

1 IDENTIFICADOR DEL PRESTADOR

1.1 **Nombre o razón social:** EMPRESA SIGLO XXI EICE E.S.P. (SIGLO XXI EICE E.S.P.)

1.2 **Nit:** 842000030 – 6

1.3 **ID (SUI - RUPS):** 2170

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

1.5 **Actividad del SPD objeto de la vigilancia o inspección:** estado de la prestación del servicio público domiciliario de acueducto en el área urbana y rural del municipio de La Primavera, departamento del Vichada, con las siguientes actividades:

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

1.6 **Fecha de inicio de operación en la actividad a vigilar o inspeccionar:** la fecha de inicio de operación fue el 26/06/2019 para todas las actividades mencionadas en el punto anterior.

2 IDENTIFICACIÓN DE LA ACCIÓN DE VIGILANCIA E INSPECCIÓN REALIZADA

2.1 **Año del programa al que pertenece la acción:** 2023

2.2 **Clase acción:** Vigilancia ___ Inspección

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

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

2.5 **Ubicaciones físicas o virtuales objeto de la acción:** instalaciones de la EMPRESA SIGLO XXI EICE E.S.P. ubicada en la Carrera 9 No. 03 – 03 en el municipio de La Primavera, Vichada.

3 DELIMITACIÓN DEL MARCO DE EVALUACIÓN

3.1 **Criterios evaluados:** cumplimiento de la normativa aplicable para los prestadores de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, así:

- Ley 142 de 1994.
- Resolución 2115 de 2007.
- Resolución 811 de 2008.
- Resolución 330 de 2017
- Resolución 154 de 2014.
- Resolución CRA 906 de 2019.
- Contrato de Condiciones Uniformes de la EMPRESA SIGLO XXI EICE E.S.P.
- Resolución CRA 750 de 2016.

- Resolución CRA 873 de 2019.
- Acuerdo de subsidios y contribuciones municipal vigente.
- Resolución CRA 151 de 2001 y sus modificaciones.
- Resolución CRA 825 de 2017 y sus modificaciones.
- Resolución SSPD 20201000009605 de 19 de marzo de 2020.
- Resolución compilatoria SSPD 20101300048765 de 2010 y normas complementarias.
- Resolución SSPD 20181000120515 del 25 de septiembre de 2018.

3.2 Marco temporal de evaluación: para el aspecto financiero vigencias 2021, 2022 y para los aspectos técnico-operativo, comercial y tarifario vigencia 2022 y los meses de enero a abril del 2023.

4 DESCRIPCIÓN DE LO DESARROLLADO

4.1 Información fuente usada:

- Información recopilada durante la visita de inspección realizada durante los días del 25 al 28 de abril de 2023.
- Información cargada en el Sistema Único de Información (SUI).

4.2 Requerimientos realizados:

- Radicados SSPD No. 20214255042121 del 29 de octubre 2021 y 20224251525151 del 5 de abril de 2022, en los cuales se requirió al prestador pronunciarse por la alerta de calidad de agua suministrada a los usuarios.
- Radicado SSPD No. 20234250051111 del 5 de enero de 2023 solicitud cargue SURICATA.
- Radicado SSPD No. 20234250464111 del 27 de enero de 2023 se le solicitó al prestador el cumplimiento de los artículos 1.8.6.1, 1.8.6.2 y 1.8.6.3 de la Resolución CRA 943 de 2021 y cargue SURICATA.
- Radicado SSPD No. 20234251388331 del 24 abril de 2023 se le informo al prestador sobre la visita de inspección a realizarse durante los días del 25 al 28 de abril de 2023.

4.3 Estado de respuesta de requerimientos: la información consolidada de los antecedentes y requerimientos efectuados al prestador se encuentra discriminada en los numerales 4.2 y 5.7.

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 la regulación vigente de la EMPRESA SIGLO XXI EICE E.S.P., ubicada en el municipio de La Primavera, Vichada.

El presente informe de vigilancia especial - evaluación integral de la prestación del mencionado servicio incorpora el análisis de los años 2021, 2022 y los meses de enero a abril del 2023, con base en la información solicitada al prestador mediante el radicado SSPD No. 20234251388331 del 24 de

abril de 2023, los últimos reportes de información al SUI y la documentación suministrada por el prestador en la visita de inspección realizada entre el 25 y 28 de abril de 2023.

5.1.2 Datos Generales del Prestador

5.1.2.1 Composición patrimonial y naturaleza jurídica

La EMPRESA SIGLO XXI EICE E.S.P. fue constituida mediante el Acuerdo No. 014 del Consejo Municipal de La Primavera, Vichada, el 14 de agosto de 1997, como una empresa industrial y comercial del estado de orden municipal, cuyo objeto social es la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado, aseo, energía eléctrica convencional o alternativa, gas, y demás actividades complementarias.

Su composición patrimonial es 100% capital público y los miembros de la Junta Directiva están conformados por los funcionarios designados por el alcalde municipal y otra tercera parte designados por los vocales de control registrados en los comités de desarrollo y control social.

Por otra parte, según la información suministrada en el Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos (RUPS) con corte a mayo de 2023 y la recolectada durante la visita de inspección y vigilancia, se encuentran los siguientes datos generales del prestador:

Tabla 1. Datos generales del prestador

ÍTEM	PRESTADOR
ID	2170
RAZÓN SOCIAL	EMPRESA SIGLO XXI EICE E.S.P.
SIGLA	SIGLO XXI EICE E.S.P.
NIT	842000030 - 6
FECHA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN RUPS	03/05/2023 (Certificada)
TIPO DE PRESTADOR	SOCIEDADES (EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS)
ÁREA DE PRESTACIÓN	Acueducto: urbano del municipio La Primavera, Vichada.
SERVICIOS PRESTADOS	Acueducto: captación, aducción, tratamiento, almacenamiento, conducción, distribución y comercialización.
FECHA DE CONSTITUCIÓN	14/08/1997
FECHA INICIO DE OPERACIONES	01/11/2012
REPRESENTANTE LEGAL	BERNARDO LÓPEZ GARAVIZ
CARGO REPRESENTANTE LEGAL	Representante legal
FECHA DE POSESIÓN DEL REPRESENTANTE LEGAL	29/03/2023
CLASIFICACIÓN	Menor o igual a 2500 usuarios
DIRECCIÓN	Carrera 9 No. 3 – 03. Cabecera municipal de La Primavera
TELÉFONO	3208650652
CORREO ELECTRÓNICO	contactenos@empresasigloxxi.gov.co

Fuente: SUI – RUPS con corte a mayo 2023 y visita de inspección del 25 al 28 de abril de 2023.

5.2 Aspectos Administrativos – Financieros

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

5.2.1 Aspectos Administrativos

5.2.1.1 Estructura Organizacional

Mediante el acuerdo No. 022 del 30 de septiembre del 2022, la Junta Directiva realizó ajustes a la estructura orgánica de la empresa, en la que se evidenció la distribución de responsabilidades en áreas organizadas y con competencias precisas mediante línea de autoridad jerárquica conforme a la misión general de la empresa.

La estructura organizacional comienza en cabeza de la Junta Directiva, quien tiene como misión la fijación de políticas, programas, proyectos que sean presentados por la Gerencia para aprobación, por su parte, la Gerencia tiene como misión la formulación, coordinación, dirección, gestión y control de las políticas, planes y programas para el cumplimiento de las metas y objetivos de la organización; bajo su dirección se encuentran la oficina de control interno y de gestión, la oficina jurídica, y las áreas administrativa, comercial, financiera y técnica operativa.

Imagen 1. Estructura organizacional SIGLO XXI EICE E.S.P.



Fuente: visita de inspección del 25 al 28 de abril de 2023.

5.2.1.2 Junta Directiva

La Junta Directiva de la EMPRESA SIGLO XXI EICE E.S.P. se encuentra conformada estatutariamente por:

1. El presidente de la Junta: Andrés Fernando Duque Cárdenas, Alcalde Municipal.
2. Secretario: Bernardo López Garaviz, Gerente y Representante Legal.
3. Miembro Junta 1: Liliana María Jinete Macea, Secretaria de Planeación.
4. Miembro Junta 2: José Alfonso Betancourt, Secretario de Hacienda Municipal.
5. Representante de los usuarios: Zugely Cadena Moyeton.

5.2.1.3 Empleados

La EMPRESA SIGLO XXI EICE E.S.P. tiene un total de 35 colaboradores, de los cuales 13 se encuentran distribuidos entre las áreas administrativa, financiera, comercial y técnica-operativo para el servicio público de acueducto y, los 22 restantes pertenecen al área operativa para los servicios de energía y aseo. En la siguiente tabla se detalla los nombres, cargo, tipo de contrato y dependencia de cada colaborador:

Tabla 2. Datos generales de los empleados servicio público de Acueducto

NOMBRE	TIPO DE CONTRATO	CARGO	DEPENDENCIA
Bernardo López Garaviz	Periodo	Gerente	Directiva
Fernando Quiroga Botero	Libre Nombramiento y Remoción	Asesor Jurídico	Asesor
Janeyda Llanes Rodríguez	Contrato Laboral Término Indefinido	Profesional Universitario - Contador	Administrativa y Financiera
Ruby Haidin Vega Arteaga	Libre Nombramiento y Remoción	Tesorero General	Administrativa y Financiera
Luisa Fernanda Peralta Giraldo	Contrato Laboral Término Indefinido	Profesional Universitario - Coordinadora Administrativa y Financiera	Administrativa y Financiera
Diana Soley Ortiz González	Contrato Laboral Término Indefinido	Auxiliar De Servicios Generales	Administrativa y Financiera
Laura Tatiana Fierro Silva	Libre Nombramiento y Remoción	Almacenista	Administrativa y Financiera
Yudy Alexandra Vélez Jiménez	Contrato Laboral Término Fijo	Profesional Universitario - Talento Humano y SST	Administrativa y Financiera
Lizeth Guarupe López	Contrato Laboral Término Fijo	Profesional Universitario - Coordinadora Comercial	Área Comercial
Andersson Ballesteros Figueroa	Contrato Laboral Término Fijo	Técnico Administrativo - PQRS	Área Comercial
Darlys Patricia Avendaño Duran	Contrato Laboral Término Fijo	Auxiliar Administrativo Recaudo	Área Comercial
Cristian Camilo Juez Álvarez	Contrato Laboral Término Fijo	Operario - Fontanero	Área Operativa Servicio de Acueducto
German Arrepiche Cuniche	Contrato Laboral Término Fijo	Operario - Fontanero	Área Operativa Servicio de Acueducto

Fuente: visita de inspección del 25 al 28 de abril de 2023.

5.2.1.4 Competencias Laborales

Durante la visita realizada a la EMPRESA SIGLO XXI EICE E.S.P. se identificó que el personal no contaba con certificaciones en competencias laborales expedidas por el Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA) o entidades similares para las vigencias bajo análisis, sin embargo, 5 funcionarios operativos de la dependencia de energía y aseo cuentan con certificaciones que corresponden a otras modalidades de formación para apoyo del servicio público de acueducto, los cuales se listan a continuación:

- Luisa Fernanda Peralta Giraldo y Bernardo López Garaviz, cursaron y aprobaron el 29 de julio del 2021 la acción de formación operación de sistemas de potabilización de agua con una duración de 40 horas.

- Ángel Enrique Nieves Solano, cursó y aprobó el 5 de octubre del 2021 la acción de formación operación de sistemas de potabilización de agua con una duración de 40 horas.
- José Daniel Pérez Álvarez y Camilo Andrés García Rivera, cursaron y aprobaron el 7 de octubre del 2021 la acción de formación operación de sistemas de potabilización de agua con una duración de 40 horas.

Con lo anterior, el prestador incumple con 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, donde se establecen los mecanismos, procedimientos y plazos que deben seguir y cumplir las empresas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo frente a competencias laborales, señalado en el artículo 12:

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

5.2.1.5 Auditoría Externa de Gestión y Resultados (AEGR)

La EMPRESA SIGLO XXI EICE E.S.P. se encuentra clasificada como una empresa industrial y comercial del estado que atiende menos de 2.500 usuarios, por lo tanto, no está obligada a contratar auditoría externa conforme a lo establecido en el literal *b.* del parágrafo 1 del artículo 51 de la Ley 142 de 1994, modificado por el artículo 6 de la Ley 689 de 2001:

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

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

Parágrafo 1. (...)

