

## 1 IDENTIFICADOR DEL PRESTADOR

**1.1 Nombre o razón social:** ASOCIACIÓN COMUNITARIA DE USUARIOS DEL ACUEDUCTO DOIMA, LAS VILLAS, CAMPOALEGRE Y LAS CABRAS (ASOAGUA).

**1.2 NIT:** 800.222.968-9

**1.3 ID (SUI - RUPS):** 20590

**1.4 Servicio Público Domiciliario (SPD) prestado objeto de la vigilancia o inspección:** Acueducto.

**1.5 Actividades de los SPD objeto de la vigilancia o inspección:**

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

**1.6 Fecha de inicio de operación en las actividades a vigilar o inspeccionar:** el prestador inició operación el 10 de mayo de 2002 y para la actividad de tratamiento el 18 de mayo de 2020.

## 2 IDENTIFICACIÓN DE LA ACCIÓN DE VIGILANCIA E INSPECCIÓN REALIZADA

**2.1 Año del programa al que pertenece la acción:** 2022

**2.2 Clase acción:** Vigilancia  Inspección

**2.3 Motivo de la acción:** Especial  Detallada  Concreta

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

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

La ASOCIACIÓN COMUNITARIA DE USUARIOS DEL ACUEDUCTO DOIMA, LAS VILLAS, CAMPOALEGRE Y LAS CABRAS se encuentra ubicada en la carrera 2 con calle 5 esquina, en el centro poblado del corregimiento de Doima, municipio de Piedras, Tolima, la cual tiene un horario de atención de lunes a viernes de 2:30 pm a 6:30 pm.

## 3 DELIMITACIÓN DEL MARCO DE EVALUACIÓN

**3.1 Criterios evaluados:**

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

- Ley 142 de 1994.
- Resolución 2115 de 2007.
- Resolución 811 de 2008.
- Resolución 1096 de 2000.
- Resolución 330 de 2017.

- Resolución 154 de 2014.
- Resolución CRA 906 de 2019.
- Resolución 873 de 2019.
- Resolución compilatoria SSPD No. 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010 y sus normas complementarias.
- Contrato de condiciones uniformes del prestador

### **3.2 Marco temporal de evaluación:** vigencias 2021 y lo corrido de 2022.

## **4 DESCRIPCIÓN DE LO DESARROLLADO**

A través del radicado SSPD No. 20224253787011 del 29 de agosto de 2022, se remitió al prestador comunicación en la que anunció la ejecución de una visita de inspección y vigilancia por parte de esta Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD), con el fin de verificar el estado del servicio público domiciliario de acueducto a su cargo. En la misma se informaron los ítems a evaluar y la información requerida para la ejecución de la misma.

### **4.1 Información fuente usada:**

- Información recopilada durante la visita de inspección realizada los días 31 de agosto y 1 y 2 de septiembre de 2022 (acta de visita anexa al radicado SSPD No. 20224253787011 del 29 de agosto de 2022).
- Información adicional allegada por el prestador mediante radicados SSPD No. 20225293583232 y 20225293604382 del 13 y 14 de septiembre de 2022, respectivamente.

### **4.2 Requerimientos realizados:**

Comunicación con radicado SSPD No. 20224253787011 del 29 de agosto de 2022, anuncio de visita.

### **4.3 Estado de respuesta de requerimientos:**

Información recopilada en campo a través de acta de visita y almacenada en el expediente virtual del prestador.

## **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 del servicio público de acueducto con base en la reglamentación de los servicios públicos y regulación económica vigente, de la referida empresa ASOAGUA ubicada en la zona rural del municipio de Piedras, Tolima.

El presente informe de evaluación integral de la prestación de los mencionados servicios, incorpora análisis de los años 2021 y lo corrido de 2022, con base en la información solicitada al prestador mediante radicado SSPD No. 20224253787011 del 29 de agosto de 2022, los últimos reportes de información por parte del prestador al Sistema Único de Información (SUI), la documentación suministrada por el prestador en la visita de inspección realizada los días 31 de agosto, 1 y 2 de septiembre, así como, la remitida mediante radicado SSPD No. 20225293583232 del 13 de septiembre de 2022.

## 5.1.2 Datos Generales del Prestador

### 5.1.2.1 Composición y naturaleza jurídica

ASOAGUA es una entidad sin ánimo de lucro cuyo objeto social principal es la prestación del servicio público domiciliario de acueducto en el municipio de Piedras, Tolima; su capital está constituido por bienes de naturaleza privada a través de aportes realizados por los miembros suscritos a la Asociación; la dirección de su administración está a cargo de la asamblea general, una junta directiva, el fiscal y el gerente.

En la visita realizada por la SSPD, la Asociación presentó y entregó como documento soporte, los estatutos aprobados por la asamblea, sin embargo, en el documento no se evidenció el capital patrimonial inicial del prestador, como tampoco el porcentaje de participación patrimonial de los Asociados. Con lo anterior, el prestador incumplió con el requerimiento realizado por la SSPD en cuanto a la solicitud de la composición patrimonial vigente.

Por otra parte, según la información suministrada en el Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos (RUPS) y los documentos recolectados durante la visita de inspección y vigilancia, se encontró una contradicción en el tipo de sociedad descrito en el RUPS, debido a que, de acuerdo con el certificado de registro de cámara y comercio de fecha 1 de septiembre del 2022, se tiene que la naturaleza jurídica de dicho prestador es una entidad sin ánimo de lucro, cuya razón social se registra como Asociación de usuarios; y, en SUI se registra como una sociedad en comandita simple.

A continuación, se describen los datos generales del prestador:

*Tabla 1. Datos generales del prestador*

ITEM	PRESTADOR
ID	20590
RAZÓN SOCIAL	ASOCIACIÓN COMUNITARIA DE USUARIOS DEL ACUEDUCTO DOIMA, LAS VILLAS CAMPOALEGRE Y LAS CABRAS
SIGLA	ASOAGUA
NIT	800.222.968 – 9
FECHA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN RUPS	10/09/2020
TIPO DE PRESTADOR	ORGANIZACIÓN AUTORIZADA
ÁREA DE PRESTACIÓN	<b>Acueducto:</b> urbano del municipio Piedras del Departamento de Tolima.
SERVICIOS PRESTADOS	<b>Acueducto:</b> aducción, almacenamiento, captación, tratamiento, conducción, distribución y comercialización.
FECHA DE CONSTITUCIÓN	10/05/2002
FECHA INICIO DE OPERACIONES	10/05/2002
REPRESENTANTE LEGAL	WILLIAM ORLANDO CARRANZA MORENO
CARGO REPRESENTANTE LEGAL	Representante legal
FECHA DE POSESIÓN DEL REPRESENTANTE LEGAL	25/11/2012
CLASIFICACIÓN	Menor o igual a 2500 usuarios
DIRECCIÓN	Calle 2 No 1 143 Doima
TELÉFONO	3152830886
CORREO ELECTRÓNICO	asoacueductodoima@hotmail.com

Fuente: SUI – RUPS y Cámara de comercio. Septiembre 2022 – ASOAGUAS – Visita de inspección vigilancia y control del 31 de agosto y 1 y 2 de septiembre de 2022.

## 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

Acorde con el organigrama suministrado por el prestador en la visita, el mayor órgano de decisión es la Junta Directiva quien ejerce control sobre el representante legal principal y suplente de la Asociación, quien a su vez está encargado de dirigir y direccionar el equipo de trabajo, el cual está conformado por personal administrativo y operativo.

Imagen 1. Organigrama



Fuente: ASOAGUAS – Visita de inspección vigilancia y control del 31 de agosto y 1 y 2 de septiembre de 2022

#### 5.2.1.2 Empleados

ASOAGUAS relacionó para las vigencias 2020 y 2021, dos (2) colaboradores en la parte administrativa y un (1) en la parte operativa; en la siguiente tabla se detallan el cargo y salario de cada colaborador:

Tabla 2. Empleados

Cargo	Rango Salarial
Contadora	\$310.000
Tesorera	\$541.000
Fontanero	\$1.618.000

Fuente: ASOAGUAS – Visita de inspección vigilancia y control del 31 de agosto y 1 y 2 de septiembre de 2022.

### 5.2.1.3 Competencias Laborales

ASOAGUAS no realizó entrega de certificaciones en competencias laborales, toda vez que ningún colaborador las tiene, debido a esto, el prestador incumple lo establecido en la Resolución 1076 del 2003 modificada por la Resolución 1570 de 2004 expedidas por el Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial, por el cual establecen los mecanismos, procedimientos y plazos que deben seguir y cumplir las empresas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo.

### 5.2.1.4 Control Fiscal

Para las vigencias 2020 y 2021 el prestador no realizó entrega de informe de auditoría de ningún ente de control.

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

ASOAGUAS se encuentra clasificada como una organización autorizada que atiende menos de 2500 usuarios, por lo tanto, no está obligada a contratar auditoría externa conforme lo establecido en el literal e del parágrafo 1 del artículo 51 de la Ley 142 de 1994, modificado por el artículo 6 de la Ley 689 de 2001:

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

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

#### **Parágrafo 1. (...)**

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

- a) Las entidades oficiales que presten los servicios públicos de que trata la Ley 142 de 1994.*
- b) Las empresas de servicios públicos que atiendan menos de dos mil quinientos (2.500) usuarios;*
- c) Las personas naturales o jurídicas que produzcan para ellas mismas los bienes y servicios propios del objeto de las empresas de servicios públicos;*
- d) Las empresas de servicios públicos que operen exclusivamente en uno de los municipios clasificados como menores según la ley o en zonas rurales;*
- e) Las organizaciones autorizadas de que trata el artículo 15 numeral 15.4 de la Ley 142 de 1994 para la prestación de servicios públicos;*
- f) Los productores de servicios marginales. (Cursiva, Subrayado fuera de texto).*

### 5.2.1.6 Control Interno

El prestador no cuenta con un sistema de control interno implementado en la entidad, de esta manera se concluye que presuntamente incumple con lo establecido en la Ley 87 de 1993.

## 5.2.2 Aspectos Financieros

### 5.2.2.1 Concepto del Revisor Fiscal

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

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

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

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

Para el caso de ASOAGUAS, se evidenció que de acuerdo a los estatutos aprobados por asamblea general, en sus artículos 40 y 41 se describe la manera en que se debe ejecutar la elección del fiscal y así mismo se describen las funciones correspondientes a dicho cargo; sin embargo, en la visita realizada por la SSPD, el prestador no realizó entrega de los informes por parte del fiscal actual, como tampoco se evidenció un dictamen a los estados financieros. Con lo anterior, se tiene que el fiscal incumple con las funciones asignadas por los estatutos de la asociación y por las funciones descritas en la Ley.

### 5.2.2.2 Clasificación de Grupo en Normas de Información Financiera

En cuanto al proceso de clasificación, se identificó que ASOAGUAS incumplió los plazos máximos de reporte oportuno del formulario NIF-A-0014 - Información General, o, el formulario NIF-A-0011 - Información General, según al Grupo de clasificación NIF al que pertenezca la Asociación; lo anterior impidió la habilitación de los formularios de inicio transición, los cuales se conforman por el reporte del Estado de Situación Financiera de Apertura, Cambios efectuados en el patrimonio y las revelación y políticas implementadas durante este proceso. Del mismo modo, al no contar con el reporte de clasificación NIF definitiva, impide que el prestador pueda realizar el reporte de información bajo taxonomía XBRL desde el 2015 al 2021, los cuales se encuentran ampliamente vencidos en términos de reporte.

Ahora bien, de acuerdo con el certificado existencia y representación legal de Cámara y Comercio, ASOAGUAS se encuentra clasificada de manera voluntaria en Grupo 2 NIF para PYMES, aun cuando el valor de sus activos, ingresos y número de trabajadores no superan los topes establecidos por

norma para aquellos que se clasifican en Grupo 3 NIF para microempresas, tal como se muestra a continuación:

*Imagen 2. Certificado de Cámara y Comercio*

<b>MATRICULA - INSCRIPCIÓN</b>  <b>INSCRIPCIÓN NO :</b> S0502293 <b>FECHA DE INSCRIPCIÓN :</b> JUNIO 06 DE 2002 <b>ULTIMO AÑO RENOVADO :</b> 2022 <b>FECHA DE RENOVACION DE LA INSCRIPCIÓN :</b> MARZO 28 DE 2022 <b>ACTIVO TOTAL :</b> 70,566,156.00 <b>GRUPO NIIF :</b> GRUPO II
---

Fuente: ASOAGUAS – Visita de inspección vigilancia y control del 31 de agosto y 1 y 2 de septiembre de 2022.

### 5.2.2.3 Análisis de los Estados Financieros a corte de 31/mayo/2021

Los Estados Financieros analizados en esta sección corresponden a los suministrados por el prestador a corte de 31 de mayo del 2021 bajo los nuevos marcos regulatorios NIF, los cuales fueron suministrados en medio magnético; los estados financieros no se encuentran firmados por el representante legal y contador público.

