

1 IDENTIFICADOR DEL PRESTADOR

- 1.1 Nombre o razón social: ACUAPATIOS S.A. E.S.P.
- 1.2 NIT: 830505604-8
- 1.3 ID (SUI - RUPS): 20641
- 1.4 Servicio Público Domiciliario (SPD) prestado objeto de la vigilancia o inspección: acueducto y alcantarillado
- 1.5 Actividad del SPD objeto de la vigilancia o inspección: estado de la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado en el área urbana del Municipio de Los Patios, Departamento de Norte de Santander, con las siguientes actividades por servicio:
- Acueducto: aducción, almacenamiento, captación, tratamiento, conducción, distribución y comercialización.
 - Alcantarillado: recolección, conducción de residuos líquidos, comercialización y disposición final.
- 1.6 Fecha de inicio de operación en la actividad a vigilar o inspeccionar: el prestador inició operación el 28 de febrero de 1999.

2 IDENTIFICACIÓN DE LA ACCIÓN DE VIGILANCIA E INSPECCIÓN REALIZADA

- 2.1 Año del programa al que pertenece la acción: 2023
- 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 ACUAPATIOS S.A. E.S.P. en la AV 0B # 21 - 98 - Blanco, del municipio de Cúcuta, Norte de Santander.

3 DELIMITACIÓN DEL MARCO DE EVALUACIÓN

- 3.1 Criterios evaluados: cumplimiento de la normativa aplicable para los prestadores de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, así:
- Ley 142 de 1994.
 - Resolución 2115 de 2007.
 - Resolución 811 de 2008.
 - Resolución 330 de 2017.
 - Resolución 154 de 2014.

- Resolución CRA 906 de 2019.
- Resolución CRA 750 de 2016.
- Resolución CRA 873 de 2019.
- Acuerdo de subsidios y contribuciones municipal vigente.
- Resolución CRA 151 de 2001.
- Resolución CRA 825 de 2017 y sus modificaciones.
- Resolución SSPD 20201000009605 de 19 de marzo de 2020.
- Resolución compilatoria SSPD No. 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010 y sus normas complementarias.
- Resolución SSPD 20181000120515 del 25 de septiembre de 2018.
- Contrato de condiciones uniformes del prestador.
- Marco temporal de evaluación: para el aspecto financiero vigencia 2022 y para los aspectos técnico-operativos, comerciales y tarifarios vigencia 2022 y los meses de enero a marzo del 2023.

3.2 Marco temporal de evaluación: vigencias 2021, 2022 para el componente financiero y 2022 y lo corrido de 2023 a corte de abril para los demás tópicos.

4 DESCRIPCIÓN DE LO DESARROLLADO

4.1 Información fuente usada:

- Información recopilada durante la visita de inspección realizada los días 23 al 25 de agosto de 2023, anunciada mediante radicado SSPD No. 20234253010661 del 22 de agosto de 2023.
- Información cargada en el Sistema Único de Información (SUI).

4.2 Requerimientos realizados: comunicación con radicado SSPD No. 20234253010661 del 22 de agosto de 2023, anuncio de la visita de inspección.

4.3 Estado de respuesta de requerimientos: información consolidada de los antecedentes y requerimientos efectuados al prestador se encuentra discriminada en los numerales 4.2 y 5.6.

5 EVALUACIONES REALIZADAS

5.1 Descripción General de la Empresa

5.1.1 Sumario

Este documento muestra de manera integral el estado de la prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado con base en la reglamentación de los servicios públicos y regulación económica vigente de ACUAPATIOS S.A. E.S.P. ubicada en el municipio de Los Patios, Norte de Santander.

El informe de Inspección Detallada – Evaluación Integral de la prestación de los servicios antes mencionado, incorpora el análisis de los años 2021, 2022 y los meses comprendidos de enero a julio del 2023, con base en la información solicitada al prestador mediante radicado SSPD No. 20234253010661 del 22 de agosto de 2023, los reportes de información por parte del prestador al SUI y la documentación suministrada por el prestador en la visita de inspección realizada entre el 23 al 25 de agosto de 2023.

5.1.2 Datos Generales del Prestador

5.1.2.1. Composición patrimonial y naturaleza jurídica

ACUAPATIOS S.A E.S.P., es una Sociedad Anónima constituida por medio de escritura pública No. 1337 del 9 de junio de 2004, registrada en la Cámara de Comercio de Cúcuta el 27 de octubre de 2004, cuyo objeto social es la prestación de servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y sus actividades complementarias definidas en el numeral 14.2 del artículo 14 de la Ley 142 de 1994 en el municipio de los Patios, Norte de Santander.

Cuenta con un capital, suscrito y pagado de \$162.000.000, representada en 16.200 acciones ordinarias y nominativas de capital, de valor nominal de \$10.000 cada una, representadas tal como se establece a continuación:

Tabla 1. Composición Accionaria ACUAPATIOS S.A. E.S.P.

Accionista	N° de acciones	Valor nominal	Aporte capital	% de participación
Matheo Quintero Aycardi	5.913	\$10.000	\$59.130.000	49%
Pedro Quintero Aycardi	5.913	\$10.000	\$59.130.000	49%
Mauricio Chacón Garnica	4.050	\$10.000	40.500.000	25%
Liseth Tatiana Henao Cardona	162	\$10.000	\$1.620.000	1%
Isabel Cristina Ulloa Barahona	162	\$10.000	\$1.620.000	1%
TOTALES	16.200		\$162.000.000	100%

Fuente: visita de inspección del 23 al 25 de agosto de 2023.

Por otra parte, según la información de la última actualización en el Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos (RUPS) del 27 de febrero del 2023, y la información 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	20641
RAZÓN SOCIAL	ACUAPATIOS S.A. E.S.P.
SIGLA	ACUAPATIOS
NIT	830505604-8
FECHA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN RUPS	27/02/2023
TIPO DE PRESTADOR	SOCIEDADES (EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS)
ÁREA DE PRESTACIÓN	Acueducto: urbano del municipio los Patios, Norte de Santander Alcantarillado: urbano del municipio los Patios, Norte de Santander

Ítem	Prestador
SERVICIOS PRESTADOS	Acueducto: aducción, almacenamiento, captación, tratamiento, conducción, distribución y comercialización. Alcantarillado: comercialización, conducción de residuos líquidos, tratamiento, recolección.
FECHA DE CONSTITUCIÓN	09/06/2004
FECHA INICIO DE OPERACIONES	28/02/2006
REPRESENTANTE LEGAL	Liseth Tatiana Henao Cardona
FECHA DE POSESIÓN DEL REPRESENTANTE LEGAL	28/10/2022
CLASIFICACIÓN	Menor o igual a 2500 usuarios
DIRECCIÓN	Av. 0 B No. 21-98
TELÉFONO	3112919992
CORREO ELECTRÓNICO	acuapatios_esp@hotmail.com

Fuente: SUI – RUPS con corte a octubre 2023 y visita de inspección del 23 al 25 de agosto de 2023.

5.2 Aspectos Administrativos – Financieros

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

5.2.1 Aspectos Administrativos

5.2.1.1 Estructura Organizacional

De acuerdo con los documentos entregados por parte de ACUAPATIOS S.A E.S.P., se evidencia que el máximo órgano es la junta directiva, la cual está compuesta por tres (3) miembros principales, con sus respectivos suplentes elegidos por la Asamblea General mediante el sistema democrático electoral. La junta directiva está a cargo de supervisar al Revisor Fiscal y a su vez se encarga de supervisar las acciones y decisiones de la gerencia; y la gerencia se encuentra a cargo del personal administrativo y el personal operativo – técnico, tal como se observa a continuación:

Imagen 1. Estructura Organizacional ACUAPATIOS S.A. E.S.P.



Fuente: visita de inspección del 23 al 25 de agosto de 2023

5.2.1.2 Representación Legal y Junta Directiva

ACUAPATIOS S.A. E.S.P., realizó entrega del certificado de Cámara de Comercio con fecha de expedición del 3 de agosto de 2023, donde se evidenció que la representación legal está a cargo de la señora Liseth Tatiana Henao Cardona y la junta directiva se encuentra conformada por:

1. Liseth Tatiana Henao Cardona – Miembro principal de la junta directiva.
2. Karen Bibiana Chacón Duplat – Miembro principal de la junta directiva.
3. Isabel Cristina Ulloa Barahona – Miembro principal de la junta directiva.
4. Mauricio Chacón Duplat – Miembro suplente de la junta directiva
5. Ana Karina Aycardi Pacheco – Miembro suplente de la junta directiva.
6. Lida Yamile Cardona Lopera – Miembro suplente de la junta directiva.

Con respecto a lo anterior, se identificó que la señora Liseth Tatiana Henao Cardona hace las veces de miembro de junta directiva y a la vez lleva a cargo la representación legal y la gerencia de la empresa, que si bien esta situación es permitida y no hay restricción legal que impida que una persona ocupe ambas posiciones simultáneamente, es importante que la empresa mantenga una auditoria constante para no recaer en decisiones que puedan ocasionar un conflicto de intereses.

5.2.1.3 Empleados

ACUAPATIOS S.A. E.S.P., relaciona para la vigencia 2022 y 2023, un (01) colaborador en la parte administrativa y seis (6) en la parte operativa, en la siguiente tabla se detallan los nombres y el cargo de cada empleado:

Tabla 3. Datos generales de los empleados

Nombre	Cargo
Ingry Yeraldin Galvis	Auxiliar contable y administrativa
Rocío del Pilar Pérez	Supervisor de planta operativa
Álvaro Manzano	Operador punto de captación
Ovelio Martínez Ballesteros	Operador de planta y punto de captación
Marlon Aníbal Contreras	Fontanero inspector de redes, cortes y reconexiones
Jonny Gallardo	Supervisor de planta y punto de captación
José Carrillo	Operador de planta y punto de captación

Fuente: visita de inspección del 23 al 25 de agosto de 2023.

De lo anterior, se identificó que la lista remitida no se encuentra en su totalidad, debido a que hacen falta cargos como la gerencia, el área contable y financiera, administrativa y comercial.

5.2.1.4 Competencias Laborales

Durante la visita realizada a ACUAPATIOS S.A. E.S.P., se identificó que, de los 6 empleados operativos, ninguno cuenta con certificaciones en competencias laborales expedidas por el Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA), por lo tanto, el prestador incumple con lo establecido en la Resolución 1570 de 2004, expedidas por el Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial, donde se 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, por lo cual 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 del texto original).

5.2.1.5 Auditoría Externa de Gestión y Resultados (AEGR)

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

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

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

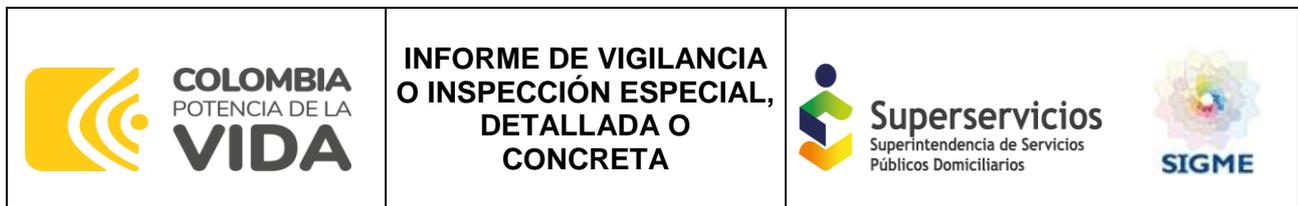
Parágrafo 1. (...)

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

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

5.2.1.6 Control Interno

ACUAPATIOS S.A. E.S.P. cuenta con un sistema de control interno implementado desde el año 2019, este es desarrollado por el departamento de auditoría, el cual realiza la labor de examen y evaluación de políticas, procedimientos y sistemas vigentes, con el fin de asegurar: la confiabilidad e integridad



de la información, el cumplimiento de las políticas, planes y los procedimientos aplicables a la sociedad.

En el informe de gestión del año 2022, se realizó una descripción de las actividades desarrolladas por el comité de auditoría, en el cual se informó que se mantuvo seguimiento a las áreas operativa, financiera, de sistemas y se realizó auditoría de cumplimiento; no obstante, el prestador no adjuntó ningún informe entregado por dicho comité, como tampoco se realizó mención dentro del informe de gestión a aspectos de mejora u opiniones favorables o desfavorables en alguna de las áreas auditadas.

Adicionalmente, ACUAPATIOS S.A. E.S.P cuenta con la auditoría financiera a cargo de la revisora fiscal, sin embargo, dentro del informe no se evidencia ninguna opinión acerca de las deficiencias en cuanto a los criterios de presentación y revelación de la información financiera, los cuales fueron identificados por esta Superintendencia a lo largo del capítulo de aspectos financieros de la presente evaluación integral.

Lo anterior puede tener implicaciones en términos de transparencia, precisión y confiabilidad de la información auditada.

5.2.2 Aspectos Financieros

5.2.2.1 Conceptos del Revisor Fiscal

De acuerdo con lo señalado en el numeral 5.2.1.6 del presente informe, y con el fin de ampliar la información respecto al concepto de revisor fiscal, a continuación, se presenta la opinión entregada por la profesional de ACUAPATIOS S.A. E.S.P., Kelly Julieth Lizarazo:

*“(...) En mi opinión, los Estados Financieros antes mencionados, tomados de registros de contabilidad, presentan fielmente, en todos los aspectos materiales, la situación financiera de **ACUAPATIOS S.A. E.S.P.**, por el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre del 2022, así como de sus resultados y flujos de efectivo terminados en esta fecha, de conformidad con las Normas Internacionales de Información Financiera.*

*Además, conceptúo que, durante este periodo, los registros se llevaron de acuerdo con las normas legales y la técnica contable, las operaciones registradas en los libros y los actos de la Administración, en su caso, se ajustaron a los Estatutos y a las decisiones de la Asamblea General de Asociados y de la Junta Directiva. Las correspondencias, los comprobantes de las cuentas y los libros de actas se llevan y conservan debidamente. **ACUAPATIOS S.A. E.S.P.**, observa las medidas adecuadas de control interno, conservación y custodia de los bienes propios y de los de terceros que están en su poder, en el momento que ocurren estos hechos. (...)* (Cursiva fuera del texto original)

Tal como se indicó en el punto 5.2.7, la información no presenta ningún hallazgo frente a las deficiencias en cuanto a los criterios de presentación y revelación de la información financiera, para lo cual, el dictamen de la revisora fiscal no cumple con lo establecido en el marco normativo de normas de auditoría y aseguramiento (NIAS).

5.2.2.2 Clasificación de Grupo en Normas de Información Financiera

De acuerdo con el certificado de existencia y representación legal expedido por la Cámara de Comercio de Caquetá de fecha 3 de agosto de 2023. ACUAPATIOS S.A E.S.P., se encuentra clasificada en Grupo 2 NIF PYPES, tal como se observa en la siguiente imagen:



Imagen 2. Certificado de Cámara de Comercio

MATRÍCULA
Matrícula No: 132564
Fecha de matrícula: 27 de octubre de 2004
Ultimo año renovado: 2023
Fecha de renovación: 26 de julio de 2023
Grupo NIIF : GRUPO II

Fuente: visita de inspección del 23 al 25 de agosto de 2023

Del mismo modo, se revisó la clasificación que el prestador certificó en el SUI, y se evidenció que existe homogeneidad con la clasificación ibidem certificando la información bajo la clasificación de Grupo 2, tal como se observa en la siguiente imagen:

Imagen 3. Formulario Único de Clasificación – Certificación Grupo NIIF

DATO1	DATO2	DATO3	DATO4
a. INFORMACION GENERAL			
b. Razon Social :	ACUAPATIOS S.A. E.S.P.		
c. NIT :	830505604-8		
d. Clasificación de Grupo NIF :	GRUPO II - 414/3022		
e. Moneda Funcional :	PESOS COLOMBIANOS		
f. Fecha de Corte a :	1 DE ENERO DE 2015		
g. Tipo de Reporte :	Individual		
i. Adopcion Anticipada :	NO		
k.			
l. INFORMACION DE CONTACTO			
m.	NOMBRE	TIPO DOCUMENTO	NUMERO DOCUMENTO
n. Representante Legal :	JOSE LUIS RIVERA BAYONA	CEDULA DE CIUDADANIA	13488858
o. Revisor Fiscal :	VICENTE PUERTO MARTINEZ	CEDULA DE CIUDADANIA	13451058
p. Contador :	CLAUDIA JOHANNA PRIETO GIRALDO	CEDULA DE CIUDADANIA	1090445492

Fuente: consulta SUI corte octubre de 2023

5.2.2.3 Reportes financieros NIF

ACUAPATIOS S.A. E.S.P., actualmente tiene 24 formatos en estado pendiente de reporte en SUI, dentro del servicio de Gobierno NIF, entre los cuales se encuentran, las taxonomías XBRL para los años del 2015 al 2022 y las taxonomías XBRL de los trimestrales del 2021, 2022 y 2023, tal como se observa a continuación:

Tabla 4. Reporte en SUI – Servicio Gobierno NIF

Servicio	Periodicidad	Código	Formato	Estado
Gobierno NIF	ANUAL	XBRL-10	Taxonomía 2015, Grupo 2 Individual	Pendiente
Gobierno NIF	ANUAL	XBRL- 27	Taxonomía 2016, Grupo 2 Individual - Flujo de efectivo Directo	Pendiente
Gobierno NIF	ANUAL	XBRL- 28	Taxonomía 2016, Grupo 2 Individual - Flujo de efectivo Indirecto	Pendiente
Gobierno NIF	ANUAL	XBRL- 38	Taxonomía 2017, Grupo 2 Individual - Flujo de efectivo Directo	Pendiente

Servicio	Periodicidad	Código	Formato	Estado
Gobierno NIF	ANUAL	XBRL- 39	Taxonomía 2017, Grupo 2 Individual - Flujo de efectivo Indirecto	Pendiente
Gobierno NIF	ANUAL	XBRL- 54	Taxonomía 2018, Grupo 2 Individual - Flujo de efectivo Indirecto	Pendiente
Gobierno NIF	ANUAL	XBRL- 67	Taxonomía 2019, Grupo 2 Individual - Flujo de efectivo Indirecto	Pendiente
Gobierno NIF	ANUAL	XBRL- 124	Grupo 2 2020 Individual	Pendiente
Gobierno NIF	TRIMESTRAL	XBRL- 105	2020 - Grupo 2 - Informe Financiero Especial - Segundo trimestre	Pendiente
Gobierno NIF	TRIMESTRAL	XBRL- 106	2020 - Grupo 2 - Informe Financiero Especial - Tercer trimestre	Pendiente
Gobierno NIF	TRIMESTRAL	XBRL- 107	2020 - Grupo 2 - Informe Financiero Especial - Tercer trimestre	Pendiente
Gobierno NIF	ANUAL	XBRL- 227	Grupo 2 2021 Individual	Pendiente
Gobierno NIF	TRIMESTRAL	XBRL- 133	2021 - Grupo 2 - Informe Financiero Especial - Primer trimestre	Pendiente
Gobierno NIF	TRIMESTRAL	XBRL- 141	2021 - Grupo 2 - Informe Financiero Especial - Segundo trimestre	Pendiente
Gobierno NIF	TRIMESTRAL	XBRL- 161	2021 - Grupo 2 - Informe Financiero Especial - Tercer trimestre	Pendiente
Gobierno NIF	TRIMESTRAL	XBRL- 181	2021 - Grupo 2 - Informe Financiero Especial - Cuarto trimestre	Pendiente
Gobierno NIF	ANUAL	XBRL- 360	Grupo 2 2022 Individual	Pendiente
Gobierno NIF	TRIMESTRAL	XBRL- 241	2022 - Grupo 2 - Informe Financiero Especial - Primer trimestre	Pendiente
Gobierno NIF	TRIMESTRAL	XBRL- 261	2022 - Grupo 2 - Informe Financiero Especial - Segundo trimestre	Pendiente
Gobierno NIF	TRIMESTRAL	XBRL- 281	2022 - Grupo 2 - Informe Financiero Especial - Tercer trimestre	Pendiente
Gobierno NIF	TRIMESTRAL	XBRL- 301	2022 - Grupo 2 - Informe Financiero Especial - Cuarto trimestre	Pendiente
Gobierno NIF	TRIMESTRAL	XBRL- 321	2023 - Grupo 2 - Informe Financiero Especial - Primer trimestre	Pendiente
Gobierno NIF	TRIMESTRAL	XBRL- 421	2023 - Grupo 2 - Informe Financiero Especial - Segundo trimestre	Pendiente
Gobierno NIF	TRIMESTRAL	XBRL- 441	2023 - Grupo 2 - Informe Financiero Especial - Tercer trimestre	Pendiente

Fuente: consulta SUI el 13 de octubre del 2023.

5.2.2.4 Análisis de los Estados Financieros 2022 – 2021

Los estados financieros analizados en esta sección corresponden a los suministrados por el prestador durante la visita, con corte de 31 de diciembre de 2022, comparativo con el año 2021, los cuales fueron suministrados en medio magnético y se encuentran firmados, dictaminados y aprobados.