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

a) Las entidades oficiales que presten los servicios públicos de que trata la Ley 142 de 1994.

b) Las empresas de servicios públicos que atiendan menos de dos mil quinientos (2.500) usuarios;

c) Las personas naturales o jurídicas que produzcan para ellas mismas los bienes y servicios propios del objeto de las empresas de servicios públicos;

d) *Las empresas de servicios públicos que operen exclusivamente en uno de los municipios clasificados como menores según la ley o en zonas rurales;*

e) *Las organizaciones autorizadas de que trata el artículo 15 numeral 15.4 de la Ley 142 de 1994 para la prestación de servicios públicos;*

f) *Los productores de servicios marginales.”* (Subrayado y cursiva fuera del texto original)

5.2.1.6 Control Interno

La EMPRESA SIGLO XXI EICE E.S.P. cuenta con un sistema de control interno implementado en la entidad, cumpliendo con lo establecido en la Ley 87 de 1993. Para los años 2021 y 2022 el jefe de control interno elaboró informe con hallazgos relacionados en los aspectos administrativos, financieros, comerciales y contratación. A continuación, se relacionan los hallazgos informados por el profesional:

Tabla 3. Informe control interno 2021 y 2022

DEPENDENCIA	HALLAZGO 2021	HALLAZGO 2022
Talento Humano	<ul style="list-style-type: none"> ✓ <i>El archivo de la entidad no cuenta con la seguridad correspondiente, hace falta archivadores para garantizar la preservación de los mismos.</i> ✓ <i>Se presenta dificultades con la atención del usuario tanto interno como externo y el manejo de las relaciones interpersonales. (Cursiva fuera de texto)</i> 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ <i>Las funciones de seguridad y salud en el trabajo de la Entidad, la realiza por encargo otro funcionario que no es de esa área, porque dicho cargo no existe en la planta de personal.</i> ✓ <i>La persona que está a cargo de la oficina de PQR, está vinculada por contrato de prestación de servicios, lo que genera que no exista continuidad en las labores del cargo. (Cursiva fuera de texto)</i>
Contabilidad	<ul style="list-style-type: none"> ✓ <i>Se presentan inconvenientes en el momento de rendir informes a los entes de control debido al software utilizado.</i> ✓ <i>Se presenta dificultad en el manejo de la información por falta de capacidad de almacenamiento con que cuenta el equipo de esta dependencia. (Cursiva fuera de texto)</i> 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ <i>La funcionaria encargada, no ha sido capacitada en actualización tributaria, lo cual es un obstáculo para el desarrollo de sus labores</i> ✓ <i>La contadora no realiza el cargue de los informes SUI contables, pues un tercero contratado por la entidad hace esta labor. (Cursiva fuera de texto)</i>
Contratación	<ul style="list-style-type: none"> ✓ <i>Se presentan dificultad en el manejo de la información por falta de capacidad de almacenamiento con que cuenta el equipo de esta dependencia. (Cursiva fuera de texto)</i> 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ <i>Con la ejecución del proyecto de interconexión Casanare – Vichada y teniendo en cuenta que la empresa será comercializadora del servicio de energía en el SIN – Sistema Interconectado Nacional, la profesional encargada del área no cuenta con los conocimientos en el proceso de compra de energía o suscripción de contrato de compra de energía. (Cursiva fuera de texto)</i>
Comercial	<ul style="list-style-type: none"> ✓ <i>Se han presentado algunos inconvenientes con la atención de los usuarios de los servicios públicos. (Cursiva fuera de texto)</i> 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ <i>Con la ejecución del proyecto de interconexión Casanare – Vichada y teniendo en cuenta que la empresa será comercializadora del servicio de energía en el SIN – Sistema Interconectado Nacional, la profesional encargada del área no cuenta con los conocimientos en el proceso de compra de energía o suscripción de contrato de compra de energía. (Cursiva fuera de texto)</i>
Tesorería	<ul style="list-style-type: none"> ✓ <i>Se presentan inconvenientes en pagos a terceros por problemas de conectividad de internet. (Cursiva fuera de texto)</i> 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ <i>Se presentan fallas al momento de realizar los pagos de los compromisos de la entidad con terceros por problemas de conectividad. (Cursiva fuera de texto)</i>

DEPENDENCIA	HALLAZGO 2021	HALLAZGO 2022
Almacén	✓ <i>Fallas en algunos movimientos de almacén debido al software administrativo y contable que actualmente maneja la entidad. (Cursiva fuera de texto)</i>	✓ <i>Se observa falta de actualización en normatividad vigente. (Cursiva fuera de texto)</i>

Fuente: visita de inspección del 25 al 28 de abril de 2023.

Respecto a los hallazgos que presentó la oficina de control interno, se identificó que dependencias como talento humano y tesorería mantienen las dificultades en los dos periodos evaluados; igualmente, se evidenció que en los informes no se realiza una descripción de las acciones de mejora que adelantó cada área para subsanar los hallazgos presentados en el 2021 y que ya no se encuentran relacionados en el 2022, adicionalmente, no se evidencian los riesgos asociados a cada hallazgo y el impacto que se puede generar desde lo operativo, financiero, económico y entorno social.

5.2.2 Aspectos Financieros

5.2.2.1 Concepto del Revisor Fiscal



En cumplimiento del artículo 203 del Código de Comercio y el parágrafo 2 del artículo 13 de la Ley 43 de 1990, el cual señaló que es “obligatorio tener revisor fiscal todas las sociedades comerciales, de cualquier naturaleza, cuyos activos brutos al 31 de diciembre del año inmediatamente anterior sean o excedan el equivalente de cinco mil salarios mínimos y/o cuyos ingresos brutos durante el año inmediatamente anterior sean o excedan el equivalente a tres mil salarios mínimos”, para las vigencias evaluadas, la EMPRESA SIGLO XXI EICE E.S.P. excedió los montos señalados en la Ley, por lo tanto, se encuentra en la obligación de tener revisor fiscal, sin embargo, se evidenció que los estados financieros no se encuentran acompañados de la firma del respectivo profesional, situación que pone en manifiesto la ausencia de un revisor fiscal.

Por lo anterior, se aclara que las Empresas Industriales y Comerciales del Estado (EICE) están obligadas a tener un revisor fiscal. Según el artículo 209 de la Constitución Política de Colombia y la Ley 489 de 1998, las EICE deben cumplir con los mismos principios y reglas de las empresas privadas en cuanto a la administración de los recursos y la rendición de cuentas.

5.2.2.2 Clasificación de Grupo en Normas de Información Financiera

De acuerdo con la clasificación publicada por la Contaduría General de la Nación (CGN) en su página de web oficial, la EMPRESA SIGLO XXI EICE E.S.P. se encuentra en el grupo de clasificación de Resolución 414 del 2014, así como se observa en la siguiente imagen:

Imagen 2. Clasificación NIF publicada en la página oficial de la CGN

	MINISTERIO DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO			
EMPRESAS QUE NO COTIZAN EN EL MERCADO DE VALORES, Y QUE NO CAPTAN NI ADMINISTRAN AHORRO DEL PÚBLICO SUJETAS AL ÁMBITO DE APLICACIÓN DE LA RESOLUCIÓN 414 DE 2014 Y SUS MODIFICACIONES Actualizado a 31 de mayo de 2023				
En la parte inferior de este listado se incluyen las Empresas que aplica la norma NIIF para PYMES				
No.	ID_ENTIDA D CGN	NIT	ENTIDAD	Ámbito SIIF
944	230199524	842000030;6	E.S.P. Empresa de Gas y Energía Eléctrica Siglo XXI - La Primavera	No

Fuente: consulta en Contaduría General de la Nación el 31 de mayo del 2023

De igual manera, se verificó la clasificación reportada por el prestador en SUI, y se evidenció que así como en el caso anterior, el prestador se clasificó en la Resolución 414 de 2014.

5.2.2.3 Reportes financieros NIF en SUI

La EMPRESA SIGLO XXI EICE E.S.P. se encuentra en cumplimiento respecto al reporte de la información financiera XBRL certificada en el SUI.

5.2.2.4 Análisis de los Estados Financieros 2022 - 2021

Los estados financieros analizados en esta sección corresponden a los suministrados por el prestador durante la visita y los certificados en SUI con fecha de corte a 31 de diciembre del 2022 comparativos con el año 2021; los estados financieros entregados se encuentran debidamente firmados por el representante legal y el contador público.

Respecto a la calidad de los estados financieros, se identificó que el prestador tiene en cuenta los criterios de presentación y revelación señalados en la Resolución 414 del 2014, sin embargo, el juego de los estados financieros fue entregado incompleto a cierre a 31 de diciembre del 2022, ya que el mismo no contiene el estado de flujo de efectivo bajo alguno de los métodos establecidos en la norma.

5.2.2.5 Estado de Situación Financiera a 31 de diciembre de 2022

A continuación, se presenta el estado de la situación financiera correspondiente a 31 de diciembre de 2022, esta información se extrae de los archivos suministrados en visita de inspección y vigilancia realizada:

Tabla 4. Estado de la situación financiera a 31 de diciembre 2022 - 2021, representado en pesos

CUENTAS	31/12/2022	31/12/2021	DIFERENCIA ABSOLUTA	DIFERENCIA RELATIVA
ACTIVOS				
Activos Corrientes	\$ 2.467.354.754	\$ 2.086.064.958	\$ 381.289.796	18%
Efectivo y Equivalente de Efectivo	\$ 1.394.164.214	\$ 862.719.908	\$ 531.444.306	62%
Cuentas por Cobrar	\$ 670.700.853	\$ 950.575.053	-\$ 279.874.200	-29%
Inventarios	\$ 276.687.067	\$ 223.459.642	\$ 53.227.425	24%
Otros Activos	\$ 125.802.620	\$ 49.310.355	\$ 76.492.265	155%
Activos No Corrientes	\$ 5.295.213.586	\$ 871.441.834	\$ 4.423.771.752	508%
Propiedades y equipos	\$ 5.295.213.586	\$ 802.221.441	\$ 4.492.992.145	560%
Intangibles	\$ -	\$ 69.220.393	-\$ 69.220.393	-100%
Total Activos	\$ 7.762.568.340	\$ 2.957.506.792	\$ 4.805.061.548	162%
PASIVOS				
Pasivos Corrientes	\$ 206.934.808	\$ 404.179.367	-\$ 197.244.559	-49%
Cuentas por pagar	\$ 38.061.958	\$ 227.978.252	-\$ 189.916.294	-83%
Impuestos, Gravámenes y tasas	\$ 129.375.116	\$ 91.485.570	\$ 37.889.546	41%
Beneficios a empleados	\$ 39.497.734	\$ 70.790.831	-\$ 31.293.097	-44%
Otros Pasivos	\$ -	\$ 13.924.714	-\$ 13.924.714	-100%
Total Pasivos	\$ 206.934.808	\$ 404.179.367	\$ 197.244.559	-49%
Patrimonio Institucional	\$ 7.555.633.532	\$ 2.553.327.425	\$ 5.002.306.107	196%

CUENTAS	31/12/2022	31/12/2021	DIFERENCIA ABSOLUTA	DIFERENCIA RELATIVA
Total Patrimonio	\$ 7.555.633.532	\$ 2.553.327.425	\$ 5.002.306.107	196%
Total Pasivo más Patrimonio	\$ 7.762.568.340	\$ 2.957.506.792	\$ 4.805.061.548	162%

Fuente: estados financieros entregados en visita de inspección del 25 al 28 de abril de 2023.

5.2.2.5.1 Activos

- Efectivo y equivalentes al efectivo: el efectivo y sus equivalentes presentaron en el 2022 una variación del 62% frente al año 2021; el incremento de los flujos de efectivo se ve reflejado en las cuentas bancarias de la empresa y, de acuerdo con las notas de revelación, la empresa señaló que esta situación se generó debido a la gestión realizada en el recaudo de la cartera efectiva.

La empresa finalizó con un saldo en bancos de \$1.134 millones a 31 de diciembre del 2022, situados en el Banco Agrario de Colombia, Bancolombia y el Banco de Bogotá, las cuentas no tienen ningún tipo de restricción o limitación para su disposición, por lo que se deduce que este componente del activo representa una liquidez de uso inmediato, de esta manera su clasificación correspondería a los activos corrientes de la empresa.

A continuación, se describen las cuentas bancarias que se encontraban activas a 31 de diciembre del 2022:

Tabla 5. Lista de cuentas bancarias a 31 de diciembre 2022, representando en pesos

TIPO CUENTA	BANCO	SALDO	USO CUENTA
Cuenta Corriente	Bogotá	\$ 133.781.120,09	Servicio de Energía
Cuenta Corriente	Agrario	\$ 765.130.421,01	Servicio de Acueducto
Cuenta Corriente	Agrario	\$ 202.015.760,56	Servicio de Aseo
Cuenta Corriente	Bancolombia	\$ 8.223,71	Servicio de Energía

Fuente: estados financieros entregados en visita de inspección del 25 al 28 de abril de 2023.

- Cuentas comerciales por cobrar y otros: respecto a las cuentas por cobrar, se identificó que en el año 2022 la empresa presentó una disminución del 29% respecto al año inmediatamente anterior, por lo que demuestra una gestión de recaudo efectiva de la cartera de servicios públicos, no obstante, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD) no logró desarrollar un análisis del reconocimiento de los saldos en la cartera, debido a que la información remitida por el prestador solo permite visualizar los deudores morosos, sin entregar información de la cartera que no se encuentra vencida.

En relación a la cartera morosa, se identificó aplicación de deterioro conforme a lo establecido en las políticas contables del prestador, deteriorando al 100% las cuentas por cobrar que han superado los 6 meses de no recaudo.

- Propiedad, Planta y Equipo: la propiedad, planta y equipo representó un 27% del total del activo, sin embargo, en el año 2022 presentó una variación material del 560% frente a la vigencia 2021 debido al incremento en el valor de los activos por concepto de redes de distribución. De acuerdo con las notas de revelación, la empresa señaló que el incremento se presentó debido a que en el mes de septiembre del 2022 se capitalizó las redes construidas con recursos de regalías del municipio de La Primavera.

Ahora bien, respecto a los criterios de revelación, la empresa no incluyó en las notas la conciliación de los valores en libros al principio y al final del periodo contable, en donde se muestre por separado lo siguiente: adquisiciones, adiciones realizadas, disposiciones, retiros, sustitución de componentes, inspecciones generales, reclasificaciones, pérdidas por deterioro del valor reconocidas o revertidas, depreciación y otros cambios.