En cuanto a la calidad de los estados financieros en sus criterios de presentación, no cumplen los diferentes lineamientos señalados en el anexo 2 del Decreto 2420 del 2015, como se aprecia a continuación:

- La información remitida por el prestador no cuenta con las siguientes características cualitativas de comprensibilidad, relevancia, fiabilidad e integridad, incumpliendo con lo establecido en el numeral 2 el anexo 2 del Decreto 2420 del 2015, el cual señala:

#### *“Comprensibilidad*

*2.4 La información proporcionada en los estados financieros debe presentarse de modo que sea comprensible para los usuarios que tienen un conocimiento razonable de las actividades económicas y empresariales y de la contabilidad, así como voluntad para estudiar la información con diligencia razonable. Sin embargo, la necesidad de comprensibilidad no permite omitir información relevante por el mero hecho de que ésta pueda ser demasiado difícil de comprender para determinados usuarios.*

#### *Relevancia*

*2.5 La información proporcionada en los estados financieros debe ser relevante para las necesidades de toma de decisiones de los usuarios.*

*La información tiene la calidad de relevancia cuando puede ejercer influencia sobre las decisiones económicas de quienes la utilizan, ayudándoles a evaluar sucesos pasados, presentes o futuros, o bien a confirmar o corregir evaluaciones realizadas con anterioridad.*

#### *Fiabilidad*

*2.7 La información proporcionada en los estados financieros debe ser fiable. La información es fiable cuando está libre de error significativo y sesgo, y representa fielmente lo que pretende representar o puede esperarse razonablemente que represente. Los estados financieros no están libres de sesgo (es decir, no son neutrales) si, debido a la selección o presentación de la información, pretenden influir en la toma de una decisión o en la formación de un juicio, para conseguir un resultado o desenlace predeterminado.*

### *Integridad*

*2.10 Para ser fiable, la información en los estados financieros debe ser completa dentro de los límites de la importancia relativa y el costo.*

*Una omisión puede causar que la información sea falsa o equívoca, y por tanto no fiable y deficiente en términos de relevancia.” (Cursiva fuera de texto)*

- El prestador no cuenta con el juego completo de los estados financieros, por lo tanto, está incumpliendo con lo establecido en el numeral 3.17 del anexo 2 del Decreto 2420 del 2015, el cual señala:

#### *“Conjunto completo de estados financieros*

*3.17 Un conjunto completo de estados financieros de una entidad incluirá todo lo siguiente:*

*(a) Un estado de situación financiera a la fecha sobre la que se informa.*

*(b) Una u otra de las siguientes informaciones:*

*(i) Un solo estado del resultado integral para el periodo sobre el que se informa que muestre todas las partidas de ingresos y gastos reconocidas durante el periodo incluyendo aquellas partidas reconocidas al determinar el resultado (que es un subtotal en el estado del resultado integral) y las partidas de otro resultado integral, o*

*(ii) Un estado de resultados separado y un estado del resultado integral separado. Si una entidad elige presentar un estado de resultados y un estado del resultado integral, el estado del resultado integral comenzará con el resultado y, a continuación, mostrará las partidas de otro resultado integral.*

*(c) Un estado de cambios en el patrimonio del periodo sobre el que se informa.*

*(d) Un estado de flujos de efectivo del periodo sobre el que se informa.*

*(e) Notas, que comprenden un resumen de las políticas contables significativas y otra información explicativa.” (Cursiva fuera de texto)*

- La información remitida por el prestador no cuenta con los criterios de presentación comparativa de los Estados Financieros, por lo tanto, está incumpliendo con lo establecido en el capítulo 3,14 del anexo 2 del Decreto 2420 del 2015, el cual señala:

#### *“Información comparativa*

*3.14 A menos que esta NIIF permita o requiera otra cosa, una entidad revelará información comparativa respecto del periodo comparable anterior para todos los importes presentados en los estados financieros del periodo corriente. Una entidad incluirá información comparativa para la información de tipo descriptivo y narrativo, cuando esto sea relevante para la comprensión de los estados financieros del periodo corriente.” (Cursiva fuera de texto)*

- La información remitida por el prestador no cuenta con los criterios de presentación del Estado de Situación Financiera, por lo tanto, está incumpliendo con lo establecido en los capítulos 4, 5, 7 y 8 del anexo 2 del Decreto 2420 del 2015.

Teniendo en cuenta lo anterior, el prestador incumple en cuanto a los criterios de reconocimiento, medición y revelación, señalados para las entidades clasificadas bajo Grupo 2 NIF para Pymes.

### **5.2.2.4 Estado de Situación Financiera Año 2020 – 2021**

A continuación, se presenta el Estado de la Situación Financiera correspondiente a 31 de diciembre del 2021 comparativo con el año 2020, esta información se extrae de la información financiera suministrada en la visita técnica realizada:

*Tabla 3. Estado de Situación Financiera 2021-2020, Representando en Pesos*

Cuenta	2021	2020	Diferencia Absoluta	Diferencia Relativa
<b>Activo</b>	<b>\$ 41.272.724</b>	<b>\$ 70.545.237</b>	<b>-\$ 29.272.513</b>	<b>-41%</b>
Disponible	\$ 15.595.215	\$ 20.547.487	-\$ 4.952.272	-24%
Caja	\$ 3.806.073	\$ 4.929.112	-\$ 1.123.039	-23%
Cuentas de Ahorros	\$ 11.789.142	\$ 15.618.375	-\$ 3.829.233	-25%
Deudores	\$ 4.146.519	\$ 22.050.612	-\$ 17.904.093	-81%
Nacionales	-\$ 8.574.371	\$ 7.582.279	-\$ 16.156.650	-213%
Cientes Cartera	\$ 13.007.031	\$ 13.804.601	\$ 797.570	-6%
Anticipo y Avances	-\$ 286.141	\$ 663.732	\$ 949.873	-143%
Propiedades, Planta y Equipo	\$ 21.530.990	\$ 27.947.138	-\$ 6.416.148	-23%
Terrenos	\$ 5.400.000	\$ 5.400.000	\$ -	0%
Maquinaria y Equipo	\$ 66.001	\$ 66.001	\$ -	0%
Equipo de Oficina	\$ 2.053.760	\$ 2.053.760	\$ -	0%
Equipo de Computación y Comunicación	\$ 6.481.600	\$ 6.481.600	\$ -	0%
Acueductos Plantas y Redes	\$ 112.348.056	\$ 112.348.056	\$ -	0%
Depreciación Acumulada	-\$ 104.818.427	-\$ 98.402.279	-\$ 6.416.148	7%
Maquinaria y Equipo	-\$ 6.072.740	-\$ 6.072.740	\$ -	0%
Equipo de Oficina	-\$ 1.403.672	-\$ 1.311.272	\$ 92.400	7%
Equipo de Computación Y Comunicación	-\$ 9.405.150	-\$ 8.368.446	-\$ 1.036.704	12%
Acueductos Plantas y Redes	-\$ 87.936.865	-\$ 82.649.821	-\$ 5.287.044	6%
<b>Pasivo</b>	<b>\$ 1.813.472</b>	<b>\$ 14.891.700</b>	<b>-\$ 13.078.228</b>	<b>-88%</b>
Cuentas por pagar	\$ 1.223.472	\$ 5.274.950	-\$ 4.051.478	-77%
Costos y Gastos por pagar	\$ 1.100.528	\$ 5.164.303	-\$ 4.063.775	-79%
Honorarios	-\$ 500	\$ 900.000	\$ 900.500	-100%
Servicios Públicos	\$ 1.055.694	\$ 4.218.969	-\$ 3.163.275	-75%
Otros	\$ 45.334	\$ 45.334	\$ -	0%
Retención en la Fuente	\$ 88.791	\$ 76.531	\$ 12.260	16%
Servicios	\$ 12.154	\$ 154	\$ 12.000	7792%
Compras	\$ 76.637	\$ 76.377	\$ 260	0%
Aportes Seguridad Social	\$ 34.153	\$ 34.153	\$ -	0%
Acreedores Varios	\$ 0	-\$ 37	\$ 37	-100%
Pasivos Estimados y Provisiones	\$ 0	\$ 1.323.890	-\$ 1.323.890	-100%
Cesantías	\$ 0	\$ 817.210	\$ 817.210	-100%

Cuenta	2021	2020	Diferencia Absoluta	Diferencia Relativa
Intereses sobre Cesantías	\$ 0	\$ 98.070	\$ - 98.070	-100%
Vacaciones	\$ 0	\$ 408.610	\$ - 408.610	-100%
Otros Pasivos	\$ 590.000	\$ 8.292.860	-\$ 7.702.860	-93%
Ingresos Recibidos para Terceros	\$ 590.000	\$ 0	\$ 590.000	100%
Cuota Extraordinaria	\$ 0	\$ 15.000	\$ - 15.000	-100%
Anticipo Mensualidades	\$ 0	\$ 30.000	\$ - 30.000	-100%
Subsidio Ministerio de Vivienda	\$ 0	\$ 8.247.860	-\$ 8.247.860	-100%
<b>Patrimonio</b>	<b>\$ 55.674.457</b>	<b>\$ 55.674.457</b>	<b>\$ -</b>	<b>0%</b>
Capital Social	\$ 15.000.000	\$ 15.000.000	\$ -	0%
Superávit de Capital	\$ 90.740.967	\$ 90.740.967	\$ -	0%
Reservas	\$ 11.217.454	\$ 11.217.454	\$ -	0%
Revalorización del Patrimonio	\$ 800.000	\$ 800.000	\$ -	0%
Resultados del Ejercicio	-\$ 24.313.941	-\$ 24.313.941	\$ -	0%
Resultados de Ejercicios Anteriores	-\$ 37.770.023	-\$ 37.770.023	\$ -	0%

Fuente: ASOAGUAS – Visita de inspección vigilancia y control del 31 de agosto y 1 y 2 de septiembre de 2022.

Las cifras resaltadas, corresponde a la referenciación que se tuvo en cuenta para hallar el descuadre en el estado de la situación financiera por valor de -\$ 16.215.205 en la vigencia 2021 y de -\$ 20.920 en la vigencia 2020; esta diferencia fue encontrada a través de la ecuación patrimonial (Activo = Pasivo + Patrimonio); asimismo, se evidencia que el descuadre hace parte del resultado del ejercicio, el cual es alimentado del estado de resultado integral; adicionalmente, se evidencia que las cuentas patrimoniales no tuvieron ninguna variación de una vigencia a la otra.

Con lo anterior se concluye que los estados financieros presentados por el contador y el representante legal, incumplen con las características cualitativas mencionadas en el numeral 5.2.2.3 del presente documento.

#### 5.2.2.4.1 Activos

##### Efectivo y equivalentes al efectivo

El prestador no realizó entrega de las notas a los estados financieros, por lo tanto, se desconoce el motivo de la variación del efectivo y equivalente de efectivo, como también se desconocen las cuentas bancarias a cargo de la Asociación y la destinación de los recursos como el uso de los mismos.

##### Cuentas comerciales por cobrar

Al cierre del año 2021, las cuentas por cobrar disminuyeron en un 81 % comparado con el saldo a cierre del 2020.

Debido a que no se cuenta con una descripción detallada de la información financiera por la ausencia de las notas de revelación, en este documento no se logró realizar una descripción y análisis detallado del componente de deudores, adicionalmente, la ausencia de información impidió identificar la

participación de cada servicio sobre el valor absoluto de la cuenta, como también identificar la variación significativa de la misma.

Adicionalmente, se realizó un análisis del archivo de la cartera por edades; sin embargo, este archivo no coincide con los saldos representados en el estado de situación financiera, identificando las siguientes diferencias:

*Tabla 4. Comparativo documento de deudores por edades vs. Estado de Situación Financiera*

Días Mora	Valor
91-180	\$ 5.126.451
181-360	\$ 7.921.980
Mayor 360	\$ 13.048.431
<b>Total</b>	<b>\$ 26.096.862</b>
<b>Cuenta Deudores</b>	<b>\$ 4.146.519</b>
<b>Diferencia</b>	<b>\$ 21.950.343</b>

Fuente: ASOAGUAS – Visita de inspección vigilancia y control del 31 de agosto y 1 y 2 de septiembre de 2022

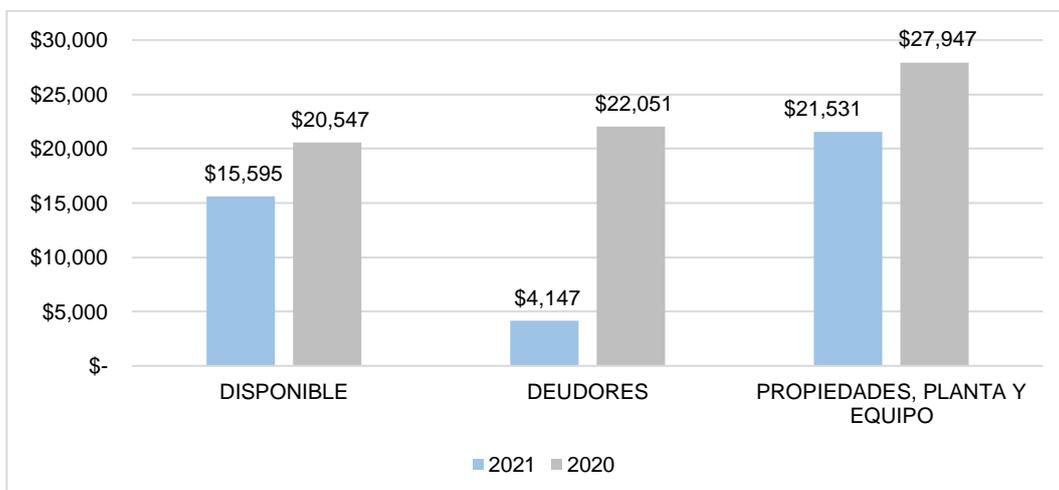
Con lo anterior, se reitera que los estados financieros presentados y aprobados por el contador y el representante legal, incumplen con la característica cualitativa de representación fiel en la información.

### Propiedad Planta y Equipo

En cuanto a la propiedad planta y equipo, se observó una variación negativa del 23 %, lo cual indica que en la vigencia del 2021 no hubo adquisición por concepto de activos fijos, por tanto, la variación de la cuenta se ve representada por concepto de la depreciación acumulada reconocida en los estados financieros. Debido a la ausencia de notas de revelación, no se logra identificar el detalle de los activos fijos, como es el caso de la medición inicial, medición posterior, valor residual, vida útil, entre otros conceptos que son objetos de revelación en los estados financieros para el concepto de propiedad planta y equipo.

A continuación, se representa gráficamente el comportamiento de los activos de ASOAGUAS:

*Gráfica 1. Activos*



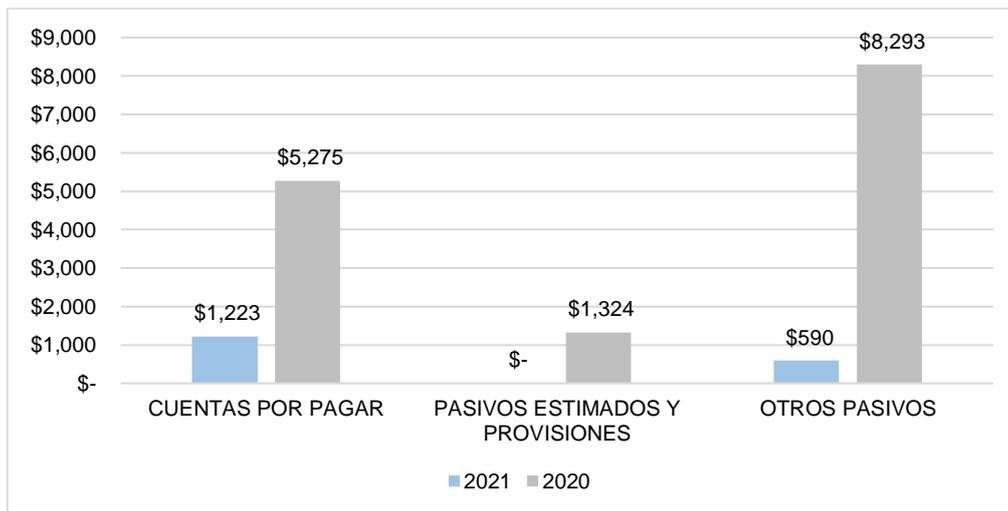
Fuente: ASOAGUAS – Visita de inspección vigilancia y control del 31 de agosto y 1 y 2 de septiembre de 2022

#### 5.2.2.4.2 Pasivos

Los pasivos reflejan una disminución del 88 % en la vigencia del 2021 frente al 2020; analizando el comportamiento de los pasivos, se identificó que la Asociación presenta obligaciones tributarias y por ingresos recibidos para terceros, los cuales, conforman el valor absoluto de los pasivos para el periodo 2021, sin embargo, no se observa movimientos por otros conceptos, por ejemplo obligaciones con proveedores, empleados, convenios y operaciones de financiamiento con entidades bancarias; no obstante, en la vigencia del 2020 si presentó rubros bajo estas obligaciones; esta situación también refleja un incumplimiento en la representación fiel de la información financiera, toda vez que como mínimo debería existir saldos en cuentas por pagar por concepto de beneficios a empleados y parafiscales, los cuales son cifras que se cancelan en el mes de enero y febrero del siguiente año.