Con respecto a la calidad de los estados financieros, se evidencio que la información financiera proporcionada por ACUAPATIOS S.A. E.S.P. fue presentada de manera inadecuada debido a que se observan inconsistencias en partidas como:

- No hay conciliación en la ecuación patrimonial

Se evidenció diferencias entre la sumatoria de las cifras señaladas en las cuentas auxiliares del patrimonio y cuenta mayor, tal como se muestra en las siguientes imágenes:

Estado de situación financiera firmado, certificado, dictaminado y entregado en visita por el prestador:

Imagen 4. Estado de situación financiera 2022 - 2021

PATRIMONIO						
CAPITAL EN ACCIONES	018	\$	162,000,000	\$	162,000,000	\$ -
GANANCIA O PERDIDA EJERCICIOS ANTERIORES	019	-\$	53,194,327	-\$	53,194,327	\$ -
RESULTADO NIIF	020	\$	9,128,546	\$	8,813,523	\$ 315,023
TOTAL PATRIMONIO		\$	133,124,986	\$	117,619,196	\$ 15,505,789

Fuente: visita de inspección del 23 al 25 de agosto de 2023

Diferencia patrimonial encontrada por esta Superintendencia, al momento de realizar el análisis de la información financiera:

Tabla 5. Análisis de cifras realizado por la SSPD

vvCuentas	31/12/2022	31/12/2021	Diferencia Absoluta	Diferencia Relativa
Patrimonio				
Capital en acciones	\$ 162.000.000	\$ 162.000.000	\$ -	0%
Ganancia o pérdida ejercicios anteriores	-\$ 53.194.327	-\$ 53.194.327	\$ -	0%
Resultado NIIF	\$ 9.128.546	\$ 8.813.523	\$ 315.023	4%
TOTAL PATRIMONIO	\$ 117.934.219	\$ 117.619.196	\$ 315.023	0%
TOTAL PATRIMONIO PRESENTADO POR LA EMPRESA	\$ 133.124.986	\$ 117.619.196		
DIFERENCIA IDENTIFICADA	\$ 15.190.767	\$ -		

Fuente: Análisis SSPD partidas patrimoniales entregadas en visita de inspección del 23 al 25 de agosto de 2023

Teniendo en cuenta la diferencia encontrada en el patrimonio, se concluye que el estado de situación financiera no presenta razonabilidad en las cifras informadas, por tal razón la empresa no cumple con el principio de relevancia y representación fiel en los estados financieros, del mismo modo, al tener una inconsistencia en la ecuación patrimonial, se presume que esta se pudo genera en cualquier componente del estado situación financiera, tales como Activos, Pasivos o Patrimonio.

- Las cuentas auxiliares de los ingresos no suman el resultado total de la cuenta mayor:

Se evidenció diferencias entre la sumatoria de las cifras señaladas en las cuentas auxiliares del ingreso y la cuenta mayor, tal como se muestra en las siguientes imágenes:

Estado de situación financiera firmado, certificado, dictaminado y entregado en visita por el prestador:

Imagen 5. Notas de Revelación Ingresos 2022

CONCEPTO NIIF	NOMBRE DE LA CUENTA	TOTAL
INGRESOS DE ACTIVIDADES ORDINARIAS	Cargo fijo acueducto	52,254,240.00
	Consumo acueducto	164,942,063.48
	Reconexiones y reinstalaciones	1,050,000.00
	Cargo Consumo Desviación Significativa	2,650,671.00
	Cargo fijo alcantarillado	22,819,830.00
	Consumo Alcantarillado	102,686,131.83
	Ingreso por Alcantarillado Desviación significativa	1,682,639.00
	Medidores de agua	932,775.00
	Servicio de Acueducto	98,980.00
	Servicio de Alcantarillado	54,035.00
TOTAL :		348,865,335.31

Fuente: visita de inspección del 23 al 25 de agosto de 2023

Imagen 6. Notas de Revelación Ingresos 2021

CONCEPTO NIIF	NOMBRE DE LA CUENTA	TOTAL
INGRESOS DE ACTIVIDADES ORDINARIAS	Cargo fijo acueducto	35,369,640.00
	Consumo acueducto	97,194,544.38
	Reconexiones y reinstalaciones	1,770,000.00
	Cargo fijo alcantarillado	13,986,239.00
	Consumo Alcantarillado	52,956,607.24
	Servicio de Acueducto	165,400.00
	Servicio de Alcantarillado	77,666.00
TOTAL		201,033,964.62

Fuente: visita de inspección del 23 al 25 de agosto de 2023

Diferencias encontradas por esta Superintendencia, al momento de realizar el análisis de la información financiera:

Tabla 6. Análisis de cifras realizado por la SSPD

Ingresos	2022	2021
Cargo fijo acueducto	\$ 52.254.240	\$ 35.369.640
Consumo acueducto	\$ 164.942.063	\$ 97.194.544,38
Reconexiones y reinstalaciones	\$ 1.050.000	\$ 1.770.000,00
Cargo Consumo Desviación Significativa	\$ 2.650.671	
Cargo fijo alcantarillado	\$ 22.819.830	\$ 13.986.239
Consumo Alcantarillado	\$ 102.686.132	\$ 52.956.607
Ingreso por Alcantarillado Desviación significativa	\$ 1.682.639	
Medidores de agua	\$ 932.775	
Servicio de Acueducto	\$ 98.980	\$ 165.400
Servicio de Alcantarillado	\$ 54.035	\$ 77.666
TOTAL INGRESOS	\$ 349.171.365	\$ 201.520.097
Valor reportado en el estado de resultado	\$ 348.865.335	\$ 201.033.965
Diferencias	\$ 306.030	\$ 486.132

Fuente: Análisis SSPD partidas patrimoniales entregadas en visita de inspección del 23 al 25 de agosto de 2023

Teniendo en cuenta la diferencia encontrada en los ingresos, se concluye que el estado de resultados tampoco presenta razonabilidad en las cifras informadas, por tal razón se ratifica que la empresa no cumple con el principio de relevancia y representación fiel en los estados financieros.

Por lo anterior, el prestador incumple con las características fundamentales y de mejora que deben tener los estados financieros en sus efectos de reconocimiento y presentación, tales como:

- Característica fundamental de relevancia, señalada en el numeral 4.1.1 del marco normativo Resolución 414 del 2014, el cual reza:

“(...) 4.1.1. Relevancia

18. La información financiera de propósito general es relevante si es capaz de influir en las decisiones que han de tomar sus usuarios y esto es así cuando la información es material y tiene valor predictivo, valor confirmatorio o ambos.

19. La información financiera de propósito general es material si su omisión o expresión inadecuada podría esperarse razonablemente que influya sobre las decisiones que los usuarios toman a partir de esta. La materialidad o importancia relativa es un aspecto de la relevancia específico de la empresa que está basado en la naturaleza o magnitud de las partidas a las que se refiere la información financiera de propósito general de la empresa.

20. La información financiera de propósito general puede estar expresada inadecuadamente cuando, por ejemplo, a) se presenta de manera dispersa o utilizando un lenguaje poco claro; b) se agregan inapropiadamente partidas, transacciones u otros sucesos diferentes; c) se desagregan inapropiadamente partidas, transacciones u otros sucesos similares; y d) se oculta información material dentro de información no significativa y los usuarios no pueden determinar qué parte de esta información es material.

21. La información financiera de propósito general tiene valor predictivo si puede utilizarse como una variable de entrada en los procesos empleados por los usuarios para pronosticar resultados futuros. La información financiera de propósito general tiene valor confirmatorio si ratifica o cambia evaluaciones anteriores. Los valores predictivos y confirmatorios de la información generalmente están interrelacionados; así, la información que tiene valor predictivo habitualmente también tiene valor confirmatorio. (...)”

- Característica fundamental de representación fiel, señalada en el numeral 4.1.2 del marco normativo Resolución 414 del 2014, el cual reza:

“(...) 4.1.2. Representación fiel

22. La información financiera de propósito general representa fielmente los hechos económicos cuando la descripción del fenómeno es completa, neutral y libre de error significativo.

23. Una descripción completa incluye la información necesaria y las explicaciones pertinentes para que un usuario comprenda el hecho económico que está siendo representado.

24. Una descripción neutral no tiene sesgo en la selección o presentación de la información financiera de propósito general; tampoco está ponderada, enfatizada, atenuada o manipulada para incrementar la probabilidad de que esta se reciba de forma favorable o adversa por los usuarios. Una descripción neutral se apoya en la prudencia, la cual se ejerce cuando se actúa con cautela al hacer juicios bajo condiciones de incertidumbre. Esto contribuye a que los elementos de los

estados financieros no estén sobrestimados ni subestimados y, en consecuencia, la información financiera de propósito general no induzca a decisiones sesgadas.

25. Una descripción libre de error significativo es aquella en la que no hay errores u omisiones materiales, de forma individual o colectiva, en la descripción del hecho económico y en la que el proceso para producir la información se ha seleccionado y aplicado sin errores. En este contexto, libre de errores no significa exacto en todos los aspectos. (...)

- Característica de mejora de verificabilidad, señalada en el numeral 4.2.1 del marco normativo Resolución 414 del 2014, el cual reza:

“(...)4.2.1. Verificabilidad

29. La verificabilidad le ayuda a asegurar a los usuarios que la información financiera de propósito general representa fielmente los hechos económicos que pretende representar. Verificabilidad significa que diferentes observadores independientes y debidamente informados podrían alcanzar un acuerdo, aunque no necesariamente completo, sobre la fidelidad de la representación de una descripción particular. Para ser verificable, la información cuantificada puede ser una estimación única o también un rango de posibles valores y probabilidades relacionadas.

30. La verificación puede ser directa o indirecta. Verificación directa significa comprobar un valor u otra representación mediante observación directa, por ejemplo, cuando se cuenta efectivo. Verificación indirecta significa comprobar las variables de un modelo, fórmulas u otra técnica y recalcular el resultado utilizando la misma metodología, por ejemplo, cuando se verifica el valor del inventario comprobando las variables (cantidades y costos) y se recalcula el saldo final utilizando una misma suposición de flujo de costo (por ejemplo, el método primeras en entrar, primeras en salir).

31. Puede suceder que no sea posible verificar algunas explicaciones e información financiera prospectiva hasta un periodo futuro. Por ello, para ayudar a los usuarios a decidir si quieren utilizar esa información, es necesario revelar las hipótesis subyacentes, los métodos de recopilación de la información, y otros factores y circunstancias que la respaldan. (...)

Con respecto a lo anterior, se manifiesta que al no contar con las características fundamentales y de mejora en los Estados Financieros, no se considera útil la información para realizar un análisis financiero sobre la misma, considerando que el resultado que derivará de ello no reflejará la realidad financiera de la empresa, por lo que se concluye que hasta que el prestador no reporte la información atendiendo las inconsistencias que se evidenciaron en esta evaluación integral, se reconocerá la información como un indicador de riesgo alto, por ausencia de criterios para su análisis y estimación.

5.2.2.5 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 por las actividades de vigilancia y control que desarrolla.

Imagen 5. Contribución SSPD

Seleccione el formato de pago que desea generar.

NOMBRE DE LA EMPRESA	NIT
ACUAPATIOS S.A. E.S.P.	8305056048
OBLIGACIONES EN FIRMEZA (0)	
<p>A 19/10/2023 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: formatodpagoweb@superservicios.gov.co</p>	
OBLIGACIONES SIN FIRMEZA (0)	
<p>A 19/10/2023 la empresa no tiene obligaciones pendientes en prefirmeza. 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: formatodpagoweb@superservicios.gov.co</p>	

Fuente: plataforma de pagos SSPD

Es así como una vez verificada dicha obligación, se observa que el prestador a la fecha no presenta obligaciones en cuentas por pagar a favor de la SSPD por concepto de contribución especial y adicional.

5.3 Aspectos Técnicos – Operativos

A continuación, se presenta el análisis de cada uno de los componentes del sistema de acueducto y alcantarillado, enfatizando en las observaciones, y presuntos hallazgos identificados dentro de la información aportada por ACUAPATIOS S.A. E.S.P., en la visita de inspección realizada entre los días del 23 al 25 de agosto de 2023.

5.3.1 Área de prestación

Acorde con la información suministrada por el prestador y lo reportado en el Registro Único de Prestadores (RUPS), el área de prestación corresponde al área urbana del municipio de Los Patios, Norte de Santander, comprendida por las urbanizaciones Milano, Arandanos, Munn, Munn 2, Monte Verde 1 y 2, Bosque Alto, Montealina, y Siembras del Pinar, ubicados a lo largo de la variante La Floresta - Los Patios.

Imagen 5. Área de prestación del servicio – Sectores hidráulicos



Fuente: ACUAPATIOS SA ESP

5.3.2 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 Los Patios se abastece de una fuente superficial mediante bocatoma de derivación directa, ubicada en la Toma Duplat, derivada del río Pamplonita, que conducen el agua a tres estructuras artesanales que actúan como desarenadores, posteriormente, el caudal captado es conducido a la Planta de Tratamiento de Agua Potable (PTAP), la cual tiene una capacidad de operación de 12 l/s, y caudal de diseño de 22 l/s. Una vez culminado el tratamiento, el agua es distribuida por turnos, a 9 tanques de almacenamiento ubicados en las urbanizaciones que se benefician de este sistema.

El detalle de la configuración del sistema de acueducto se presenta a continuación:

5.3.2.1 Fuente de abastecimiento

El sistema de acueducto operado por ACUAPATIOS SA ESP se abastece de una fuente superficial, mediante bocatoma de derivación directa, ubicada en la Toma Duplat, derivada del río Pamplonita, localizado en el Km 8 Redoma del municipio de Los Patios, Norte de Santander:

Tabla 7. Concesiones de agua

Fuente	Tipo	Vigencia	Caudal Otorgado	Resolución	Localización
Río Pamplona	Superficial	5 años Hasta el año 2024	12.5 l/s	Resolución No. 1094 del 30 de agosto de 2019	Km 8 Redoma 7°50'35" N 72°30'25" W

Fuente: visita de inspección del 23 al 25 de agosto de 2023.

Teniendo en cuenta que la vigencia de la concesión de agua superficial otorgada por la Corporación Autónoma Regional de la Frontera Nororiental (CORPONOR) cuenta con un plazo de 5 años, es decir que se encuentra vigente hasta el año 2024, el prestador cumple con lo requerido en el marco del artículo 25 de la Ley 142 de 1994.

En relación con el formulario de registro de fuentes para abastecimiento reportado en el SUI, se evidenció que el prestador reportó información concordante.

5.3.2.2 Captación

Acorde con lo evidenciado en la visita de inspección y vigilancia, se tiene la siguiente infraestructura para la captación y aducción de agua:

Tabla 8. Descripción de Bocatoma del Acueducto

No. Bocatoma	Fuente de abastecimiento	Características
1	Toma Duplat, derivada del río Pamplonita	La captación se realiza por una derivación directa que conducen el agua a tres estructuras artesanales que actúan como desarenadores, ubicados en zona contigua a la bocatoma. La obra de toma superficial para la captación de agua cruda, consiste en una apertura en el curso natural, orientando el flujo

No. Bocatoma	Fuente de abastecimiento	Características
		<p>hacia una cámara de captación cilíndrica de concreto con metro y medio (1 ½) de profundidad y un (1) metro de diámetro. No cuenta con regleta, ni ningún otro medio para la medición del caudal captado.</p> <p>Cuenta con cerramiento perimetral y un operario permanente a cargo de la infraestructura de captación.</p>

Fuente: visita de inspección del 23 al 25 de agosto de 2023.

La estructura relacionada en la tabla anterior no cuenta con equipos o medios para la medición de los volúmenes de agua captados, por lo cual se desconoce el caudal captado. Según informa el prestador se realiza mantenimiento cada dos meses en promedio, o cada 15 días en época de invierno. En todo caso, el operario verifica el nivel de arena y sedimentos para realizar los mantenimientos según necesidad. No se entregaron soportes de dichos mantenimientos.

Dado que no se lleva bitácora de operación no es posible verificar la frecuencia de los mismos. No obstante, cabe señalar que el prestador cuenta con registro fotográfico de dichos mantenimientos.

Imagen 7. Bocatoma Toma Duplat



Vista lateral Toma Duplat

Bocatoma

Vista lateral Toma Duplat, bocatoma y cuarto de bombeo con cerramiento

Fuente: visita de inspección SSPD del 23 al 25 de agosto de 2023

Al realizar la consulta de lo reportado en el SUI en el formulario *Registro de Captaciones de Agua*, se encontró que el prestador realizó el reporte de información respectivo, concordante con lo evidenciado en campo.

5.3.2.3 Desarenadores y aducción

El sistema de abastecimiento cuenta con tres (03) desarenadores artesanales conexos a la bocatoma, evidenciándose durante la visita de inspección que se encontraban en operación.

Los desarenadores permiten la retención de sedimentos y la filtración parcial del agua captada, previo a ser conducida por la aducción a la planta de tratamiento de agua potable. Del desarenado, se bombea el agua hasta la PTAP por línea de aducción de cuatro (4") pulgadas en Acero Carbono, por un tramo de cuatro (4m) metros aproximadamente, y polietileno con una longitud de 3,1 km aproximadamente hasta la PTAP.

Según lo manifestado por el prestador, al estar expuesta la línea de aducción y por el tipo de material, presenta problemas por conexiones ilegales, las cuales se desconectan cada vez que el prestador las identifica.

Según informa el prestador se realiza mantenimiento cada dos (2) meses en promedio, o cada 15 días en época de invierno. En todo caso, el operario verifica el nivel de arena y sedimentos para realizar los mantenimientos según necesidad.

Imagen 8. Desarenadores



Fuente: visita de inspección SSPD del 23 al 25 de agosto de 2023

Imagen 9. Línea de aducción



Fuente: visita de inspección SSPD del 23 al 25 de agosto de 2023

Al realizar la consulta de lo reportado en SUI en el formulario Registro de Aducciones de Agua, se encontró información reportada.

5.3.2.4 Tratamiento

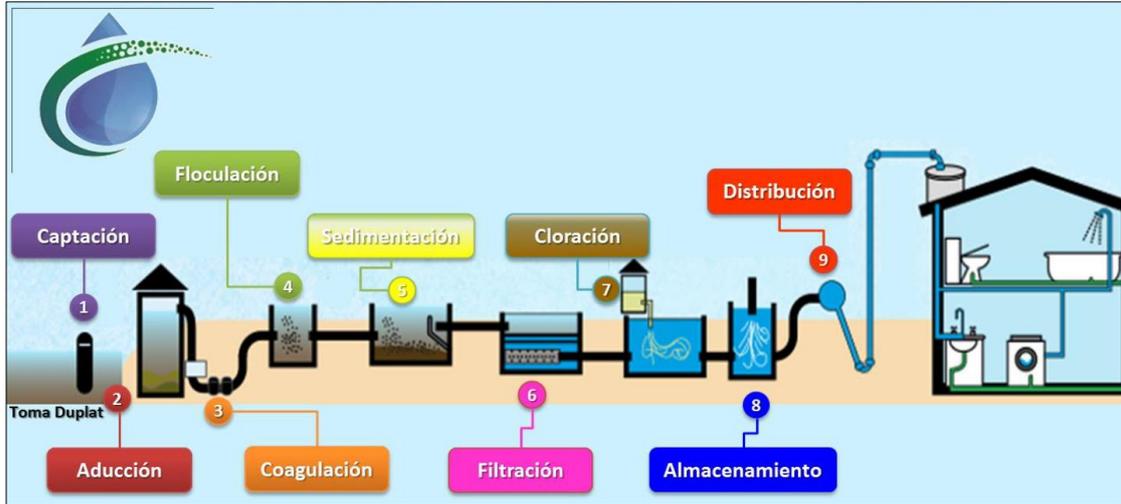
El prestador posee bajo su administración, operación y mantenimiento una Planta de Tratamiento de Agua Potable (PTAP) con un caudal de operación de 12 l/s, y caudal de diseño de 22 l/s, provista por cerramiento perimetral.

A continuación, se describe técnicamente la operatividad de la planta mencionada:

La PTAP, se encuentra ubicada en las coordenadas X: 7°84'55,09" - Y: 72°50'83,49", en la Av. 10, Hacienda la Victoria, Vega de los Colorados, Los Patios, Norte de Santander.

La estructura de la planta contiene floculadores en láminas plásticas PEAD, 2 sedimentadores, 4 filtros y canales para distribuir el agua en un tanque de almacenamiento con capacidad total de 220 m³. Adicionalmente, la planta cuenta con 2 motobombas, una de las cuales actúa como respaldo, y se emplean para llevar el agua a la red de distribución.

Imagen 10. Planta de Tratamiento de Agua Potable



Fuente: Manual de operación y mantenimiento de la PTAP entregado por el prestador durante la visita de inspección SSPD del 23 al 25 de agosto de 2023

El agua captada es conducida a través de una tubería en PVC de 8" hasta la cámara de quietamiento que regula el paso del agua a la PTAP, en este punto se afora el caudal de ingreso con una regleta. Luego, el agua pasa a la cámara de mezcla rápida en donde se dosifica coagulante (Clarifloc-28 y PAC) por goteo. La floculación es el siguiente proceso que se realiza en el tratamiento de aguas, al pasar por las láminas plásticas PEAD de esta unidad, y posteriormente pasa a dos (2) sedimentadores. Luego el agua clarificada que queda en el nivel superior de los sedimentadores se extrae y es conducida por medio de canales y conductos al proceso de filtración.