La composición de la propiedad, planta y equipo es la siguiente:

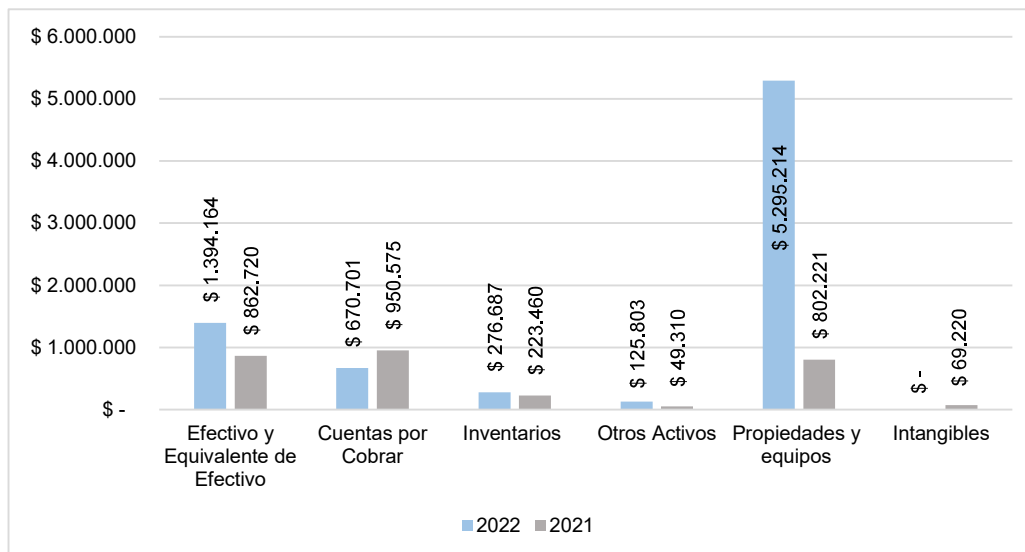
Tabla 6. Activos fijos, representado en pesos

ACTIVO	VALOR
Edificaciones	\$ 607.790.942
Redes, líneas y cables	\$ 5.121.268.262
Maquinaria y equipo	\$ 261.708.472
Muebles, enseres y equipo de oficina	\$ 12.094.800
Equipo de cómputo y comunicación	\$ 101.762.000
Equipo de transporte y elevación	\$ 7.099.998
Equipos de comedor, cocina y despensa	\$ 1.110.000
Depreciación	-\$ 817.620.888

Fuente: notas estados financieros entregados en visita de inspección del 25 al 28 de abril de 2023.

A continuación, se representa gráficamente el comportamiento de los activos de la EMPRESA SIGLO XXI EICE E.S.P.

Gráfica 1. Activos EMPRESA SIGLO XXI EICE E.S.P., representado en miles



Fuente: estados financieros entregados en visita de inspección del 25 al 28 de abril de 2023.

5.2.2.5.2 Pasivos

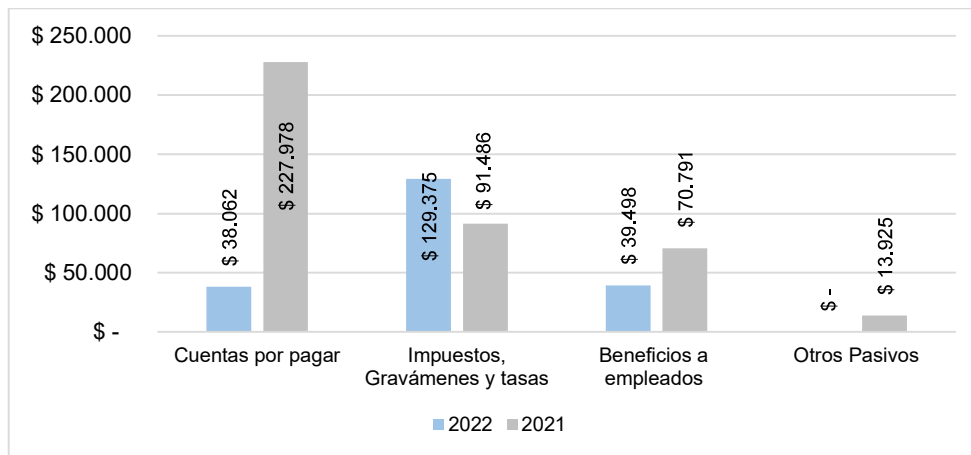
En relación al comportamiento de los pasivos a corte de 31 de diciembre 2022, se evidenció una disminución del 49% frente a la vigencia 2021, especialmente por la disminución de las cuentas por pagar, lo cual se presume que en el año 2022 la empresa realizó el pago a sus acreedores y

únicamente quedó un saldo a pagar por recuperación de cartera de terceros, adicionalmente, quedaron pendientes de pago, los impuestos por concepto de retenciones, estampillas, contribuciones, entre otros, los cuales se cancelan en los primeros meses del siguiente año.

Asimismo, se evidenció que las cuentas por pagar por beneficios a empleados correspondieron a las prestaciones sociales que se cancelaron en los primeros meses del siguiente año, identificando que, a la fecha, el prestador no presentaba dificultades en sus pagos por obligaciones laborales.

A continuación, se representa gráficamente el comportamiento de los pasivos de la EMPRESA SIGLO XXI EICE E.S.P.

Gráfica 2. Pasivos EMPRESA SIGLO XXI EICE E.S.P., representado en miles



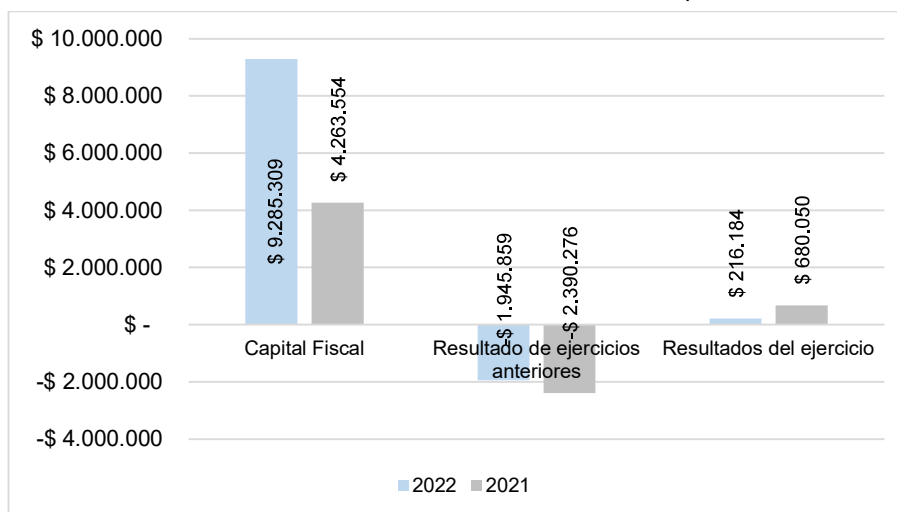
Fuente: estados financieros entregados en visita de inspección del 25 al 28 de abril de 2023.

5.2.2.5.3 Patrimonio

En relación con el comportamiento del patrimonio, se observó que está compuesto por el capital fiscal y las utilidades o excedentes del ejercicio. El prestador señaló en sus notas de revelación que viene arrastrando un excedente negativo de años anteriores, debido al cambio del marco normativo y transición a la Resolución 414 del 2014, sin embargo, se identificó que los excedentes de los ejercicios de los años analizados han venido disminuyendo, representando pérdidas.

A continuación, se representa gráficamente el comportamiento del patrimonio de la EMPRESA SIGLO XXI EICE E.S.P.

Gráfica 3. Patrimonio EMPRESA SIGLO XXI EICE E.S.P., representado en miles



Fuente: estados financieros entregados en visita de inspección del 25 al 28 de abril de 2023.

5.2.2.5.4 Análisis del Estado de Resultados Integrales 2022 – 2021

A continuación, se presenta el estado del resultado integral correspondiente al 31 de diciembre del 2022 comparativo con la vigencia 2021, esta información se extrae de los archivos suministrados en formato Excel en visita de inspección y vigilancia realizada del 25 al 28 de abril de 2023 y de la información financiera reportada en SUI.

Tabla 7. Estado de resultado integral 2022-2021, representado en pesos

CUENTAS	31/12/2022	31/12/2021	DIFERENCIA ABSOLUTA	DIFERENCIA RELATIVA
Ingresos de Operación	\$ 6.345.482.321	\$ 5.580.487.654	\$ 764.994.667	13,7%
Venta de bienes	\$ 18.750.999	\$ 7.949.918	\$ 10.801.081	135,9%
Venta de Servicio de energía	\$ 2.309.638.455	\$ 4.508.872.597	-\$ 2.199.234.142	-48,8%
Venta de Servicio de acueducto	\$ 357.743.820	\$ 681.136.228	-\$ 323.392.408	-47,5%
Venta de Servicio de aseo	\$ 179.738.845	\$ 369.399.738	-\$ 189.660.893	-51,3%
Subvenciones Subsidios	\$ 3.472.653.498	\$ -	\$ 3.472.653.498	100,0%
Otros Ingresos	\$ 6.956.704	\$ 13.129.173	-\$ 6.172.469	-47,0%
Costo de Ventas	\$ 4.106.851.347	\$ 3.939.203.889	\$ 167.647.458	4,3%
Venta de bienes	\$ 17.756.208	\$ 1.516.646	\$ 16.239.562	1070,8%
Venta de Servicio de energía	\$ 3.378.847.527	\$ 3.180.181.321	\$ 198.666.206	6,2%
Venta de Servicio de acueducto	\$ 395.918.551	\$ 478.470.209	-\$ 82.551.658	-17,3%
Venta de Servicio de aseo	\$ 314.329.061	\$ 279.035.713	\$ 35.293.348	12,6%
Utilidad Bruta	\$ 2.238.630.974	\$ 1.641.283.765	\$ 597.347.209	36,4%
Gastos Operacionales Administración	\$ 1.069.861.719	\$ 858.716.578	\$ 211.145.141	24,6%
Provisiones, Depreciaciones y Amortizaciones	\$ 938.611.092	\$ 380.443.982	\$ 558.167.110	146,7%
Utilidad Operacional	\$ 230.158.163	\$ 402.123.205	-\$ 171.965.042	-42,8%
Otros Gastos	\$ 13.974.624	\$ 102.479.795	-\$ 88.505.171	-86,4%
Utilidad (Pérdida)	\$ 216.183.539	\$ 299.643.410	-\$ 83.459.871	-27,9%

Fuente: estados financieros entregados en visita de inspección del 25 al 28 de abril de 2023

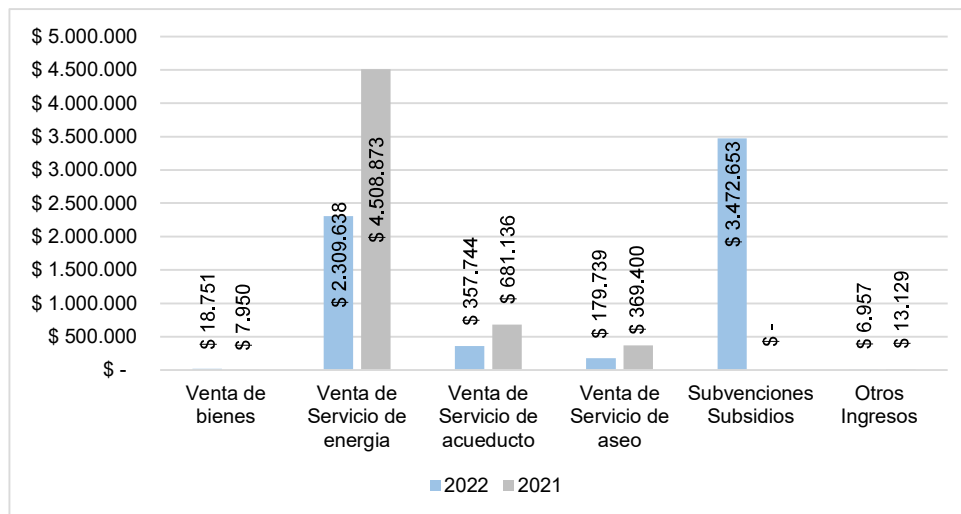
5.2.2.5.5 Ingresos

Los ingresos son representados en su mayoría por el concepto de subsidios, los cuales cerraron el periodo fiscal con un 55% de participación del total de ingreso, por otra parte, los servicios públicos domiciliarios también tienen una participación importante en el ingreso, especialmente por concepto del servicio público de energía con un 36% de participación, seguido del servicio público de acueducto con un 6% y por último el servicio público de aseo con el 3% a corte de 31 de diciembre del 2022.

Adicionalmente, el prestador cuenta con otra fuente de ingresos por concepto de venta de bienes y otros ingresos en el cual incluyen aquellos que se perciben por rendimientos financieros.

A continuación, se representa gráficamente el comportamiento de los ingresos de la EMPRESA SIGLO XXI EICE E.S.P.

