003 V.2 Página 101 de 104 2000, Resolución 330 de 2017 y lo estipulado en el CCU.
- De acuerdo con la información recolectada en la visita, el prestador está suministrando 10 horas/día el servicio de acueducto, de manera sectorizada, con algunas suspensiones asociadas lavado de tanques o módulos del sistema de potabilización, sin embargo, no lleva reporte o registro documental de la continuidad y suspensiones del servicio para la vigencia 2021 y lo corrido del 2022, conforme a lo establecido en la Resolución 2115 de 2007.
- Acorde con lo establecido en el cuadro número 9 del artículo 18 de la Resolución 2115 de 2007, la continuidad en la que AGUAS DE ROSALÍA E.S.P. presta el servicio público de acueducto se clasifica como insuficiente (Entre 0 y 10 horas/día).
- A pesar de que se determinó que la capacidad actual del sistema de tratamiento de agua potable es suficiente para abastecer la demanda actual y futura de la población. El no realizar control adecuado de las pérdidas del agua o mantenerlas pérdidas inferiores al 30% puede generar inconvenientes futuros de continuidad en la prestación del servicio de acueducto en el centro urbano del municipio.
- El prestador no cuenta con las actas de materialización y recibo de conformidad de los puntos de muestreo actualizadas, incumpliendo con lo establecido en la Resolución 811 de 2008.
- De acuerdo con la información reportada por la autoridad sanitaria al Sistema de información para la Vigilancia en el Laboratorio Nacional de Referencia (SIVILAB), durante el año 2021, distribuyó agua con IRCA clasificado como RIESGO MEDIO, de igual forma, para lo corrido

del 2022 se reportó que para el mes de enero se distribuyó agua con IRCA clasificado como RIESGO BAJO, es decir suministro agua no apta para consumo humano, incumpliendo con lo establecido en la Resolución 2115 de 2007.

- De acuerdo con la información recolectada en la visita, el prestador realiza el control de la calidad del agua para consumo humano en la red de distribución. Sin embargo, no realizó el cargue de información correspondiente al SUI, respecto al formatos relacionados con el control de la calidad del agua.
- Al no contar con instrumentos de medición de parámetros o laboratorio para dichos procesos, el prestador no puede garantizar un adecuado control de los insumos que se aplican para el proceso de potabilización del agua, así como la calidad del agua que suministra a la comunidad.
- El prestador no cuenta con Plan de Emergencia y Contingencia (PEC) para el servicio público de acueducto actualizado para las vigencias 2021 y 2022, sin embargo, luego de la verificación del SUI solo se ha cargado el documento para el servicio público de aseo para el año 2020.
- El prestador no cuenta con mapa de riesgos de calidad del agua, acorde con lo establecido en la Resolución 4716 de 2010.

7.4 Aspectos Comerciales

- El prestador maneja un software de información comercial denominado “GALAXSO” el cual contiene diferentes módulos dentro de los cuales se encuentran: registro, modificación de información de los usuarios, novedades de facturación, impresión de facturas y copias, ingreso de pagos, abonos y acuerdos entre otros, sin embargo, el prestador desconoce el funcionamiento del mismo, lo cual dificulta el acceso y manejo de la información, el mismo de acuerdo a lo informado cuenta con información desde 2016.
- El prestador desconoce que tiene un CCU para el servicio de acueducto expedido en el año 2020, actualizado conforme a la Resolución CRA 873 de 2019, el cual no cuenta con anexo técnico ni concepto de legalidad, a su vez no cuenta con evidencias de publicación o socialización a sus usuarios, incumpliendo con el artículo 131 de la ley 142 de 1994.
- El prestador maneja un listado con los suscriptores generado por el software comercial, el cual es actualizado constantemente, sin embargo, este listado no es consistente con el número de suscriptores reales del prestador.
- Durante la visita se evidenció que el sistema “GALAXSO”, contiene la información de micromedición, suscriptores con y sin medidor, no obstante, la micromedición efectiva es del 8,83%, el prestador actualmente no está cumpliendo con las metas de micromedición establecidas en su CCU.
- AGUAS DE ROSALÍA E.S.P. actualmente no cumple con la totalidad de los requisitos mínimos de las facturas, establecidos en su CCU y en la Resolución CRA 873 de 2019.
- El prestador actualmente tiene establecidos rangos de consumos mayores a los establecidos en la Resolución CRA 750 de 2016, por lo cual se encuentra incumpliendo la citada resolución.