A continuación, se representa gráficamente el comportamiento de los pasivos de ASOAGUAS:

Gráfica 2. Pasivos



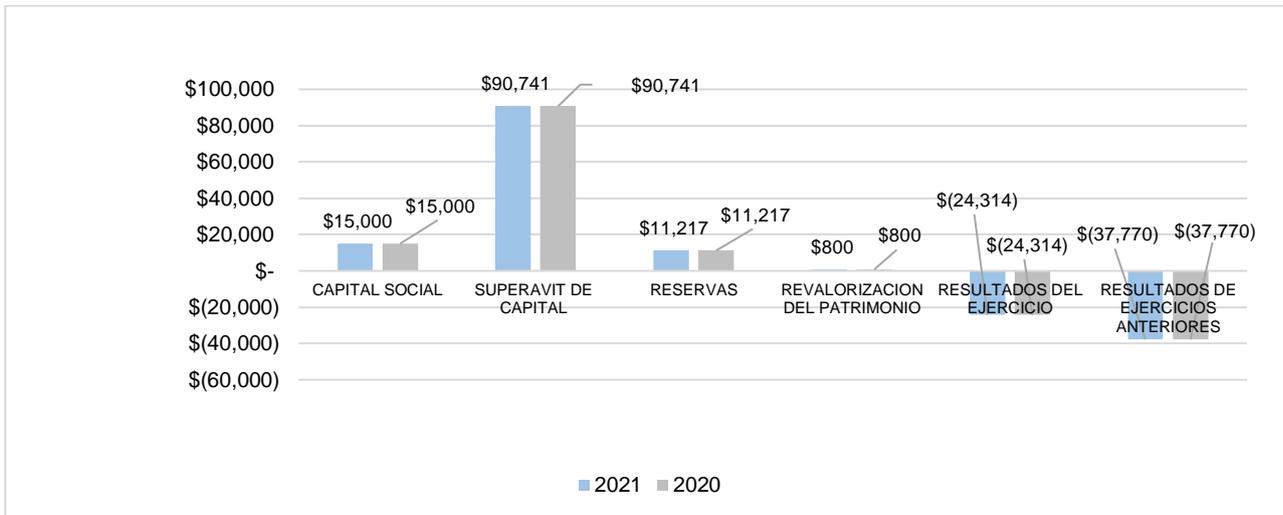
Fuente: ASOAGUAS – Visita de inspección vigilancia y control del 31 de agosto y 1 y 2 de septiembre de 2022

#### 5.2.2.4.3 Patrimonio

En relación con el comportamiento del patrimonio, se evidenció que no existe variación entre las dos vigencias; aquí también se observa la ausencia de las características cualitativas en la información financiera, siempre que el patrimonio se ve afectado ya bien sea por los excedentes o por las pérdidas generadas en cada periodo.

A continuación, se representa gráficamente el comportamiento del patrimonio de ASOAGUAS:

Gráfica 3. Patrimonio



Fuente: ASOAGUAS – Visita de inspección vigilancia y control del 31 de agosto y 1 y 2 de septiembre de 2022

### 5.2.2.5 Análisis del Estado de Resultados Integrales 2021 – 2020

A continuación, se presenta el Estado de Resultado Integral correspondiente a las vigencias 2021 y 2020, esta información se extrae de la información financiera suministrada en la visita técnica realizada:

Tabla 5. Estado de Resultado Integral 2021-2020

Cuentas	31/12/2021	31/12/2020	Diferencia Absoluta	Diferencia Relativa
<b>Ingresos</b>	<b>\$ 101.297.755</b>	<b>\$ 117.937.218,31</b>	<b>-\$ 16.639.463</b>	<b>-14%</b>
Operacionales	\$ 87.232.980	\$ 91.342.622,00	-\$ 4.109.642	-4%
Captación Agua	\$ 87.232.980	\$ 91.342.622,00	-\$ 4.109.642	-4%
Captación, Depuración y Distribución de Agua	\$ 87.232.980	\$ 91.342.622,00	-\$ 4.109.642	-4%
No Operacionales	\$ 14.064.775	\$ 26.594.596,31	-\$ 12.529.821	-47%
Otras Ventas	\$ 13.389.900	\$ 26.549.650,00	-\$ 13.159.750	-50%
Derechos de Conexión	\$ 12.000	\$ 255.000,00	-\$ 243.000	-95%
Venta de Contadores o Medidores	\$ 900.000	\$ 120.000,00	\$ 780.000	650%
Cuota Extraordinaria	\$ 3.696.300	\$ 8.655.000,00	-\$ 4.958.700	-57%
Cuota Extraordinaria de Salvamento	\$ 8.781.600	\$ 17.519.650,00	-\$ 8.738.050	-50%
Financieros	\$ 106.875	\$ 44.946,31	\$ 61.929	138%
Intereses	\$ 46.875	\$ 44.946,31	\$ 1.929	4%
Sanciones por Conexión Fraudulenta	\$ 60.000	\$ 0,00	\$ 60.000	100%
Captación de Agua	\$ 500.000	\$ 0,00	\$ 500.000	100%
Otros Ingresos de Captación de Agua	\$ 500.000	\$ 0	\$ 500.000	100%
Diversos	\$ 68.000	\$ 0	\$ 68.000	100%
Aprovechamientos	\$ 68.000	\$ 0,00	\$ 68.000	100%

Cuentas	31/12/2021	31/12/2020	Diferencia Absoluta	Diferencia Relativa
<b>Gastos</b>	<b>\$ 102.203.908</b>	<b>\$ 102.065.732,31</b>	<b>\$ 138.176</b>	0%
Operacionales de Administración	\$ 101.947.108	\$ 101.966.100,24	-\$ 18.992	0%
Gastos del Personal	\$ 1.565.878	\$ 17.101.204,24	-\$ 15.535.326	-91%
Sueldos	\$ 454.261	\$ 10.592.168,00	-\$ 10.137.907	-96%
Auxilio de Transporte	\$ 70.657	\$ 1.241.105,00	-\$ 1.170.448	-94%
Cesantías	\$ 285.850	\$ 898.931,00	-\$ 613.081	-68%
Intereses sobre Cesantías	\$ 22.579	\$ 107.877,00	-\$ 85.298	-79%
Prima de Servicios	\$ 73.187	\$ 942.678,00	-\$ 869.491	-92%
Vacaciones	\$ 16.277	\$ 449.471,00	-\$ 433.194	-96%
Dotación y Suministro a Trabajadores	\$ 356.000	\$ 227.000,00	\$ 129.000	57%
Aportes Pensión	\$ 246.920	\$ 1.884.774,24	-\$ 1.637.854	-87%
Riesgos Profesionales	\$ 38.700	\$ 394.300,00	-\$ 355.600	-90%
Aportes Caja Compensación	\$ 1.447	\$ 362.900,00	-\$ 361.453	-100%
Honorarios	\$ 1.831.500	\$ 4.100.000,00	-\$ 2.268.500	-55%
Revisoría Fiscal y Asesoría Financie	\$ 1.831.500	\$ 3.300.000,00	-\$ 1.468.500	-45%
Asesoría Financiera	\$ 0	\$ 300.000,00	-\$ 300.000	-100%
Asesoría de Sistemas	\$ 0	\$ 500.000,00	-\$ 500.000	-100%
Impuestos	\$ 24.912	\$ 0,00	\$ 24.912	100%
Impuesto Predial	\$ 24.912	\$ 0,00	\$ 24.912	100%
Arrendamiento	\$ 2.130.000	\$ 1.630.000,00	\$ 500.000	31%
Arrendamientos	\$ 2.130.000	\$ 1.630.000,00	\$ 500.000	31%
Servicios	\$ 56.290.099	\$ 61.971.370,00	-\$ 5.681.271	-9%
Aseo y Vigilancia	\$ 20.000	\$ 0,00	\$ 20.000	100%
Energía Eléctrica	\$ 55.975.099	\$ 61.368.370,00	-\$ 5.393.271	-9%
Servicio Telefónico, Celular, Tv Cable	\$ 295.000	\$ 183.000,00	\$ 112.000	61%
Correos Portes y Telegramas	\$ 0	\$ 120.000,00	-\$ 120.000	-100%
Transportes Urbanos y Taxis	\$ 0	\$ 30.000,00	-\$ 30.000	-100%
Transporte, Fletes y Acarreos	\$ 0	\$ 270.000,00	-\$ 270.000	-100%
Gastos Legales	\$ 1.650.300	\$ 1.234.264,00	\$ 416.036	34%
Registro Mercantil	\$ 1.445.300	\$ 733.300,00	\$ 712.000	97%
Tramites y Licencias	\$ 205.000	\$ 500.964,00	-\$ 295.964	-59%
Mantenimiento y Reparaciones	\$ 169.700	\$ 386.200,00	-\$ 216.500	-56%
Mantenimiento y Reparación	\$ 131.700	\$ 227.200,00	-\$ 95.500	-42%
Maquinaria y Equipo	\$ 23.000	\$ 0,00	\$ 23.000	100%
Equipo de Oficina	\$ 15.000	\$ 159.000,00	-\$ 144.000	-91%
Adecuación e Instalación	\$ 0	\$ 221.000,00	-\$ 221.000	-100%

Cuentas	31/12/2021	31/12/2020	Diferencia Absoluta	Diferencia Relativa
Instalaciones Eléctricas	\$ 0	\$ 221.000,00	-\$ 221.000	-100%
Depreciaciones	\$ 6.416.148	\$ 6.416.148,00	\$ -	0%
Equipo de Computación	\$ 92.400	\$ 92.400,00	\$ -	0%
Equipo Transporte y Com.	\$ 1.036.704	\$ 1.036.704,00	\$ -	0%
Depreciación Redes de Acueducto	\$ 5.287.044	\$ 5.287.044,00	\$ -	0%
Diversos	\$ 31.868.571	\$ 8.905.914,00	\$ 22.962.657	258%
Relaciones Publicas	\$ 0	\$ 50.000,00	-\$ 50.000	-100%
Elementos de Aseo y Cafetería	\$ 6.400	\$ 68.032,00	-\$ 61.632	-91%
Útiles, Papelería y Fotocopias	\$ 744.351	\$ 1.125.200,00	-\$ 380.849	-34%
Portes, Correos y Telegramas	\$ 378.000	\$ 182.658,00	\$ 195.342	107%
Taxis y Buses	\$ 1.186.300	\$ 639.300,00	\$ 547.000	86%
Restaurante	\$ 114.000	\$ 231.000,00	-\$ 117.000	-51%
Bonificaciones No Salariales	\$ 26.709.440	\$ 6.118.124,00	\$ 20.591.316	337%
Gastos de Asamblea	\$ 88.000	\$ 319.900,00	-\$ 231.900	-72%
Otros	\$ 2.642.080	\$ 171.700,00	\$ 2.470.380	1439%
No Operacionales	\$ 256.800	\$ 92.087,84	\$ 164.712	179%
Financieros	\$ 256.800	\$ 92.087,84	\$ 164.712	179%
Bancarios	\$ 256.800	\$ 92.087,84	\$ 164.712	179%
Ganancias y Pérdidas	\$ 0	\$ 7.544,23	-\$ 7.544	-100%
Ganancias	\$ 0	\$ 7.544,23	-\$ 7.544	-100%
Ganancias-Saldo Crédito	\$ 0	\$ 7.544,23	-\$ 7.544	-100%
<b>Costos de Ventas</b>	<b>\$ 15.288.132</b>	<b>\$ 15.892.407,00</b>	<b>-\$ 604.275</b>	<b>-4%</b>
Costo de Ventas y de Presta. de Serv.	\$ 15.288.132	\$ 15.892.407,00	-\$ 604.275	-4%
Captación Depuración y Distribución de Agua	\$ 15.288.132	\$ 15.892.407,00	-\$ 604.275	-4%
Materiales Mantenimiento	\$ 15.288.132	\$ 15.892.407,00	-\$ 604.275	-4%

Fuente: ASOAGUAS – Visita de inspección vigilancia y control del 31 de agosto y 1 y 2 de septiembre de 2022

#### 5.2.2.5.1 Ingresos

La variación en los ingresos por concepto de servicios públicos para la vigencia del 2021 fue del - 4 % frente a la vigencia 2020, lo cual indica que, se viene presentando un disminución en la facturación de los servicios, sin embargo, se desconoce las razones de dicha variación, la cual no se encuentra sustentado por la ausencia de las notas de revelación de los estados financieros; de acuerdo a esto, se reitera el incumplimiento que el prestador tiene frente a la calidad de la información financiera.