Gráfica 4. Ingresos EMPRESA SIGLO XXI EICE E.S.P., representados en miles



Fuente: estados financieros entregados en visita de inspección del 25 al 28 de abril de 2023

5.2.2.5.6 Costos

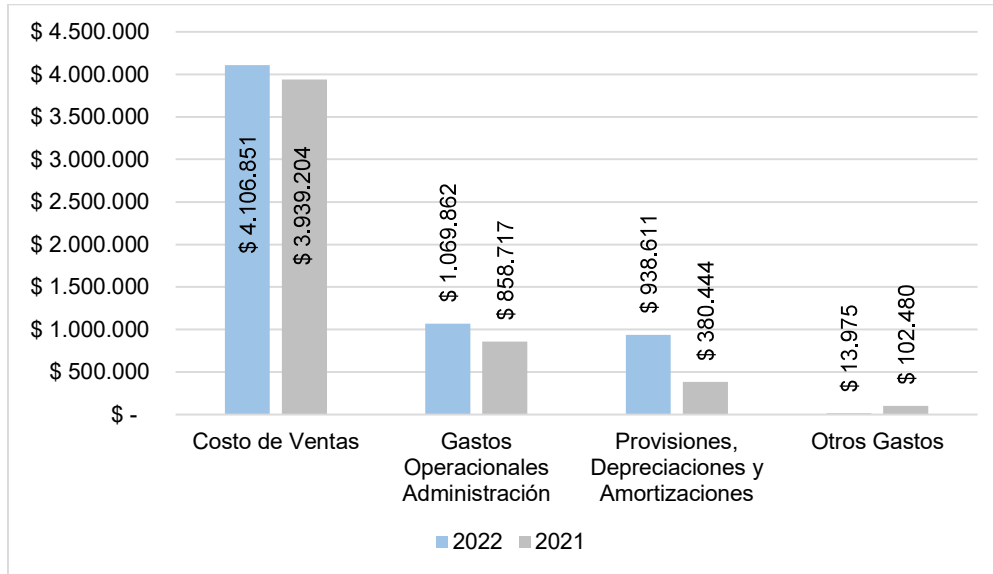
Los costos de la EMPRESA SIGLO XXI EICE E.S.P. representaron el 65% del total de los ingresos, lo cual indica que la empresa tuvo en las vigencias bajo análisis la capacidad de cubrir sus costos operativos con los ingresos recibidos.

5.2.2.5.7 Gastos

Los gastos representaron un 17% del total de los ingresos operacionales, lo cual reflejó un panorama favorable para la empresa en el indicador de rentabilidad, ya que la unificación de los costos y gastos no superaron el 82% de los ingresos.

De acuerdo con lo revelado en las notas de los estados financieros a corte de 31 de diciembre del 2022, los gastos se encontraron representados por los gastos de personal, contribuciones efectivas, aportes sobre la nómina, gastos generales y otros gastos incurridos en el periodo.

Gráfica 5. Costos y Gastos EMPRESA SIGLO XXI EICE E.S.P., representados en miles



Fuente: estados financieros entregados en visita de inspección del 25 al 28 de abril de 2023

5.2.2.6 Indicadores Financieros

A continuación, se presenta el resultado del análisis de los indicadores financieros de la EMPRESA SIGLO XXI EICE E.S.P. a corte de 31 diciembre del 2022:

Tabla 8. Indicadores financieros EMPRESA SIGLO XXI EICE E.S.P. 2022-2021

GRUPO	SUBGRUPO	2022	2021	OBSERVACIÓN
INDICADORES DE RENTABILIDAD	Margen Bruto	35,28%	29,41%	Los indicadores de rentabilidad muestran que durante las dos vigencias el prestador tuvo cubrimiento absoluto de costos y gastos, a su vez demostró la capacidad de generar rentabilidad dentro de la operación; la variación de los indicadores entre los dos años no es material, sin embargo, demostró que para el año 2022 se presentó mayor gestión del costo debido a que el indicador de margen bruto presentó una variación favorable frente al resultado del 2021, por el contrario, para el caso en el margen neto y operacional se evidenció un incremento entre los gastos administrativos y otros gastos, lo cual generó que el indicador disminuyera entre 3 y 4 puntos porcentuales en el año 2022.
	Margen Operacional	3,63%	7,21%	
	Margen Neto de Utilidad	3,41%	5,37%	
INDICADORES DE LIQUIDEZ	Razón corriente	11,92	5,16	Respecto a los indicadores de liquidez, se demostró una sobre liquidez del prestador, lo cual se puede visualizar desde dos perspectivas, i) es favorable frente al cubrimiento de sus obligaciones a corto

GRUPO	SUBGRUPO	2022	2021	OBSERVACIÓN
	Capital de trabajo	\$ 2.260.419.946	\$ 1.681.885.591	plazo, ya que el prestador demostró tener la capacidad de cumplir con el total de sus obligación sin necesidad de recurrir a financiación crediticia ya sea con entidades bancarias o con proveedores, ii) el escenario negativo podría presentarse cuando la falta de gestión metodológica del manejo de los flujos de caja (inversión) puedan ocasionar riesgos a futuro por la pérdida del valor del dinero en el tiempo y riesgos de tesorería.
	Prueba ácida	8,68	2,81	
INDICADORES DE ACTIVIDAD	Ciclo de Cuentas por Cobrar	38 días	43 días	En cuanto a los indicadores de cartera y cubrimiento de costos y gastos, se evidencia que el prestador no presentó problemas con el recaudo de cartera debido a que en promedio se estaba generando un recaudo efectivo cada 40 días, adicionalmente, se evidenció que con el recaudo de cartera, el prestador pudo tener cubrimiento total de sus costos y gastos, lo cual es favorable para la empresa.
	Rotación de cartera	9,59	8,44	
	Cubrimiento de costos y gastos	0,93	0,88	
INDICADORES DE ENDEUDAMIENTO	Apalancamiento financiero	2,74%	15,83%	Con respecto a los indicadores de endeudamiento se observa que el prestador no tuvo obligaciones con entidades financieras y las cuentas por pagar a terceros pudieron ser cubiertas con la liquidez de la empresa, esta situación demostró que el prestador podría solicitar financiamiento inmediato conforme a necesidad.
	Concentración del pasivo en el corto plazo	100%	100%	
	Nivel de Endeudamiento	2,67%	13,67%	
	Apalancamiento	1,03	1,16	
DUPONT	Rotación de activos	0,82	1,89	Los indicadores que conforman el análisis DUPONT señala que el prestador tuvo una rentabilidad y eficiencia de la prestación, debido a que se obtuvo una rentabilidad del Equity, como también se evidenció en una rentabilidad de los activos.
	ROE	0,03	0,12	
	ROA	0,03	0,10	

Fuente: estados financieros entregados en visita de inspección del 25 al 28 de abril de 2023.

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.

Imagen 3. Contribución SSPD

NOMBRE DE LA EMPRESA	NIT
EMPRESA SIGLO XXI EICE ESP	8420000306
OBLIGACIONES EN FIRMEZA (0)	
A 15/06/2023 la empresa no tiene obligaciones pendientes en firme a partir del 24 de julio de 2007. Para verificar las obligaciones anteriores pendientes favor comunicarse con el Grupo de Contribuciones y CXC al teléfono 6913005 en Bogotá a las extensiones 2184 - 2812 - 2393 - 2811 - 2332 ó escribir al siguiente correo electrónico: formatodepagoweb@superservicios.gov.co	
OBLIGACIONES SIN FIRMEZA (0)	
A 15/06/2023 la empresa no tiene obligaciones pendientes en prefirmeza. Para verificar las obligaciones anteriores pendientes favor comunicarse con el Grupo de Contribuciones y CXC al teléfono 6913005 en Bogotá a las extensiones 2184 - 2812 - 2393 - 2811 - 2332 ó escribir al siguiente correo electrónico: formatodepagoweb@superservicios.gov.co	

Fuente: plataforma de pagos SSPD

De acuerdo con lo anterior, se observa que el prestador a la fecha no presenta obligaciones pendientes por pagar a favor de la SSPD.

5.3 Aspectos Técnicos – Operativos

A continuación, se presenta el análisis de cada uno de los componentes del sistema de acueducto, teniendo en cuenta lo evidenciado y la información entregada por el prestador en la visita de inspección y vigilancia realizada entre el 25 al 28 de abril de 2023. De igual manera, se incluye el nivel de riesgo alto que presenta el prestador y el no reporte de información al SUI.

5.3.1 Área de prestación

Acorde con la información suministrada por el prestador, el área de prestación del servicio corresponde al 100% del casco urbano del municipio La Primavera, Vichada y el área rural de las inspecciones Nueva Antioquia (110 suscriptores), San Teodoro (34 suscriptores) y Santa Bárbara (87 suscriptores).

5.3.2 Aspectos Técnicos del servicio público de Acueducto

El prestador en la última actualización del RUPS con fecha del 23 de enero de 2023, registró las actividades de captación, aducción, tratamiento, almacenamiento, conducción, distribución y comercialización, frente a lo cual, se evidencia que existe coherencia acorde con lo evidenciado en la visita ejecutada.

El municipio de La Primavera se abastece de 7 pozos profundos divididos en dos áreas de prestación (urbana y rural), desde allí el agua es bombeada a 7 tanques elevados de almacenamiento que a su vez hacen parte de la red de distribución, dicha actividad se realiza por medio de gravedad a través de la red, además, el sistema de tratamiento de agua potable utiliza un módulo de desinfección con 2 tanques de mezcla para cada punto de captación (uno para el hipoclorito de calcio al 70% y el otro para la cal hidratada). Esta mezcla es inyectada paralelamente por medio de una bomba al sistema de aducción. El detalle de la configuración del sistema de acueducto se presenta en los siguientes acápite:

Actualmente la infraestructura empleada para la prestación del servicio público de acueducto para el área urbana se encuentra a cargo de la EMPRESA SIGLO XXI EICE E.S.P. a través del Convenio interadministrativo No. 238 del 26 de junio de 2019 entre el municipio de La Primavera y el prestador,

con una vigencia de 5 años y tiene por objeto “CONVENIO INTERADMINISTRATIVO PARA GARANTIZAR LA OPERACIÓN, ADMINISTRACION, Y MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO EN EL CASCO URBANO DEL MUNICIPIO DE LA PRIMAVERA - VICHADA”. Para el área rural se tiene el Convenio interadministrativo No. 305 del 8 de noviembre de 2019 suscrito entre el municipio de La Primavera y el prestador, con una vigencia de 5 años y tiene por objeto “CONVENIO INTERADMINISTRATIVO PARA GARANTIZAR LA OPERACIÓN, ADMINISTRACION Y MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE ACUEDUCTO DE LAS INSPECCIONES DE NUEVA ANTIOQUIA, SANTA BARBARA Y SAN TEODORO DEL AREA RURAL DEL MUNICIPIO DE LA PRIMAVERA - VICHADA”.

Asimismo, en las cláusulas segunda y novena de los precitados convenios, se establece la entrega de la infraestructura por parte de la Alcaldía Municipal de La Primavera en uso y goce, de la siguiente forma:

“CLAUSULA SEGUNDA: OBLIGACIONES DEL OPERADOR: (...) 1) Recibir de EL MUNICIPIO para su operación, administración y mantenimiento el uso y goce de la infraestructura física, para la prestación de los servicios de acueducto y aseo objeto del presente contrato.

(...) 4) Mantener en buen estado de funcionamiento todos los componentes de los sistemas de los servicios que opera.

CLAUSULA NOVENA. – USO Y GOCE DE LOS BIENES QUE ENTREGA EL MUNICIPIO –EL MUNICIPIO entregara todos los bienes a la prestación del servicio para su uso y goce por parte del OPERADOR (...) (Cursiva fuera del texto original)

De manera complementaria, dentro de la cláusula cuatro de los mencionados convenios establecen que: *“La duración del presente será de cinco (5) años contados a partir de la fecha del acta de inicio (...)*” (Cursiva fuera del texto original)

5.3.2.1 Fuente de abastecimiento

Acorde con lo informado por la EMPRESA SIGLO XXI EICE E.S.P., el sistema de acueducto capta agua de 7 fuentes de abastecimiento subterráneas denominadas *i) Sector Centro, ii) Sector el Jardín, iii) Sector Manga (Veracruz), iv) Villa Adriana, v) Nueva Antioquia, vi) San Teodoro y vii) Santa Bárbara*. Se detalla que las 4 primeras fuentes corresponden al casco urbano y las 3 siguientes hacen parte de la zona rural, todas estas se encuentran en funcionamiento según lo informado al momento de la visita y corroborado mediante registro fotográfico.

Según lo manifestado por el prestador, actualmente cuenta con 3 permisos ambientales vigentes requeridos en el marco del artículo 25 de la Ley 142 de 1994 (concesión de agua) y 4 puntos de captación no autorizados, es decir, sin concesión de aguas (Villa Adriana, Nueva Antioquia, San Teodoro y Santa Bárbara); no obstante, se evidencia que en el Plan Departamental de Aguas (PDA) se tienen priorizadas estas concesiones faltantes y se están realizando gestiones a la Corporación Autónoma Regional de la Orinoquia (CORPORINOQUIA), sin embargo, en los convenios interadministrativos suscritos entre el prestador y el municipio en su cláusula segunda se indica *“Obligaciones del Operador”, numeral 21, dicta “mantener vigente la concesión de aguas para el uso del acueducto demás permisos y autorizaciones que sean exigidos con la normatividad vigente”* (Cursiva fuera del texto original)

A continuación, se detallan las fuentes de abastecimiento que cuentan con permisos ambientales vigentes:

Tabla 9. Concesiones de agua vigentes

FUENTE	TIPO	VIGENCIA HASTA	CAUDAL CONCESIONADO	LOCALIZACIÓN
Sector Centro	Subterráneo	6/03/2025	10 l/s	5° 29' 22.81" N 70° 25' 04.32" E
Sector el Jardín	Subterráneo	6/03/2025	10 l/s	5° 29' 43.04" N 70° 24' 05.40" E
Sector Manga	Subterráneo	27/04/2025	6 l/s	5° 29' 00.9" N 70° 24' 35.3" W
Total caudal autorizado			26 l/s	-

Fuente: visita de inspección del 25 al 28 de abril de 2023.