- De acuerdo a la información entregada por el prestador se evidencia que la eficiencia de recaudo ha ido mejorando, sin embargo, es muy bajo 13% y 18% para el año 2021 y lo corrido del año 2022, respectivamente, por lo cual debe establecer acciones con la finalidad de mejorar el recaudo.
- Una vez verificadas las facturas entregadas se logró evidenciar que el prestador se encuentra realizando una correcta aplicación de los factores de subsidios y contribuciones para sus suscriptores según lo establecido en el acuerdo municipal 010 de 2017, sin embargo, para la vigencia 2022 no cuenta con acuerdo municipal vigente.
- De acuerdo a los documentos entregados por AGUAS DE ROSALÍA E.S.P., el ente territorial se encuentra al día con los pagos por concepto de subsidios a corte de abril de 2022, el prestador realiza el cobro de los mismos de manera mensual.
- El prestador cuenta con un procedimiento para el trámite de peticiones, quejas y recursos, adicionalmente sus suscriptores pueden realizar cualquier petición de manera presencial en la oficina de servicios públicos en el Escuela Camilo Torres, Barrio Centro, con horario de atención al público de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 p.m. y de 2:00 pm a 5:00 p.m.
- AGUAS DE ROSALÍA E.S.P. se comprometió a remitir la relación de las acciones empresariales para disminuir las reclamaciones, sin embargo, no remitió la información solicitada en los tiempos establecidos.
- El prestador no cuenta con información detallada de las PQR por servicio, el sistema de información comercial genera un acumulado por los servicios prestados.
- Verificados los expedientes de PQR entregados en visita se evidenció que cada uno de ellos fue atendido por el prestador.
- El prestador debe contar con la información detallada de sus reclamaciones la cual debe la descripción de la causal de reclamación presentada por sus usuarios conforme lo dispuesto en el anexo de la Resolución SSPD No. 20188000076635 del 22 de junio de 2018 en la que se encuentran I) descripción de causales, y código, entre otros.
- El prestador desconoce si se encuentra aplicando la estratificación adoptada por la alcaldía municipal de Santa Rosalía, por lo cual es preciso recordar que es deber de las empresas prestadoras de servicios públicos, aplicar la estratificación adoptada por los entes territoriales para las áreas urbanas y rurales.
- AGUAS DE ROSALÍA E.S.P hace parte del comité permanente de estratificación del municipio, sin embargo, a la fecha no ha sido invitado a ninguna sesión.
- Verificado el cargue al SUI el prestador no ha reportado la información comercial, por lo cual se evidencia incumplimiento frente al reporte al SUI.

7.5 Aspectos Tarifarios

- El prestador no aplicó la metodología tarifaria establecida en el título 1, parte 1 del libro 2 de la Resolución CRA 943 de 2021.

7.6 Actualización RUPS Y Cargue al SUI.

- El prestador no ha realizado la actualización del RUPS para la vigencia 2022.
- El prestador tiene formatos y formularios pendientes por cargar en el SUI, por lo cual no se encuentra dando cumplimiento a la Resolución compilatoria SSPD 20101300048765 de 2010 y normas complementarias, es importante mencionar que la falta de los reportes al SUI limita las acciones de inspección, vigilancia y control de esta entidad.

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

9.1 Responsable general

James Copete Rios – Director Técnico de Gestión de Acueducto y Alcantarillado

9.2 Equipo de evaluación

Proyectó: Leydi Marcela Montoya Forero - Profesional Grupo de Pequeños Prestadores DTGAA
 Javier Eduardo Araújo Reyes – Contratista Grupo de Pequeños Prestadores DTGAA
 Juan Camilo Gómez Hernández - Profesional Grupo de Pequeños Prestadores DTGAA
 David Santiago Rivera Flórez – Profesional Grupo de Pequeños Prestadores DTGAA

Revisó: Viviana Hernández Duque – Coordinadora Grupo de pequeños Prestadores
 Laura Serrato Ruiz – Asesora Dirección Técnica de Gestión de Acueducto y Alcantarillado
 Alejandra Cajiao Manjarrez – Asesora Dirección Técnica de Acueducto y Alcantarillado

10 ANEXOS

- Acta de visita del 14 al 16 de junio de 2022, con la información recopilada en campo, anexa a la comunicación de visita radicado SSPD No. 20224253080031 del 10 de junio de 2022