Gráfica 4. Ingresos



Fuente: ASOAGUAS – Visita de inspección vigilancia y control del 31 de agosto y 1 y 2 de septiembre de 2022

#### 5.2.2.5.2 Costos

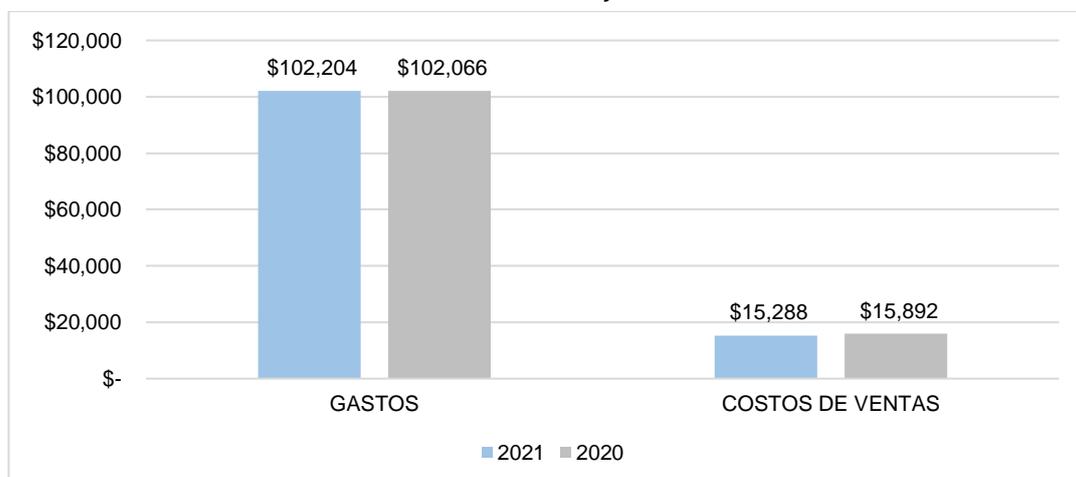
Los costos de ASOAGUAS representan el 17,5 % del total de los ingresos operacionales; no se observa una descripción detallada en las notas de revelación de la composición de los costos asociados a la prestación de los servicios públicos.

#### 5.2.2.5.3 Gastos

Los gastos representan el 117 % del total del ingreso operacional; frente al comportamiento de los gastos, se evidenció que el concepto de gasto de personal disminuyó en un 91 % para la última vigencia, lo cual pudo ser ocasionado por un recorte de personal; a su vez se evidencia una disminución del 55 % por concepto de honorarios; sin embargo, debido a la ausencia de las notas de revelación, lo que se percibe en las cifras es meramente especulativo, y no da certeza de la situación financiera actual de la Asociación.

De acuerdo con todo lo anterior, a continuación, se presenta una gráfica del comportamiento de los componentes de los costos y los gastos, observando la incidencia de cada partida en los resultados obtenidos al final del periodo.

Gráfica 5. Costos y Gastos



Fuente: ASOAGUAS – Visita de inspección vigilancia y control del 31 de agosto y 1 y 2 de septiembre de 2022

### 5.2.2.6 Indicadores Financieros

Para el caso de ASOAGUAS, no se realizó medición del indicador de sostenibilidad financiera IUS, por las siguientes razones:

- Los estados financieros no cumplen con la característica de representación en la información, ya que los mismos presentan errores en su presentación.
- El Estado de Situación Financiera no cumple con criterios de calidad, debido a la diferencia que se presenta en la ecuación patrimonial.
- El Estado de Resultados representa variaciones significativas en el ingreso, gasto y utilidad del ejercicio, las cuales no fueron reveladas por el prestador

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

La fiabilidad se describe, como atributo fundamental que hacen útil a la información financiera de propósito general dentro de los procesos de toma de decisión para los usuarios, por lo tanto, no se consideró útil la información para realizar una estimación del indicador, considerando que el resultado que derivaría del mismo no reflejará el riesgo correcto frente a la sostenibilidad financiera de la empresa, por lo que se concluye que se determina que el indicador es de riesgo alto, por ausencia de criterios para su estimación.

### 5.2.2.7 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.

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

*Imagen 3. Liquidación de la contribución*

NOMBRE DE LA EMPRESA								NIT
ASOCIACION COMUNITARIA DE USUARIOS DEL ACUEDUCTO DOIMA, LAS VILLAS CAMPOALEGRE Y LAS CABRAS - ASOCIACION COMUNITARIA DE USUARIOS DEL ACUEDUCTO DOIMA, LAS VILLAS CAMPOALEGRE Y LAS CABRAS								8002229689
OBLIGACIONES EN FIRMEZA (5)								
Concepto	Vigencia	Nro Resolución/Nro Contribución	Servicio	Fecha	Fecha Vencimiento o Último Pago	Saldo \$	Formato de Pago para Banco	Pago en Línea
CONTRIBUCION ESPECIAL	2020	20215340054066	EMPRESA	29/03/2021	07/04/2021	317.136,00		Pague Aquí
CONTRIBUCION ADICIONAL	2020	20215340054076	EMPRESA	29/03/2021	07/04/2021	317.136,00		Pague Aquí
CONTRIBUCIONES	2021	20210000051036	CONSOLIDADO	07/12/2021	06/01/2022	107.859,00		Pague Aquí
SANCIONES	2021	20214400841695	...	04/02/2022	22/02/2022	2.342,00		Pague Aquí
CONTRIBUCION ADICIONAL	2021	20220000046606	CONSOLIDADO	08/04/2022	19/04/2022	312.859,00		Pague Aquí
OBLIGACIONES SIN FIRMEZA (1)								
Concepto	Vigencia	Nro Resolución/Nro Contribución	Servicio	Fecha	Fecha Vencimiento o Último Pago	Saldo \$	Formato de Pago para Banco	Pago en Línea
CONTRIBUCIONES	2022	20220000124526	VALOR FIJO	20/09/2022		289.927,00		Pague Aquí

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

### 5.3 Aspectos Técnicos – Operativos

A continuación, se presenta el análisis de cada uno de los componentes de los sistemas de acueducto, y se consolidan las observaciones y presuntos hallazgos identificados durante la visita de inspección realizada por esta Superintendencia los días 31 de agosto, 1 y 2 de septiembre de 2022. Además, se presenta la información que ha sido certificada a través del SUI, no obstante, es oportuno resaltar que esta última, es insuficiente y no permite realizar un análisis comparativo de los datos, toda vez que existen reportes que se encuentran en estado pendiente y son los que habilitan información adicional, por ejemplo: Registro de Sistemas de Potabilización, Registro de Conducciones de Agua y Componentes del Sistema.

En consecuencia, los apartes que se presentan a continuación corresponden a lo recopilado in situ durante la visita de inspección antes señalada.

#### 5.3.1 Sistema de acueducto

ASOAGUA se encarga de la operación del servicio público de acueducto en el centro poblado del corregimiento de Doima, y en las veredas Las Villas, Campo Alegre Parte Alta y Baja, y Las Cabras Parte Alta y Baja del municipio de Piedras, Tolima, desarrollando las siguientes actividades:

*Tabla 4. Actividades*

Municipio	Área de Prestación (APS)	Servicio público	Actividades prestadas
<b>Piedras</b>	Centro poblado del corregimiento de Doima, veredas Las Villas, Campo Alegre parte alta y baja, y Las Cabras parte alta y baja	Acueducto	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Captación</li> <li>• Aducción</li> <li>• Tratamiento</li> <li>• Almacenamiento</li> <li>• Conducción</li> <li>• Distribución</li> <li>• Comercialización</li> </ul>

*Fuente: Última actualización RUPS radicada en 2021 y visita SSPD septiembre 2022*

*Imagen 4. Sistema de Acueducto Doima, Piedras, Tolima*



*Fuente: Registro fotográfico visita SSPD*

### 5.3.1.1 Captación y Concesión de agua

El Centro Poblado del corregimiento de Doima, veredas Las Villas, Campo Alegre Parte Alta y Baja, y Las Cabras parte alta y baja se abastece de un pozo profundo localizado en la calle 2 con carrera 1, vía Campoalegre.

Este pozo tiene una profundidad de 115 metros según lo informado por el prestador durante la visita de inspección. El agua del pozo es bombeada a través de una bomba tipo lapicero de 30 Hp. Ahora bien, se desconoce el caudal que se encuentran captando actualmente, pues carece de estructura para medición en la captación.

Respecto de la concesión de agua, el prestador manifestó que no cuenta con este documento otorgado por la autoridad ambiental. Tampoco se hace entrega de información relacionada con la solicitud de la misma.

Por lo anterior, el prestador estaría incumpliendo lo señalado en los artículos 22 y 25 de la Ley 142 de 1994 los cuales señalan:

*“ARTÍCULO 22. RÉGIMEN DE FUNCIONAMIENTO. Las empresas de servicios públicos debidamente constituidas y organizadas no requieren permiso para desarrollar su objeto social, pero para poder operar deberán obtener de las autoridades competentes, según sea el caso, las concesiones, permisos y licencias de que tratan los artículos 25 y 26 de esta ley, según la naturaleza de sus actividades.”*

*“ARTÍCULO 25. CONCESIONES, Y PERMISOS AMBIENTALES Y SANITARIOS. Quienes presten servicios públicos requieren contratos de concesión, con las autoridades competentes según la ley, para usar las aguas; para usar el espectro electromagnético en la prestación de servicios públicos requerirán licencia o contrato de concesión.*

*Deberán, además, obtener los permisos ambientales y sanitarios que la índole misma de sus actividades haga necesarios, de acuerdo con las normas comunes. (...)* (Cursiva, Subrayado fuera de texto original)

Imagen 5. Pozo Profundo



Pozo



Controles eléctricos bomba lapicero

Fuente: Registro fotográfico visita SSPD

Adicionalmente, el prestador informó que el municipio de Piedras, Tolima, construyó un nuevo sistema de acueducto, con el cual se reemplazaría el actual que opera ASOAGUA. Este sistema nuevo se abastecería de un pozo profundo, sobre el cual el municipio se encuentra adelantando los trámites de concesión de agua, para lo cual se hizo entrega del documento Auto No.5891 del 7 de octubre de 2021, con el cual CORTOLIMA requiere al municipio de Piedras para que informe si continuará el trámite de permiso de prospección y exploración del pozo profundo de aguas subterráneas; no se cuenta con copia de la respuesta del municipio.

Cabe señalar que el pozo ya fue construido. En términos generales el sistema nuevo se encuentra fuera de operación para el momento de la visita de inspección de esta Superintendencia, según lo manifestado por el prestador, se debe a que aún se encuentran adelantando ajustes de obra, y hace falta la puesta en marcha del sistema. Asimismo, ASOAGUA solicita una serie de requerimientos técnicos para recibir la infraestructura y operarla.

Bajo ese entendido, para el momento de la visita no se contaba con una fecha clara de la puesta en operación de este sistema y entrega al prestador.

*Imagen 6. Acueducto nuevo, fuera de operación*



*Tanque elevado y sistema de tratamiento en la parte elevada del tanque*



*Pozo*



*Macromedidor*



*Lecho de secado*

*Fuente: Registro fotográfico visita SSPD*

Ahora bien, al verificar la información reportada por el prestador en el SUI en los formularios *Registro de captaciones*, *Registro de fuentes* y *Caracterización de las fuentes* se evidenció que estos se encuentran en estado pendiente.

#### 5.3.1.2 Aducción

El sistema cuenta una (1) línea de aducción. La línea conecta el pozo con el tanque elevado. La tubería tiene un diámetro de 4" en material galvanizado.

El prestador no ha reportado al SUI la información correspondiente al formato *Registro de aducciones de agua*.

#### 5.3.1.3 Planta de Tratamiento de Agua Potable (PTAP)

ASOAGUA no cuenta con PTAP, sin embargo, se dosifica Hipoclorito de Sodio líquido a través de una bomba dosificadora conectada al pozo. Durante la visita de inspección de la SSPD, se observó reserva de este químico para su respectiva dosificación. Según lo manifestado por el prestador compran químicos para un mes de operación aproximadamente.

*Imagen 7. Dosificación de Hipoclorito de Sodio (Desinfección)*



*Bomba dosificadora*



*Dosificación en pozo*

*Fuente: Registro fotográfico visita SSPD*

#### 5.3.1.4 Almacenamiento

El prestador cuenta con un (1) tanque de almacenamiento elevado construido en concreto, con capacidad de almacenamiento de 32 m<sup>3</sup>, el cual se encuentra localizado en predio contiguo al Pozo. De este punto el agua se distribuye por gravedad a red de distribución a los sectores que les corresponde el servicio, para esto la línea de salida se subdivide en dos ramales principales.

*Imagen 8. Tanque elevado de almacenamiento*



*Fuente: Registro fotográfico visita SSPD*

#### **5.3.1.5 Facturas de compra de insumos químicos.**

ASOAGUA no presentó soportes de las facturas de la compra de insumos de desinfección, no obstante, se verificó la existencia de Hipoclorito de Sodio en el sitio donde se ubica el pozo.

*Imagen 9. Stock Hipoclorito de Sodio*



*Fuente: Registro fotográfico visita SSPD*

### 5.3.1.6 Manual de operación y mantenimiento

El prestador no cuenta con manual de operación y mantenimiento del sistema de acueducto. Situación que no se ajusta a lo establecido en los artículos 33, 199 y 202 de la Resolución 1096 de 2000.

*“(…) ARTÍCULO 33.- MANUALES, PLANOS Y CATASTROS PARA CONTINGENCIAS POR DESASTRE NATURAL O PROVOCADO. Para todos los niveles de complejidad del sistema, los Manuales de puesta en marcha, operación y mantenimiento; los planos de construcción de redes primarias y secundarias de acueducto y/o alcantarillado, así como los planos de catastro de las redes de acueducto y alcantarillado ejecutados a partir de la fecha de expedición del presente Reglamento, con o sin inversión estatal, deberán ser emitidos en medio magnético, magneto-óptico u óptico, compatibles con tecnologías convencionales que permitan ser fácilmente archivados y almacenados para su consulta posterior en caso de pérdida irremediable del original o por desastre natural. Una copia en cualquiera de estos medios deberá ser enviada al Ministerio de Desarrollo Económico que será el encargado de salvaguardar este bien público directamente o mediante delegación a una entidad privada sin ánimo de lucro.*

(…)

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

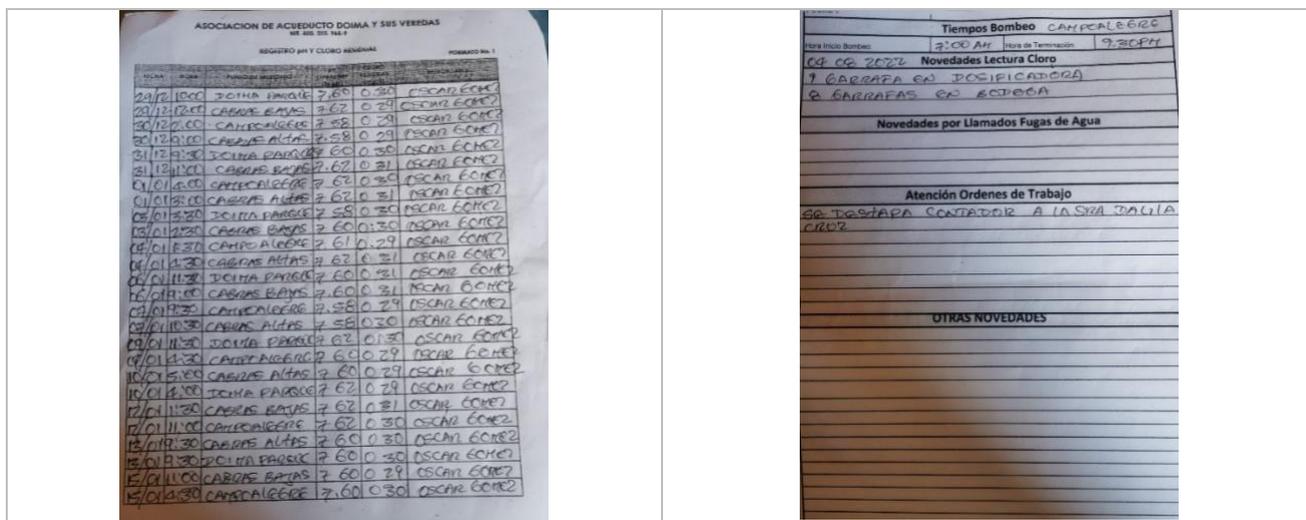
(…)

*ARTÍCULO 202.- MANTENIMIENTO. Los procedimientos y medidas pertinentes para llevar a cabo el mantenimiento preventivo y correctivo de los diferentes componentes de un sistema de agua potable y saneamiento básico seguirán los requerimientos establecidos en los Planos de Instalación y los Manuales de Operación y Mantenimiento que deben tener disponibles en todo momento los operadores de las Entidades Prestadoras de los servicios municipales de acueducto, alcantarillado y aseo para cada uno de sus componentes en el caso de sistemas que están en operación. O los suministrados por el diseñador, constructor, fabricante o proveedor al entregar a la entidad contratante las obras, bienes o servicios que le fueron contratados, para el caso de las obras nuevas a partir de la vigencia de este reglamento. (…)*  
(Cursiva fuera de texto original)

#### 5.3.1.6.1 Registros de operación y mantenimientos del sistema de acueducto.

ASOAGUA presentó soportes (bitácora de operación) que permiten dar cuenta de la ejecución de esta actividad. Lo que se encuentra conforme lo establecido en el artículo 23 de la Resolución 2115 de 2007.