Adicionalmente, la EMPRESA SIGLO XXI EICE E.S.P. cuenta con el Programa de Uso Eficiente y Ahorro del Agua (PUEAA) para el periodo 2022 – 2026 con su respectivo acto de aprobación por parte de CORPORINOQUIA de noviembre de 2022, no obstante, al momento de la visita no se encontraba implementado.

Además, se procedió a verificar la información diligenciada en los formatos cargados en el SUI, evidenciando que al 12 de mayo de 2023 el prestador no había reportado el formulario de *Registro de Fuentes* de abastecimiento como se observa a continuación.

Tabla 10. Registro de fuentes – reportes SUI

AÑO	PERIODO	CÓDIGO	FORMATO	ESTADO	APLICACIÓN
2019	Anual	ACU-T-1001	1. Registro de Fuentes	Pendiente	Formularios

Fuente: SUI – Estado de reporte de Información Prestadores SSPD¹, consulta realizada el 12/05/2023.

5.3.2.2 Captación

Según lo mencionado en el ítem anterior, dichos pozos están construidos a una profundidad promedio de 80 m, en su interior están provisto de tubería PVC de 6" y cada uno posee una electrobomba sumergible tipo lapicero con una potencia de 10 HP, operadas por medio de electricidad.

Tabla 11. Puntos de captación EMPRESA SIGLO XXI EICE E.S.P.

NO. POZOS	ZONA	LOCALIZACIÓN	CARACTERÍSTICAS
1	Urbana	Sector Centro Coordenadas 5° 29' 22.81" N 70° 25' 04.32" E	Pozo profundo de 80 metros de profundidad revestido en tubería PVC de 8" de diámetro construido aproximadamente hace 18 años. El agua es succionada mediante una bomba eléctrica tipo lapicero de 4". El pozo cuenta con concesión de aguas vigente hasta el 24 de agosto de 2024.
2	Urbana	Sector el Jardín Coordenadas 05° 29' 43.04" N 70° 24' 05.40" E	Pozo profundo de 80 metros de profundidad revestido en tubería PVC de 6" de diámetro construido aproximadamente hace 18 años. El agua es succionada mediante una bomba eléctrica tipo lapicero de 4". El pozo cuenta con concesión de aguas vigente hasta el 24 de agosto de 2024.
3	Urbana	Sector Manga Coordenadas	Pozo profundo de 80 metros de profundidad revestido en tubería PVC de 6" de diámetro construido aproximadamente hace 18 años. El agua es succionada mediante una bomba

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

NO. POZOS	ZONA	LOCALIZACIÓN	CARACTERÍSTICAS
		05° 29' 00.9" N 70° 24' 35.3" W	eléctrica tipo lapicero de 3". El pozo cuenta con concesión de aguas vigente hasta el 27 de abril de 2025.
4	Urbana	Sector Villa Adriana	Pozo profundo de 36 metros de profundidad revestido en tubería PVC de 6" de diámetro construido aproximadamente hace 18 años. El agua es succionada mediante una bomba eléctrica tipo lapicero de 3". El pozo no cuenta con concesión de aguas
5	Rural	Nueva Antioquia	Según lo manifestado por el prestador y lo descrito en el Plan de Emergencia y Contingencia (PEC) este pozo de captación tiene las mismas características que los de la zona urbana. El pozo no cuenta con concesión de aguas.
6	Rural	Santa Bárbara	Según lo manifestado por el prestador y lo descrito en el PEC este pozo de captación tiene las mismas características que los de la zona urbana. El pozo no cuenta con concesión de aguas.
7	Rural	San Teodoro	Según lo manifestado por el prestador y lo descrito en el PEC este pozo de captación tiene las mismas características que los de la zona urbana. El pozo no cuenta con concesión de aguas.

Fuente: visita de inspección del 25 al 28 de abril de 2023.

Los cuatro primeros puntos de captación relacionados en la tabla anterior, cuentan con equipos o medios para la medición de los volúmenes de agua captados (ver tabla 12), así como, cerramiento perimetral que impide el acceso de animales y de personal ajeno al sistema, adicionalmente, el prestador informó que para las zonas rurales se maneja el mismo sistema de medición al igual que lo descrito en el PEC dispuesto por la EMPRESA SIGLO XXI EICE E.S.P.

Tabla 12. Volumen de agua captada según bitácoras

MES	ACUEDUCTO	M ³ CAPTADOS / MES	M ³ EN LA RED DISTRIBUCIÓN	M ³ PERDIDOS EN EL TANQUE
ene-23	JARDIN	12.312	11.512	800
	VERACRUZ	12.526	12.432	94
	CENTRO	5.259	4.800	459
	VILLA ADRIANA	811	702	109
feb-23	JARDIN	12.788	12.027	761
	VERACRUZ	13.039	12.616	423
	CENTRO	4.750	4.358	392
	VILLA ADRIANA	874	809	65
mar-23	JARDIN	14.681	13.669	1.012
	VERACRUZ	15.553	15.012	541
	CENTRO	5.219	4.687	532
	VILLA ADRIANA	868	246	622

Fuente: visita de inspección del 25 al 28 de abril de 2023.

Imagen 4. Registro fotográfico punto de captación sector Centro



Fuente: visita de inspección del 25 al 28 de abril de 2023.

Imagen 5. Registro fotográfico punto de captación sector Jardín



Fuente: visita de inspección del 25 al 28 de abril de 2023.

Imagen 6. Registro fotográfico punto de captación Sector Manga



Fuente: visita de inspección del 25 al 28 de abril de 2023.

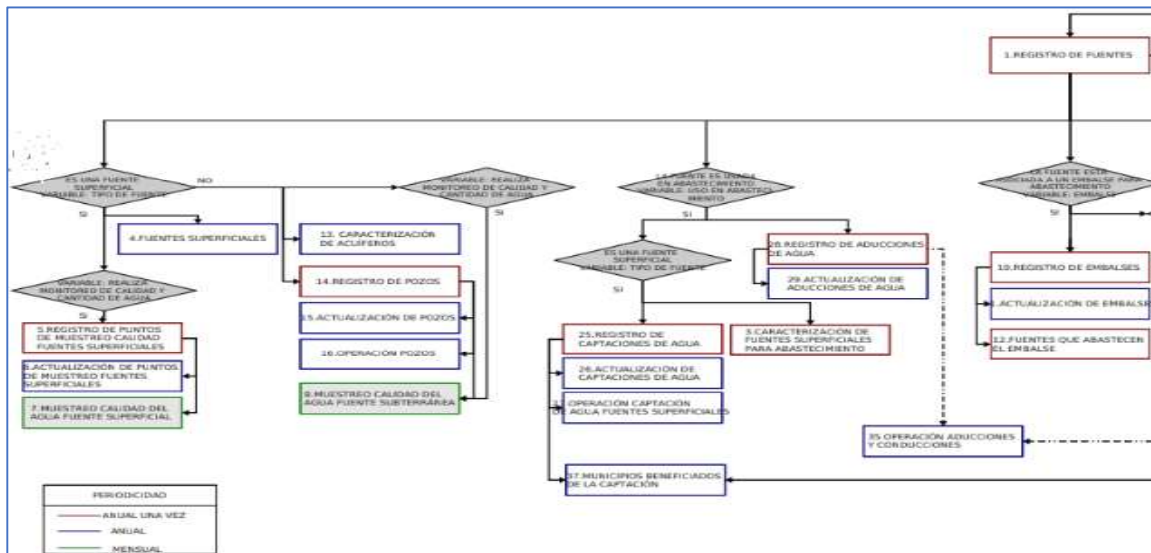
Imagen 7. Registro fotográfico punto de captación sector Villa Adriana



Fuente: visita de inspección del 25 al 28 de abril de 2023.

Al realizar la consulta de lo reportado al SUI en el formulario *Registro de Captaciones de Agua*, se encontró sin reporte de información, debido a que el prestador no tiene reportado el formato *Registro de fuentes*, el cual es el habilitante de las actividades evidencias en la siguiente imagen:

Imagen 8. Diagrama de formatos según actividad registrada en el RUPS



Fuente: SUI

5.3.2.3 Aducción

La EMPRESA SIGLO XXI EICE E.S.P. cuenta con 4 líneas de aducción para el casco urbano, las cuales van desde los pozos de captación hasta cada uno de los tanques de almacenamiento. Están fabricadas en tubería PVC con diámetros de 4” y 3”, cuentan con una longitud aproximada de 33 m hasta el ingreso de los tanques elevados como se puede evidenciar en las imágenes expuestas a continuación.

Para el área rural se cuenta con la misma configuración, es decir, desde los pozos el agua es bombeada a los tanques de almacenamiento según se pudo evidenciar en el registro fotográfico.

Imagen 9. Líneas de aducción



Fuente: visita de inspección del 25 al 28 de abril de 2023.

5.3.2.4 Tratamiento

Existe una derivación en la tubería de conducción por una tubería de ½" de 33 m hasta la zona donde se realiza el proceso de cloración, además, el sistema de tratamiento de agua potable utiliza un módulo de desinfección con 2 tanques de mezcla para cada punto de captación (uno para el hipoclorito de calcio al 70% y el otro para la cal hidratada). Esta mezcla es inyectada paralelamente por medio de una bomba al sistema de conducción para ser transportada hasta el tanque de almacenamiento como se observa en las siguientes imágenes:

Imagen 9. Sistema de tratamiento de agua potable



Fuente: visita de inspección del 25 al 28 de abril de 2023.




En la visita de inspección realizada se encontró una carpeta en la cual el prestador lleva bitácoras diarias de: i) medición de caudal tanto de captación como de distribución de la planta y, ii) registro para control del monitoreo de los parámetros de turbiedad, pH y cloro.





El prestador indicó que realiza lavado y desinfección de todos los módulos y lleva registro documental a través de una bitácora, evidenciando las actividades mencionadas, sin embargo, no posee un registro fotográfico de lo ejecutado; durante la visita se evidenció los tanques de desinfección y de almacenamiento limpios.

5.3.2.5 Almacenamiento

De acuerdo con la información suministrada por el prestador, la empresa dispone de 7 tanques de almacenamiento y distribución de agua tratada como reserva para el suministro de agua a los usuarios. Es importante mencionar que las bombas del casco urbano trabajan durante 21 horas diarias para garantizar una continuidad de 6 horas de agua al día, dividido en 2 turnos (de 6:00 a 9:00 am y de 1:00 a 4:00 pm) y, para el área rural este tiempo depende de la disponibilidad del servicio eléctrico, teniendo un promedio de 5 horas diarias.

Tabla 13. Tanques de almacenamiento de agua tratada

No. TANQUE	UBICACIÓN	CAPACIDAD (m ³)	SECTORES / ZONAS BENEFICIADAS	CARACTERÍSTICAS	REGISTRO FOTOGRÁFICO
1	Sector Centro Coordenadas 5° 29' 22.81" N 70° 25' 04.32" W	190	Urbana	Tanque construido en concreto reforzado y un área de 10 x 10 m, compuesto por 7 columnas y una altura de 20 metros. Se observó el tanque en buen estado sin fugas aparentes. Cuenta con macromedidores de entrada y salida.	
2	Sector el Jardín Coordenadas 05° 29' 43.04" N 70° 24' 05.40" W	300	Urbana	Tanque construido en concreto reforzado y un área de 10 x 10 m, compuesto por 9 columnas y una altura de 28 metros. Se observó el tanque en buen estado sin fugas aparentes. Cuenta con macromedidores de entrada y salida.	
3	Sector Manga Coordenadas 05° 29' 00.9" N 70° 24' 35.3" W	300	Urbana	Tanque construido en concreto reforzado y un área de 10 x 10 m, compuesto por 9 columnas y una altura de 28 metros. Se observó el tanque en buen estado sin fugas aparentes. Cuenta con macromedidores de entrada y salida.	

No. TANQUE	UBICACIÓN	CAPACIDAD (m ³)	SECTORES / ZONAS BENEFICIADAS	CARACTERÍSTICAS	REGISTRO FOTOGRÁFICO
4	Sector Villa Adriana	36	Urbana	<p>Tanque construido en concreto reforzado y un área de 4 x 4 m, compuesto por 4 columnas y una altura de 20 metros.</p> <p>El tanque se observó en buen estado sin fugas aparentes.</p> <p>Cuenta con macromedidores de entrada y salida.</p>	
5	Nueva Antioquia	50	Rural	<p>Según lo manifestado por el prestador y lo constatado en el PEC, el tanque es de concreto reforzado y cuatro columnas con una altura de 30 metros.</p> <p>Cuenta con macromedidores.</p>	
6	Santa Bárbara	115	Rural	<p>Según lo manifestado por el prestador y lo constatado en el PEC, el tanque es de concreto reforzado y cuatro columnas con una altura de 30 metros.</p> <p>Cuenta con macromedidores.</p>	
7	San Teodoro	110	Rural	<p>Según lo manifestado por el prestador y lo constatado en el PEC, el tanque es de concreto reforzado y cuatro columnas con una altura de 30 metros.</p> <p>Cuenta con macromedidores.</p>	


Fuente: visita de inspección del 25 al 28 de abril de 2023.