Finalmente, el agua es conducida a tanques de almacenamiento subterráneos en concreto, de 220 m³, en donde se dosifica Hipoclorito de Sodio.

Imagen 11. Procesos en la PTAP



Vista lateral PTAP



Canal de ingreso



Tanque dosificación floculante



Floculadores



Sedimentadores



Filtros



Regleta medición de caudal



Tanques de almacenamiento y contacto de Cloro



Stock químicos de tratamiento

Fuente: visita de inspección SSPD del 23 al 25 de agosto de 2023

El prestador cuenta con manual de operación de la PTAP. No se lleva bitácora de operación con los registros de dosificación de químicos y mantenimientos de la PTAP, cambios de turno y demás novedades, por lo que no es posible verificar la frecuencia de los mantenimientos realizados a la PTAP.

Al realizar la consulta de lo reportado en SUI, en el formulario Registro de sistemas de potabilización, se encontró el respectivo reporte de información.

En sede de la PTAP se cuenta con laboratorio de procesos, el cual se describe más adelante.

Se cuenta con dos operarios en planta, cada uno por turno de 8 horas diarias.

5.3.2.5 Almacenamiento

De acuerdo con lo comunicado por el prestador, dispone de un tanque de almacenamiento operativo ubicado en la PTAP, y otros ubicados al interior de las urbanizaciones como se muestra a continuación, sin embargo, no existen tanques de almacenamiento en red de distribución:

Tabla 9. Tanques de almacenamiento de agua

No.	NOMBRE DEL CONJUNTO	NUMERO DE USUARIOS	No. Tanques	CAPACIDAD Lts	C. M3	DIMENSIONES	POBLACION PROMEDIO	tipo Tanque
1	Milano- Condominio	86	1	90.000	90	10x3x3	258	Concreto
2	Monteverdi Apartamentos	74	1	70.000	76,5	8.50 X 3X3	220	Concreto
3	Montealina, Parque Residen	160	160	1000-C/U	160	1,2X1X1	640	Plástico
4	Munn Apartamentos	96	1	105.000	103,5	9X5X2,3	384	Concreto
5	Arandanos 1	90	90	1000-C/U	90	1,2X1X1	360	Plástico
6	Bosque Alto Conjunto Cerrado	11	11	2000-C/U	22	1,2X1X1	44	Plástico
7	Finca la Loma	1	1	15000	15,12	7x1.8x1.2	4	Ladrillo, Armado

No.	NOMBRE DEL CONJUNTO	NUMERO DE USUARIOS	No. Tanques	CAPACIDAD Lts	C. M3	DIMENSIONES	POBLACION PROMEDIO	tipo Tanque
8	Obra Montevehlo	1	123	1000-C/U	123	1,2X1X1	n/a	Plástico
9	Obra Bosque de la Variante	1	1	240.000	240	12x4x5	n/a	Concreto

Fuente: visita de inspección SSPD del 23 al 25 de agosto de 2023

5.3.2.6 Conducción y macromedición

El prestador cuenta con equipo de macro medición operativo a la salida de la PTAP. Los demás equipos de macromedición se encuentran ubicados dentro de las urbanizaciones (5) y se encuentran operativos.

Tabla 10. Macromedición y conducción

No. Macromedidor	Ubicación	Estado	Registro fotográfico
1	Salida del tanque de almacenamiento de agua tratada, sobre la línea de conducción.	Operativo	
2	Arandanos 2.	Operativo	
3	Milano	Operativo	

No. Macromedidor	Ubicación	Estado	Registro fotográfico
4	Monteverdi	Operativo	
5	Mun	Operativo	

Fuente: visita de inspección SSPD del 23 al 25 de agosto de 2023

En relación con lo anterior, se le recuerda lo establecido en el artículo 73 de la Resolución MVCT 330 de 2017:

“(...) Artículo 73: 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 original)

Así mismo, el Parágrafo 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 original). Al respecto, el prestador cumple con lo establecido en la precitada resolución debido a que posee mecanismos de macromedición.

5.3.2.7 Manuales de operación y mantenimiento

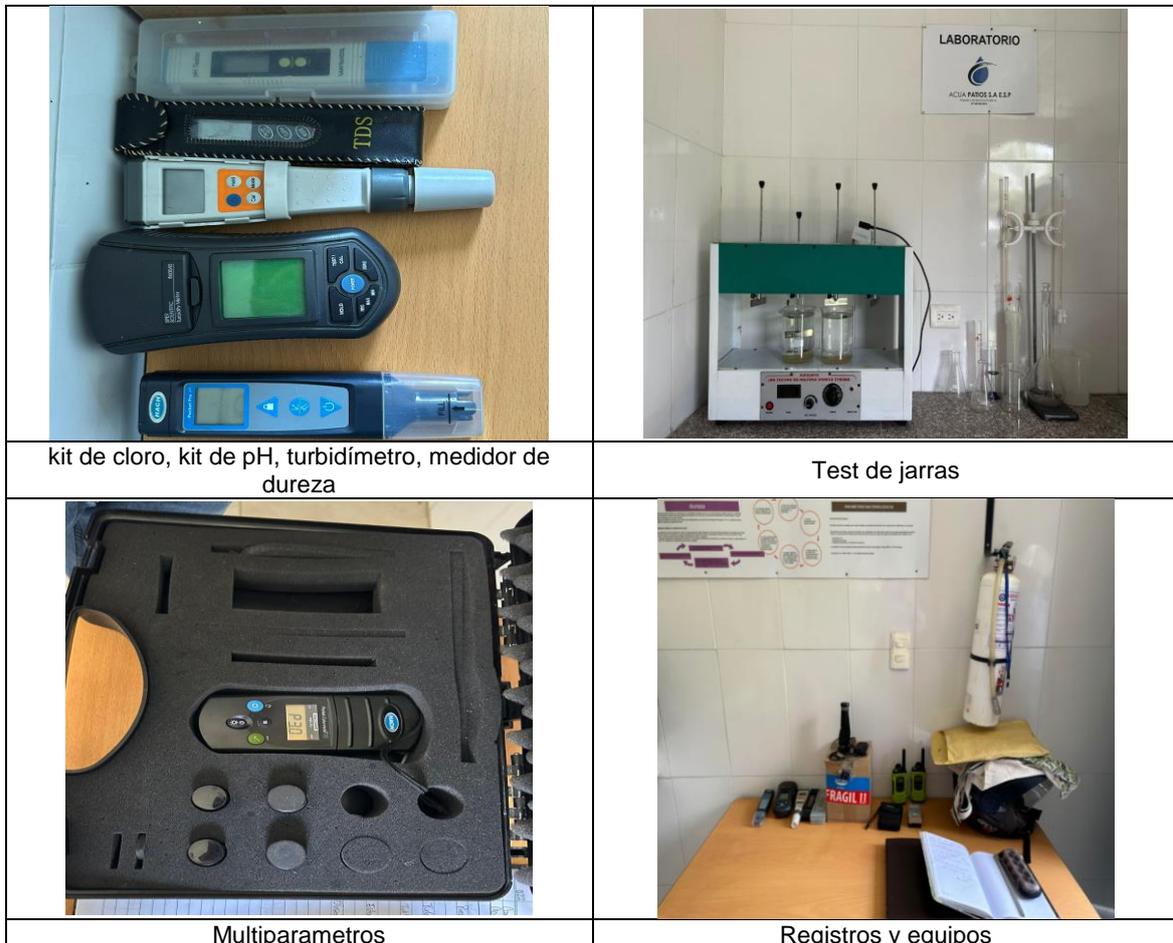
De conformidad con la documentación entregada durante la visita de inspección, ACUAPATIOS SA ESP cuenta con los manuales de operación y mantenimiento del sistema de acueducto.

En ese sentido, es importante mencionar que al contar con manuales de operación y mantenimiento actualizados que permitan al personal conocer y desarrollar los procesos operativos del sistema de acueducto, se incumple con lo establecido en los artículos 30 y 240 de la Resolución 330 de 2017.

5.3.2.8 Laboratorio y dotación básica

ACUAPATIOS SA ESP cuenta con equipos para la medición de parámetros fisicoquímicos del agua captada y tratada, entre estos equipos se encuentran un kit de cloro, kit de pH, turbidímetro, medidor de dureza y equipo test de jarras.

Imagen 12. Equipos de laboratorio



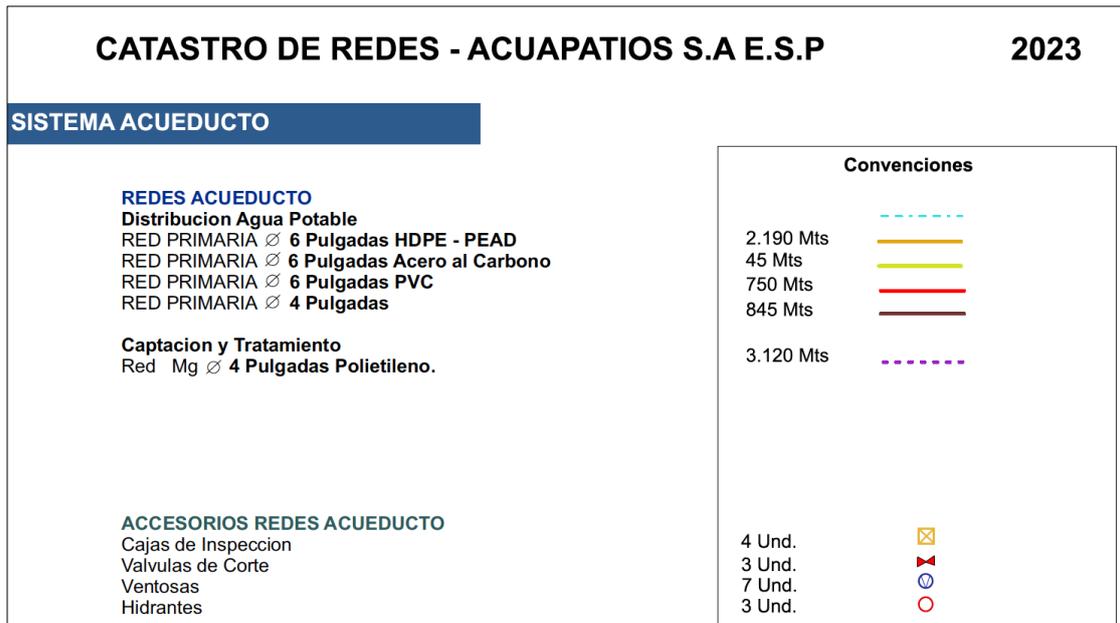
Fuente: visita de inspección SSPD del 23 al 25 de agosto de 2023

El prestador no lleva registro de los resultados en bitácora de operación de la PTAP, por lo que no es posible verificar la frecuencia de las pruebas que realizan al agua cruda y de proceso.

5.3.2.9 Distribución

Acorde con lo evidenciado en la visita inspección y la información brindada por el prestador, respecto a este componente, se presenta información detallada de las redes de distribución que hacen parte del sistema de acueducto operado por ACUAPATIOS:

Imagen 13. Características de las redes de distribución



Fuente: visita de inspección SSPD del 23 al 25 de agosto de 2023

El prestador cuenta con información respecto al catastro de redes y planos complementarios de este, por lo que cumple con lo señalado en los artículos 102 y 42 de la Resoluciones 330 de 2017, respectivamente, expedidas por el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio que indican:

“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 original)

5.3.2.10 Indicadores de la prestación del servicio de acueducto

5.3.2.10.1 Cobertura del servicio de acueducto

De conformidad con la información suministrada por el prestador la cobertura del servicio de acueducto abarca el 100% de su área de prestación del servicio, comprendida dentro del casco urbano del municipio Los Patios.

5.3.2.10.2 Índice de continuidad

Cuenta con 3 sectores; el prestador bombea el servicio a cada uno de estos sectores por turnos de 4.5 horas aproximadamente, que es el tiempo estimado para llenar los tanques de reserva ubicados al interior de cada urbanización, y con los cuales se asegura el servicio disponible 24 horas al día.

Imagen 14. Área de prestación del servicio – Sectores hidráulicos



Fuente: ACUAPATIOS SA ESP

Ahora bien, revisado el contrato de condiciones uniforme entregado por el prestador, se observa que este señala lo siguiente frente a la continuidad de suministro:

“(…)

CLAUSULA 37. CONDICIONES DE CALIDAD. Para la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y/o alcantarillado, las partes del contrato cumplirán las siguientes condiciones de calidad, continuidad y presión:

(…) c. La **PERSONA PRESTADORA** prestará el servicio de acueducto con una continuidad de: Continuidad del 98% equivale a 12 horas al día. (...)” (Cursiva fuera del texto original)

Por otra parte, según lo evidenciado en el reporte de información del formulario de *continuidad en la oferta del servicio de acueducto*, solo se ha reportado información para la vigencia 2021, los formularios para las vigencias 2022 y lo corrido del 2023 se encuentran pendientes de reporte incumpléndose lo dispuesto en la Resolución Compilatoria SSPD No. 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010.

5.3.2.10.3 Presiones en las redes de distribución

El prestador informó que no realiza seguimiento y/o medición a las presiones en red de distribución del sistema de acueducto y por tanto no aportó soportes documentales al respecto. Sin embargo, cuenta con cuatro (4) ventosas, de las cuales dos (2) tienen manómetro.

El prestador entregó formato del registro de presión del bombeo que se realiza desde la PTAP hacia la red de distribución, estos valores se encuentran entre 168 y 180 PSI.

Ahora bien, en el CCU del prestador, en la cláusula 37 define lo siguiente:



“(...) d. La PERSONA PRESTADORA prestará el servicio de acueducto con una presión de servicio mínima en la red de distribución de 120 psi metros columna de agua (m.c.a.), definida con base en el artículo 61 de la Resolución 330 de 2017 del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio (MVCT) o la que la modifique, adicione, sustituya o derogue (...)”. (Cursiva fuera del texto original)

Ahora bien, se verificó el reporte en SUI de los formatos *medición de presión sectores hidráulicos* para las vigencias 2021, 2022 y lo corrido del 2023, encontrando que el prestador solo ha reportado información para el año 2021, y tienen pendientes los reportes de los formularios de los años 2022 y 2023, por lo que el prestador incumple lo dispuesto en la Resolución Compilatoria SSPD No. 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010.

5.3.2.10.4 Índice de Agua No Contabilizada (IANC)

El prestador informó que no realiza el cálculo de este indicador pese a contar con macromedición y micromedición. No obstante, la Resolución 643 del 8 de junio de 2028 “Por la cual se aprueba el programa para el uso eficiente y ahorro del agua a la empresa ACUAPATIOS SA ESP”, señala que el porcentaje de pérdidas del sistema de acueducto corresponde a un 18%.

5.3.2.10.5 Programa de reducción de pérdidas

Sobre este particular, el prestador no cuenta con un programa de reducción de pérdidas, motivo por el cual no entrego dicho documento.

Por otra parte, presentó el *PROGRAMA PARA EL USO EFICIENTE Y AHORRO DEL AGUA (PUEAA)* elaborado en la vigencia 2017, y aprobado por la Corporación Autónoma Regional de la Frontera Nororiental (CORPONOR) mediante Resolución 643 del 8 de junio de 2018, y en el cual se incluye el desarrollo de acciones para reducir las pérdidas en el suministro de agua. Dicho programa tiene una vigencia de 5 años, es decir hasta el año en curso, por lo que el prestador deberá adelantar lo pertinente ante la corporación.

5.3.2.11 Calidad de agua

Las actividades llevadas a cabo para ejercer el control y vigilancia de la calidad del agua suministrada mediante las redes de distribución del sistema de acueducto se describen en esta sección teniendo en cuenta el Decreto 1575 de 2007 “por el cual se establece el Sistema para la Protección y Control de la Calidad del Agua para Consumo Humano”.

Dentro de este informe, el análisis de la calidad de agua 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 los parámetros fisicoquímicos y microbiológicos establecidos en la Resolución 2115¹ de 2007 y la Resolución 622² de 2020; lo anterior, teniendo en cuenta la administración y operación de los 3 sistemas de suministro de agua, los cuales cuentan con áreas de prestación urbana y rural.

¹ “Por medio de la cual se señalan características, instrumentos básicos y frecuencias del sistema de control y vigilancia para la calidad del agua para consumo humano”.

² “Por la cual se adopta el protocolo de inspección, vigilancia y control de la calidad del agua para consumo humano suministrada por personas prestadoras del servicio público domiciliario de acueducto en zona rural”.

5.3.2.11.1 Actas de concertación, actualización y recibo a conformidad de puntos 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 atendida³ menor 2.501 habitantes es de 4. En este sentido, el prestador presentó acta de concertación de lugares de muestreo y acta de recibo a conformidad del 9 de marzo de 2022, y acta de actualización y materialización de los puntos de muestreo para el año 2023, en las cuales se registran 3 puntos de muestreo así:

Tabla 11. Puntos de monitoreo concertados

Código del punto	Nombre	Descripción	Registro fotográfico
AR 001	Latitud 07° 50' 47"N Longitud-72° 29'53"O	El punto se encuentra en el lote 1 No. 39-138 Variante La Floresta, conjunto residencial Arándanos	
MIL-002	Latitud 07° 50' 59"N Longitud-72° 29'49"O	El punto se encuentra localizado en un punto intermedio de la red de distribución, en la calle 44 No. 0A – 26 manzana I, urbanización Sierra del Este edificio Milano Condominio Club.	

³ De acuerdo con el índice de ocupación por hogar (2,88*) del municipio de San Luis y el número de suscriptores del prestador (2.983), la población atendida es de aproximadamente 8.592.

*<https://dane.maps.arcgis.com/apps/MapSeries/index.html?appid=e53e1178fb1f497cac9b241dbafb1690>

Código del punto	Nombre	Descripción	Registro fotográfico
MUN -003	Latitud 07° 50´ 59"N Longitud-72° 29´49"O	El punto se encuentra localizado finalizando la red de distribución, en la avenida No. 56-58 Los Colorados La Floresta	

Fuente: visita de inspección SSPD del 23 al 25 de agosto de 2023.

Como se observa en la anterior tabla, durante la visita de inspección se encontraron 3 puntos de muestreo, de los cuales todos se encontraban operativos. Con esto, se encuentra que el prestador cumple con lo establecido en el artículo 5 de la Resolución 811 de 2008, el cual indica:

(...) PARÁGRAFO. La autoridad sanitaria y la persona prestadora anualmente deberán actualizar el acta de puntos y lugares de muestreo, donde tengan en cuenta el crecimiento poblacional y la ampliación de los sistemas. (subraya fuera de texto).

En relación a lo dispuesto en la Resolución Compilatoria SSPD No. 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010, el prestador no ha realizado el reporte adecuado de la información relacionada con los formatos de *Actas de toma de muestras concertadas para características básicas Rango 1 Pdf*, *Calidad actas de concertación puntos de muestreo Rango 1 (Pdf O Tiff)*, *Acta de recibo a conformidad de la materialización de los puntos de muestreo en red de distribución Rango 1 (Pdf O Tiff)* y *Actas de toma de muestras concertadas para características no obligatorias Rango 1 Pdf* para los años 2021 y 2022.

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

A continuación se presentan los resultados del Índice de Riesgo de la Calidad de Agua (IRCA), de acuerdo con los datos obtenidos del Sistema de Información de la Vigilancia de la Calidad del Agua para Consumo Humano (SIVICAP) administrado por el Instituto Nacional de Salud (INS) y que fueron remitidos oficialmente a esta entidad mediante los radicados SSPD No. 20225291236032 del 31 de marzo de 2022, en referencia a las muestras tomadas en la vigencia 2021; y radicado No. 20235291214682 del 28 de marzo de 2023 en lo referente al año 2022, es de precisar que para la vigencia 2023 se verificaron los resultados reportados en el aplicativo SIVICAP⁴.

En este sentido, a continuación, se presentan los resultados mensuales del IRCA con base en los criterios determinados en la Resolución 2115 de 2007 y la Resolución 622 de 2020:

Tabla 12. IRCA Vigilancia 2021, 2022 y 2023 (corte 31 de marzo)

Año	Mes	IRCA %)	Nivel de riesgo	Muestras tomadas
2021	Marzo	0	Sin Riesgo	1

⁴ <https://sivicap.ins.gov.co/sivicap/Account/Login?ReturnUrl=/sivicap/>

Año	Mes	IRCA (%)	Nivel de riesgo	Muestras tomadas
	Abril	45,8	Riesgo Alto	1
	Junio	0	Sin Riesgo	1
	Septiembre	0	Sin Riesgo	1
	Octubre	32,1	Riesgo Medio	1
	Diciembre	0	Sin Riesgo	1
2022	Febrero	0	Sin Riesgo	1
	Junio	0	Sin Riesgo	1
	Julio	0	Sin Riesgo	1
	Agosto	0	Sin Riesgo	1
	Septiembre	0	Sin Riesgo	1
	Octubre	9,5	Riesgo Bajo	1
	Noviembre	0	Sin Riesgo	1
2023	Marzo	23,25	Riesgo Medio	1
	Abril	9,30	Riesgo Bajo	1
	Junio	0	Sin Riesgo	1

Fuente: <https://sivicap.ins.gov.co/SIVICAP/ReportesCG/ReportesSIVICAP?menuId=228>

De acuerdo con lo anterior, se observó que el prestador suministró agua con un IRCA superior al 5% es decir, no apta para consumo humano de conformidad con lo establecido en la Resolución 2115 de 2007, durante los meses de abril y octubre de 2021, octubre de 2022, y marzo y abril de 2023.