Imagen 10. Registros de operación y mantenimientos del sistema de acueducto



Fuente: Registro fotográfico visita SSPD

### 5.3.1.7 Catastro de redes

El prestador no cuenta con un catastro de redes, lo que genera una contravención a lo establecido en el artículo 102 de la Resolución 1096 de 2000.

Así mismo, no se evidencia reporte de información en el SUI correspondiente al formato de *Redes del Sistema de Acueducto*.

Durante la visita de inspección de la SSPD el prestador informó que la red de distribución tiene una longitud de 15.8 km de tubería en PVC, y con 4, 3 y 2 pulgadas.

### 5.3.1.8 Macromedición

Sobre el particular, se evidenció que no se cuenta con macromedidor ubicado en la red de salida del pozo profundo, motivo por el cual no se cuenta con mediciones del caudal captado.

El prestador no cuenta con más elementos de medición de caudales en la entrada y salida de los tanques de almacenamiento, ni en la red de distribución, lo que va en contravía de lo establecido en el artículo 86 de la Resolución 1096 de 2000, modificado por el artículo 1 de la Resolución 668 de 2003.

### 5.3.1.9 Indicadores de prestación del servicio de acueducto

#### 5.3.1.9.1 Presiones en red de distribución

Durante la visita se informó que no se realiza control de presiones en la red de distribución, ni cuenta con equipos para su realización. A su vez, no cuentan con un programa de control de presiones que le permita identificar y adelantar las acciones predictivas, preventivas y correctivas.

Asimismo, no fue posible revisar el anexo técnico del Contrato de Condiciones Uniformes (CCU) para constatar si el servicio se presta bajo las condiciones allí señaladas, dado que el prestador no cuenta con este documento.

Lo anterior no se ajusta a lo establecido en el párrafo 1 del artículo 199 de la Resolución 1096 de 2000.

No se evidencia reporte de información en el SUI respecto a presiones en la red de distribución.

#### **5.3.1.9.2 Índice de continuidad**

De acuerdo a lo informado, el servicio de acueducto se presta de manera intermitente así:

El servicio se suministra por sector (2 sectores). Se suministra 12 horas día, cada tres días, dejando un día sin suministro.

- Sector 1. Doima, Las Villas, Cabras Parte Baja (1) – martes y viernes.
- Sector 2. Campo Alegre, Cabras Parte Alta, Cabras Parte Baja (2) – miércoles y lunes.
- El día jueves no se suministra servicio.

Teniendo en cuenta lo anterior y con base en la información suministrada en visita frente a las horas al día en que se suministra el servicio de acuerdo con lo señalado en la Resolución 2115 de 2007, esta se considera NO SATISFACTORIA.

No se evidencia reporte de información en el SUI respecto a continuidad.

#### **5.3.1.9.3 Índice de Agua No Contabilizada (IANC)**

No se tiene dato de IANC, puesto que no cuenta con ningún registro, lo cual impide hacer un control efectivo de las pérdidas técnicas y comerciales en la red.

##### **5.3.1.9.3.1 Programa de control de pérdidas**

El prestador no ha establecido un programa de control de pérdidas de agua del sistema de acueducto.

#### **5.3.1.9.4 Calidad del agua suministrada por la red de distribución**

Dentro de este informe, el análisis de la calidad de agua en la red de distribución de agua potable consiste en validar, en primer lugar, la existencia de las actas de concertación, actualización y materialización de los puntos de muestreo reportados por el prestador para llevar a cabo las actividades de vigilancia y control de las características establecidas en la Resolución 2115 de 2007.

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

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

De conformidad con el artículo 3 de la Resolución 811 de 2008, el número mínimo de puntos de muestreo para una población de menos de 2500 habitantes debe ser cuatro. Al respecto, el prestador presentó el soporte del acta de concertación de puntos de muestreo de fecha 9 de mayo de 2019, donde se identificaron 4 puntos de muestreo, así:

*Tabla 5. Puntos de muestreo*

Código y nombre del punto de muestreo	Nombre informal del sector	Coordenadas localización
001	Campo Alegre	4°24'57.58" – 74°57'37.40"

Código y nombre del punto de muestreo	Nombre informal del sector	Coordenadas localización
002	Cabras Parte Alta	4°25'50.24" – 74°57'40.96"
003	Cabras Parte Baja	4°25'52.30" – 74°58'14.72"
004	Doima	4°25'41.27" – 74°58'31.12"

Fuente: acta de concertación de puntos y lugares de muestreo

No obstante, no se cuenta con acta de materialización y recibo a conformidad de los puntos de muestreo, y por ende no se ha realizado actualizaciones para las vigencias 2021 y 2022.

Por otra parte, el prestador no presentó el acta de recibo a conformidad de los puntos de muestreo. No obstante, durante la visita se verificaron los cuatro puntos concertados, los cuales se encuentran operativos, como se muestra a continuación:

*Imagen 11. Punto de muestreo*



Fuente: Registro fotográfico visita SSPD

Durante el recorrido, se observó para los cuatro puntos de muestreo lo siguiente:

*Tabla 6. Características de los puntos de muestreo*

Punto de muestreo	Observaciones
001 - Campoalegre	Cuenta con caja metálica, tubería en PVC, grifo y cerradura. No cuenta con identificación del punto.
002 - Cabras parte alta	No cuenta con caja, grifo, cerradura, ni identificación del punto. Se deben atravesar predios privados para acceder al punto.

Punto de muestreo	Observaciones
003 - Cabras parte baja	No cuenta con caja, grifo, cerradura, ni identificación del punto. Se deben atravesar predios privados para acceder al punto.
004 - Doima	No cuenta con caja, cerradura, ni identificación del punto.

Fuente: visita SSPD

Finalmente, esta entidad realizó la verificación de la información cargada al SUI respecto de las actas de concertación y recibo a conformidad, encontrando que el prestador no realizó el cargue del acta de concertación de lugares y puntos de muestreo para ninguna vigencia en el formato *Acta de recibo a conformidad de la materialización de los puntos de muestreo en red de distribución rango 1 (PDF o TIFF)*.

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

Con el fin de verificar el comportamiento del IRCA para las vigencias 2021 y lo corrido del año 2022, se consultó la sabana de información de resultados de muestras de vigilancia a la calidad del agua para consumo humano del Sistema de Información para la Vigilancia de la Calidad del Agua para Consumo Humano (SIVICAP) administrado por el INS con corte al mes de septiembre de 2022, encontrando que presuntamente la autoridad sanitario no tomó y/o reporto muestras de vigilancia para la calidad del agua para el centro poblado de Doima y las veredas que conforman el APS de ASOAGUA.

Durante la visita de inspección, el prestador entregó un informe emitido por la Secretaría de Salud del Tolima, para las vigencias 2018 y 2019, en el cual se relaciona el resultado de una muestra con IRCA Alto (61,29%) y Sin Riesgo (1,08%) respectivamente como se relaciona en la siguiente imagen del mencionado informe:

Imagen 12. Informe Secretaria de Salud del Tolima

**TABLA N° 1 CALIDAD AGUA CONSUMO HUMANO ACUEDUCTO "DOIMA LAS VILLAS CAMPO ALEGRE Y LAS CABRAS" DEL MUNICIPIO DE PIEDRAS 2018 - 2019**

AÑO	MES	pH	CONDUCTIVIDAD	TURBIDIDAD	CLORUROS	ALCALINIDAD TOTAL	DUREZA TOTAL	DUREZA CÁLCICA	CALCIO	MAGNESIO	SULFATOS	FOSFATOS	NITRITOS	NITRATOS	HIERRO TOTAL	COBRE	COLOR	CLORO RESIDUAL LIBRE	ALUMINIO	COLIFORMES TOTALES	E. COLI	IRCA	IRCA MES	IRCA PERÍODO
2018	X	7.94	809.00	0.41	4.10	195.69	91.60	44.50	17.80	11.30	17.18	0.73	ND	0	0.16	0.03	ND	0	0.012	P	P	61.29	61.29	61.29
2019	V	7.86	801.00	0.32	6.15	177.50	94.80	41.60	16.60	12.80	23.36	0.88	0.03	2.39	0.22	0.03	4.00	0.36	0.03	A	A	1.08	1.08	1.08

PRESENCIA A AUSENCIA ND: NO DETECTABLE

Fuente: Informe entregado durante visita de inspección SSPD

Finalmente, por lo todo lo expuesto en párrafos anteriores, no es posible analizar el comportamiento de la calidad del agua suministrada por el prestador durante las vigencias 2021 y lo corrido de 2022.

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

Conforme a los artículos 21 y 22 de la Resolución 2115 de 2007, el prestador por atender a una población menor o igual a 2500 habitantes, debe realizar como mínimo una (1) muestra mensual de los parámetros de turbiedad, color aparente, pH, cloro residual libre o residual del desinfectante usado, coliformes totales y E. Coli en la red de distribución. De igual forma, debe tomar una (1) muestra anual en la red de distribución de los parámetros COT, Fluoruros y residual de coagulante utilizado. Así como aquellas características físicas, químicas de interés en salud pública exigidas por el mapa de riesgo o la Autoridad Sanitaria.

Sobre el particular, el prestador presentó los resultados de las muestras de control de la calidad del agua tomadas por el mismo, para los parámetros fisicoquímico de pH y Cloro Residual, los cuales se analizan en cada bombeo programado. Respecto de los demás parámetros fisicoquímicos y microbiológicos el prestador informó que no realiza toma de muestras de control y no remite muestras a un laboratorio certificado.

Aunado a lo anterior, verificado en el SUI el formato de *CALIDAD AGUA CARACTERÍSTICAS BÁSICAS - RANGO 1*, se evidenció que se encuentra pendiente de reporte para todos los periodos en los que se encuentra habilitado. Por su parte, los formatos *CARACTERÍSTICAS NO OBLIGATORIAS - RANGO 1* y *CARACTERÍSTICAS ESPECIALES- RANGO 1* para la vigencia 2021 y lo corrido del 2022, también se encuentran pendientes de reporte.

Por todo lo expuesto en párrafos anteriores, no es posible analizar el comportamiento de la calidad del agua suministrada por el prestador durante las vigencias 2021 y lo corrido de la vigencia 2022.

#### **5.3.1.9.4.4 Laboratorio de procesos y dotación básica**

De acuerdo con lo evidenciado en la visita de inspección, cuentan con un kit comparador que permite adelantar el análisis de los parámetros Cloro y Ph, el cual fue donado por el municipio de Piedras, Tolima. Este permite realizar el control en cada una de las actas de toma de muestras de control.

No se cuenta con área destinada para adelantar el análisis de la calidad de agua.

*Imagen 13. Kit analizador de Cloro y pH*



Fuente: Registro fotográfico recopilado en visita

De conformidad con lo dispuesto en el párrafo del artículo 6 de la Resolución 4716 de 2010 del Ministerio de la Protección Social y Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial, el prestador debe remitir a la SSPD, para el seguimiento de las acciones de reducción de riesgo, el plan de trabajo correctivo para reducir el riesgo sanitario que solicita la autoridad sanitaria competente a la persona prestadora, señalado en el literal a) del numeral 1 del presente artículo.

Al respecto, el municipio de Piedras no ha adelantado actividades junto con la autoridad sanitaria en el marco de la gestión para desarrollar el mapa de riesgo de la fuente de abastecimiento del municipio. Por lo anterior, se requiere que se adelanten las acciones pertinentes para dar cumplimiento a lo establecido en la Resolución 4716 de 2010, en el marco de sus competencias.

#### **5.3.1.9.4.5 Mapa de Riesgo de la Fuente de Abastecimiento**

De conformidad con lo dispuesto en el párrafo del artículo 6 de la Resolución 4716 de 2010 del Ministerio de la Protección Social y Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial, el prestador debe remitir a la SSPD, para el seguimiento de las acciones de reducción de riesgo, el plan de trabajo correctivo para reducir el riesgo sanitario que solicita la autoridad sanitaria competente a la persona prestadora, señalado en el literal a) del numeral 1 del presente artículo.

Al respecto, ASOAGUA no ha adelantado actividades junto con la autoridad sanitaria en el marco de la gestión para desarrollar el mapa de riesgo de la fuente de abastecimiento del municipio. Por lo anterior, se requiere que se adelanten las acciones pertinentes para dar cumplimiento a lo establecido en la Resolución 4716 de 2010, en el marco de sus competencias.

#### **5.3.1.9.4.6 Programa de Ahorro y Uso Eficiente del Agua**

Acorde con lo informado durante la visita por el prestador y con base en la información remitida, el prestador no hace referencia a la existencia o implementación de un Programa de Ahorro y Uso eficiente del Agua.