El prestador lleva registro documental más no fotográfico de los lavados y desinfección de los tanques de almacenamiento de agua tratada, asimismo, cuenta con un procedimiento establecido para el lavado y desinfección de estos.

5.3.2.6 Conducción y macromedición

Acorde con lo evidenciado en la visita de inspección, para el área urbana el sistema cuenta con mecanismos de macromedición, localizados a la entrada y salida de los tanques de distribución, tal como se describen a continuación:

Tabla 14. Macromedición

NO. MACROMEDIDOR	UBICACIÓN	ESTADO	CARACTERÍSTICAS	REGISTRO FOTOGRÁFICO
1 Sector Centro	Entrada y salida	Operativos	<p>Macromedidor en funcionamiento, conectado a la tubería proveniente de la línea de aducción.</p> <p>Macromedidor conectado la salida del tanque de distribución.</p> <p>Se lleva bitácora de medición.</p>	
2 Sector el Jardín	Entrada y salida	Operativos	<p>Macromedidor en funcionamiento, conectado a la tubería proveniente de la línea de aducción.</p> <p>Macromedidor conectado la salida del tanque de distribución.</p> <p>Se lleva bitácora de medición.</p>	
3 Sector Manga	Entrada y salida	Operativos	<p>Macromedidor en funcionamiento, conectado a la tubería proveniente de la línea de aducción.</p> <p>Macromedidor conectado la salida del tanque de distribución.</p> <p>Se lleva bitácora de medición.</p>	
4 Sector Villa Adriana	Entrada y salida	Operativos	<p>Macromedidor en funcionamiento, conectado a la tubería proveniente de la línea de aducción.</p> <p>Macromedidor conectado la salida del tanque de distribución.</p> <p>Se lleva bitácora de medición.</p>	

NO. MACROMEDIDOR	UBICACIÓN	ESTADO	CARACTERÍSTICAS	REGISTRO FOTOGRÁFICO
5 Nueva Antioquia	Entrada y salida	Operativos	Macromedidor en funcionamiento, conectado a la tubería proveniente de la línea de aducción. Macromedidor conectado la salida del tanque de distribución.	
6 Santa Bárbara	Entrada y salida	Operativos	Macromedidor en funcionamiento, conectado a la tubería proveniente de la línea de aducción. Macromedidor conectado la salida del tanque de distribución.	
7 San Teodoro	Entrada y salida	Operativos	Macromedidor en funcionamiento, conectado a la tubería proveniente de la línea de aducción. Macromedidor conectado la salida del tanque de distribución.	

Fuente: visita de inspección del 25 al 28 de abril de 2023 y registro fotográfico aportado por el prestador.

Durante la visita, el prestador informó y se verificó mediante registro fotográfico que cada uno de los sistemas rurales (San Teodoro, Santa Bárbara y Nueva Antioquia) cuenta con macromedidores en funcionamiento en la entrada a los tanques y en la salida de la red de distribución.

Al respecto, es importante tener en cuenta lo establecido en el artículo 86 de la Resolución 1096 de 2000, modificado por el artículo 1 de la Resolución 668 de 2003.

“En los sistemas de acueducto y para todos los niveles de complejidad del sistema, debe hacerse macromedición de acuerdo a los siguientes criterios:

Captación. Se deben realizar mediciones hidráulicas en los puntos de captación de agua superficial o subterránea y registrar en un libro de bitácora o archivo magnético dicha medición.

Se deben instalar macromedidores a la entrada del sistema de tratamiento y registrar en el libro de bitácora o archivo magnético el caudal que ingresa al sistema por lo menos una vez al inicio de cada turno de operación.

Se deben instalar macromedidores a la salida de las plantas de tratamiento y registrar en el libro de bitácora o archivo magnético el caudal de agua tratada suministrada por lo menos una vez al inicio de cada turno de operación.

En los casos en que la red de distribución sea operada por empresas diferentes, se deben instalar macromedidores al inicio de la red concedida y registrar en el libro de bitácora o archivo magnético los datos, con el fin de contabilizar el agua que está siendo entregada a cada una de ellas.

En los casos en que la red de distribución sea operada por empresas diferentes, se deben instalar macromedidores al inicio de la red concedida y registrar en el libro de bitácora o archivo magnético los datos, con el fin de contabilizar el agua que está siendo entregada a cada una de ellas.”
(Cursiva fuera del texto original)

De acuerdo con lo anterior, el prestador cumple con lo establecido en la precitada resolución debido a que posee mecanismos de macromedición en operación en los diferentes puntos que dispone la norma.

5.3.2.7 Manuales de operación y mantenimiento

Se evidenció que el prestador cuenta con manuales de procedimientos para la operación y mantenimiento del sistema de acueducto acorde con la infraestructura que actualmente posee, los cuales se describen a continuación.

Tabla 15. Manuales de procedimientos

CÓDIGO	FORMATO
PR-GO-AC-01	Procedimiento de potabilización agua cruda
PR-GO-AC-02	Procedimiento de lavado y desinfección de los tanques
PR-GO-AC-03	Procedimiento toma de muestras de agua para el análisis de parámetros básicos
PR-GO-AC-04	Procedimiento trabajo de fontanería y reparación de redes
PR-GO-AC-05	Procedimiento de mantenimiento preventivo de la red y accesorios
PR-GO-AC-06	Procedimiento toma de muestras agua potable
PR-GO-AC-07	Procedimiento de instalación de acometidas domiciliarias
PR-GO-AC-08	Procedimiento instalación de medidor
PR-GO-AC-09	Procedimiento instalación de ventosas
PR-GO-AC-10	Procedimiento expansión redes de acueducto
PR-GO-AC-11	Procedimiento de operación de los acueductos

Fuente: visita de inspección del 25 al 28 de abril de 2023.

En ese sentido, el prestador cumple al tener los manuales de operación actualizados, permitiendo al personal conocer y desarrollar los procesos operativos del sistema de acueducto, cumpliendo con lo establecido en la Resolución 330 de 2017 modificada por la Resolución 799 de 2021.

5.3.2.8 Laboratorio y dotación básica

El prestador cuenta con 3 equipos de laboratorio debidamente calibrados del 17 de abril de 2023, los cuales le permiten medir el cloro, pH, conductividad, ppm, temperatura y turbiedad; no obstante, no cuenta con un laboratorio físico. Los resultados son reportados en una bitácora.

5.3.2.9 Distribución

El prestador no cuenta con catastro de redes de acueducto y memorias de diseño de las redes, manifestando que, a la fecha, la alcaldía no se los ha suministrado.

No obstante, se debe tener en cuenta lo establecido en el artículo 42 de la Resolución 330 de 2017, que señala:

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

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

5.3.2.10 Indicadores de la prestación del servicio de acueducto

5.3.2.10.1 Cobertura del servicio de acueducto

Una vez analizada la información suministrada por la EMPRESA SIGLO XXI EICE E.S.P., el área de prestación del servicio público de acueducto corresponde al 98% según la meta establecida en el CCU para el año 2022 en el perímetro urbano y, parcialmente en el área rural para las inspecciones Nueva Antioquia, San Teodoro y Santa Bárbara del municipio de La Primavera, Vichada.

5.3.2.10.2 Índice de continuidad

El prestador informó que para el área urbana solo se suministran 6 horas de agua al día, dividido en 2 turnos de tres horas cada uno (de 6:00 am a 9:00 am y de 1:00 pm a 4:00 pm), lo cual se pudo verificar en la bitácoras llevadas en campo y, para el área rural tal y como se mencionó anteriormente, la continuidad del servicio de acueducto dependerá de la disponibilidad del servicio eléctrico (promedio de 5 horas diarias), clasificando de esta manera la continuidad del servicio como INSUFICIENTE, acorde con lo establecido en la Resolución 2115 de 2007. Ahora bien, en el CCU se define lo siguiente:

“3.2 Continuidad: La persona prestadora se compromete a prestar el servicio de acueducto con una continuidad de 6 horas día.” (Cursiva fuera del texto original)

De acuerdo con lo anterior, se establecen valores para la continuidad y se incluye un anexo técnico del CCU correspondiente al servicio público de acueducto.

Según lo evidenciado en el reporte de información del formulario *continuidad en la oferta del servicio de acueducto*, este se encuentra inhabilitado para las vigencias 2021, 2022 y lo corrido del 2023, ya que al 24 de abril, fecha de elaboración del presente documento, el prestador no ha cargado el formulario *registro de sectores hidráulicos*, el cual es requisito para la habilitación del formulario *continuidad en la oferta del servicio de acueducto*, incumpléndose lo dispuesto en la Resolución Compilatoria SSPD No. 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010.

5.3.2.10.3 Presiones en red de distribución

El prestador informó que, para las vigencias bajo análisis, no realizó seguimiento y/o medición a las presiones del sistema de acueducto y por tanto no aportó soportes documentales al respecto.

Ahora bien, en el CCU se define lo siguiente:

“3.3 Presión: El servicio de acueducto se prestará con una presión máximo hasta SESENTA (60) metros columna de agua (m.c.a) en condiciones dinámicas.” (Cursiva fuera del texto original)

En ese sentido, al no contar con el registro y control de las presiones del sistema de acueducto, el prestador no puede garantizar la prestación del servicio público de acueducto acorde con los niveles de presión establecidos en los artículos 61 y 62 de la Resolución 330 de 2017, este último modificado por el artículo 17 la Resolución 799 de 2021, los cuales se encuentran entre un mínimo de 10 m.c.a. y máximo de 50 m.c.a.

Ahora bien, se verificó el reporte al SUI de los formatos *medición de presión sectores hidráulicos* para las vigencias 2021, 2022 y los meses de enero, febrero, marzo y abril del 2023, encontrando que los mismos se encuentran sin habilitación, debido a que, a la fecha de elaboración del presente documento, el prestador no ha cargado el formulario *registro de sectores hidráulicos*, el cual es requisito para la habilitación del formulario *medición de presión sectores hidráulicos*, por lo que el prestador incumple lo dispuesto en la Resolución Compilatoria SSPD No. 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010.

Tabla 16. Sectores Hidráulicos– reportes SUI

AÑO	PERIODO	CÓDIGO	FORMATO	ESTADO	APLICACIÓN
2019	Anual	ACU-T-1048	48. Registro de Sectores Hidráulicos	Pendiente	Formularios

Fuente: SUI – Estado de reporte de Información Prestadores SSPD², consulta realizada el 24/04/2023.

5.3.2.10.4 Índice de Agua No Contabilizada (IANC)

El prestador informó que cuenta con instrumentos o estructuras de medición de caudales de agua instalados en el sistema de acueducto, particularmente a la entrada y salida de los tanques de almacenamiento de agua tratada, además, se diligencian registros diarios del caudal de entrada y salida.

Adicionalmente, se procede a calcular el Índice de Agua No Contabilizada (IANC) para el año 2022 y los meses de enero, febrero y marzo de 2023 como se evidencia en la tabla 17.

Tabla 17: Volúmenes de agua captados versus volúmenes facturados

AÑO	M ³ CAPTADOS	M ³ FACTURADOS	M ³ NO FACTURADOS	% PÉRDIDAS
2022	413640	255008	158632	38%
2023 ³	98680	67923	30757	31%

Fuente: cálculos propios – Información entregada por el prestador durante la visita.

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

³ Corresponde a los meses de enero, febrero y marzo.

Al efectuar las operaciones correspondientes se obtiene que para el año 2022 se tiene un porcentaje de pérdidas del 38% y para el primer trimestre de 2023 del 31%.

5.3.2.10.5 Programa de reducción de pérdidas

El prestador no cuenta con un programa de reducción de pérdidas aprobado y en ejecución, no obstante, se identificó que en el documento denominado *PROGRAMA PARA EL USO EFICIENTE Y AHORRO DEL AGUA (PUEAA)* se menciona el desarrollo de acciones para reducir las pérdidas del sistema de acueducto, sin embargo, dichas acciones no se han implementado.

Adicionalmente, el prestador viene realizando algunas acciones para reducir las pérdidas en el sistema como actividades de mantenimiento a los tanques de almacenamiento.