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

De conformidad con la Resolución 2115 de 2007, para una población atendida menor o igual a 2.500 habitantes, el prestador debe realizar la toma de muestras de control cumpliendo con las frecuencias mínimas que se relacionan en la siguiente tabla:

Tabla 13. Frecuencias mínimas toma de muestras control de la calidad del 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 el año 2022 el prestador no cumplió con las frecuencias mínimas de muestreo.
COT, fluoruros y residual de coagulante utilizado	Anual	1	Para la vigencia 2022 el prestador no cumplió con las frecuencias mínimas de muestreo.
Aquellas características físicas, químicas de interés en salud pública exigidas por el mapa de riesgo o la Autoridad Sanitaria	De acuerdo con lo exigido en el mapa de riesgo	De acuerdo con lo exigido en el mapa de riesgo	-

Fuente: adaptado con base en la Resolución 2115 de 2007 y verificado con base en la información muestras de control remitidas por el prestador.

En relación con lo anterior y la consulta de información al SUI, se encuentra que el prestador reportó información de muestras de control para el año 2021 (3 muestras) y 2022 (3 muestras), y no se ha reportado información de enero a agosto de 2023.

En cuanto a la información aportada por el prestador en relación con las muestras de control de calidad del agua, se evidenció que estas son tomadas y analizadas por el laboratorio microbiológico Dra. Margie Ojeda de Santaella y amb durante el año 2021 y 2023 los cuales se encuentran autorizado por el Ministerio de Salud y Protección Social para la realización de análisis físicos, químicos y microbiológicos de agua para consumo humano, a través de la Resolución No. 0172 del 04 de febrero de 2022.

Respeto de las muestras de control para el año 2022, el prestador no realizó entrega de resultados de muestras. Acorde con la información suministrada por el prestador, se realizaron los siguientes monitoreos de control a la calidad de agua suministrada:

Tabla 14. IRCA Control 2021 y 2023.

Año	Mes	IRCA %)	Nivel de riesgo	Incumplimiento parámetros	Muestras tomadas
2021	Marzo	SD	SD	-	1
	Abril	SD	SD	Coliformes totales, Cloro	1
2023	Julio	0	Sin Riesgo	-	1

Fuente: visita de inspección SSPD del 23 al 25 de agosto de 2023.

Por todo lo anterior, se evidencia que el prestador no dio cumplimiento a la frecuencia de toma de muestras de control establecidas en Resolución 2115 de 2007

5.3.2.11.4 Mapa de riesgos

Frente al mapa de riesgos de las fuentes de abastecimiento superficiales y su respectivo plan de trabajo correctivo para reducir el riesgo sanitario que se estableció en el parágrafo del artículo 6 de la Resolución 4716 de 2010, y que debe ser enviado a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios para los seguimientos respectivos, es importante manifestar que, si bien las autoridades sanitarias y ambientales son las encargadas de la formulación del mapa de riesgos, también es obligación de las personas prestadoras suministrar la información requerida por dichas entidades para la formulación del mismo, de acuerdo a lo establecido en el Resolución 4716 de 2010 del Ministerio de la Protección Social y del Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial.

Bajo ese entendido, y según la información remitida por la autoridad sanitaria a esta SSPD, con corte a junio de 2022, no se registra información sobre el mapa de riesgo para la fuente abastecedora del acueducto operador por ACUAPATIOS SA ESP. No obstante, el prestador hizo entre del documento denominado "MAPA DE RIESGO DE LA CALIDAD DE AGUA PARA CONSUMO HUMANO SISTEMA DE SUMINISTRO DE AGUA PLANTA DE TRATAMIENTO ACUAPATIOS S.A E.S.P. MUNICIPIO DE LOSPATIOS – NORTE DE SANTANDER 2022" y manifestó haber entregado copia a la autoridad sanitaria.

5.3.2.12 Tasas ambientes por uso de agua y retributiva

En el desarrollo de la visita de inspección el prestador entregó copia de las liquidaciones de la tasa ambiental por uso de agua de la vigencia 2020 y 2022 expedida por la autoridad ambiental

CORPONOR junto con los soportes de pago, siendo este último del 12 de agosto de 2023 por valor de \$2'996.670.

Entre tanto, para la vigencia 2021 el prestador no aportó información.

5.3.3 Aspectos Técnicos del servicio de Alcantarillado

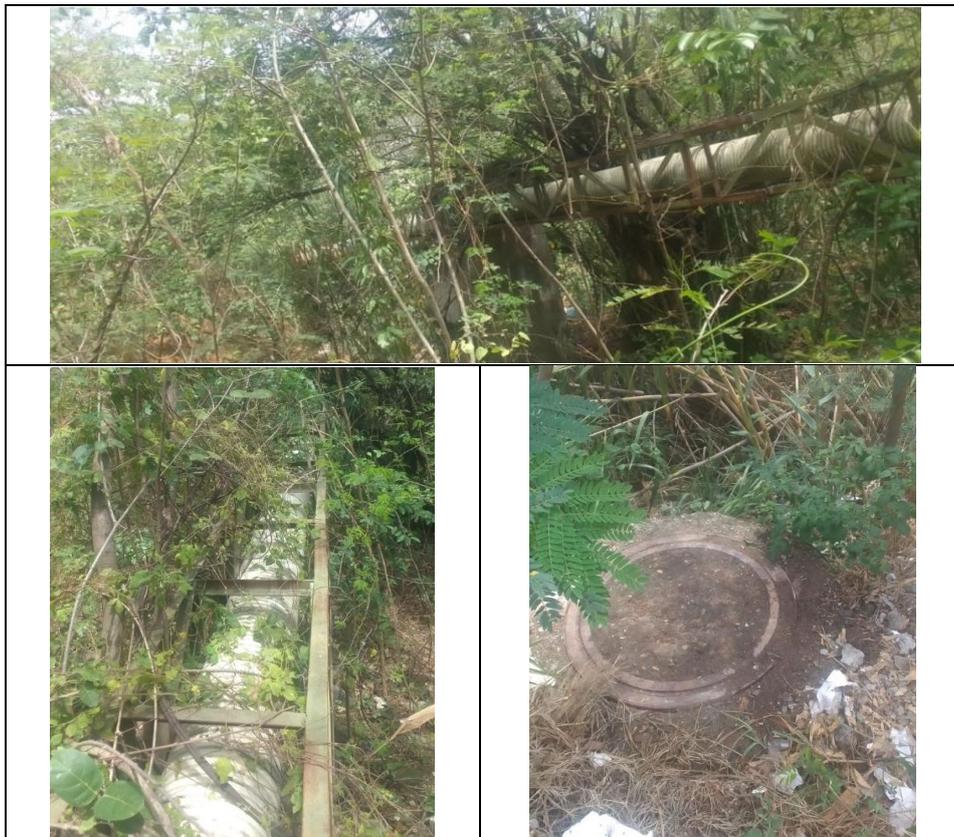
A continuación, se presenta el análisis de cada uno de los componentes del sistema de alcantarillado sanitario, enfatizando en las observaciones y presuntos hallazgos identificados durante la visita de inspección realizada por la DTGAA de la esta Superintendencia los días 23 al 25 de agosto de 2023.

5.3.3.1 Generalidades del sistema de alcantarillado

El sistema de alcantarillado del municipio de Los Patios funciona por gravedad y es de tipo sanitario. Cuenta con redes para la recolección y conducción en PVC, así como colectores en ladrillo.

Los vertimientos que producen las urbanizaciones que conforman el APS de ACUAPATIOS SA ESP son recolectados y conducidos hasta el punto de entrega a un interceptor que conduce las aguas hasta el río Pamplonita. La mencionada disposición final está a cargo del Área Metropolitana de San José de Cúcuta.

Imagen 15. Punto de conexión red ACUAPATIOS e interceptor metropolitano



Fuente: visita de inspección SSPD del 23 al 25 de agosto de 2023

Se debe señalar que en el RUPS el prestador inscribió las actividades de recolección, conducción y comercialización, lo cual es coherente con lo evidenciado durante la visita de inspección.

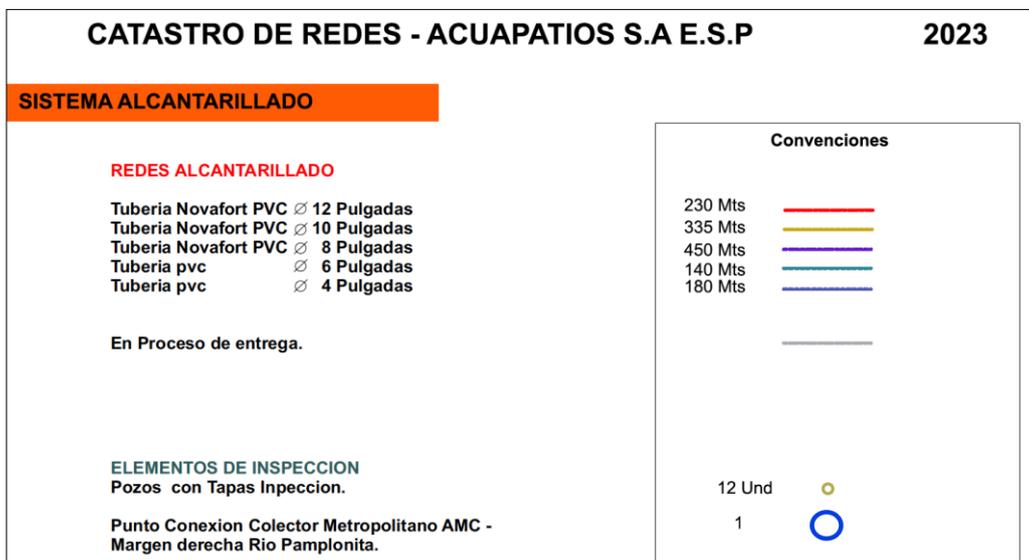
5.3.3.2 Cobertura del servicio de alcantarillado

De acuerdo con lo informado por el prestador, el servicio público domiciliario de alcantarillado se presta en el 100% del área de prestación, localizada en el casco urbano del municipio de Los Patios.

5.3.3.3 Recolección y conducción

El prestador realizó entrega del inventario de infraestructura de alcantarillado, como la cantidad y el detalle de los pozos de inspección, domiciliarias, redes, etc. Asimismo, entregó catastro de redes.

Imagen 16. Características de las redes de alcantarillado



Fuente: visita de inspección SSPD del 23 al 25 de agosto de 2023

Imagen 17. Redes de alcantarillado



Fuente: visita de inspección SSPD del 23 al 25 de agosto de 2023



Por lo anterior, se debe tener en cuenta que el catastro de la red es un documento en el cual se incluye: i) inventario de las tuberías existentes, ii) localización, iii) accesorio y tipo de accesorio, iv) material, v) profundidad y vi) año de instalación, de conformidad con el artículo 42 de la Resolución 330 de 2017, que señala:

“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 cumple la normativa señalada, al contar con un catastro de redes y de accesorios pertenecientes a la red de alcantarillado.

5.3.3.4 Registro de operación y mantenimiento

El prestador no entregó información relacionada con los registros de operación y mantenimiento del sistema de alcantarillado.

5.3.3.5 Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos (PSMV)

El prestador no hizo entrega de este documento teniendo en cuenta que no realizan la actividad de disposición final. Aunado a esto, CORPONOR mediante radicado No. 2023-01015-004156-1 confirma al prestador que no procede trámite de aprobación del PSMV debido a que no existe vertimiento directo ni afectación al recurso hídrico.

5.3.4 Plan de Emergencia y Contingencia (PEC)

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 PEC, encontrándose que para las vigencias 2021 y 2022 el prestador ha reportado el PEC correspondiente a los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado.

Sumado a lo anterior, al verificar la información relacionada con los formularios *cuestionario registro de eventos - servicio de acueducto y alcantarillado*, se identificó que no registró eventos materializados para las vigencias 2021 y 2022.

5.4 Aspectos Comerciales

La sede principal de ACUAPATIOS S.A E.S.P. se encuentra ubicada en la avenida 0B # 21-98 Barrio Blanco, con un horario de atención al público de lunes a viernes de 8:00 am a 12:00 pm y de 2:00 pm a 5:00 pm.

Imagen 18. Oficina Administrativa – ACUAPATIOS S.A. E.S.P.



Fuente: visita de inspección del 23 al 25 de agosto de 2023

El prestador no cuenta con un software comercial, en estos momentos se encuentran cotizando con la empresa TNS un módulo de gestión de servicios públicos, de esta manera, informan que la gestión comercial relacionada con la facturación se realiza mediante una plantilla en Excel.

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

ACUAPATIOS S.A E.S.P. entregó copia del CCU para los servicios públicos acueducto y alcantarillado, este se encuentra actualizado en la vigencia 2023, cuenta con anexo técnico y concepto de legalidad.

Imagen 19. CCU acueducto y alcantarillado

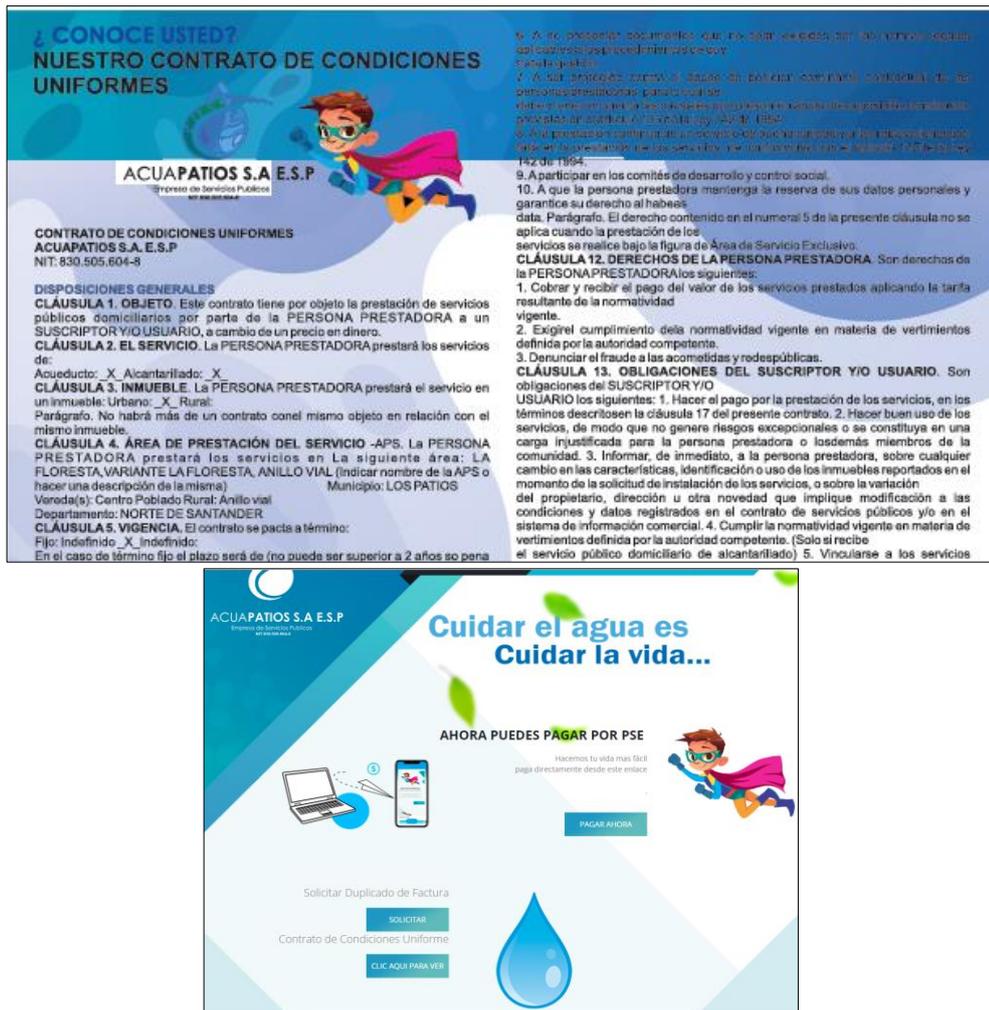
<p style="text-align: center;">CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES ACUAPATIOS S.A. E.S.P NIT: 830.505.604-8</p> <p>Persona Prestadora: ACUAPATIOS S A E S P NIT: 8305056048 Dirección: CALLE 36 SAN CARLOS Municipio: LOS PATIOS Vereda: Centro Poblado Rural: <i>(Diligenciar si aplica)</i></p> <p style="text-align: center;">DISPOSICIONES GENERALES</p> <p>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.</p> <p>CLÁUSULA 2. EL SERVICIO. La PERSONA PRESTADORA prestará los servicios de: Acueducto: <input checked="" type="checkbox"/> Alcantarillado: <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>CLÁUSULA 3. INMUEBLE. La PERSONA PRESTADORA prestará el servicio en un inmueble: Urbano: <input type="checkbox"/> Rural: <input type="checkbox"/></p> <p>Parágrafo. No habrá más de un contrato con el mismo objeto en relación con el mismo inmueble.</p> <p>CLÁUSULA 4. ÁREA DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO -APS. La PERSONA PRESTADORA prestará los servicios en la siguiente área: LA FLORESTA, VARIANTE LA FLORESTA, ANILLO VIAL <i>(Indicar nombre de la APS o hacer una descripción de la misma)</i> Municipio: LOS PATIOS Vereda(s): Centro Poblado Rural: <i>(Diligenciar si aplica)</i> Departamento: NORTE DE SANTANDER Corregimiento:</p> <p>CLÁUSULA 5. VIGENCIA. El contrato se pacta a término: Fijo: <input type="checkbox"/> Indefinido: <input checked="" type="checkbox"/></p>		<p style="text-align: center;">ACUAPATIOS S.A. E.S.P</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Nombre del estándar</th> <th>Unidad</th> <th>Estándar</th> <th>Año base</th> <th>Meta año 1</th> <th>Meta año 2</th> <th>Meta año 3</th> <th>Meta año 4</th> <th>Meta año 5</th> <th>Meta año 6</th> <th>Meta año 7</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Micromedición</td> <td>Número de suscriptores con micromedidor instalado sobre el número de suscriptores facturados promedio en el año base</td> <td>100%</td> <td>99.15</td> <td>99.59</td> <td>99.59</td> <td>100</td> <td>100</td> <td>100</td> <td>100</td> <td>100</td> </tr> <tr> <td>Continuidad para el servicio público domiciliario de acueducto</td> <td>Número de días por año de prestación del servicio</td> <td>Máximo 10 días sin servicio al año (97.26% de Continuidad anual)</td> <td>98.99</td> <td>99.59</td> <td>99.99</td> <td>100</td> <td>100</td> <td>100</td> <td>100</td> <td>100</td> </tr> </tbody> </table> <p>En constancia de lo cual, suscribo este original, en mi calidad de representante legal de la persona prestadora.</p> <p><i>Liseth Henao C.</i></p> <p>LISETH TATIANA HENAO CARDONA Representante Legal Acuapattios S.A E.S.P. Nit. 830.505.604-8</p>	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%	99.15	99.59	99.59	100	100	100	100	100	Continuidad para el servicio público domiciliario de acueducto	Número de días por año de prestación del servicio	Máximo 10 días sin servicio al año (97.26% de Continuidad anual)	98.99	99.59	99.99	100	100	100	100	100
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%	99.15	99.59	99.59	100	100	100	100	100																									
Continuidad para el servicio público domiciliario de acueducto	Número de días por año de prestación del servicio	Máximo 10 días sin servicio al año (97.26% de Continuidad anual)	98.99	99.59	99.99	100	100	100	100	100																									

Fuente: CCU de ACUAPATIOS S.A E.S.P., entregado en visita de inspección del 23 al 25 de agosto de 2023.

Se evidencia que el CCU acoge las recomendaciones realizadas en el concepto de legalidad emitido por la CRA. El CCU se encuentra reportado en la última actualización del RUPS.

Durante la visita se evidencia que el prestador no tiene publicado su CCU en la cartelera, no obstante, se encuentra publicado en la página web del prestador. De igual forma, presentan un plegable que se entrega a los usuarios en el momento de convertirse en suscriptor.

Imagen 20. Plegable CCU y publicación en la página web



Fuente: visita de inspección del 23 al 25 de agosto de 2023.

Al respecto, se evidenció que ACUAPATIOS S.A E.S.P. cumple con lo establecido en el artículo 131 de la Ley 142 de 1994 respecto a la obligación de informar sobre las condiciones uniformes, que establece:

*“(…) 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.***

Las empresas tienen el deber de disponer siempre de copias de las condiciones uniformes de sus contratos; el contrato adolecerá de nulidad relativa si se celebra sin dar una copia al usuario que la solicite. (…) (Cursiva y negrilla fuera del texto original)

5.4.2 Suscriptores

A continuación, se presenta la información de suscriptores suministrados por el prestador ACUPATIOS S.A. E.S.P., entregada en formato Excel para las vigencias 2022 y 2023.