#### **5.3.1.9.4.7 Plan de Emergencia y Contingencia (PEC) del servicio público de acueducto**

De conformidad con las funciones otorgadas a la SSPD en el artículo 79 de la Ley 142 de 1994 y la Resolución 154 de 2014 del MVCT, modificada por la Resolución 527 de 2018 del MVCT, esta Entidad verificará que los planes de emergencia y contingencia hayan sido articulados en la estrategia de respuesta municipal una vez sea necesario la activación del mismo, a saber:

*“(…) ART. 4º—Análisis de la implementación de los planes de emergencia y contingencia posterior a las situaciones de emergencias. En el marco de las funciones establecidas, solamente en los casos de activación de los planes de emergencia y contingencia para la atención de una emergencia, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios verificará el cumplimiento de la obligación de los prestadores de contar con el plan respectivo y de la implementación efectiva de las acciones definidas en el mismo.” (Cursiva fuera de texto original)*

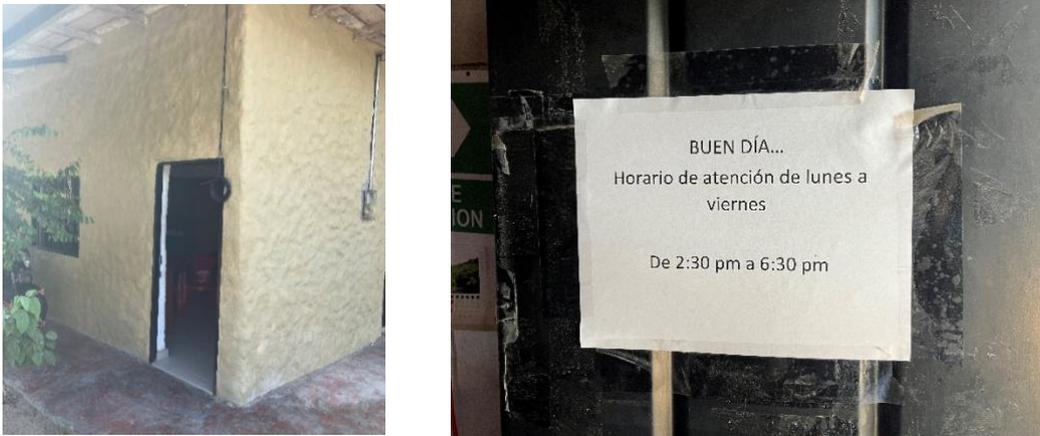
Al respecto, el prestador cuenta con un PEC para el servicio público de acueducto, sin embargo, si bien este fue aportado en la visita de inspección de esta SSPD, no ha sido reportado al SUI para las vigencias bajo análisis.

En todo caso, es importante señalar que en la Resolución MVCT 154 de 2014, Resolución MVCT 527 de 2018 y en la Circular Externa SSPD No. 2020100000114 del 26 de marzo de 2020, se establece que deben tenerse en cuenta respecto de la inclusión de las medidas necesarias para mitigar los efectos derivados de las situaciones que dieron lugar a la declaratoria de emergencia sanitaria, económica, social y ecológica.

### **5.4 Aspectos Comerciales**

ASOAGUA presta el servicio público de acueducto en la zona rural del municipio de Piedras, Tolima, su oficina se encuentra ubicada en la carrera 2 con calle 5 esquina centro urbano del corregimiento de Doima, el horario de atención al público es de lunes a viernes de 2:30 pm a 6:30 pm.

Imagen 14. Oficina Administrativa – ASOAGUA



Fuente: Visita ASOAGUA

ASOAGUA maneja un software de información comercial denominado *ACUAMAN*, mediante el cual se maneja la facturación mensual.

Al momento de la visita, se encuentran adelantando gestiones para actualizar el programa y ajustar la factura teniendo en cuenta la normatividad vigente.

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

El prestador no cuenta con un CCU para el servicio público de acueducto, en este sentido, se encuentra incumpliendo lo dispuesto en el artículo 128 de la Ley 142 de 1994, el cual señala:

*“(...) ARTÍCULO 128. Contrato de servicios públicos. Es un contrato uniforme, consensual, en virtud del cual una empresa de servicios públicos los presta a un usuario a cambio de un precio en dinero, de acuerdo a estipulaciones que han sido definidas por ella para ofrecerlas a muchos usuarios no determinados.*

*Hacen parte del contrato no solo sus estipulaciones escritas, sino todas las que la empresa aplica de manera uniforme en la prestación del servicio. Existe contrato de servicios públicos aun cuando algunas de las estipulaciones sean objeto de acuerdo especial con uno o algunos usuarios. (...)*.  
(Cursiva fuera de texto original)

Por otra parte, ASOAGUA al no realizar el cargue de la información del CCU en el SUI se encuentra incumpliendo lo dispuesto en la Resolución SSPD 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010.

#### 5.4.2 Suscriptores

ASOAGUA mediante el radicado 20225293583232 del 13 de septiembre de 2022 remitió Excel con el estado de suscriptores para las vigencias 2020, 2021 y con corte a 31 de julio de 2022, como se muestra a continuación:

Tabla 7. Suscriptores vigencia 2020

Estrato	Acueducto
1	584
2	0
Oficial	0



Estrato	Acueducto
Comercial	0
Industrial	0
<b>Total</b>	<b>584</b>

Fuente: Visita septiembre 2022 - Radicado 20225293583232 del 13 de septiembre de 2022.

*Tabla 8. Suscriptores vigencia 2021*

Estrato	Acueducto
1	593
2	0
Oficial	0
Comercial	0
Industrial	0
<b>Total</b>	<b>593</b>

Fuente: Visita septiembre 2022 - Radicado 20225293583232 del 13 de septiembre de 2022.

*Tabla 9. Suscriptores vigencia julio de 2022*

Estrato	Acueducto
1	603
2	0
Oficial	0
Comercial	0
Industrial	0
<b>Total</b>	<b>603</b>

Fuente: Visita septiembre 2022 - Radicado 20225293583232 del 13 de septiembre de 2022.

Durante la visita, se evidenció que la información con respecto a los suscriptores se toma del software de información comercial denominado *ACUAMAN*, observando que no se tiene una variación significativa con respecto al número de suscriptores totales para las vigencias analizadas.

ASOAGUA no tiene información reportada al SUI con respecto al número de suscriptores para las vigencias 2020, 2021 y lo corrido del 2022, teniendo en cuenta lo anterior, el prestador se encuentra incumpliendo lo dispuesto en la Resolución SSPD 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010.

### 5.4.3 Micromedición

ASOAGUA mediante el radicado 20225293583232 del 13 de septiembre de 2022 remitió documento en Excel con el estado de la micromedición para las vigencias 2020, 2021 y con corte a 31 de julio de 2022, como se muestra a continuación:

*Tabla 10. Estado micromedidores 2020, 2021 y julio de 2022*

Estado Micromedidores	2020	2021	Julio 2022
Funcionando	584	196	216
Dañados	0	397	387
<b>Total</b>	<b>584</b>	<b>593</b>	<b>603</b>

Fuente: Radicado 20225293583232 del 13 de septiembre de 2022.

A corte del mes de julio de 2022, el 36% de los micromedidores se encontraban funcionando.

#### 5.4.4 Facturación y recaudo

El prestador entregó copia de 5 facturas de usuarios de estrato 1, quedando pendientes 5 facturas de usuarios de estrato 2, pero estas últimas no fueron remitidas por el prestador.

De esta forma, se revisaron las facturas verificando el cumplimiento de los requisitos establecidos en la Resolución CRA 873 de 2019, así:

Tabla 11 Contenido mínimo de la factura, ASOAGUA

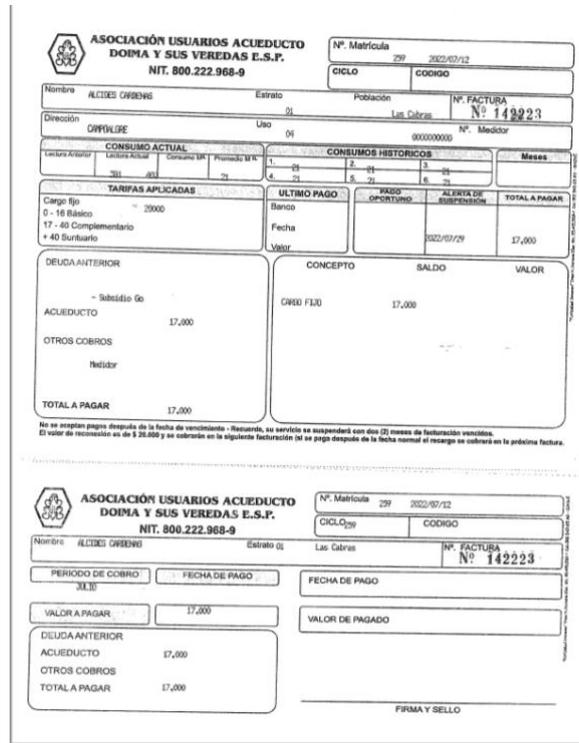
Requisito	¿Cumple?
1. El nombre de la persona prestadora y su NIT.	SI
2. El nombre del suscriptor y/o usuario, número de identificación del medidor al cual se presta el servicio y dirección del inmueble receptor de los servicios.	SI
3. La dirección a la que se envía la factura o cuenta de cobro.	SI
4. El estrato socioeconómico, cuando el inmueble es residencial, y la clase de uso de los servicios.	SI
5. El período de facturación de los servicios y la fecha de expedición de la factura.	SI
6. El cargo por consumo, el cargo fijo y los otros cobros autorizados por la legislación vigente.	SI
7. El valor de las devoluciones por cobros no autorizados o por errores en facturación o estratificación, así como de los intereses correspondientes.	SI*
8. Los sitios y modalidades donde se pueden realizar los pagos.	NO
9. Los cargos por concepto de corte, suspensión, reconexión y reinstalación, cuando a ello hubiere lugar, a cargo del suscriptor y/o usuario.	SI*
10. La lectura anterior del medidor de consumo y lectura actual del medidor, si existe. Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir el consumo con instrumentos técnicos, se indicará la base promedio con la cual se liquida el consumo, establecido con base en consumos promedios o aforos, de acuerdo con el artículo 146 de la Ley 142 de 1994.	SI
11. La comparación entre el valor de la factura por consumo y el volumen de los consumos con los que se cobraron los tres períodos inmediatamente anteriores, si la facturación es bimestral, o los seis periodos inmediatamente anteriores, si la facturación es mensual.	NO
12. El valor y factor de los subsidios o de las contribuciones de solidaridad de los suscriptores y/o usuarios.	No otorga subsidios ni recauda contribuciones
13. El valor y las fechas de pago oportuno, así como la fecha de suspensión de los servicios.	SI
14. Los valores unitarios y totales cobrados al suscriptor y/o usuario por concepto de las tasas ambientales para acueducto y alcantarillado.	NO
15. En la factura se encuentra constancia de "VIGILADO POR LA SSPD"	NO

\*solo cuando aplica.

Fuente: Elaboración propia – Facturas ASOAGUA

A continuación, se presenta un modelo de factura utilizado por la empresa:

Imagen 15 Factura 000142223 de julio de 2022



**ASOCIACIÓN USUARIOS ACUEDUCTO DOIMA Y SUS VEREDAS E.S.P.**  
NIT. 800.222.968-9

Nº. Matrícula: 299 3002/07/12  
CICLO: CODIGO

Nombre: ALCEDES OBRENS Estrato: 01 Población: Las Cabras Nº. FACTURA: N° 142223  
Dirección: CIPVILDE Uso: 01 Nº. Medidor: 000000000

CONSUMO ACTUAL		CONSUMOS HISTORICOS		Meses	
Consumo Actual	Consumo Hist.	1	2	3	4
381	23	4	2	5	2

**TARIFAS APLICADAS**

Cargo fijo: 20000  
0 - 16 Básico  
17 - 45 Complementario  
+ 40 Subsidiario

**ULTIMO PAGO**

Banco: PASO OPORTUNO  
Fecha: 30/07/2022  
Valor: 17,000

**DEUDA ANTERIOR**

ACUEDUCTO: 17,000  
OTROS COBROS: Medidor  
TOTAL A PAGAR: 17,000

**CONCEPTO SALDO VALOR**

DEUDA FIDA: 17,000

No se aceptar pagos después de la fecha de vencimiento - Recuerde, su servicio se suspenderá con dos (2) meses de facturación vencida.  
El valor de recargo es de \$ 20.000 y se cobrará en la siguiente facturación (si se paga después de la fecha normal el recargo se cobrará en la próxima factura).

---

**ASOCIACIÓN USUARIOS ACUEDUCTO DOIMA Y SUS VEREDAS E.S.P.**  
NIT. 800.222.968-9

Nº. Matrícula: 299 3002/07/12  
CICLO: CODIGO

Nombre: ALCEDES OBRENS Estrato: 01 Población: Las Cabras Nº. FACTURA: N° 142223  
PERIODO DE COBRO: 30/07 FECHA DE PAGO: FECHA DE PAGO:  
VALOR A PAGAR: 17,000 VALOR DE PAGADO:

**DEUDA ANTERIOR**

ACUEDUCTO: 17,000  
OTROS COBROS:  
TOTAL A PAGAR: 17,000

FIRMA Y SELLO

Fuente: ASOAGUA – Visita septiembre 2022.

Por lo anterior, se tiene que el prestador cumple parcialmente con el contenido mínimo de la factura conforme lo dispuesto en la Resolución CRA 873 de 2019, debido a que, de los catorce requisitos obligatorios, no incluye:

- El número 8, los sitios y modalidades donde se pueden realizar los pagos.
- El número 11, al ser factura mensual 11 la comparación entre el valor de la factura por consumo y el volumen de los consumos debe ser con los seis periodos inmediatamente anteriores.
- El número 14, no se discriminan los valores unitarios y totales cobrados al suscriptor y/o usuario por concepto de las tasas ambientales para acueducto y alcantarillado

Adicionalmente y teniendo en cuenta el Concepto SSPD 738 de 4 diciembre de 2013, en el que precisa que las facturas de las empresas de servicios públicos domiciliarios deben contener el *VIGILADO POR LA SSPD* tampoco se evidencia en la factura.

La información de facturación y recaudo no fue entregada durante la visita por el prestador, tampoco fue remitida en el plazo dispuesto para su entrega, el cual fue consignado en el acta de visita.

ASOAGUA no tiene información reportada al SUI con respecto a facturación y recaudo para las vigencias 2020, 2021 y lo corrido del 2022, teniendo en cuenta lo anterior, el prestador se encuentra incumpliendo lo dispuesto en la Resolución SSPD 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010.