5.3.2.11 Estimación Oferta vs Demanda

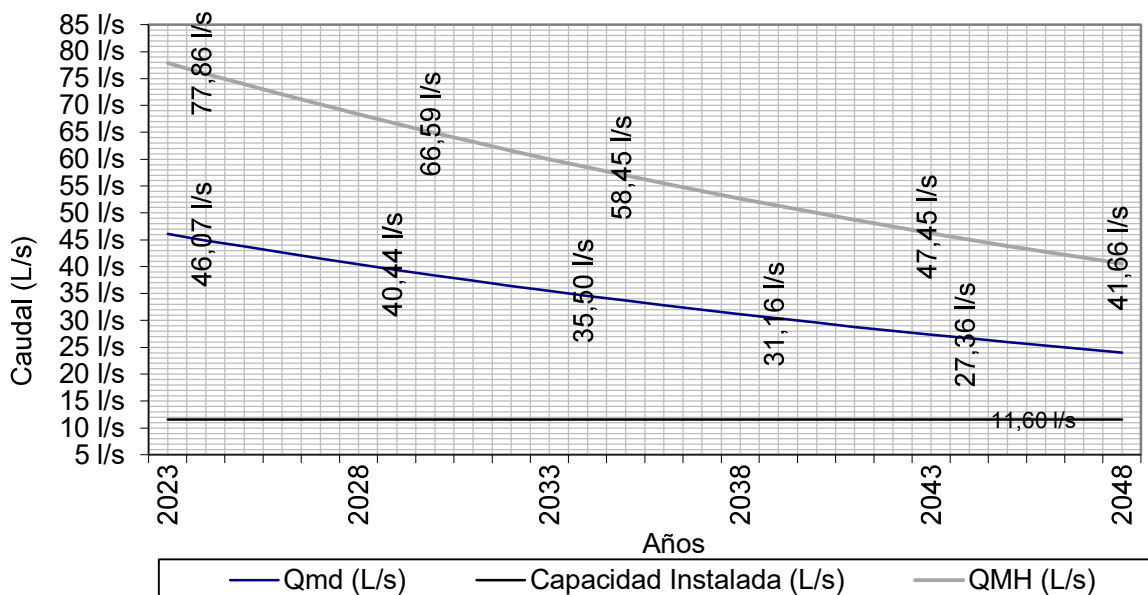
La demanda actual y futura de un sistema de acueducto se estima con el objeto de conocer la capacidad que requiere el sistema para satisfacer la demanda de los usuarios, así como planear adecuadamente las expansiones de cada uno de los componentes. De igual forma, obtener un estimativo del déficit en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

Tabla 18. Datos de entrada cálculo de oferta

Año	Municipio	Altura promedio sobre el nivel del mar m.s.n.m.	Población estimada Hab.	Tasa de crecimiento municipal (DANE 2005) %	DNETA residencial l/Hab/día	Capacidad PTAP l/s	IANC %
2020	La Primavera	< 1.000	5996	-2,57	140	11,60	31

Fuente: visita de inspección del 25 al 28 de abril de 2023.

Gráfica 6. Información del cálculo del IANC



Fuente: visita de inspección del 25 al 28 de abril de 2023.

Es de precisar que para este ejercicio se utilizó el IANC del 31% calculado con los datos aportados por el prestador en la visita realizada.

De acuerdo con los resultados obtenidos se tiene que para garantizar una continuidad de 6 horas según lo establecido por el prestador en el CCU, la capacidad instalada sería suficiente. Ahora bien, si se quisiera garantizar una continuidad de 24 horas, la infraestructura existente debe ser ampliada.

Adicionalmente, el prestador debe contemplar y tener en cuenta las medidas relacionadas con el crecimiento poblacional y flotante, el esquema de ordenamiento territorial, la reducción de pérdidas, la oferta del recurso hídrico, consumos en zonas subnormales, efectos de la variabilidad climática, riesgos en la prestación del servicio, evaluación de la capacidad hidráulica actual y remanente del sistema de acueducto, aspectos de operación y mantenimiento de la infraestructura, entre otros. Asimismo, tener en cuenta lo establecido en la Resolución 330 de 2017 modificada por la Resolución 799 de 2021 y demás normas concordantes.

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

5.3.2.12 Calidad de agua

Las actividades llevadas a cabo para ejercer el control y vigilancia de la calidad del agua suministrada en la red de distribución se describen en esta sección.

Dentro de 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 para llevar a cabo las actividades de vigilancia y control de las características establecidas en la Resolución 2115 de 2007.

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

De otra parte, es preciso indicar que, a la fecha de la visita, la EMPRESA SIGLO XXI EICE E.S.P. no cuenta con mapa de riesgos para la calidad del agua para consumo humano acorde a lo establecido en la Resolución 4716 de 2010.

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

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

De conformidad con el artículo 3° de la Resolución 811 de 2008, el número mínimo de puntos de muestreo para una población menor a 10.000 habitantes es de 5. En este sentido, al verificar el acta de concertación firmada con la Secretaría de Salud Departamental del Vichada el 10 de noviembre de 2022, se observa un total de 10 puntos concertados y materializados en el municipio de La Primavera, a continuación, se muestra la distribución de dichos puntos:

Tabla 19. Puntos de monitoreo concertados

CÓDIGO DEL PUNTO	NOMBRE	DESCRIPCIÓN	LOCALIZACIÓN	REGISTRO FOTOGRÁFICO
2001	Estación de bombeo el Jardín.	Caceta construida en concreto y puerta metálica, cuenta con un candado como medida de seguridad.	05°29'42.7" N, 70°24'06.6" W	
2002	Estación de bombeo centro. Calle 4 carrera 5. Barrio Alcaraván.	Caceta construida en concreto y puerta metálica, cuenta con un candado como medida de seguridad.	05°29'22.7" N, 70°25'02.1" W	
2003	Estación de bombeo la manga, frente a la puerta de la estación.	Caceta construida en concreto y puerta metálica, cuenta con un candado como medida de seguridad.	05°29'02.4" N, 70°24'35.7" W	
2004	Vivienda Edén Barreto.	Caceta construida en concreto y puerta metálica, cuenta con un candado como medida de seguridad.	05°29'36.5" N, 70°24'58.7" W	
2005	Vivienda Carlos Sierra.	Caceta construida en concreto y puerta metálica, cuenta con un candado como medida de seguridad.	05°29'19.4" N, 70°24'45.1" W	

CÓDIGO DEL PUNTO	NOMBRE	DESCRIPCIÓN	LOCALIZACIÓN	REGISTRO FOTOGRÁFICO
2006	Vivienda Manolo Godoy.	Caceta construida en concreto y puerta metálica, cuenta con un candado como medida de seguridad.	05°28'47.7" N, 70°24'53.8" W	
2007	Vivienda Joaquín Pérez.	Caceta construida en concreto y puerta metálica, cuenta con un candado como medida de seguridad.	05°29'39.8" N, 70°23'54.3" W	
2008	Descole calle 6 carrera 6.	Caceta construida en concreto y puerta metálica, cuenta con un candado como medida de seguridad.	05°29'20.2" N, 70°24'59.7" W	
2009	Vivienda Yamile Benítez.	Caceta construida en concreto y puerta metálica, cuenta con un candado como medida de seguridad.	05°29'51.5" N, 70°23'56.5" W	
2010	Vivienda Carlos Silva.	Caceta construida en concreto y puerta metálica, cuenta con un candado como medida de seguridad.	05°29'38.5" N, 70°24'50.0" W	

Fuente: visita de inspección del 25 al 28 de abril de 2023.

El prestador cuenta con el acta de actualización de los puntos de muestreo suscrita con la Secretaría de Salud del Vichada para la vigencia 2022, y cumplen con los lineamientos dispuestos para su construcción de acuerdo con lo evidenciado en la visita de inspección, por lo cual, cumple con lo establecido en el artículo 5 de la Resolución 811 de 2008.

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

Tabla 20. Formatos pendientes de cargue en SUI

AÑO	PERIODO	CÓDIGO	FORMATO	ESTADO	APLICACIÓN
2019	Anual	130	Actas de toma de muestras concertadas para características especiales Rango 1 PDF	Pendiente	Cargue Masivo
2019	Anual	185	Actas de toma de muestras concertadas para características no obligatorias Rango 1 PDF	Pendiente	Cargue Masivo
2019	Anual	186	Actas de toma de muestras concertadas para características básicas Rango 1 PDF	Pendiente	Cargue Masivo
2019	Anual	196	Calidad actas de concertación puntos de muestreo Rango 1 (PDF o TIFF)	Pendiente	Cargue Masivo
2019	Anual	199	Acta de recibo a conformidad de la materialización de los puntos de muestreo en red de distribución Rango 1 (PDF o TIFF)	Pendiente	Cargue Masivo
2019	Anual	384	Acta de actualización de la concertación de puntos de muestreo Rango 1, 2, 3 y 4	Pendiente	Cargue Masivo
2021	Anual	130	Actas de toma de muestras concertadas para características especiales Rango 1 PDF	Pendiente	Cargue Masivo
2022	Anual	130	Actas de toma de muestras concertadas para características especiales Rango 1 PDF	Pendiente	Cargue Masivo
2022	Anual	ACU-T-1055	55. Actualización de Puntos de Muestreo de Agua en Red de Distribución	Pendiente	Formularios
2022	Bimestre 3	1230	Calidad Agua Características Básicas - Rango 1	Pendiente	Cargue Masivo

Fuente: SUI – Estado de reporte de Información Prestadores SSPD⁴, consulta realizada el 03/08/2023.

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

De acuerdo con los resultados del Sistema de Información de la Vigilancia de la Calidad del Agua para Consumo Humano (SIVICAP) administrado por el Instituto Nacional de Salud (INS) para el año 2022, se reportaron las siguientes muestras cumpliendo con las frecuencias establecidas en la Resolución 2115 de 2007.

Tabla 21. IRCA Vigilancia 2022

AÑO	MES	IRCA PROMEDIO (%)	NIVEL DE RIESGO	MUESTRAS TOMADAS
2022	Enero	3,6	Sin Riesgo	6
	Febrero	2,78	Sin Riesgo	5
	Marzo	2,78	Sin Riesgo	6
	Mayo	5,79	Bajo	6

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

AÑO	MES	IRCA PROMEDIO (%)	NIVEL DE RIESGO	MUESTRAS TOMADAS
	Julio	16,91	Medio	7
	Agosto	2,08	Sin Riesgo	4
	Septiembre	31,91	Medio	6
	Noviembre	0	Sin Riesgo	6

Fuente: SIVICAP 2023

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

Adicionalmente, en el SIVICAP no se tienen reportes para el año 2023, ya que el laboratorio de Salud del Vichada no se encuentra funcionando por adecuaciones.

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

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

Acorde con la información suministrada por el prestador, realizaron los siguientes monitoreos de control para las vigencias 2021, 2022 y los meses de enero a marzo de 2023:

Tabla 22. IRCA Control vigencias 2021, 2022 y los meses de enero a marzo de 2023

AÑO	MES	IRCA (%)	NIVEL DE RIESGO
2021	Febrero	2	Sin Riesgo
	Marzo	2	Sin Riesgo
	Abril	13	Medio
	Mayo	13	Medio
	Julio	29	Medio
	Agosto	2	Sin Riesgo
	Septiembre	7	Bajo
	Octubre	2	Sin Riesgo
	Noviembre	21	Medio
	Diciembre	2	Sin Riesgo
2022	Enero	2	Sin Riesgo
	Febrero	2	Sin Riesgo
	Marzo	2	Sin Riesgo
	Abril	2	Sin Riesgo
	Mayo	2	Sin Riesgo
	Junio	2	Sin Riesgo
	Julio	19	Bajo
	Agosto	19	Medio
	Septiembre	19	Medio

AÑO	MES	IRCA (%)	NIVEL DE RIESGO
	Octubre	18	Medio
	Noviembre	2	Sin Riesgo
	Diciembre	2	Sin Riesgo
2023	Enero	2,6	Sin Riesgo
	Febrero	2	Sin Riesgo
	Marzo	3	Sin Riesgo

Fuente: visita de inspección del 25 al 28 de abril de 2023.

De acuerdo con lo anterior, se observa que el prestador suministró agua con niveles de riesgo fuera de los límites admisibles de conformidad con lo establecido en la Resolución 2115 de 2007, durante los meses de abril, mayo, julio, septiembre y noviembre del año 2021 y los meses de julio, agosto, septiembre y octubre del año 2022.

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

Tabla 23. Frecuencias mínimas toma de muestras control de la calidad del agua

PARÁMETROS	FRECUENCIA MÍNIMA	NÚMERO MÍNIMO DE MUESTRAS A ANALIZAR POR CADA FRECUENCIA	OBSERVACIONES
Turbiedad, Color aparente, pH, Cloro residual libre o residual del desinfectante usado	Mensual	3	Para la vigencia 2022 el prestador cumplió con las frecuencias mínimas de muestreo.
COT, Fluoruros y residual decoagulante utilizado	Anual	2	Para la vigencia 2022 el prestador cumplió con las frecuencias mínimas de muestreo.
Coliformes Totales y E. Coli	Mensual	3	Para la vigencia 2022 el prestador cumplió con las frecuencias mínimas de muestreo.

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

En relación con lo anterior y la consulta de información al SUI, se encontró que el prestador no ha realizado el reporte del formato *Calidad agua características básicas - Rango 1* para el bimestre 3 de 2023 como se evidencia en la tabla 20.

5.3.2.12.4 Tasas ambientes por uso de agua y retributiva

El prestador entregó certificaciones expedidas por CORPORINOQUIA, donde se evidencian dos pagos: *i)* por valor de \$435.000 y, *ii)* por valor de \$442.270 correspondientes al pago de tasas retributivas del periodo comprendido entre el 1 de enero al 30 de junio y 1 de julio al 31 de diciembre de 2022 respectivamente.

5.4 Aspectos Comerciales

La EMPRESA SIGLO XXI EICE E.S.P. presta los servicios públicos de acueducto, aseo y energía eléctrica en el municipio de La Primavera, Vichada, su sede principal se encuentra ubicada en la Carrera 9 No. 3 – 03 Barrio Divino Niño, con un horario de atención al público de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 12:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 4:00 p.m.

Imagen 10. Oficina administrativa – EMPRESA SIGLO XXI EICE E.S.P.



Fuente: visita de inspección del 25 al 28 de abril de 2023.

El prestador maneja un software de información denominado “AIRE” el cual se encuentra en funcionamiento desde el año 2022, el mismo maneja diferentes módulos y funciones dentro de los cuales se encuentran: contabilidad, facturación, PQR, nómina, entre otros.

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

La EMPRESA SIGLO XXI EICE E.S.P. anexó el CCU del servicio público de acueducto con concepto de legalidad por parte de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA) con radicado CRA No. 20190120141921 del 26 de diciembre de 2019. El CCU fue expedido el 1 de agosto de 2019.