Tabla 15. Suscriptores servicio de acueducto y alcantarillado vigencia 2022

Conjunto / Estrato	# Suscriptores Acueducto	# Suscriptores Alcantarillado	Estrato
Milano	87	87	3
Arandanos	93	93	3
Munn	50	50	3
Munn 2	48	48	3
Monteverdi	35	35	3
Bosque Alto	12	12	4
Montealina	158	158	3
Otros	10	10	3
Total	493	493	98% estrato 3 2% estrato 4

Fuente: visita de inspección del 23 al 25 de agosto de 2023.

Tabla 16. Suscriptores servicio de acueducto y alcantarillado corte julio 2023

Conjunto / Estrato	# Suscriptores Acueducto	# Suscriptores Alcantarillado	Estrato
Milano	87	87	3
Arandanos	93	93	3
Munn	50	50	3
Munn 2	49	49	3
Monteverdi	35	35	3
Monteverdi 2	34	34	3
Bosque Alto	12	12	3
Montealina	163	163	3
Otros	10	10	3
Total	533	533	100% estrato 3

Fuente: visita de inspección del 23 al 25 de agosto de 2023.

ACUPATIOS S.A E.S.P. a corte de julio de 2023 contaba con un total de 533 suscriptores para cada uno de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado, siendo el estrato 3 el único estrato definido en su área de prestación, no obstante, y considerando la información de la vigencia 2022, se encuentra una posible inconsistencia frente a los usuarios del estrato 4 de la vigencia 2022 que no se reflejan en la información entregada para el 2023.

Por su parte, se procedió a verificar la información reportada en el SUI encontrando que para las vigencias 2022 y 2023 todos los periodos se encuentran pendientes de certificar, razón por la cual no se pudo aclarar la inconsistencia frente al reporte de los suscriptores de estrato 4.

5.4.3 Resumen de suscriptores

Se considera como oficial la información entregada por el prestador en la visita de inspección, por tanto, la siguiente tabla presenta la cantidad total de suscriptores para cada servicio:

Tabla 17. Resumen de suscriptores – corte 2023

Conjunto / Estrato	# Suscriptores Acueducto	# Suscriptores Alcantarillado	Estrato
Milano	87	87	3
Arandanos	93	93	3
Munn	50	50	3
Munn 2	49	49	3
Monteverdi	35	35	3
Monteverdi 2	34	34	3
Bosque Alto	12	12	3
Montealina	163	163	3
Otros	10	10	3
Total	533	533	100% estrato 3

Fuente: visita de inspección del 23 al 25 de agosto de 2023.

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 con oportunidad y calidad la información sobre los suscriptores atendidos.

Por lo anterior, es necesario que el prestador realice el reporte del formato de *Facturación Acueducto y Facturación Alcantarillado* para los periodos que se encuentran en estado “pendiente” y a su vez, se debe aclarar si los suscriptores atendidos se encuentran en estrato 3 y 4 o solo estrato 3.

5.4.4 Micromedición

Durante la visita de inspección, el prestador entregó el listado de suscriptores con micromedidor. Frente al tipo de acometida el prestador indicó que todos son de ½ pulgada, la información se detalla a continuación:

Tabla 18. Suscriptores con medidor – corte 2023

Total Suscriptores	Con medidor	Sin medidor	Cambios o Nuevos
533	533	0	Sin dato

Fuente: Cálculos realizados con la información suministrada por el prestador visita de inspección del 23 al 25 de agosto de 2023.

El prestador manifiesta que solo han realizado dos cambios de micromedidores en el último trimestre y a la fecha todos se encuentran funcionando. No cuentan con estadísticas de micromedidores puesto que los mismos son nuevos y por tanto no han realizado seguimiento y generación de estadísticas.

Por su parte, durante la visita se informó, que no se realiza el cálculo de micromedición efectiva, aun así, el prestador manifestó su micromedición es de 100% y manifiesta que cada vez que realizan una construcción, se conecta al suscriptor inmediatamente, por esta razón la cobertura es total.

Adicionalmente, se verificó que en el CCU están establecidas las metas de micromedición, siendo consistente con la micromedición a la fecha.

Así las cosas, se debe mencionar que el artículo 146 de la Ley 142 de 1994, establece:

“La empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se empleen para ello los instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario. (...)”

*En todo caso, las empresas tendrán un plazo a partir de la vigencia de la presente Ley para **eleva**r los niveles de macro y micromedición a un 95% del total de los usuarios, para lo cual deberán iniciar un plan, con un porcentaje mínimo de inversión, para la adquisición y financiación de los medidores a los estratos 1, 2, 3.”* (Cursiva y negrilla fuera del texto original)

A su vez, el artículo 75 de la Resolución MVCT 0330 de 2017, señala:

“Sin perjuicio de lo establecido en la Ley 373 de 1997, la Ley 142 de 1994 y la Resolución CRA 457 de 2008 o aquellas que las modifiquen, adicionen o sustituyan, para todos casos es obligatorio colocar medidores domiciliarios para cada uno de los suscriptores individuales del servicio de acueducto (...)” (Cursiva fuera del texto original)

Por lo expuesto anteriormente, el prestador se encuentra incumpliendo con lo establecido en los citados artículos de Ley 142 de 1994 y la Resolución MVCT 0330 de 2017 frente al porcentaje mínimo de micromedición efectiva.

5.4.5 Requisitos de la factura

Durante la visita el prestador entregó copia de las facturas solicitadas, la siguiente tabla presenta la cantidad de documentos recibidos por año, mes y estrato:

Tabla 19.. Facturas vigencias 2022 y 2023

Facturas	2022		2023	
	Estrato 3	Estrato 4	Estrato 3	Estrato 4
Diciembre-enero	1	1		
Enero-febrero			1	1
Febrero-marzo			1	1
Marzo – abril			2	1
Abril - mayo				1
Mayo - junio			1	1
Junio-julio	1	1		
Octubre-noviembre	1	1		
TOTAL	3	3	5	5

Fuente: visita de inspección del 23 al 25 de agosto de 2023.

A continuación, se presenta el modelo de la factura utilizada por la empresa:

Imagen 21. factura del servicio de acueducto y alcantarillado



ACUAPATIOS S.A E.S.P
Empresa de Servicios Públicos
NIT 820.595.004-8
No. RUPS 2023920641420290
**ACUEDUCTO ZONA
VARIANTE LA FLORESTA**
AV 08 #21-98 BARRIO BLANCO
LINEA DE ATENCIÓN AL USUARIO:
3112919992
ACUAPATIOS_ESP@HOTMAIL.COM



Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios

 **Tus Datos**

FACTURA **15382**

PERÍODO ATRASADO

USUARIO

DIRECCIÓN

0

CODIGO DE USUARIO

70013

Código para cualquier consulta

PERÍODO FACTURADO

DÍAS FACTURADOS

31

DESDE

HASTA

31

DESDE

DATOS DEL MEDIDOR

MARCA	SENSUS
NUMERO	15955472
DIAMETRO	1/2
ZONA	7

TOTAL A PAGAR

FECHA DE PAGO OPORTUNO

FECHA LIMITE DE PAGO

FECHA DE EXPEDICIÓN

\$ 55.008

9 de Marzo de 2023

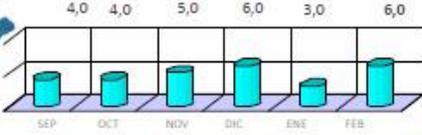
10 de Marzo de 2023

28 de Febrero de 2023

DATOS DEL CONSUMO

LECTURA ANTERIOR	392,5
LECTURA ACTUAL	398,5
CONSUMO DEL MES	6,0
PROMEDIO	4,67
TARIFA	RESIDENCIAL
ESTRATO	3

Historial de Consumo



ESCANEA Y PAGA



DESCRIPCIÓN	CANT	VR UNIT	VR A PAGAR
Acueducto			
Cargo fijo residencial	1	\$ 13.268	\$ 13.268
Consumo residencial básico (0-16 m3)	6,0	\$ 4.625	\$ 27.750
Consumo residencial superior al básico	0,0	\$ 4.625	\$ 0
Intereses por mora Acueducto			\$ 0
Alcantarillado			
Cargo fijo alcantarillado	1	\$ 6.838	\$ 6.838
Vertimiento básico (0-16 m3)	6,0	\$ 3.484	\$ 20.904
Consumo residencial superior al básico	0,0	\$ 3.484	\$ 0
Intereses por mora Alcantarillado			\$ 0
Otros Cobros			
Facturas vencidas	0	\$ 0	\$ 0
Servicio de Corte y Reconexión			\$ 0
Otros Cobros			\$ 0
Financiación			
Monto	N°	Interés	Saldo
\$ 0	0/0	\$ 0	\$ 0
			Cuota
			\$ 0

RESUMEN DE TU CUENTA

ACUEDUCTO	\$ 41.018
ALCANTARILLADO	\$ 27.742
OTROS COBROS	\$ 0
FINANCIACIÓN	\$ 0
DESCUENTO	\$ - 13.752

Gráfico de su cuenta / Mes



Su Descuento por uso y ahorro eficiente del agua es del: **20%**

CONSUMO	DESCUENTO
0 a 16 m3	20%
17 a 32 m3	15%
33 m3 en adelante	10%

TOTAL A PAGAR

\$ 55.008



Línea de Atención al Usuario: 317 6481005

www.acuapatios.com.co

Firma de Representante Legal




SIGUEMOS EN NUESTRAS REDES SOCIALES

@ACUAPATIOS

CLIENTE	FACTURA
EDIFICIO MILANO	15382
70013	\$ 55.008

CODIGO USUARIO	FECHA OPORTUNA PAGO	FECHA DE EXPEDICIÓN	TOTAL A PAGAR
70013	9 de Marzo de 2023	28 de Febrero de 2023	\$ 55.008

PAGUE OPORTUNAMENTE SU RECIBO Y EVITE LA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO, PAGUE EN
(RECAUDODAVIVIENDA N° 950154) CONVENIO EMPRESARIAL N° 1345487, REFERENCIA 1 CODIGO USUARIO, OFICINA
DAVIVIENDA CONVENIO EMPRESARIAL N° 1345487 REFERENCIA 1 CODIGO DE USUARIO



De conformidad con el Decreto 2150 de 1986, la firma mecánica que aparece a continuación, tiene plena validez para todos los efectos legales.

El presente documento egresará a facturación para ser pagado en artículo 139 de la Ley 142 de 1994 - modificada por el artículo 10 de la Ley 660 de 2001.

Fuente: visita de inspección del 23 al 25 de agosto de 2023.

De esta manera, se revisaron las facturas verificando el cumplimiento de los requisitos mínimos establecidos en la Resolución 873 de 2019 y en el CCU del prestador, así:

Tabla 20. Contenido mínimo de las facturas – CCU

Requisitos Resolución 873 de 2019	¿Cumple?	Requisitos CCU	¿Cumple?
1. El nombre de la persona prestadora y su NIT.	Si	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 del servicio.	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 del servicio.	Si
3. La dirección a la que se envía la factura o cuenta de cobro.	Si	3. La dirección a la que se envía la factura o cuenta de cobro.	Si
4. El estrato socioeconómico, cuando el inmueble es residencial, y la clase de uso del servicio.	Si	4. El estrato socioeconómico, cuando el inmueble es residencial, y la clase de uso del servicio.	Si
5. El período de facturación del servicio y la fecha de expedición de la factura.	Si	5. El período de facturación del servicio y la fecha de expedición de la factura.	Si
6. El cargo por unidad, en el rango de consumo, el cargo fijo y los otros cobros autorizados por la legislación vigente.	Si	6. El cargo por consumo, el cargo fijo y los otros cobros autorizados por la legislación vigente.	Si
7. Los sitios y modalidades donde se pueden realizar los pagos.	Si	7. El valor de las devoluciones por cobros no autorizados o por errores en facturación o estratificación, así como de los intereses correspondientes.	N/A
8. Los cargos por concepto de corte, suspensión, reconexión y reinstalación cuando a ello hubiere lugar.	Si	8. Los sitios y modalidades donde se pueden realizar los pagos.	Si
9. 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 deberá indicarse la base promedio con la cual se liquida el consumo.	Si	9. Los cargos por concepto de corte, suspensión, reconexión y reinstalación cuando a ello hubiere lugar.	Si
10. 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, y seis periodos, si la facturación es mensual.	Cumple parcialmente	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. El valor y factor de los subsidios o de las contribuciones de solidaridad, según el caso, en los términos establecidos por la Ley 142 de 1994 y las normas que la desarrollen, modifiquen o reemplacen.	No aplica	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, y seis periodos, si la facturación es mensual.	Cumple parcialmente

Requisitos Resolución 873 de 2019	¿Cumple?	Requisitos CCU	¿Cumple?
12. El valor y fechas de pago oportuno, así como de suspensión del servicio.	Si	12. El valor y factor de los subsidios o de las contribuciones de solidaridad de los suscriptores y/o usuarios.	No aplica
		13. El valor y fechas de pago oportuno, así como de suspensión del servicio.	Si
		14. Los valores unitarios y totales cobrados al suscriptor y/o usuario por concepto de las tasas ambientales para acueducto y alcantarillado	No

Fuente: cláusula 15 CCU - Contenido mínimo de la factura

De acuerdo con la tabla anterior, se tiene que el prestador no incluye en sus facturas el aspecto 14 “Los valores unitarios y totales cobrados al suscriptor y/o usuario por concepto de las tasas ambientales para acueducto y alcantarillado” y el aspecto 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, y seis periodos, si la facturación es mensual” se encuentra incluido parcialmente, conforme lo establecido en su CCU. De igual forma y conforme lo establecido en la Resolución 873 de 2019, el aspecto “10. 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, y seis periodos, si la facturación es mensual” se encuentra incluido parcialmente. Es preciso mencionar que las previsiones contenidas en el artículo 148 de la Ley 142 de 1994 referente a los requisitos mínimos que debe contener la factura de servicios públicos, son de imperioso cumplimiento por parte de todos los prestadores de estos servicios, ya que se trata de obligaciones establecidas en la ley, y por lo tanto su incumplimiento puede generar el inicio de actuaciones administrativas sancionatorias.

Finalmente, se procedió a verificar en el SUI el estado de reporte de los cargues de factura PDF, encontrando que los mismos se encuentran certificados para la vigencia 2022, de esta manera se encuentra pendiente el reporte del 2023.

5.4.6 Rangos de consumo

Se debe mencionar que la Resolución CRA 750 de 2016 modificó los rangos de consumos básico y definió el consumo complementario y suntuario, de tal forma que se contribuya al uso eficiente, ahorro del agua y se desestime su uso irracional, los cuales deben ser aplicados por todas las personas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado y de sus actividades complementarias, en todo el territorio nacional.

Asimismo, estableció 4 etapas de progresividad, la última inició a partir del 1 de enero de 2018, por lo tanto, todas las personas prestadoras a partir de esta fecha debían establecer como niveles de consumo básico: 16 m³/suscriptor/mes para municipios cálidos (por debajo de 1000 msnm), 13 m³/suscriptor/mes para municipios templados (entre 1000 y 2000 msnm) y 11 m³/suscriptor/mes para municipios fríos (por encima de 2000 msnm).

Teniendo en cuenta que el prestador se encuentra prestando en una altura promedio de 403 metros sobre el nivel del mar⁵ le corresponde aplicar los consumos establecidos para municipios cálidos, los cuales se encuentran consagrados en el artículo 2.6.1.3. de la Resolución CRA 943 de 2021⁶, así:

⁵ Consulta municipio de Los Patios – Norte de Santander en: <https://geoportal.igac.gov.co/contenido/consulta-catastral>

⁶ Resolución que compila lo dispuesto en la Resolución CRA 750 de 2016.

- Consumo básico: es aquel que satisface las necesidades esenciales de una familia ubicada en una altitud 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.

Así las cosas, se procedió a verificar las facturas emitidas por el prestador, encontrando que el rango establecido para el consumo básico es de 16 metros³, no obstante, no se establecen valores para el consumo complementario y suntuario, como se evidencia a continuación:

Imagen 22. Factura los servicios 15382

ACUAPATIOS S.A E.S.P.
Empresa de Servicios Públicos
NIT 330.995.004-8
No. RUPS 2023920641420290
**ACUEDUCTO ZONA
VARIANTE LA FLORESTA**
AV 08 #21-98 BARRIO BLANCO
LINEA DE ATENCIÓN AL USUARIO:
3112919992
ACUAPATIOS_ESP@HOTMAIL.COM

Superservicios
Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios

Tus Datos # FACTURA 15382 PERÍODO ATRASADO

USUARIO DIRECCIÓN EDIFICIO MILANO 0

CODIGO DE USUARIO 70013 PERÍODO FACTURADO DÍAS FACTURADOS 31 DESDE 28/01/2023 HASTA 27/02/2023 DATOS DEL MEDIDOR MARCA SENSUS NUMERO 15955472 DIAMETRO 1/2 ZONA 7

TOTAL A PAGAR \$ 55.008

FECHA DE PAGO OPORTUNO 9 de Marzo de 2023
FECHA LIMITE DE PAGO 10 de Marzo de 2023
FECHA DE EXPEDICIÓN 28 de Febrero de 2023

DATOS DEL CONSUMO

LECTURA ANTERIOR	392,5
LECTURA ACTUAL	398,5
CONSUMO DEL MES	6,0
PROMEDIO	4,67
TARIFA RESIDENCIAL	
ESTRATO	3

Historial de Consumo

SEP	4,0
OCT	4,0
NOV	5,0
DIC	6,0
ENE	3,0
FEB	6,0

DESCRIPCIÓN

DESCRIPCIÓN	CANT	VR UNIT	VR A PAGAR	
Acueducto				
Cargo fijo residencial	1	\$ 13.268	\$ 13.268	
Consumo residencial superior al básico (0-16 m³)	6,0	\$ 4.625	\$ 27.750	
Intereses por mora Acueducto	0,0	\$ 4.625	\$ 0	
Alcantarillado				
Cargo fijo alcantarillado	1	\$ 6.838	\$ 6.838	
Vertimiento básico (0-16 m³)	6,0	\$ 3.484	\$ 20.904	
Consumo residencial superior al básico	0,0	\$ 3.484	\$ 0	
Intereses por mora Alcantarillado			\$ 0	
Otros Cobros				
Facturas vencidas	0	\$ 0	\$ 0	
Servicio de Corte y Reconexión			\$ 0	
Otros Cobros			\$ 0	
Financiación				
Monto	N°	Interés	Saldo	Cuota
\$ 0	0/0	\$ 0	\$ 0	\$ 0

RESUMEN DE TU CUENTA

ACUEDUCTO	\$ 41.018
ALCANTARILLADO	\$ 27.742
OTROS COBROS	\$ 0
FINANCIACIÓN	\$ 0
DESCUENTO	\$ - 13.752
TOTAL A PAGAR	\$ 55.008

Gráfico de su cuenta / Mes

CONSUMO	DESCUENTO
0 a 16 m³	20%
17 a 32 m³	15%
33 m³ en adelante	10%

0% 40% 60%

Linea de Atención al Usuario: 317 6481005
www.acuapatios.com.co

Firma de Representante Legal

CLIENTE DIRECCIÓN EDIFICIO MILANO

FACTURA 15382

CODIGO USUARIO 70013 FECHA OPORTUNA PAGO 9 de Marzo de 2023 FECHA DE EXPEDICIÓN 28 de Febrero de 2023 TOTAL A PAGAR \$ 55.008

PAGUE OPORTUNAMENTE SU RECIBO Y EVITE LA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO, PAGUE EN (RECALDODAVIVIENDA N° 950154) CONVENIO EMPRESARIAL N° 1345487, REFERENCIA 1 CODIGO USUARIO, OFICINA DAVIVIENDA CONVENIO EMPRESARIAL N° 1345487 REFERENCIA 1 CODIGO DE USUARIO

puntored SuperGIROS APUESTAS CUCUTA 75 J.J.PITA & CIA. S.A. DAVIVIENDA pse

Fuente: visita de inspección del 23 al 25 de agosto de 2023.

Es importante manifestar que, al corroborar la información con los archivos en Excel entregados por el prestador, con la información de facturación, se evidenció que los consumos registrados se encuentran en el rango de 16m³, atendiendo las disposiciones de la Resolución CRA 943 de 2021.