#### 5.4.5 Subsidios y Contribuciones

El prestador ASOAGUA no recibe por parte del municipio recursos por concepto de subsidios para el servicio público domiciliario de acueducto.

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

ASOAGUA de acuerdo a lo evidenciado e informado no cuenta con un registro de PQR, de la misma forma, no existe un procedimiento documentado para la atención de PQR, sin embargo, ponen de manifiesto que las diferentes situaciones se tratan de manera verbal o por vía whatsapp con los usuarios.

Los suscriptores pueden acercarse a la oficina que se encuentra ubicada en la carrera 2 con calle 5 esquina centro urbano del corregimiento de Doima, el horario de atención al público es de lunes a viernes de 2:30 pm a 6:30 pm para realizar cualquier petición de manera presencial.

Durante la visita se evidenció que el prestador no cuenta con un formato estandarizado para la atención de PQR.

Teniendo en cuenta lo anterior, durante la visita se le informó al prestador que debe contar con la documentación y seguimiento adecuado de esta información, para ello debe realizar la descripción de las causales de reclamación presentadas por sus usuarios conforme lo dispuesto en el anexo de la Resolución SSPD No. 20151300054575 de 2015 modificada por la Resolución SSPD No. 20188000076635 del 22 de junio de 2018, en la que se encuentra la agrupación de las causales, la descripción de las mismas y el código de la causal, de igual forma estas deben ser reportadas en el SUI.

Ahora bien, una vez revisado en el SUI, se evidenció que el prestador no ha realizado el reporte de PQR de ningún periodo, por lo tanto, se encuentra incumpliendo lo dispuesto en la Resolución SSPD 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010.

##### **5.4.6.1 Expedientes PQR**

ASOAGUA indicó durante la visita que no cuenta con expedientes de reclamaciones, puesto que las mismas se tratan de manera verbal o vía whatsapp.

#### **5.4.7 Estratificación Socioeconómica**

La empresa no aplica estratificación socioeconómica a pesar de que el municipio de Piedras adoptó la estratificación rural mediante el Decreto N°053 del 20 de noviembre de 2002.

#### **5.5 Aspectos Tarifarios**

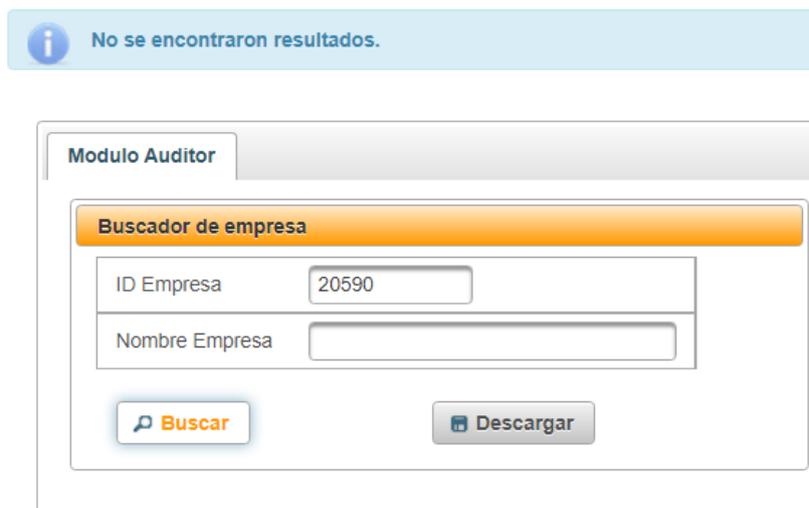
Teniendo en cuenta que ASOAGUA presta el servicio público de acueducto en la cabecera del centro urbano de Doima, y en las veredas Las Villas, Campo Alegre parte alta y baja, y Las Cabras parte alta y baja, del municipio de Piedras, Tolima, a 603 suscriptores en promedio, se encontraba en el ámbito de aplicación establecido en el artículo 2.1.1.1.1.1 de la Resolución CRA 943 de 2021, por tanto, tiene la obligación de dar aplicación a la metodología tarifaria expedida por la CRA en la resolución ibídem. Sin embargo, en la visita realizada del 31 de agosto, 1 y 2 de septiembre de 2022, los representantes de la Asociación informaron que no aplicaban ninguna metodología.

La misma Resolución establece en el artículo 2.1.1.1.6.4 que, las tarifas resultantes de la aplicación de la metodología tarifaria, comenzarían a aplicarse a más tardar el primero (1°) de enero de 2019.

Por otra parte, considerando los reportes del SUI, los expedientes 2020420351601146E y 2021420351601240E del sistema de información documental Orfeo y la información recolectada en la visita integral realizada los días 31 de agosto, 1 y 2 de septiembre de 2022, se identificaron los siguientes aspectos:

Con relación al reporte del estudio de costos y tarifas en el Sistema Único de Reporte de Información de Cálculo Tarifario (SURICATA), se evidenció que el prestador no ha reportado la información tarifaria, por lo cual, estaría incumpliendo con lo establecido en el anexo 3 de la Resolución de SSPD No. 20201000009605 de 19 de marzo de 2020, en la que se indicó que los plazos de reporte de la información tarifaria al SUI a través del SURICATA era de 60 días calendario una vez habilitado el aplicativo.

*Imagen 16 Reporte SURICATA*



*Fuente: SUI-Suricata septiembre de 2022.*

Sin perjuicio de las posibles acciones que procedan por el reporte tardío de este aplicativo, la información cargada se considera oficial una vez sea reportada.

Por otro lado, se verificó el reporte en el SUI de las tarifas aplicadas<sup>1</sup> y se encontró que para los años 2020 y 2021 el prestador no realizó el reporte de la información correspondiente. De igual manera se procedió a verificar las facturas reportadas en SUI y no se evidenció el cargue de las facturas para las vigencias 2020 y 2021.

Ahora bien, en la visita se identificó que las tarifas aplicadas actualmente fueron definidas en la Asamblea Extraordinaria realizada el 7 de noviembre de 2021 sin presuntamente aplicar la normatividad vigente, donde decidió lo siguiente:

Cobrar \$20.000 a los usuarios que no cuenten con micromedición y \$17.000 a los usuarios que cuenten con micromedición con consumos hasta de 16 metros cúbicos y \$750 por cada metro cúbico adicional de consumo. Situación que fue aprobada por todos los miembros de la Asamblea de Usuarios.

## **5.6 Calidad y Reporte de la información al SUI**

### **5.6.1 Actualizaciones de RUPS**

La Superintendencia profirió la Resolución SSPD 20181000120515 del 25 de septiembre de 2018 que derogó la Resolución SSPD 20151300047005 del 7 de octubre de 2015, la cual dispone que los

<sup>1</sup> Disponible en: [http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=acu\\_com\\_101](http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=acu_com_101)

prestadores de los servicios públicos deben actualizar la información del RUPS una vez al año con la siguiente periodicidad:

*Tabla 12 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, la actualización para ASOAGUAS debió realizarse hasta el 28 de febrero de cada año, por lo tanto, una vez verificada la información del RUPS, en la *Imagen 17. Actualizaciones RUPS* se puede evidenciar que el prestador no ha realizado su actualización para la vigencia 2022 ni para el año 2021.

*Imagen 17. Actualizaciones RUPS*

Resultados de la consulta								
Id Empresa	Empresa	Motivo	Estado	Quien Revisa	No. de imprimible	Fecha de imprimible	Número de Radicado ORFEO	Fecha de Radicado ORFEO
20590	ASOCIACION COMUNITARIA DE USUARIOS DEL ACUEDUCTO DOIMA, LAS VILLAS CAMPOALEGRE Y LAS CABRAS	INSCRIPCION	ADMITIDA		20111120590233317	24/11/2011		
20590	ASOCIACION COMUNITARIA DE USUARIOS DEL ACUEDUCTO DOIMA, LAS VILLAS CAMPOALEGRE Y LAS CABRAS	ACTUALIZACION	CERTIFICADA		2019520590363103	08/05/2019	20195290469672	10/05/2019
20590	ASOCIACION COMUNITARIA DE USUARIOS DEL ACUEDUCTO DOIMA, LAS VILLAS CAMPOALEGRE Y LAS CABRAS	ACTUALIZACION	CERTIFICADA		2020720590380491	17/07/2020	20205291667752	21/08/2020
20590	ASOCIACION COMUNITARIA DE USUARIOS DEL ACUEDUCTO DOIMA, LAS VILLAS CAMPOALEGRE Y LAS CABRAS	ACTUALIZACION	CERTIFICADA		2020820590381272	21/08/2020	20205291681982	22/08/2020
20590	ASOCIACION COMUNITARIA DE USUARIOS DEL ACUEDUCTO DOIMA, LAS VILLAS CAMPOALEGRE Y LAS CABRAS	ACTUALIZACION	CERTIFICADA		2020920590381845	09/09/2020	20205291896002	10/09/2020

Fuente: RUPS - 2022

### 5.6.2 Estado de Cargue al SUI por parte del prestador

A continuación, se señala el estado de reporte de cargue de información al SUI por parte de ASOAGUA, en el cual se observa que tiene pendiente el reporte de 515 formatos y/o formularios lo que equivale a un 100%.

*Tabla 13 Estado de cargue de información al SUI*

AÑO	NÚMERO DE REPORTES PENDIENTES	NÚMERO DE REPORTES RADICADOS	PORCENTAJE DE CARGUE
2002	2	0	0 %
2003	13	0	0 %
2004	17	0	0 %
2005	21	0	0 %
2006	31	0	0 %
2007	25	0	0 %
2008	25	0	0 %
2009	11	0	0 %
2010	12	0	0 %
2011	28	0	0 %

AÑO	NÚMERO DE REPORTES PENDIENTES	NÚMERO DE REPORTES RADICADOS	PORCENTAJE DE CARGUE
2012	20	0	0 %
2013	17	0	0 %
2014	19	0	0 %
2015	22	0	0 %
2016	24	0	0 %
2017	30	0	0 %
2018	28	0	0 %
2019	44	0	0 %
2020	51	0	0 %
2021	51	0	0 %
2022	24	0	0 %

Fuente: SUI – septiembre 2022

El prestador no ha realizado el cargue de información de ningún periodo, por lo tanto, se encuentra incumpliendo lo dispuesto en la Resolución SSPD 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010, demás que las sustituyen, modifiquen o complementen, limitando a esta Superintendencia para poder cumplir con sus funciones de Inspección, Vigilancia y Control.

## 6 ACCIONES DE LA SSPD

Pese a que esta Superintendencia no había realizado visita al prestador, ha mantenido permanente comunicación como se muestra a continuación:

Tabla 14. Comunicaciones entre el prestador y la SSPD

Radicado	Fecha	Tema
20194600098681	22/02/2019	Requerimiento de cargue de información pendiente al Sistema Único de Información - SUI por parte de los prestadores de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo.
20194600281031	29/04/2019	Requerimiento reporte Plan de Emergencia y Contingencia de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo.
20194600369641	29/05/2019	Requerimiento reporte Plan de Emergencia y Contingencia de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo.
20194600379931	29/05/2019	Requerimiento de acciones para mejorar la prestación del servicio de acueducto.
20194600385071	30/05/2019	Reiteración reporte al SUI de la información pendiente de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo.
20194600628471	29/07/2019	Reiteración de requerimiento de acciones para mejorar la prestación del servicio de acueducto.
20194600782291	26/09/2019	Reiteración reporte al SUI de la información pendiente de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo.
20194600813251	27/09/2019	Acciones de mitigación por inicio de segunda temporada lluviosa del 2019.
20194600901311	18/10/2019	Requerimiento aplicación nuevo régimen tarifario para los servicios de acueducto y alcantarillado de acuerdo a la Resolución CRA 825 de 2017 y 844 de 2018.
20204020011061	27/03/2020	Solicitud de actualización en el registro único de prestadores de servicios públicos – RUPS.
20204250010551	28/04/2020	Requerimiento de Reporte de Información Financiera NIF.
20204200308181	12/05/2020	Solicitud información respecto de la medición y facturación de los consumos a partir de la declaratoria de emergencia sanitaria Decretada por el Gobierno Nacional.
20204200559071	26/06/2020	Requisitos para solicitudes de reversión de información por parte de los prestadores de servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo.

Radicado	Fecha	Tema
20204200767971	06/08/2020	Resolución SSPD No. 2020100009605 de 19 de marzo de 2020. Reporte metodología tarifaria para acueducto y alcantarillado definida en la Resolución CRA 825 de 2017, modificada y adicionada por las Resoluciones CRA 844 de 2018 y CRA 881 de 2019.
20204020119941	08/09/2020	Requerimiento actualización RUPS.
20204020157781	11/09/2020	Solicitud de actualización en el registro único de prestadores de servicios públicos - RUPS, por vencimiento de plazos.
20204260022521	22/09/2020	Requerimiento información prestación.
20204020166651	28/09/2020	Requerimiento actualización RUPS.
20204201023811	16/10/2020	Solicitud cargue Plan de Emergencia y Contingencia al SUI.
20204201107541	30/10/2020	Requisitos para solicitudes de reversión de información por parte de los prestadores de servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo.
20204260026651	20/11/2020	Requerimiento información prestación.
20204250038401	15/12/2020	Requerimiento de Reporte de Información Financiera NIF.
20204020296461	22/12/2020	Solicitud de actualización Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos – RUPS 2021.
20214200084401	11/03/2021	Solicitud de información relacionada con los subsidios rurales asignados a su cargo. Decreto 819 del 4 de junio de 2020.
20224251441961	31/03/2022	Solicitud de cargue del Plan de Emergencia y Contingencia al SUI.
20224032006151	29/04/2022	Solicitud de actualización en el registro único de prestadores de servicios públicos - RUPS, por vencimiento de plazos.
20224032306621	10/05/2022	Requerimiento de cargue de información pendiente en el Sistema Único de Información SUI, a los prestadores de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado.
20224253076941	10/06/2022	Reiteración del radicado SSPD 20214200084401. requerimiento de información de subsidios rurales asignados por el ministerio de vivienda, ciudad y territorio (MVCT).