5.4.7 Facturación y Recaudo

El prestador entregó archivos en formato Excel con información de facturación desde enero a julio de 2023 para los servicios públicos de acueducto y alcantarillado, así:

Tabla 21. Facturación del servicio de acueducto - 2023

ACUEDUCTO							
SECTOR	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO
ARANDANOS	\$4.896.924	\$5.331.674	\$4.859.317	\$4.981.780	\$4.928.593	\$5.462.040	\$5.516.345
MILANO	\$4.646.191	\$3.984.354	\$4.590.084	\$4.062.603	\$4.327.014	\$4.163.705	\$5.057.172
MUNN	\$3.406.025	\$3.540.150	\$3.386.918	\$3.821.668	\$3.658.646	\$3.645.631	\$4.267.379
MONTEVERDI TORRE 1	\$1.648.380	\$1.747.818	\$1.814.273	\$1.811.961	\$1.859.575	\$1.508.722	\$1.902.934
MONTEVERDI TORRE 2	\$1.658.237	\$1.440.862	\$1.556.487	\$1.810.862	\$1.719.084	\$1.362.672	\$1.791.206
OTROS	\$2.061.305	\$2.223.180	\$2.703.573	\$3.096.698	\$3.330.261	\$2.902.356	\$2.879.596
BOSQUE ALTO	\$760.466	\$880.716	\$741.966	\$850.654	\$791.227	\$856.939	\$875.212
MUNN TORRE 2	\$3.083.489	\$2.699.614	\$2.583.989	\$3.041.864	\$2.951.075	\$2.769.590	\$3.078.864
MONTEALINA	\$5.267.880	\$5.098.871	\$5.085.129	\$5.191.134	\$5.500.084	\$6.048.854	\$6.835.076
BOSQUE LA VARIANTE	-	-	-	-	-	-	\$1.928.693
TOTAL	\$27.428.897	\$26.947.238	\$27.321.736	\$28.669.223	\$29.065.558	\$28.720.509	\$34.132.477

Fuente: cálculos realizados con la información suministrada por el prestador visita de inspección del 23 al 25 de agosto de 2023.

Tabla 22. Facturación del servicio de alcantarillado - 2023

ALCANTARILLADO							
SECTOR	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO
ARANDANOS	\$3.395.262	\$3.722.758	\$3.363.776	\$3.511.846	\$3.459.586	\$3.848.366	\$3.858.713
MILANO	\$3.225.326	\$2.726.766	\$3.179.904	\$2.782.554	\$2.981.734	\$2.858.714	\$3.531.760
MUNN	\$2.407.912	\$2.508.948	\$2.390.362	\$2.717.858	\$2.595.054	\$2.585.250	\$3.053.611
MONTEVERDI TORRE 1	\$1.131.234	\$1.206.140	\$1.253.044	\$1.251.302	\$1.287.170	\$1.022.874	\$1.319.832
MONTEVERDI TORRE 2	\$1.141.816	\$ 978.068	\$1.065.168	\$1.256.788	\$1.187.652	\$919.167	\$1.241.981
OTROS	\$1.472.562	\$1.625.858	\$1.075.256	\$1.085.708	\$1.488.110	\$1.430.554	\$2.262.429

ALCANTARILLADO							
SECTOR	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO
BOSQUE ALTO	\$ 534.976	\$ 625.560	\$ 521.040	\$603.531	\$558.765	\$608.265	\$622.031
MUNN TORRE 2	\$2.171.260	\$1.882.088	\$1.794.988	\$2.139.904	\$2.071.513	\$1.934.801	\$2.167.776
MONTEALINA	\$3.463.200	\$3.329.572	\$3.316.064	\$3.395.917	\$3.628.648	\$4.042.035	\$4.634.295
BOSQUE LA VARIANTE	-	-	-	-	-	-	\$1.033.031
TOTAL	\$18.943.548	\$18.605.758	\$17.959.602	\$18.745.408	\$19.258.231	\$19.250.027	\$23.725.459

Fuente: cálculos realizados con la información suministrada por el prestador visita de inspección del 23 al 25 de agosto de 2023.

Por su parte y con relación al recaudo, el prestador entregó en Excel información relacionada con pagos, no obstante, esta información no se encuentra discriminada por servicio, así:

Tabla 23. Recaudo servicios de acueducto y alcantarillado – 2023

MES	VALOR DE PAGOS
Marzo	\$39.467.220
Abril	\$42.848.468
Mayo	\$43.555.610
Junio	\$52.774.114
Julio	\$41.776.149
Agosto	\$38.433.886
TOTAL	\$258.855.448

Fuente: cálculos realizados con la información suministrada por el prestador visita de inspección del 23 al 25 de agosto de 2023.

Es importante mencionar que los datos presentados anteriormente corresponden a los valores brutos de facturación y recaudo, de esta manera al realizar el cálculo de eficiencia de recaudo total corresponde a un 76%. Durante la visita el prestador manifestó que el recaudo por concepto de la prestación del servicio es bajo, de esta manera han establecido diferentes mecanismos como puntos de pago electrónicos con el fin de aumentar las posibilidades de recaudo.

Finalmente, se procedió a verificar en el SUI el estado de reporte de los cargues de factura y facturación de los servicios de acueducto y alcantarillado, encontrando lo siguiente:

Tabla 24. Estado de reportes: Facturación y factura PDF

FORMATO	AÑO	ACUEDUCTO		ALCANTARILLADO		Total general
		Certificado	Pendiente	Certificado	Pendiente	
	2021	12				12
	2022	12				12

FORMATO	AÑO	ACUEDUCTO		ALCANTARILLADO		Total general
		Certificado	Pendiente	Certificado	Pendiente	
FACTURA DEL SERVICIO ACUEDUCTO PDF	2023		8			8
FACTURA DEL SERVICIO ALCANTARILLADO PDF	2021			12		12
	2022			12		12
	2023				8	8
FACTURACION ACUEDUCTO - IGAC	2021	12				12
	2022		12			12
	2023		8			8
FACTURACION ALCANTARILLADO - IGAC	2021			12		12
	2022				12	12
	2023				8	8
TOTAL		36	28	36	28	128

Fuente: SUI – septiembre 20237

Por lo anterior, es necesario que el prestador certifique en SUI los cargues pendientes conforme los lineamientos establecidos en el Resolución compilatoria de la SSPD 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010 y la Resolución 20171000204125 de 18 de octubre de 2017.

5.4.8 Subsidios y contribuciones

El prestador entregó copia del Acuerdo 023 del 27 de diciembre de 2018 mediante el cual, el concejo municipal de Los Patios - Norte de Santander, estableció los factores de subsidios y aportes solidarios para los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo en el municipio de Los Patios para para los años 2019 al 2024, así:

Tabla 25. Factores de Subsidios y contribuciones

Subsidios			
Estrato/Servicio	Acueducto	Alcantarillado	Aseo
Estrato 1	20%	20%	56%
Estrato 2	5%	5%	7%
Estrato 3	0%	0%	0%

Contribuciones			
Estrato/Servicio	Acueducto	Alcantarillado	Aseo
Estrato 5	50%	50%	50%
Estrato 6	60%	60%	60%
Industrial	30%	30%	30%
Comercial	50%	50%	50%

Fuente: Acuerdo 023 de 2018.

⁷ Disponible en: <https://wa-reportsui.azurewebsites.net/home/report/1312ac12-b666-44d3-a0b5-42bd4fdd08d4>

Teniendo en cuenta que el prestador atiende suscriptores de los estratos 3 y 4, no se realiza cobro de subsidios al municipio considerando lo establecido en el acuerdo.

5.4.9 Atención de Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR)

Es importante señalar que el artículo 153 de la Ley 142 establece: ***“De la oficina de peticiones y recursos. Todas las personas prestadoras de servicios públicos domiciliarios constituirán una “Oficina de Peticiones, Quejas y Recursos”, la cual tiene la obligación de recibir, atender, tramitar y responder las peticiones o reclamos y recursos verbales o escritos que presenten los usuarios, los suscriptores o los suscriptores potenciales en relación con el servicio o los servicios que presta dicha empresa. Estas “Oficinas” llevarán una detallada relación de las peticiones y recursos presentados y del trámite y las respuestas que dieron.*”**

Las peticiones y recursos serán tramitados de conformidad con las normas vigentes sobre el derecho de petición.” (Negrilla y cursiva fuera del texto original)

Imagen 23. Oficina de atención de usuarios



Fuente: visita de inspección del 23 al 25 de agosto de 2023.

El prestador cuenta con la oficina física ubicada en la avenida 0B # 21-98 Barrio Blanco, con horario de atención de lunes a viernes de 8:00 am a 12:00 pm y de 2:00 pm a 5:00 pm. El sábado se atiende telefónicamente. Para emergencias se encuentran disponibles medios telefónicos para la respectiva atención. En estos momentos el prestador cambió de instalaciones cuentan con las cotizaciones de arreglos locativos para mayor visibilidad a los usuarios.

De esta manera, informaron de manera general el procedimiento, el cual inicia cuando el usuario se acerca y radica la petición, se toma la solicitud con el formato establecido y la persona que recibe la queja, direcciona al área encargada con el fin de tomar las acciones peticiones. ACUAPATIOS cuenta con un procedimiento de atención de reclamaciones documentado.

Imagen 24.. Procedimiento para atención de usuarios de Acuapattios ESP

ATENCIÓN DE PQR's (PETICIONES, QUEJAS, RECLAMACIONES, SOLICITUDES, Y DENUNCIAS)

ATENDIDA POR : AREA DE ATENCION AL CLIENTE

PERSONAL ENCARGADO : AUXILIAR ADMINISTRATIVA

SEDE : OFICINA PRINCIPAL AV 0B #21-98 BARRIO BLANCO

HORARIO DE ATENCION : 8:00 AM A 12:00 PM Y 2:00 PM A 5:00 PM

LUNES A VIERNES

FUNCIONES DEL AREA :

- Llevar registro diario de los tiempos de atención a las quejas.
- Atender a todos los usuarios que presenten algún tipo de solicitud escrita o verbal y suministrarle la información requerida según el procedimiento existente, velando por la pronta solución a sus inquietudes.
- Recibir, atender, transmitir y apoyar a la solución de las quejas, reclamos y recursos (derechos de petición) que presenten los usuarios y de los servicios prestados por la empresa.
- Asesorar a los usuarios y suscriptores que lo soliciten sobre los procesos de reclamación, establecidos por la empresa, indicándoles los tramites y pasos que se deban seguir.
- Llevar una detallada relación de las peticiones, quejas y recursos presentados, el trámite, el tiempo y tipo de respuesta que se les haya dado, causal del reclamo, en la preparación de los informes que, sobre el particular, le sean solicitados a la empresa por parte de los organismos de control y vigilancia.
- Coordinar con el personal de fontanería, la realización de visitas técnicas necesarias para solucionar las peticiones, quejas y recursos presentados por los usuarios.
- Realizar seguimiento a la asignación de las quejas.

Fuente: visita de inspección del 23 al 25 de agosto de 2023.

De igual forma, durante la visita se evidenció el formato de atención de PQR por parte de los usuarios.

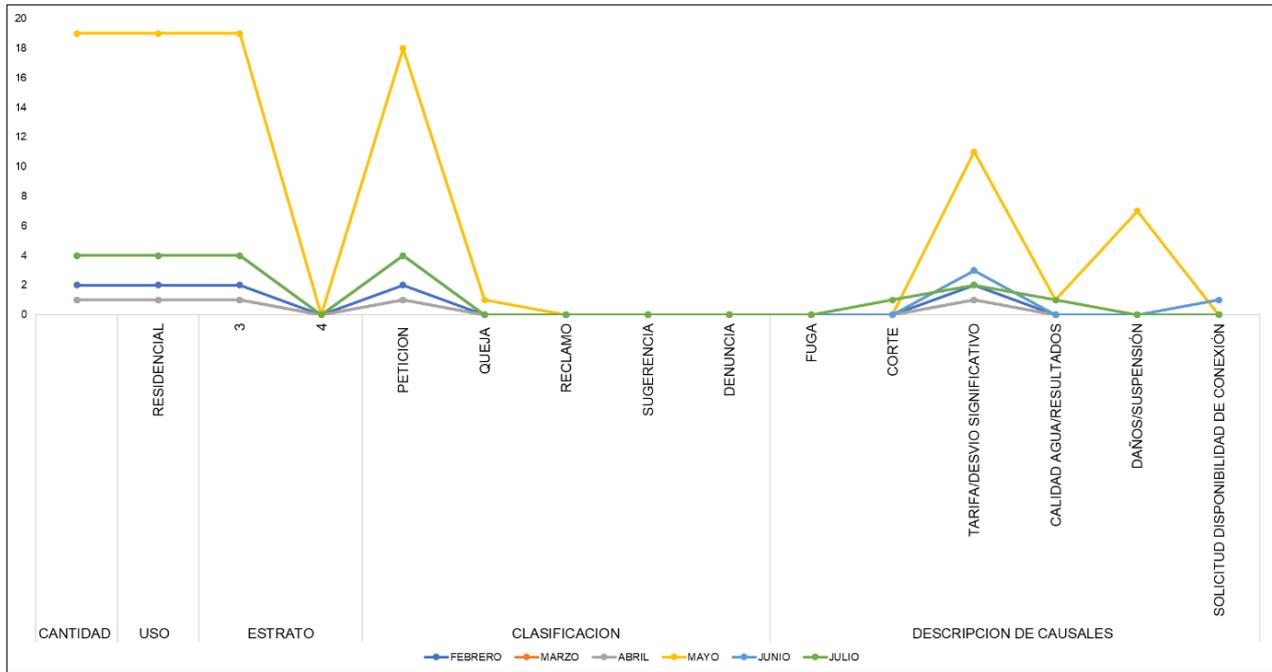
Imagen 25.. Formato de atención de PQR

 ACUAPATIOS S.A E.S.P <small>Empresa de Servicios Públicos</small> <small>RUPS 2021728641587763</small> <small>ACUEDUCTO ZONA VARIANTE LA FLORESTA</small>			Presentación PQRS Número de Radicado: <input type="text"/>
Fecha de Radicado D/M/A: <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>		Atendió la solicitud:	
DATOS DEL USUARIO			
Nombre:		Código de usuario:	
Dirección:		Número de Factura:	
Calidad de: <input type="radio"/> Arrendatario		<input type="radio"/> Propietario	
Celular:		Teléfono:	
Correo:			
DETALLE DE LA SOLICITUD			
SERVICIO		CATEGORIA	
<input type="radio"/> Acueducto		<input type="radio"/> Petición	
<input type="radio"/> Alcantarillado		<input type="radio"/> Reclamo	
		<input type="radio"/> Queja	
		<input type="radio"/> Sugerencia	
TIPO DE USUARIO			
<input type="radio"/> Discapacitado			
<input type="radio"/> Adulto mayor			
<input type="radio"/> Veterano de guerra			
<input type="radio"/> Con niños en la vivienda			
PRESENTACIÓN <input type="radio"/> Personal <input type="radio"/> Telefonica <input type="radio"/> Escrita <input type="radio"/> E-mail <input type="radio"/> Otra:			
DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS			
Evidencias:			
Si las evidencias son digitales, por favor enviarlas al correo: acuapatios_esp@hotmail.com			
PARA USO EXCLUSIVO DE LA EMPRESA			
Tratamiento de la solicitud:			
Responsable Firma y Número de Cedula		Fecha de Solución D/M/A: <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>	
		# Radicado de Respuesta:	
		Medio de respuesta o notificación:	
Correo: acuapatios_esp@hotmail.com Línea de Atención al usuario: 3112919992 Av 0B 21-98 Barrio Blanco			

Fuente: visita de inspección del 23 al 25 de agosto de 2023.

El prestador presenta estadísticas relacionadas con PQR, por tanto el prestador entregó un documento en Excel mediante el cual se incluyen la información de PQR desde febrero a julio de 2023, así:

Imagen 26.. Seguimiento de PQR primer semestre 2023



Fuente: visita de inspección del 23 al 25 de agosto de 2023.

Adicionalmente, el prestador entregó la copia de cinco (5) expedientes de PQR para las vigencias 2022 y 2023, en los cuales se registra el formato diligenciado y los soportes de la PQR allegados por el usuario y el respectivo trámite y cierre, de igual forma durante la visita se evidenció los expedientes físicos para cada vigencia.

Imagen 27.. Expediente de PQR 2023

San José de Cúcuta, 06 de JULIO del 2023

Señores
ACUAPATIOS S.A. ESP

Referencia: Reclamación por exceso cobro por facturación periodo 27/05/2023 a 26/06/2023. No. Factura 17729, Código Usuario 70225

MUÑOZ, persona mayor de edad, domiciliado en Los Patios, identificado como aparece después de mi respectiva firma en el presente escrito, y obrando como usuario del servicio público domiciliario que presta esa Empresa, respetuosamente me dirijo a su despacho con el fin de que me sea atendida y resuelta la siguiente Petición, conforme lo dispone el artículo 23 de la Constitución, artículos 153 y 158 de la ley 142 de 1994, artículo 123 del Decreto 2150 de 1995 y artículo 9 del Decreto 2223 de 1996, por las razones de hecho y derecho que a continuación expongo:

HECHOS

- Soy usuario suscriptor del servicio que presta esa.
- En los meses de enero a junio el consumo ha sido en un promedio de 9,5 y su cobro respectivo ha sido en un valor promedio de \$ 110.000.
- La factura 17729 del periodo comprendido entre el 28/11/2022 a 27/05/2023 a 26/06/2023, llegó con un consumo de 14.0 con un costo excesivo por valor de \$ 133.632.
- Es de aclarar que en la vivienda sólo residimos mi esposa y yo, y esa situación no varió en el periodo antes indicado.

2. En reclamo anterior se me dijo que el promedio era entre Ocho (8) y diez (10) metros cúbicos para un núcleo familiar de 2 personas, y en la factura 17729 del periodo comprendido entre el 27/05/2023 a 26/06/2023 me llega un consumo tanto en acueducto como en alcantarillado de 14 metros cúbicos y para acabar de completar un extra consumo de 4.65 metros cúbicos.

PRETENSIONES

Solicito atentamente a su despacho que se sirva resolver de manera favorable las siguientes peticiones:

* Por el cual se dicta medida en materia de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo, es el suero del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica.



ACUAPATIOS S.A. ESP

CUCUTA, 17 DE JULIO DE 2023

Señor:
ARCESIO MOROS

ASUNTO
Respuesta a solicitud de factura 17729

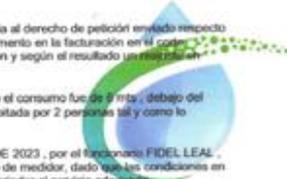
Radicado
2023070701

Cordial Saludo

Me dirijo a Ud. en esta ocasión, en referencia al derecho de petición enviado respecto a la factura 17729, en la que expresa un aumento en la facturación en el periodo 27/05/2023 a 26/06/2023, solicitando revisión y según el resultado le voy a informar.

Se puede evidenciar que en el mes de mayo el consumo fue de 9 m³, debajo del promedio de consumo para una vivienda habitada por 2 personas tal y como lo especifica.

La revisión se realizó el día 08 DE JULIO DE 2023, por el funcionario FIDEL LEAL, dicha revisión arrojó que se requería cambio de medidor, dado que las condiciones en las que se encuentran no son óptimas para brindar el servicio adecuado.



2023070701

ACUAPATIOS S.A. ESP
PROCESOS COMERCIALES
VISTA TÉCNICA
No. 0094

FORMULARIO DE VISTA TÉCNICA

FECHA DE ELABORACIÓN: 2023070701

FECHA DE REALIZACIÓN DE LA VISTA: 23/08/2023

FECHA DE FIRMADO QUE REALIZA LA VISTA: 23/08/2023

SEÑAL: [Firma]

Fuente: visita de inspección del 23 al 25 de agosto de 2023.

Se entrega documento con las acciones establecidas por el prestador para disminuir las reclamaciones dentro de las cuales se encuentra las siguientes:

- “Brindar soporte en tiempo real.
- Empatía con el usuario.
- Gestionar estratégicamente los datos, y así poder tener acceso inmediato a ellos. ...

- *Recolectar el feedback del usuario, y de esta manera poder tratar directamente la situación pudiendo así aumentar la satisfacción del usuario, para esto se empezarán a implementar las encuestas de satisfacción, fomentadas con incentivos que fidelicen al usuario, sintiéndose escuchado y atendido en todo momento.*
- *Investigar las causas de los problemas más frecuentes, y darle un tratamiento definitivo y/o preventivo.*
- *Agilizar los procesos con tecnología, sin dejar a un lado el trato cálido y humano que genera la interacción con el usuario.”*

Imagen 28.. Expediente de PQR 2023

<p> ACUAPATIOS S.A.E.S.P.</p> <p>ESTRATEGIAS PARA REDUCIR LAS QUEJAS Y RECLAMOS EN ATENCIÓN AL CLIENTE.</p> <p>Reducir las quejas en Atención al Cliente es en una prioridad para ACUAPATIOS S.A.E.S.P., que por supuesto, desea prestar un excelente servicio a sus usuarios.</p> <p>Para dichos efectos se hace necesario :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Brindar soporte en tiempo real. ... • Empatía con el usuario. ... • Gestionar estratégicamente los datos , y así poder tener acceso inmediato a ellos. ... • Recolectar el feedback del usuario, y de esta manera poder tratar directamente la situación ,pudiendo así aumentar la satisfacción del usuario , para esto se empezaran a implementar las encuestas de satisfacción, fomentadas con incentivos que fidelicen al usuario , sintiéndose escuchado y atendido en todo momento. • Investigar las causas de los problemas más frecuentes, y darle un tratamiento definitivo y/o preventivo. • Agilizar los procesos con tecnología, sin dejar a un lado el trato cálido y humano que genera la interacción con el usuario. <p>Estas son las estrategias propuestas a seguir ,para reducir las quejas y reclamos en Atención al Cliente.</p> <p>REALIZADAS</p> <ul style="list-style-type: none"> • SE ESTABLECIERON NUEVOS CONVENIOS DE PAGO DE FORMA VIRTUAL CON DAVIVIENDA Y BANCOLOMBIA , debido a las constantes quejas por la imposibilidad de desplazamiento por parte de los usuarios a realizar el pago , lo que hacía que se acumularan 2 periodos sin pago 	<p> ACUAPATIOS S.A.E.S.P.</p> <ul style="list-style-type: none"> • SE AUMENTARON LOS TIEMPOS DE BOMBEO PARA LOS CONJUNTOS (VIVIENDAS UNIFAMILIARES) DADO QUE ESTAS TIENEN TANQUES MAS PEQUEÑOS. • SE ADECUO LA PAGINA WEB Y DIFERENTES REDES SOCIALES PARA BRINDAR INFORMACION REFERENTE A LOS DIFERENTES PROCESOS QUE EJECUTA LA EMPRESA. • SE ESPECIFICO DENTRO DEL MANUAL DE FUNCIONES DE LA EMPRESA ,QUE EL SUPERVISOR PODRA REALIZAR LABORES DE SERVICIO AL CLIENTE IN SITU , ESTO CON EL ANIMO DE ATENDER PETICIONES INMEDIATAS QUE REQUIERA EL USUARIO Y QUE EL SUPERVISOR ESTE EN CAPACIDAD DE INSPECCIONAR Y RESOLVER . <p>EN PROCESO :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificar quejas repetitivas <p>Un sistema de gestión de relaciones con los clientes (CRM), es una herramienta fundamental para lograr este objetivo. Determinar con precisión las quejas recurrentes, es el primer paso que debe dar ACUAPATIOS S.A.E.S.P. para resolver el problema. Las Reclamaciones repetitivas, tienen una misma solución y ,por ello, es posible establecer una política clara que debe ser adoptada por el área de Atención al Cliente.</p> <p>La capacitación del personal que atiende la líneas de Atención al Cliente, forma parte esencial de esta estrategia.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Formación y educación del área encargada: en resolución de problemas. <p>Para reducir las quejas de Atención al Cliente, los funcionarios responsables deben tener la capacidad y la habilidad para resolver estos problemas. Esto se logra por medio de la formación y el entrenamiento. Implementar talleres de resolución de problemas resulta efectivo para ayudar a los funcionarios , a contar con la información y herramientas necesarias para atender a los clientes de una forma más satisfactoria.</p>
---	--

Fuente: visita de inspección del 23 al 25 de agosto de 2023.

Finalmente, se verificó que el prestador no ha reportado en SUI la información de PQR para las vigencias 2022 y 2023.

Por lo anterior, es necesario que el prestador certifique en SUI los cargues pendientes conforme los lineamientos la Resolución compilatoria de la SSPD 20188000076635 del 22 de junio de 2018 y 20151300054575 del 18 de diciembre del 2015.

5.4.10 Estratificación Socioeconómica

ACUAPATIOS manifiesta que actualmente se encuentra aplicando la estratificación establecida por la alcaldía municipal, razón por la cual se entregan documentos del ente territorial que certifica que el prestador atiende a usuarios residenciales de estratos 3 y 4. Adicionalmente, se entrega Excel de suscriptores detallando los estratos.

Imagen 29. Certificaciones de estratificación Los Patios

 <p>ALCALDEA DE LOS PATIOS</p>	<p>GESTION VIVIENDA Y DESARROLLO URBANO</p> <p>CERTIFICACIONES Y/O CONSTANCIAS</p> <p>FORMATO</p>	<p>Código: GV-F-14</p> <p>Versión: 02</p> <p>Aprobación: 10/11/2017</p>
---	---	---

EL SUSCRITO SECRETARIO DE CONTROL URBANO DEL MUNICIPIO DE LOS PATIOS, DEPARTAMENTO DE NORTE DE SANTANDER

CERTIFICA

Que, una vez verificada la base de datos y estratificación en el municipio de Los Patios Norte de Santander, el desarrollo urbanístico o Macroproyecto denominado **SIERRAS DEL ESTE** el cual comprende los proyectos: "CONJUNTO RESIDENCIAL MONTEALINA, CONJUNTO RESIDENCIAL MONTEVEHLO, MILANO CONDOMINIO, MONTEVERDI CONJUNTO DE APARTAMENTOS, EDIFICIO TRAMONTTI, CONJUNTO CERRADO ALTOS DEL MOTAL , EDIFICIO SAN REMO, CONJUNTO CAMINO LOS ARRAYANES", se encuentran clasificados en el estrato (3) **TRES**, para el trámite de servicios públicos domiciliarios, impuestos, salud subsidiada y educación.

Para Constancia se firma la presente certificación el día, Cinco (05) de Diciembre del 2022


Ing. JESÚS EMIRO DELGADO MONTAGUTH
 Secretario de Vivienda y Desarrollo Urbano

viviendaydesarrollourbano@lospatios-nortedesantander.gov.co
www.lospatios-nortedesantander.gov.co
 Calle 35 No 3-80 Doce de Octubre – PBX 5829959 Ext 209

 <p>ALCALDEA DE LOS PATIOS</p>	<p>GESTION VIVIENDA Y DESARROLLO URBANO</p> <p>CERTIFICACIONES Y/O CONSTANCIAS</p> <p>FORMATO</p>	<p>Código: GV-F-14</p> <p>Versión: 02</p> <p>Aprobación: 10/11/2017</p>
---	---	---

CERTIFICACION

LA SECRETARIA DE VIVIENDA Y DESARROLLO URBANO del Municipio de Los Patios, Norte de Santander Certifica que el Conjunto Residencial **BOSQUE ALTO** Con dirección **AVENIDA 11 N°43 - 26 URBANIZACION LOMA LINDA** Basado en información Catastral se encuentra clasificado como Estrato (4) **CUATRO**, para efectos del trámite ante empresas de SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS.

Por lo anterior se expide la presente certificación el (11) de Julio del 2022.


ARQ. ALICIA JOHANNA CAMACHO PEÑARANDA
 SECRETARIA DE VIVIENDA Y DESARROLLO URBANO

Calle 35 No 3-80 Doce de Octubre – Los Patios
http://siep-alciospatios.com/6002/pqr_alca_patios/pqr_alca_patios.php
www.Lospatios-nortedesantander.gov.co
 Teléfono: 5829959

Fuente: visita de inspección del 23 al 25 de agosto de 2023.

Finalmente, el prestador manifiesta que no ha recibido invitaciones para participar en las reuniones del Comité Permanente de Estratificación (CPE) del municipio Los Patios.

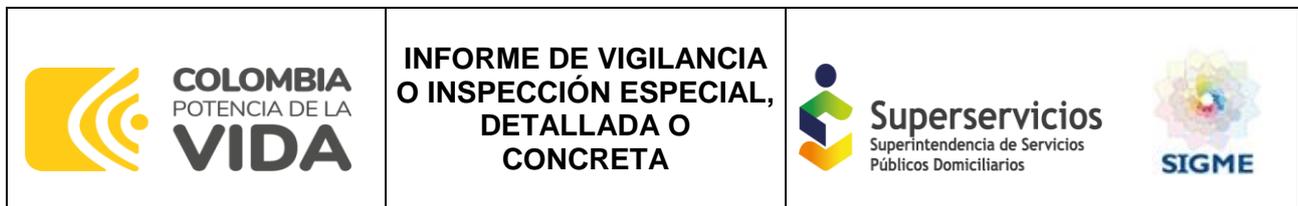
5.5 Aspectos Tarifarios

5.5.1 Área de prestación del servicio (APS)

De conformidad con el RUPS, ACUAPATIOS S.A. E.S.P. presta los servicios públicos de acueducto y alcantarillado en el municipio de Los Patios, departamento de Norte de Santander. El área de prestación de los servicios corresponde a la zona urbana del municipio de Los Patios, comprendida por las urbanizaciones Milano, Arandanos, Munn, Munn 2, Monte Verde 1 y 2, Bosque Alto, Montealina, y Siembras del Pinar, ubicados a lo largo de la variante La Floresta - Los Patios.

Por otra parte, en visita de inspección se identificó que el prestador estableció metas anuales para cumplir con los estándares de continuidad para cada uno de los años de vigencia de la fórmula tarifaria, de lo anterior, el prestador realiza el bombeo de agua aproximadamente 4,5 horas al día, siendo el tiempo suficiente para el llenado de los tanques que garantizan la prestación del servicio 24 horas al día a todos los usuarios.

En cuanto a las metas de calidad, se informa que el IRCA asume valores en el rango de 0% (sin riesgo) a 100% (sanitariamente inviable). Así las cosas, al señalar que la meta para el año tarifario 4 (Vigencia 2022) es menor al 5%, se entiende que el prestador cumple con el estándar que para el caso es $\leq 5\%$.



Respecto a las metas de Micromedición, el prestador manifestó que el 100% de los suscriptores cuentan con micromedidor funcionando, lo cual fue corroborado en la visita de inspección.

5.5.2 Metodología tarifaria por aplicar

Para tal efecto, se consultó en el SUI en los formularios “Información Comercial Acueducto” e “Información Comercial de Alcantarillado” el número de suscriptores que el prestador atendió a 31 de diciembre de 2013 en el municipio de Los Patios, evidenciando un total de 525 suscriptores en el servicio de acueducto y 524 suscriptores para el servicio de alcantarillado, por lo anterior, le corresponde dar aplicación a la metodología tarifaria contenida en el capítulo 4, subtítulo 1, título 1, parte 1, libro 2, de la Resolución CRA 943 de 2021, es decir, al *Cálculo de los Costos Económicos de Referencia para las Personas Prestadoras del Segundo Segmento*.

5.5.3 Estado Reporte SURICATA

Respecto al cargue de la información tarifaria en el Sistema Único de Reporte de Información de Cálculo Tarifario (SURICATA), se evidenció que el prestador certificó el estudio de costos el 27 de enero de 2023, tal como se muestra en la siguiente imagen:

Imagen 30. Estado reporte SURICATA- ACUAPATIOS

Nombre Empresa	Tipo	Estado del estudio tarifario	Vigente	Fecha de certificación ESP
ACUAPATIOS S.A. E.S.P.	Inicial	Certificado	SI	27/01/2023

Fuente: aplicativo SURICATA-SSPD

Por otro lado, una vez consultado el estado de reporte comercial en el aplicativo SUI, se evidenció que el prestador tiene pendiente la certificación del formato de *Costos de referencia y tarifas aplicadas* y *Factura del servicio PDF* en el SUI de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado para los meses de enero hasta la fecha del año 2023.

5.5.4 Aplicación e Información de las variaciones tarifarias

Sobre el particular se tiene que el prestador presentó ante esta Superintendencia las nuevas tarifas mediante radicado SSPD No. 20195291215652 de 28 de octubre de 2019, y en el mismo se anexa copia de la asamblea de accionistas para la aprobación del nuevo marco tarifario y el soporte de socialización de las tarifas a través de circular informativa de fecha 1 de marzo de 2019. Ahora bien, mediante radicado SSPD No. 20235290927362 del 18 de mayo de 2023, y por requerimiento de esta entidad, el prestador informó que el estudio de costos realizado en el año 2018 no fue aplicado en su momento, sino hasta el año 2022, por tanto, el prestador actualizó los costos de referencia a diciembre de 2022 y aprobó las nuevas tarifas mediante Acta No. 025 de 2022, la cual fue suministrada por el prestador en la visita de inspección.

Con base en la información precedente, a continuación, se señala lo dispuesto en los artículos 1.8.6.1, 1.8.6.2 y 1.8.6.3 de la Resolución CRA 943 de 2021 y que será objeto de análisis en lo que sigue de este documento:

*“(...) Artículo 1.8.6.1. Información a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y a la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico. **Una vez fijadas las tarifas, serán comunicadas a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y a la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico, en un lapso no mayor a quince (15) días calendario a partir de la aprobación de la Junta Directiva o quien haga sus veces. Se exceptúan de esta obligación las variaciones por actualización.***

Parágrafo 1. Las personas prestadoras deberán tener a disposición de los entes de control y vigilancia los documentos y estudios de costos que sirvieron de base para el cálculo de las tarifas.

Parágrafo 2. Para las personas que prestan los servicios a menos de 8.000 usuarios, el plazo máximo de que trata el presente artículo será de veinte (20) días calendario a partir de su aprobación.

Artículo 1.8.6.2. Información a los usuarios. La persona prestadora deberá comunicar a los usuarios las nuevas tarifas y realizar una audiencia con los vocales de los Comités de Desarrollo y Control Social, inscritos ante la persona prestadora y las autoridades municipales, para explicar la determinación, en un lapso máximo de (15) quince días calendario a partir de la aprobación por parte de la Junta Directiva o quien haga sus veces. Las tarifas deberán publicarse en un periódico que circule en los municipios en donde se preste el servicio o en uno de circulación nacional.

Artículo 1.8.6.3. Aplicación de las tarifas. Las nuevas tarifas no podrán ser aplicadas por la persona prestadora antes de quince (15) días hábiles después de haber cumplido con el último de los siguientes eventos:

1. Comunicar a los usuarios, y
2. ***Enviar a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y a la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico, la información correspondiente de que trata el artículo 1.8.6.1. de esta resolución (...).*** (Negrita y cursiva fuera de texto original)

En primer lugar, y teniendo como fecha de referencia el 30 de septiembre de 2022, en la cual se expidió el Acta N° 025 de 2022, las nuevas tarifas debieron ser informadas a esta Superintendencia y a la CRA como máximo el 20 de octubre de 2022. Sin embargo, el prestador solo mediante requerimiento realizado por esta entidad, remitió mediante radicado SSPD No. 20235291267232 del 18 de mayo de 2023 fue allegado a esta entidad y sin copia a la CRA, la aclaración de la aplicación tardía del estudio de costos y tarifas sin ningún soporte del estudio de costos y acto de aprobación de tarifas, por lo tanto, no dio cumplimiento al artículo 1.8.6.1 de la Resolución CRA 943 de 2021.

En segundo lugar, y en cuanto a la comunicación a los usuarios de las nuevas tarifas, se determinó que el plazo máximo para efectuar dicha comunicación a los usuarios venció el 15 de octubre de 2022, consultado el Sistema de Gestión Documental de la SSPD, se evidenció el envío de la copia de la socialización en el periódico Metrópolis con fecha 7 de octubre de 2022. Por consiguiente, se dio cumplimiento al artículo 1.8.6.2 de la Resolución CRA 943 de 2021.

5.5.5 Tarifas aprobadas y aplicadas

De conformidad con el Acta N° 025 de 2022, el ente tarifario local⁸ decidió aprobar las tarifas manifestando lo siguiente:

“(...) la empresa “ACUPATIOS” dará aplicación al estudio tarifario para el cobro de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado basado en la Resolución 825 de 2017 y 844 de 2018 de la Comisión de Regulación de Agua Potable y que para tal fin la normatividad establece la actualización de los costos de referencia acorde al numeral 6.2.1.1. de la Resolución CRA 943 de 2021

⁸ Asamblea de accionistas de Acuapatios S.A. E.S.P.

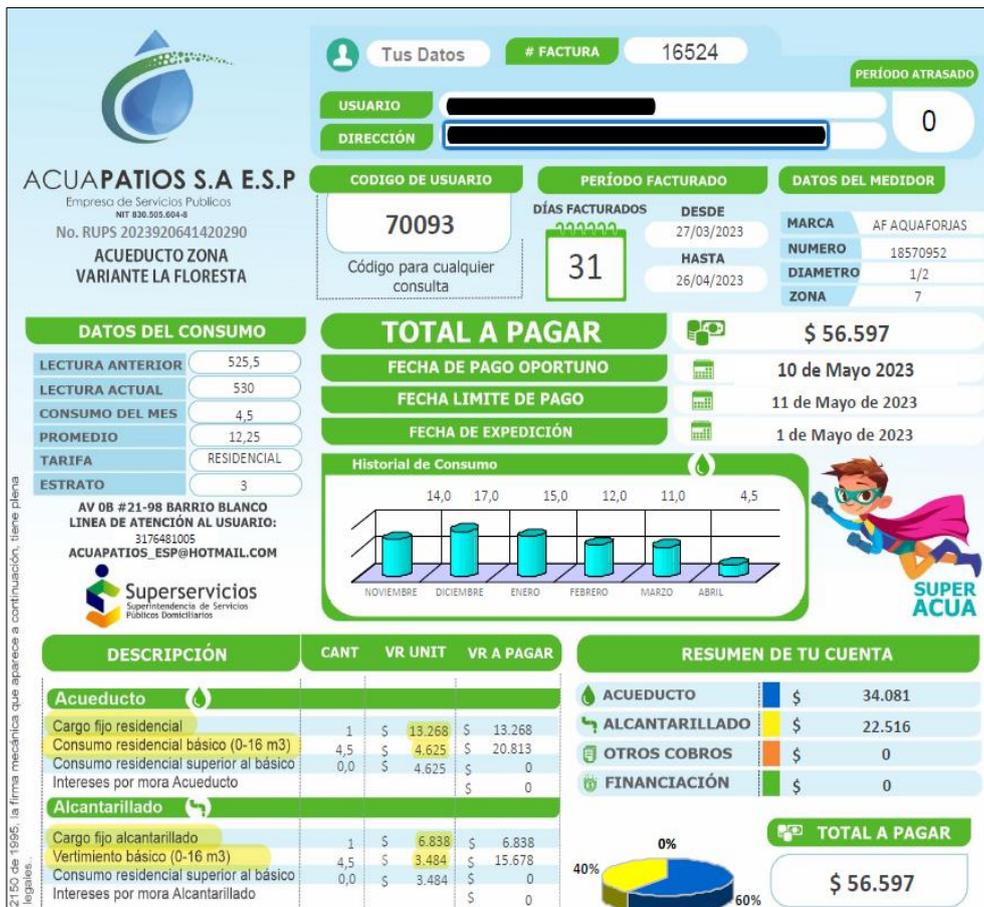
(...)

TARIFAS PARA LOS SERVICIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO "ACUPATIOS"				
SERVICIO	CARGO FIJO	CARGO POR CONSUMO BASICO (0-16 m ³)	CARGO CONSUMO COMPLEMENTARIO (16-32 m ³)	CARGO POR CONSUMO Suntuario (>32 m ³)
ACUEDUCTO	\$ 13.268	4.625 \$/m3	4.625 \$/m3	4.625 \$/m3
ALCANTARILLADO	\$ 6.838	3.484 \$/m3	3.484 \$/m3	3.484 \$/m3

(...)” (Cursiva fuera del texto original)

De acuerdo con la consulta realizada en SUI, el prestador tiene pendiente el cargue de las facturas de acueducto y alcantarillado de todo el año 2023, sin embargo, en la visita el prestador entregó copia de las facturas de la misma vigencia, en donde se evidenció que el prestador aplicó correctamente las tarifas aprobadas mediante Acta N° 025 de 2022, como se muestra en la siguiente imagen:

Imagen 31. Factura de marzo de 2023 expedida por ACUPATIOS S.A E.S.P.



ACUPATIOS S.A E.S.P.
 Empresa de Servicios Públicos
 NIT 830.505.604-9
 No. RUPS 2023920641420290
 ACUEDUCTO ZONA VARIANTE LA FLORESTA

Tus Datos # FACTURA 16524 PERÍODO ATRASADO 0

USUARIO [REDACTED] DIRECCIÓN [REDACTED]

CODIGO DE USUARIO 70093 PERÍODO FACTURADO 31 DÍAS FACTURADOS 31

DESEDE 27/03/2023 HASTA 26/04/2023

MARCA AF AQUAFORJAS NUMERO 18570952 DIAMETRO 1/2 ZONA 7

DATOS DEL CONSUMO

LECTURA ANTERIOR	525,5
LECTURA ACTUAL	530
CONSUMO DEL MES	4,5
PROMEDIO	12,25
TARIFA	RESIDENCIAL
ESTRATO	3

TOTAL A PAGAR \$ 56.597

FECHA DE PAGO OPORTUNO 10 de Mayo 2023
 FECHA LIMITE DE PAGO 11 de Mayo de 2023
 FECHA DE EXPEDICIÓN 1 de Mayo de 2023

Historial de Consumo

MES	CONSUMO
NOVIEMBRE	14,0
DICIEMBRE	17,0
ENERO	15,0
FEBRERO	12,0
MARZO	11,0
ABRIL	4,5

DESCRIPCIÓN

DESCRIPCIÓN	CANT	VR UNIT	VR A PAGAR
Acueducto			
Cargo fijo residencial	1	\$ 13.268	\$ 13.268
Consumo residencial básico (0-16 m ³)	4,5	\$ 4.625	\$ 20.813
Consumo residencial superior al básico	0,0	\$ 4.625	\$ 0
Intereses por mora Acueducto			\$ 0
Alcantarillado			
Cargo fijo alcantarillado	1	\$ 6.838	\$ 6.838
Vertimiento básico (0-16 m ³)	4,5	\$ 3.484	\$ 15.678
Consumo residencial superior al básico	0,0	\$ 3.484	\$ 0
Intereses por mora Alcantarillado			\$ 0

RESUMEN DE TU CUENTA

ACUEDUCTO	\$ 34.081
ALCANTARILLADO	\$ 22.516
OTROS COBROS	\$ 0
FINANCIACIÓN	\$ 0
TOTAL A PAGAR	\$ 56.597

0% 40% 60%

Fuente: visita de inspección del 23 al 25 de agosto de 2023.