Fuente: Sistema de gestión documental SSPD

## 7 HALLAZGOS

Tabla 15. Hallazgos

Criterio	Condición evaluada	Evidencia / soporte	Estado de cumplimiento
Certificación en competencias laborales	Artículo 7 de la Resolución 1076 del 2003 modificada por la Resolución 1570 de 2004	Información recopilada durante la visita de inspección realizada los días 24 al 26 de agosto de 2022 (acta de visita anexa al radicado SSPD No. 20225293525362 del 9 de septiembre)	NO CUMPLE
Calidad de Información Financiera	Resolución 533 del 2015	Información recopilada durante la visita de inspección realizada los días 8 al 10 de junio de 2022 (acta de visita anexa al radicado SSPD No. 20224252920481 del 06 de junio de 2022).	NO CUMPLE

Criteroio	Condición evaluada	Evidencia / soporte	Estado de cumplimiento
Reportes financieros NIF vigencia 2019 - 2020	Resolución SSPD 20201000004205 del 11/02/2020 y SSPD 20211000016645 del 9 de abril del 2021 modificada por la Resolución SSPD No. 20211000171855 del 21 de mayo del 2021	SUI.	NO CUMPLE
Manuales de operación disponibles para los operadores de los sistemas de acueducto en todas sus actividades	Artículos 33, 199 y 202 de la Resolución 1096 de 2000.	Información recopilada durante la visita de inspección realizada los días 31 de agosto, 1 y 2 de septiembre de 2022 (acta de visita anexa al radicado SSPD No. 20224253787011 del 29 de agosto de 2022).	NO CUMPLE
Catastro de redes de acueducto.	Artículo 33 y 102 de la Resolución 1096 de 2000	Información recopilada durante la visita de inspección realizada los días 31 de agosto, 1 y 2 de septiembre de 2022 (acta de visita anexa al radicado SSPD No. 20224253787011 del 29 de agosto de 2022).	NO CUMPLE
Mediciones de caudal.	Artículo 86 de la Resolución 1096 de 2000, modificado por el artículo 1 de la Resolución 668 de 2003.	Información recopilada durante la visita de inspección realizada los días 31 de agosto, 1 y 2 de septiembre de 2022 (acta de visita anexa al radicado SSPD No. 20224253787011 del 29 de agosto de 2022).	NO CUMPLE
Medición de presiones en red de distribución	Parágrafo 1 del artículo 199 de la Resolución 1096 de 2000	Información recopilada durante la visita de inspección realizada los días 31 de agosto, 1 y 2 de septiembre de 2022 (acta de visita anexa al radicado SSPD No. 20224253787011 del 29 de agosto de 2022).	NO CUMPLE
Cumplimiento de las frecuencias mínimas de muestreo.	Artículos 21 y 22 de la Resolución 2115 de 2007	Información recopilada durante la visita de inspección realizada los días 31 de agosto, 1 y 2 de septiembre de 2022 (acta de visita anexa al radicado SSPD No. 20224253787011 del 29 de agosto de 2022).	NO CUMPLE
RUPS	El prestador no ha realizado actualización de RUPS	Información recopilada durante la visita de inspección realizada los días 31 de agosto al 2 de septiembre de 2022. Reportes SUI	NO CUMPLE
Reporte SUI	Resolución compilatoria 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010	Información consultada a través del siguiente reporte: <a href="http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=sui_adm_028">http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=sui_adm_028</a>	NO CUMPLE
CCU de Acueducto	Contar con CCU de acueducto y obtener el concepto de legalidad.	Información recopilada durante la visita de inspección realizada los días 31 de agosto a 2 de septiembre de 2022 (acta de visita anexa al	NO CUMPLE

Criteroio	Condición evaluada	Evidencia / soporte	Estado de cumplimiento
		radicado SSPD No. 20224253787011 del 13 de septiembre) y RUPS	
Socialización del CCU	Evidencias de publicación del CCU a sus suscriptores	Información recopilada durante la visita de inspección realizada los días 31 de agosto a 2 de septiembre de 2022 (acta de visita anexa al radicado SSPD No. 20224253787011 del 13 de septiembre), el prestador no cuenta con soportes de socialización o socialización masiva del CCU.	NO CUMPLE
Requisitos mínimos de las facturas	Cumplimiento de lo establecido en el CCU y la Resolución CRA 873 de 2019	Información recopilada durante la visita de inspección realizada los días 31 de agosto a 2 de septiembre de 2022 (acta de visita anexa al radicado SSPD No. 20224253787011 del 13 de septiembre). Prestador no cuenta con CCU	NO CUMPLE
Aplicación de subsidios y contribuciones	Verificación de los factores de subsidios y contribuciones establecidos en el acuerdo municipal frente a las facturas entregadas.	Información recopilada durante la visita de inspección realizada los días 31 de agosto a 2 de septiembre de 2022 (acta de visita anexa al radicado SSPD No. 20224253787011 del 13 de septiembre), prestador no recibe subsidios del municipio.	NO APLICA
Balance de subsidios y contribuciones	Expedición de las cuentas de cobro de los subsidios	Información recopilada durante la visita de inspección realizada los días 31 de agosto a 2 de septiembre de 2022 (acta de visita anexa al radicado SSPD No. 20224253787011 del 13 de septiembre). prestador no recibe subsidios del municipio.	NO APLICA
Atención a PQR	Atención a las PQR presentadas por sus suscriptores con sus respectivas soluciones	Información recopilada durante la visita de inspección realizada los días 31 de agosto a 2 de septiembre de 2022 (acta de visita anexa al radicado SSPD No. 20224253787011 del 13 de septiembre). En la medida en que no llevan un archivo con las PQR atendidas, no se pudo evidenciar si han sido atendidas, tampoco cuentan con un formato para la atención de las mismas.	NO CUMPLE
Tarifas	Resolución de SSPD No. 20201000009605 de 19 de marzo de 2020	En visita de campo del 31 de agosto de 2022, se evidenció que no cuentan con el estudio de costos y tarifas, y al verificar el reporte en Suricata (SUI) tampoco se encuentra la información certificada.	NO CUMPLE

## 8 ACCIONES CORRECTIVAS DEFINIDAS

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

## 9 CONCLUSIONES

### 9.1 Aspectos Administrativos

- El prestador presenta incumplimiento a lo establecido mediante la Resolución 1076 del 2003 modificada por la Resolución 1570 de 2004 expedidas por el Ministerio de Ambiente, Vivienda y

Desarrollo Territorial, por el cual establecen los mecanismos, procedimientos y plazos que deben seguir y cumplir las empresas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo, ya que no cuenta con las certificaciones en competencia laborales de todos sus colaboradores.

- Para las vigencias 2020 y 2021, el prestador no realizó entrega de informe de auditoría de ningún ente de control.
- El prestador no cuenta con un sistema de control interno implementado en la entidad, de esta manera se concluye que presuntamente el prestador incumple con lo establecido en la Ley 87 de 1993.

## **9.2 Aspectos Financieros**

- El prestador no ha adelantado el proceso de clasificación NIF en el SUI, por lo tanto, tampoco ha realizado los reportes de información financiera, incumpliendo con lo citado en las resoluciones que ha expedido la SSPD para tal fin.
- Se evidenció que el prestador no cuenta con la calidad en la información, respecto a la medición, reconocimiento y revelación en los estados financieros, por lo tanto, ASOAGUAS debe realizar una nueva evaluación de la forma en que se está realizando la presentación de los mismos y atenderla de acuerdo a la exigencia de la norma según lo establecido en las normas NIF para pymes.
- El estado situación financiera genera diferencia al realizar la ecuación patrimonial, por tanto, la información no cuenta con las características cualitativas de fiabilidad, representación fiel, comparabilidad, entre otros.
- Con respecto a la fiabilidad, la cual se describe, como atributo fundamental que hacen útil a la información financiera de propósito general dentro de los procesos de toma de decisión para los usuarios, por lo tanto, desde el punto de vista profesional, no se consideró útil la información para realizar una estimación del indicador IUS, considerando que el resultado que derivaría del mismo no reflejará el riesgo correcto frente a la sostenibilidad financiera de la empresa, por lo que se concluye que hasta que el prestador corrija los errores que se evidenciaron en esta evaluación, se reconocerá el indicador en riesgo alto, por ausencia de criterios para su estimación.

## **9.3 Aspectos Técnicos Operativos**

- ASOAGUA se encarga de la operación del servicio público de acueducto en el centro poblado del corregimiento de Doima, y en las veredas Las Villas, Campo Alegre parte alta y baja, y Las Cabras parte alta y baja del municipio de Piedras, departamento del Tolima.
- ASOAGUA no cuenta con concesión de aguas para la fuente profunda (pozo) de la cual se abastecen, por lo que no se está dando cumplimiento a lo establecido en los artículos 22 y 25 de la Ley 142 de 1994.
- ASOAGUA no cuenta con PTAP, sin embargo, se dosifica Hipoclorito de Sodio líquido a través de una bomba dosificadora conectada al pozo. Durante la visita de inspección de la SSPD se observó reserva de este químico para su respectiva dosificación.
- No cuenta con manuales de operación y mantenimiento para el sistema de acueducto de conformidad con lo establecido en los artículos 33, 199 y 202 de la Resolución 1096 de 2000.

- Se realiza el registro de las actividades de operación y mantenimiento del sistema de acueducto conforme a lo señalado en el artículo 23 de la Resolución 2115 de 2007.
- El prestador no cuenta con un catastro de redes, de acuerdo con lo establecido en los artículos 33 y 102 de la Resolución 1096 de 2000.
- No se cuenta con elementos de medición de caudales a la salida del pozo, en la entrada y salida de los tanques de almacenamiento, ni en la red de distribución, lo que va en contravía a lo establecido en el artículo 86 de la Resolución 1096 de 2000, modificado por el artículo 1 de la Resolución 668 de 2003.
- No realiza control de presiones en la red de distribución de conformidad con lo señalado en el párrafo 1 del artículo 199 de la Resolución 1096 de 2000.
- No se tiene dato de IANC, puesto que no cuenta con ningún registro, lo cual impide hacer un control efectivo de las pérdidas técnicas y comerciales en la red.
- La continuidad con la ASOAGUA suministra el servicio de acueducto, se considera NO SATISFACTORIA de acuerdo con lo estipulado en la Resolución 2115 de 2007.
- El prestador no cuenta con PUEAA aprobado por la autoridad ambiental, y por ende no presentó soportes de su implementación y seguimiento.
- El prestador no ha establecido un programa de control de pérdidas de agua del sistema de acueducto.
- Teniendo en cuenta que la autoridad sanitaria no ha realizado la toma y/o reporte al SIVICAP de muestras de vigilancia para la calidad del agua durante los años 2021 y lo corrido de 2022, aunado a que el prestador no realiza la toma de muestras mensuales para el control de la calidad del agua que suministra no es posible conocer el IRCA.

Por lo anterior, ASOAGUA no cumplió con la frecuencia mínima de muestreo y análisis de control de la calidad de agua establecida en el artículo 21 de la Resolución 2115 de 2007.

- ASOAGUA cuenta con el número mínimo de puntos de muestreo de acuerdo con lo establecido en el artículo 3 de la Resolución 811 de 2008, no obstante, no cuenta con el acta de materialización y recibo a conformidad por parte de la autoridad sanitaria.
- El prestador no cuenta con los documentos correspondientes al Mapa de Riesgo formulado y aprobado por la Autoridad Sanitaria según lo requerido en la Resolución 4716 de 2010.
- El prestador cuenta con Plan de Emergencia y Contingencia (PEC) para el servicio público de acueducto el cual fue entregado durante la visita de inspección, no obstante, este no se encuentra reportado al SUI.
- No ha reportado al SUI información asociada al componente técnico operativo del servicio de acueducto.

#### **9.4 Aspectos Comerciales**

- ASOAGUA, maneja un software de información comercial denominado “*ACUAMAN*”, mediante el cual manejan diferentes módulos y funciones dentro de los cuales se encuentran: suscriptores, facturación mensual, tarifas, costos medios, subsidios, cupones de pago, etc.
- ASOAGUA no cuenta con un CCU para el servicio de acueducto, por lo tanto, se encuentra incumpliendo lo dispuesto en el artículo 128 de la Ley 142 de 1994.
- Al mes de julio de 2022 ASOAGUA cuenta con 603 suscriptores residenciales en estrato 1. Este listado es generado por el software comercial *ACUAMAN*.
- El prestador cuenta con micromedición, al mes de julio del año 2022 de 603 medidores instalados se encuentran funcionando el 36% (216 micromedidores).
- ASOAGUA no cumple con tres de los catorce requisitos de contenido mínimos de la factura conforme lo establecido en la Resolución CRA 873 de 2019, tampoco contiene el texto “*VIGILADO POR LA SSPD*” teniendo en cuenta lo indicado en el Concepto SSPD 738 de 4 diciembre de 2013.
- El prestador no suministró información de facturación y recaudo de los años 2020, 2021 y lo corrido del año 2022.
- ASOAGUA no recibe por parte del municipio recursos por concepto de subsidios para el servicio público domiciliario de acueducto
- ASOAGUA, informa que no cuenta con un procedimiento establecido para la atención de PQR, no obstante, en la práctica los usuarios pueden realizar cualquier petición de manera presencial en la sede administrativa de la unidad o por vía whatsapp.
- ASOAGUA no cuenta con expedientes de reclamaciones porque se responden de manera verbal por lo anterior no se puede verificar la respuesta ni el trámite realizado por la forma en que se atienden.

#### **9.5 Aspectos Tarifarios**

- De acuerdo con lo identificado en la visita de evaluación integral, y lo verificado en el SUI, el prestador no cuenta con información tarifaria ni la ha certificado en el aplicativo SURICATA.

#### **9.6 Actualización RUPS y cargue al SUI**

- Se evidenció que ASOAGUAS no ha realizado la respectiva actualización de RUPS para las vigencias 2021 y 2022.
- Al mes de septiembre del año 2022 no ha realizado el cargue de 515 formatos y/o formularios lo que equivale a un 100%, ASOAGUA, por lo tanto, se encuentra incumpliendo lo dispuesto en la Resolución SSPD 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010.

### **10 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.

## **11 RESPONSABLES DE LA REALIZACIÓN**

### **11.1 Responsable general**

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

### **11.2 Equipo de evaluación**

Proyectó: Leidy Marcela Montoya Forero - Profesional Especializado del GPP  
Lina María Rodríguez Pinilla - Profesional Especializado del GPP  
Juan David Rivera - Profesional Especializado del GPP  
Fernando Javier Rincón Salazar - Profesional Especializado del GPP

Revisó: Laura Serrato Ruiz – Asesora DTGAA  
Alejandra Cajiao Manjarrez - Asesora DTGAA  
Viviana Hernández Duque – Coordinadora Grupo de Pequeños Prestadores DTGAA

## **12 ANEXOS**

- Acta de visita 31 de agosto, 1 y 2 de septiembre, con la información recopilada en campo, anexa a la comunicación de visita radicado SSPD No. 20224253787011 del 29 de agosto de 2022.
- Radicado SSPD No. 20225293583232 del 13 de septiembre de 2022.