Se precisa que este análisis no configura un control tarifario en sentido estricto, el cual se hará como una actividad posterior por parte de esta Superintendencia respecto al estudio de costos y tarifas de

2022 entregado por el prestador y con base en el cual actualmente se está cobrando por los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado.

5.6 Calidad y reporte de la información al SUI

5.6.1 Indicador Único Sectorial (IUS)

La SSPD calcula y publica el resultado del Indicador Único Sectorial (IUS) y el nivel de riesgo para los prestadores de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado en el marco de lo establecido por la CRA en la Resolución 906 de 2019 y sus modificatorias. Esta resolución derogó la Resolución CRA 315 de 2005 para los servicios públicos de acueducto y alcantarillado.

A continuación, se relaciona el resultado de nivel de riesgo de ACUAPATIOS S.A. E.S.P., en el cual se evidencia que el prestador se encuentra en un nivel de Riesgo Alto.

Tabla 26. Nivel de riesgo por dimensión - indicador IUS

ID	Nombre del prestador	Segmento	APS	CS.	EP.	EO.	GE.	SF.	GYT.	SA.	GT.	IUS	Nivel de Riesgo
20641	ACUAPATIOS S.A. E.S.P.	2	LOS PATIOS	0,69	0,50	0,00	0,00	0,00	0,00	2,50	8,75	12,44	Riesgo Alto

Fuente: página SSPD – <https://www.superservicios.gov.co/sites/default/files/inline-files/Calculo-IUS-Nivel-de-Riesgo-2022-version-1.pdf>

Conforme el nivel de riesgo obtenido, se estableció en el artículo 1.6.5.3.2.3. de la Resolución CRA 943 de 2021 que el prestador deberá “*establecer en su Plan de Gestión y Resultados -PGR, para el corto plazo (5 años), mínimo dos (2) acciones de mejora que garanticen el cumplimiento de las metas de cada uno de los indicadores del IUS, cuya calificación sea menor o igual a 30 puntos (riesgo alto). Para ello, deberá reportar a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios el PGR actualizado para el respectivo seguimiento y control*” (Cursiva fuera del texto original).

Por lo anterior, esta SSPD procedió a revisar el reporte del *Tablero de Acciones de Mejora PGR* por parte de la empresa, evidenciando que se encuentra en estado pendiente de cargue, aun cuando la fecha límite establecida para el reporte fue del 30 de julio de 2023, incumpliendo lo establecido en la Resolución SSPD 20211000682475 del 10 de noviembre de 2021.

A su vez, se verificó el reporte anual del formato *Tablero de Planeación PGR*, encontrándose de igual forma en estado pendiente de cargue para las vigencias 2021, 2022 y 2023.

5.6.2 Actualizaciones de RUPS

Esta SSPD profirió la Resolución SSPD No. 20181000120515 del 25 de septiembre de 2018 que derogó la Resolución SSPD No. 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 en los siguientes tiempos:

Tabla 27. 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 ACUAPATIOS S.A E.S.P. tiene plazo hasta el 28 de febrero de cada año para realizar la respectiva actualización. Una vez verificada la información de los trámites RUPS, el prestador cuenta con la última actualización aprobada para la vigencia 2023 antes del plazo indicado, tal como observa a continuación.

Imagen 32. Tramites RUPS del prestador

#	Id Empresa	Empresa	Motivo	Estado	Quien Revisa	No. de imprimible	Fecha de imprimible	Número de Radicado ORFEO	Fecha de Radicado ORFEO	Acciones
22	20641	ACUAPATIOS S.A E.S.P.	ACTUALIZACION	CERTIFICADA		2018820641367743	13/08/2018	20185290872152	14/08/2018	🔍 📄
23	20641	ACUAPATIOS S.A E.S.P.	ACTUALIZACION	CERTIFICADA		2019620641372488	06/06/2019	20195290583002	07/06/2019	🔍 📄
24	20641	ACUAPATIOS S.A E.S.P.	ACTUALIZACION	CERTIFICADA		2020420641376046	16/04/2020	20205290427792	17/04/2020	🔍 📄
25	20641	ACUAPATIOS S.A E.S.P.	ACTUALIZACION	CERTIFICADA		2021220641387763	09/02/2021	20215290229182	09/02/2021	🔍 📄
26	20641	ACUAPATIOS S.A E.S.P.	ACTUALIZACION	CERTIFICADA		2022220641404099	18/02/2022			🔍 📄
27	20641	ACUAPATIOS S.A E.S.P.	ACTUALIZACION	CERTIFICADA		2023220641420290	27/02/2023			🔍 📄

Fuente: RUPS – SUI. Consulta realizada en septiembre de 2023.

5.6.3 Estado de cargue al SUI por parte del prestador

Una vez verificado el estado de reporte de cargue al SUI por parte del prestador a corte de 15 de septiembre de 2023, se observó que tiene un 84% de cargue total de información, representado en 656 reportes pendientes, así:

Tabla 28. Estado de cargue de información al SUI

AÑO	NÚMERO DE REPORTES PENDIENTES	NÚMERO DE REPORTES RADICADOS	PORCENTAJE DE CARGUE
2004	0	12	100 %
2005	0	12	100 %
2006	7	162	95 %
2007	1	125	99 %
2008	30	88	74 %
2009	20	152	88 %
2010	3	267	98 %
2011	8	271	97 %
2012	7	286	97 %
2013	4	284	98 %
2014	8	285	97 %
2015	19	272	93 %
2016	15	267	94 %
2017	15	257	94 %
2018	42	219	83 %
2019	68	197	74 %
2020	45	234	83 %
2021	41	232	84 %
2022	169	90	34 %
2023	154	0	0 %
TOTAL	656	3712	84 %

Fuente: SUI – abril 2023

⁹ Disponible en: <https://wa-reportsui.azurewebsites.net/home/report/1312ac12-b666-44d3-a0b5-42bd4fdd08d4>

Tabla 29. Detalle de reportes por t3pico 2013 - 2023

T3PICO	ESTADO	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	TOTAL
Administrativo	Certificado	2	2	2	2	2							16
	Certificado No Aplica												1
	Pendiente						2	2	10	11	12	2	41
Administrativo y Financiero	Certificado	29	23	15	3	2	2	2	2	2			289
	Certificado No Aplica	4	4	3	4	4	4						119
	Pendiente	3	3	10	6	6	6	9	6	5	10	4	86
CMI	Certificado						1						1
Comercial y de Gesti3n	Certificado	140	138	129	130	133	102	77	119	114	48		1651
	Certificado No Aplica	11	13	13	15	13	18	24	18	24			245
	Pendiente		4	6	6	5	22	42	12	5	77	81	306
Contribuciones	Pendiente										1		1
Contribuciones 2016	Certificado No Aplica			1									1
Contribuciones 2017	Certificado					1							1
Generalidades-Riesgos	Certificado		2	1	2	2	2						9
	Pendiente			1				2	2	2	2	2	11
Inicio Transici3n 2015	Certificado			4									4
MGC-NIIF	Certificado												4
	Certificado No Aplica												2
MOVET	Pendiente												6
NSC	Certificado	1	1	1	1	1							8
	Pendiente						1	1	1	1	1		5
NUEVO MARCO TARIFARIO AA	Certificado									1			1
Nuevos Marcos Normativos	Pendiente			1	2	2	1	1	4	5	5	2	23
Prestadores	Certificado												48
PROCESO NIF	Certificado		5										5
Riesgos Acueducto	Certificado		3	7	15	15	15	15	15	15	12		112
	Pendiente										3	11	14
Riesgos Alcantarillado	Certificado		3	7	15	15	15	12	12	12	12		103
	Pendiente							3	3	3	3	11	23
T3cnico operativo	Certificado	93	86	84	76	64	53	67	62	64	18		1021
	Certificado No Aplica	4	5	5	4	5	7		6				71
	Pendiente	1	1	1	1	2	10	8	7	9	55	41	140
Total general		288	293	291	282	272	261	265	279	273	259	154	4368

Fuente: SUI – septiembre 202310

¹⁰ Disponible en: <https://wa-reportsui.azurewebsites.net/home/report/1312ac12-b666-44d3-a0b5-42bd4fdd08d4>

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 No. 20101300048765 de 2010 y normas complementarias; es preciso mencionar que al no contar con esta información la SSPD se ve limitada en el cumplimiento de sus funciones de Inspección, Vigilancia y Control.

5.7 Acciones de la SSPD

Tabla 30. Comunicaciones con el prestador

Radicado	Fecha	Tema
20234250714441	17/02/2023	Repuesta a los radicados SSPD No. 20235290407082, 20235290418072 y 20235290406352 del 30 de enero de 2023. Derechos de petición.
20234251580361	03/05/2023	Alcance respuesta radicado SSPD No. 20235290407082 del 30 de enero 2023.
20234251649961	09/05/2023	Respuesta radicado SSPD No. 20235291360702 del 13 de abril de 2023.

6 HALLAZGOS

Aspecto	Criterio	Condición evaluada	Evidencia / soporte	Estado de cumplimiento
Financiero	Control Interno	Ley 87 de 1993.	Informe de control interno Financiero.	NO CUMPLE
Administrativo	Certificación en competencias laborales	Artículo 7 y 12 de la Resolución 1076 del 2003 modificada por la Resolución 1570 de 2004.	Certificados en competencias laborales.	NO CUMPLE
Financiero	Normas de Información Financiera – NIF	Resolución 414 del 2014.	Aplicación de la norma en cada uno de los conceptos apropiados a los estados financieros.	NO CUMPLE
Financiero	Reportes financieros NIF vigencia 2021 - 2022	Resolución SSPD No. 2019100006825 del 18 de marzo del 2019, la Resolución SSPD No. 20201000055775 del 3 de diciembre del 2021 y la Resolución SSPD No. 2021100016645 del 9 de abril del 2021 modificada por la Resolución SSPD No. 20211000171855 del 21 de mayo del 2021 Resolución 20221000154665 del 4 de marzo de 2022. Resolución 20231000215345 de mayo del 2023.	El prestador no ha realizado reporte de información financiera.	NO CUMPLE
Técnico y operativo	Puntos de muestreo	Resolución 811 de 2008.	Información recopilada durante la visita de inspección del 23 al 25 de agosto de 2023.	NO CUMPLE
Técnico y operativo	IRCA menor a 5%	Artículo 15 de la Resolución 2115 de 2007.	SIVICAP.	CUMPLE PARCIALMENTE

Aspecto	Criterio	Condición evaluada	Evidencia / soporte	Estado de cumplimiento
Técnico y operativo	Control de la calidad del agua para consumo humano en la red de distribución	Artículos 21 y 22 la Resolución 2115 de 2007.	SUI	NO CUMPLE
Técnico y operativo	Frecuencia toma de muestras de control para la calidad del agua	Artículo 21 de la Resolución 2115 de 2007	Información recopilada durante la visita de inspección del 23 al 25 de agosto de 2023. SUI	NO CUMPLE
Técnico y operativo	Toma y control de presiones en red de distribución	Artículos 61 de la Resolución 330 de 2017	Información recopilada durante la visita de inspección del 23 al 25 de agosto de 2023. SUI	NO CUMPLE
Tarifario	Aplicación e Información de las variaciones tarifarias	Cumplimiento artículos 1.8.6.1 a 1.8.6.3 de la Resolución CRA 943 de 2021.	Información entregada por el prestador durante la visita de inspección realizada en agosto de 2023 y mediante radicado SSPD 20235291267232 del 18 de mayo de 2023.	CUMPLE PARCIALMENTE
Tarifario	Reporte formato Costos de Referencia y tarifas aplicadas	Cumplimiento Resolución SSPD No. 20211000313835 de 14 de julio de 2021.	Aplicativo vigencia 2023. SUI	NO CUMPLE
	Calidad de la información reportada en SUI	Cumplimiento Resolución SSPD No. 20211000313835 de 14 de julio de 2021.	Aplicativo vigencia 2023. SUI	NO CUMPLE
RUPS	Actualización RUPS	Actualización RUPS 2023 dentro de los términos establecidos.	SUI.	CUMPLE
SUI	Cargue SUI	El prestador no ha realizado el reporte de información al SUI. Porcentaje de cargue del 84%.	SUI.	NO CUMPLE
IUS	IUS	CRA en la Resolución 906 de 2019.	Publicación SSPD.	NO CUMPLE

7 ACCIONES CORRECTIVAS DEFINIDAS

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

8 CONCLUSIONES

8.1 Aspectos Administrativos

- ACUAPATIOS S.A. E.S.P. presenta deficiencias significativas en su gestión administrativa, debido a la carencia de personal certificado en competencias laborales. Adicionalmente se

identificó deficiencias en los procesos de control interno, ya que no proporcionan información respecto a las inconsistencias que tiene la empresa especialmente en la información financiera, por lo cual, no se percibe un proceso de auditoría sólido para identificar y abordar cualquier problema de manera proactiva.

8.2 Aspectos Financieros

- Los estados financieros son herramientas fundamentales para evaluar la situación financiera de una empresa, y su utilidad depende en gran medida de la presencia de características fundamentales y de mejora en la información financiera, dentro de la información evaluada se identificó que ACUAPATIOS S.A. E.S.P. no cuentan con dichas características, lo cual impide realizar un análisis objetivo de la situación financiera de la empresa.
- La falta de relevancia y fiabilidad en los estados financieros puede desmejorar su utilidad como herramienta para la toma de decisiones, por lo tanto, es fundamental que la empresa se esfuerce por garantizar que sus estados financieros cuenten con las características cualitativas esenciales y que cumpla con las regulaciones y estándares contables aplicables para garantizar que la información presentada sea precisa, relevante y confiable.

8.3 Aspectos Técnicos Operativos

- El área de prestación de ACUAPATIOS S.A ESP, corresponde al área urbana del municipio de Los Patios, Norte de Santander, comprendida por las urbanizaciones Milano, Arandanos, Munn, Munn 2, Monte Verde 1 y 2, Bosque Alto, Montealina, y Siembras del Pinar, ubicados a lo largo de la variante La Floresta - Los Patios, con una cobertura del 100% para el servicio de acueducto y alcantarillado.
- El prestador ACUAPATIOS S.A. E.S.P. cuenta con permiso ambiental aprobado y vigente (concesión de agua superficiales) para la toma Duplat, requerido en el marco del artículo 25 de la Ley 142 de 1994.
- El prestador ACUAPATIOS S.A. E.S.P. aportó catastro de redes de acueducto y alcantarillado actualizado.
- El prestador ACUAPATIOS S.A. E.S.P. cuenta con manuales actualizados a 2023 para la operación y mantenimiento del sistema de acueducto.
- El prestador ACUAPATIOS S.A. E.S.P., no cuenta con soportes documentales que describan de manera puntual el registro de mantenimientos del sistema de acueducto y alcantarillado.
- El prestador ACUAPATIOS S.A. E.S.P., cuenta con sistemas de macromedición instalados acorde a lo establecido en la Resolución 330 de 2017.
- El prestador ACUAPATIOS S.A. E.S.P., no realiza control de presiones en puntos de la red de distribución.
- El prestador ACUAPATIOS S.A. E.S.P., cuenta con las actas de materialización y recibo de conformidad de los puntos de muestreo acorde con los puntos que actualmente están materializados.
- El prestador ACUAPATIOS S.A. E.S.P., no cumple con lo establecido en el artículo 5 de la Resolución 811 de 2008 frente al número mínimo de puntos de muestreo, dado que solo cuenta con tres puntos de muestreo operativo.
- El prestador suministró agua con un IRCA superior al 5%, es decir, no apta para consumo humano de conformidad con lo establecido en la Resolución 2115 de 2007, durante los meses de abril y octubre de 2021, octubre de 2022, y marzo y abril de 2023.
- Si bien el prestador realiza el control de la calidad del agua para consumo humano en la red de distribución, no realiza muestras de control para la calidad del agua con las frecuencias establecidas en la Resolución 2115 de 2007.

- El prestador cuenta con Plan de Emergencia y Contingencia para el servicio público de acueducto para la vigencia 2021 y 2022.
- El prestador ACUAPATIOS S.A. E.S.P., no lleva registro de los mantenimientos al sistema de alcantarillado.

8.4 Aspectos Comerciales

- El porcentaje de micromedición real de ACUAPATIOS S.A. E.S.P., cumple con lo establecido en la Ley 142 de 1994 y la Resolución MVCT 0330 de 2017 frente al porcentaje mínimo de micromedición efectiva, sin evidenciar afectación a los usuarios relacionados con la medición y facturación de los metros cúbicos (m3) consumidos.
- El prestador ACUAPATIOS S.A. E.S.P., tiene un requisito incompleto en las facturas conforme el contenido mínimo establecido en la Resolución 873 de 2019 y su CCU afectando a los usuarios frente al desconocimiento de la comparación de los valores facturados en los últimos periodos, así como la falta de información relacionada con los valores unitarios y totales facturados por concepto de tasas ambientales definidos como requisito en su CCU.
- El prestador ACUAPATIOS S.A. E.S.P., da cumplimiento a las disposiciones de la Resolución CRA 750 de 2016, ya que establece los rangos de consumo diferentes a los establecidos en la citada Resolución.
- No aplica factores de subsidios y contribuciones teniendo en cuenta que el acuerdo municipal estableció el factor de 0% al estrato 3, siendo este el estrato del área de prestación de ACUAPATIOS.
- El prestador cuenta con un seguimiento de PQR y los respectivos expedientes documentados por cada vigencia.

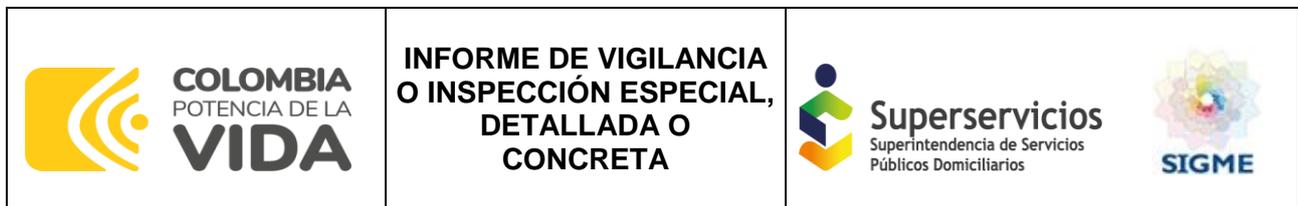
8.5 Aspectos Tarifarios

- El prestador ACUAPATIOS S.A. E.S.P., dio aplicación tardía a la metodología tarifaria definida en la Resolución CRA 825 de 2017, compilada en la Resolución CRA 943 de 2021, de igual forma, se verificó que aprobó sus tarifas mediante Acta N° 025 de 2022 e inició su aplicación a partir de los consumos de octubre de 2022, lo cual fue verificado con las facturas suministradas por el prestador en la visita de inspección. De tal manera que, la aplicación del nuevo marco tarifario le va permitir la inversión vía tarifa para la expansión, reposición y rehabilitación de los sistemas de acueducto y/o alcantarillado, en el entendido de que las inversiones serán realizadas para mejorar la cobertura, calidad y continuidad de los sistemas.
- El prestador ACUAPATIOS S.A. E.S.P., realizó el reporte de la información tarifaria en el aplicativo SURICATA el 27 de febrero de 2023, no obstante, no ha certificado el formato de Costos de referencia y tarifas aplicadas para los servicios de acueducto y alcantarillado en el SUI, para los meses de enero a agosto de 2023, por lo que no es posible para esta Superintendencia realizar el análisis de tarifas aplicadas y sus variaciones durante la vigencia tarifaria.

8.6 Actualización RUPS y Cargue al SUI

El prestador ACUAPATIOS S.A. E.S.P ha realizado las actualizaciones RUPS en los plazos establecidos en la normatividad vigente, por otra parte, a la fecha, tiene pendiente de cargue en el SUI 656 formatos y/o formularios, limitando el ejercicio de las funciones misionales asignadas a la SSPD.

Por lo anterior, el prestador quedó clasificado en el IUS con un nivel de riesgo Alto.



9 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.

10 RESPONSABLES DE LA REALIZACIÓN

10.1 Responsable General

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

10.2 Equipo de Evaluación

Proyectó: Leydi Marcela Montoya Forero - Profesional Grupo de Pequeños Prestadores DTGAA
Natalia Mogollón Jaramillo - Profesional Grupo de Pequeños Prestadores DTGAA
María Fernanda Chaves Arturo - Profesional Grupo de Pequeños Prestadores DTGAA
Lina Rodríguez Pinilla – Profesional Grupo de Pequeños Prestadores DTGAA

Revisó: Viviana Hernández Duque – Coordinadora Grupo de Pequeños Prestadores DTGAA
Alejandra Cajiao Manjarrez - Asesora DTGAA
Constanza Faridy Teuta Gómez - Asesora DTGAA

Aprobó: James A. Copete Rios – Director Técnico de Gestión de Acueducto y Alcantarillado

11 ANEXOS

No aplica