Imagen 11. CCU servicio de acueducto



EMPRESA INDUSTRIAL Y COMERCIAL DEL ESTADO
SIGLO XXI E.S.P.

"TRABAJAMOS POR UN MEJOR SERVICIO"
NIT. 842.000.030 - 6

Contrato de condicione Uniforme de la prestación del servicio de Acueducto empresa Siglo XXI IECE ESP.

CAPITULO I

Disposiciones generales

Ciáusula 1. Objeto. El Contrato tiene por objeto que EMPRESA SIGLO XXI EICE ESP en adelante la persona prestadora, preste el servicio público domiciliario de Acueducto, en favor del suscriptor y/o usuario, en un inmueble urbano, dentro de la zona en la que la persona prestadora ha indicado en el anexo técnico que presta el servicio, siempre que las condiciones técnicas de la persona prestadora lo permitan, a cambio de un precio en dinero, el cual se determinará de conformidad con la normatividad vigente.

Ciáusula 2. Definiciones. Al interpretar las condiciones uniformes del presente contrato se aplicarán las definiciones consagradas en la Ley 142 de 1994, y de conformidad con lo dispuesto en el artículo 2.3.1.1.1. Del Decreto 1077 de 2015, sus Decretos Reglamentarios, los actos administrativos de carácter general expedidos por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico y la Superintendencia de Servicios Públicos, las normas técnicas aplicables y cualquier otra norma que las adicione, modifique, derogue, complemente o desarrolle y que tenga relación con la prestación de los servicios de acueducto. En especial, se aplicarán las siguientes definiciones:

1. Contribución de solidaridad: Aporte que de manera obligatoria deben hacer los usuarios del servicio de acueducto pertenecientes a los estratos 5 y 6 del sector residencial y los usuarios no residenciales pertenecientes a los sectores industrial y comercial, de acuerdo con la normatividad que para el efecto expida la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico y el Gobierno Nacional.
2. Corte del servicio de acueducto: Interrupción del servicio que implica la desconexión o taponamiento de la acometida.
3. Desviaciones significativas: Se entenderá por desviación significativa en el periodo de facturación correspondiente, los aumentos o reducciones en los consumos que comparados con los promedios de los últimos tres periodos, si la facturación es bimestral, o de los últimos seis (6) periodos si la facturación es mensual, sean mayores al 35% para usuarios con un promedio de consumo mayor o igual a 40 m³ y 65% para usuarios con un promedio de consumo menor a 40 m³. En los casos de inmuebles en los que no existan consumos históricos, se seguirá lo establecido en el artículo 1.3.20.6 de la Resolución CRA 151 de 2001. Mientras se establece la causa de desviación del consumo, la persona prestadora determinará el consumo de la forma establecida en los artículos 149 y 146 de la Ley 142 de 1994.
4. Factura de servicios públicos: Es la cuenta que la entidad prestadora de servicios públicos entrega o remite al usuario o suscriptor, por causa del consumo y demás servicios inherentes al desarrollo de un contrato de prestación de servicios públicos. De conformidad con lo establecido en el artículo 130 de la Ley 142 de 1994, y el artículo 2.3.1.1.1 del decreto 1077 de 2015, la factura expedida por la empresa y debidamente firmada por el representante legal de la entidad prestará mérito ejecutivo, de acuerdo con las normas del Derecho Civil y Comercial.

Carrera 9 No. 3-03 Barrio/Divino Niño. Código Postal 992001
E-Mail: empresasigloxxi.eice@gmail.com Cel. 320 865 06 52
La Primavera - Vichada

Fuente: visita de inspección del 25 al 28 de abril de 2023.

Durante la elaboración de este informe la empresa realizó la actualización del CCU con fecha 3 de mayo de 2023.

Por otra parte, existe una inconsistencia en la fecha de expedición entre el documento aportado en visita (28 de agosto de 2019) el cual se encuentran aplicando y, la información reportada en el SUI (26 de junio de 2019).

Imagen 12. CCU servicio de acueducto reporte SUI



Contrato de condiciones uniformes servicio de acueducto													
Clasificación Hasta 2500 suscriptores													
Departamento VICHADA													
Empresa EMPRESA SIGLO XXI EICE ESP													
Departamento ▲▼	Empresa ▲▼	Consecutivo	ID Empresa	Fecha última Actualización RUPS	Servicio	Clasificación	Número de Contrato	Fecha de Expedición	Fecha de Actualización	Concepto de Legalidad	Número de Acto de Legalidad	Fecha de Acto de Legalidad	Ver contrato
VICHADA	EMPRESA SIGLO XXI EICE ESP	1	2170	2023-05-03	Acueducto	Hasta 2500 suscriptores	1	2019-06-26	ND	SI	1	2019-08-01	

Fuente: reporte de información SUI⁵ consultado en julio de 2023.

Es importante indicar que el CCU entregado durante la visita se encuentra parcialmente ajustado con lo dispuesto en la Resolución CRA 873 de 2019 (no se evidencia anexo técnico), asimismo, cuenta con concepto de legalidad de la CRA con radicado No. 20190120141921 del 26 de diciembre de 2019.

Por otra parte, el CCU no se encuentra publicado en las instalaciones de la oficina de PQR, sin embargo, el prestador indicó que está disponible para consulta si algún usuario lo solicita (existe folleto).

El folleto no contiene anexo técnico, por lo cual no es posible para los usuarios verificar las condiciones de operación.

En la página web del prestador <http://www.empresasigloxxi.gov.co/> se encuentra publicado el CCU (sin anexo técnico) y las tarifas.

⁵ http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=acu_adm_074

Imagen 13. Publicación CCU en la página web



Fuente: página web consultada en mayo de 2023.

Al respecto, se evidenció que EMPRESA SIGLO XXI EICE E.S.P. no ha dado socializado ampliamente el CCU, por lo cual está cumpliendo parcialmente lo establecido en el artículo 131 de la Ley 142 de 1994 respecto al deber de informar sobre las condiciones uniformes, el cual versa:

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

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

5.4.2 Suscriptores

La EMPRESA SIGLO XXI EICE E.S.P. entregó archivo en formato Excel con la información de los suscriptores con corte a marzo de 2023:

Tabla 24. Suscriptores servicio de acueducto con corte a diciembre de 2022 y marzo 2023

ESTRATO	Diciembre de 2022		Marzo de 2023	
	ACUEDUCTO	%	ACUEDUCTO	%
1	1605	80,9%	1620	80,8%
2	243	12,2%	248	12,4%
3	5	0,3%	6	0,3%
Comercial	80	4,0%	80	4,0%
Oficial	51	2,6%	52	2,6%
Total	1984	100%	2006	100%

Fuente: visita de inspección del 25 al 28 de abril de 2023.

El prestador a marzo de 2023 contaba con un total de 2006 suscriptores para el servicio público de acueducto, lo cual representó un aumento del 1% frente a diciembre del año 2022, siendo el estrato

1 el de mayor participación de suscriptores, representando el 80,8%, seguido del estrato 2 con el 12,4%, uso comercial con el 4%, uso oficial con 2,6% y estrato 3 con 0,3%. Al contrastar la información suministrada en la visita de inspección con la reportada al SUI, se constató que la misma es consistente.

Es importante mencionar que la Resolución SSPD No. 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010 dispone que los prestadores del servicio público de acueducto deben reportar la información sobre los suscriptores atendidos.

Teniendo en cuenta lo anterior, se procedió a verificar la información reportada por la EMPRESA SIGLO XXI EICE E.S.P., encontrando que tiene pendiente por certificar al SUI el cargue masivo de facturación comercial acueducto del mes de abril de 2023.

Asimismo, en la visita se identificó que el prestador se encuentra cargando información de facturación comercial de acueducto en el formato que no corresponde (6080 - facturación comercial acueducto para grandes prestadores), ya que lo correcto es reportarla en el formato 1057 (facturación comercial acueducto para pequeños prestadores), evidenciando mal reporte en el SUI.

5.4.3 Micromedición

La EMPRESA SIGLO XXI EICE E.S.P. manifestó durante la visita que las acometidas son de ½ pulgada, de la misma forma, suministró el detalle de suscriptores con y sin micromedidor al mes de marzo del 2023, la información se detalla a continuación:

Tabla 25. Suscriptores con y sin medidor corte marzo de 2023

TOTAL SUSCRIPTORES	CON MEDIDOR	SIN MEDIDOR
2006	2006	0

Fuente: visita de inspección del 25 al 28 de abril de 2023.

Durante la visita, el prestador también entregó información relacionada con las estadísticas mensuales por uso y estrato de medidores instalados, funcionando y dañados con corte al 31 de marzo de 2023, la cual se evidencia en la siguiente tabla:

Tabla 26. Micromedición efectiva con corte a marzo de 2023

ESTRATO / USO	No. TOTAL SUSCRIPTORES	No. MEDIDORES BUENOS	No. MEDIDORES DAÑADOS	ÍNDICE DE MICROMEDICION EFECTIVA
Estrato 1	1620	1473	147	90,9%
Estrato 2	248	242	6	97,6%
Estrato 3	6	6	0	100,0%
Comercial	80	78	2	97,5%
Oficial	52	48	4	92,3%
Total	2006	1847	159	

Fuente: visita de inspección del 25 al 28 de abril de 2023.

Es importante indicar que, el artículo 146 de la Ley 142 de 1994, *medición del consumo, y el precio en el contrato*, establece:

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

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

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

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

Acorde con la información suministrada en la visita de inspección, actualmente el prestador cuenta con un 100% del total de los usuarios con micromedición nominal y, una micromedición efectiva del 95,66%.

5.4.4 Requisitos de la factura

Durante la visita, el prestador entregó copia de las siguientes facturas:

Tabla 27. Facturas vigencias 2021 a 2023

FACTURAS	ESTRATO 1	ESTRATO 2	ESTRATO 3	COMERCIAL	OFICIAL	TOTAL
2021	12	12	12	12	12	70
2022	12	12	12	12	12	70
2023	3	3	3	3	3	15

Fuente: visita de inspección del 25 al 28 de abril de 2023.

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

Imagen 14. Factura del servicio de acueducto

EMPRESA INDUSTRIAL Y COMERCIAL DEL ESTADO SIGLO XXI EICE ESP
"Trabajamos por un mejor servicio"
La Primavera - Vichada

EMPRESA SIGLO XXI - EICE E.S.P. - NIT.842.000.030-6
Carrera 9 No. 3-03 Barrio Divino Niño - La Primavera (Vichada)
Móvil: 1: 320 865 0652

Superservicios
Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios

FACTURA No. [Redacted]

DATOS DEL USUARIO
Nombre: [Redacted] Cat.: 2
Dirección: [Redacted] Estrato: Bajo

Liquidación Servicio Acueducto
Medidor: 000503, Grupo: [Redacted], VALOR (m3): 2,074
LECTURA ACTUAL: 3,250, LECTURA ANTERIOR: 3,242, DIFERENCIA: 8, FACTOR: 8, PROMEDIO: 8

Liquidación Servicio Energía
Medidor: 8332138, VALOR (Kwh): 1,281
LECTURA ACTUAL: 24,583, LECTURA ANTERIOR: 24,801, DIFERENCIA: 82, FACTOR: 79, PROMEDIO: 82

COMPONENTES TARIFARIOS
C.M.A. 13.317,81, C.M.O. 2.074,57, C.M.T. [Redacted]

Liquidación Servicio Aseo
Valor Aseo: 18.952,11, Subsidio/Contribución: -7.580,84
C.F.T. 2.889,29, C.V.N.A. 11.131,13, C.V.A. 426.411,08

Liquidación Impuesto Alumbrado Público
Acuerdo Municipal No.020 de 2018: Estatuto tributario del Municipio de La Primavera - Vichada
Base gravable: \$ 105.069,88, Tarifa impuesto de AP: % 2,00, Impuesto municipal AP: \$ 2.101,40

DETALLE DE SU CUENTA
Energía: 32.987,93, Alumbrado: 2.101,40, Aseo: 11.371,27, Acueducto: 17.949,82, Deuda anterior: 0,00, Recargos por mora: 0,00, Ajustes y Otros Alumbrado público: 2.101,40, Otros conceptos: -89,22

PAGUESE HASTA FECHA DE CORTE TOTAL A PAGAR
Ult Pago: 13/02/2023, Vi Pagado: 59.000,00, Pague hasta: Mar 21/2023, Fecha de corte: Mar 22/2023, Total a pagar: 63.700

PAGUESE HASTA FECHA DE CORTE TOTAL A PAGAR
Pague hasta: Mar 21/2023, Fecha de corte: Mar 22/2023, Total a pagar: 63.700

Par: Ene 27 - Feb 26, Fecha: 28/02/2023

Fuente: visita de inspección del 25 al 28 de abril de 2023.

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

Tabla 28. Contenido mínimo de las facturas. Cláusula 15 CCU

REQUISITOS	¿CUMPLE?
El nombre de la persona prestadora y su NIT.	Sí
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.	Sí
La dirección a la que se envía la factura o cuenta de cobro.	Sí
El estrato socioeconómico, cuando el inmueble es residencial, y la clase de uso de los servicios.	Sí
El período de facturación de los servicios y la fecha de expedición de la factura.	Sí

REQUISITOS	¿CUMPLE?
El cargo por consumo, el cargo fijo y los otros cobros autorizados por la legislación vigente.	Sí
El valor de las devoluciones por cobros no autorizados o por errores en la facturación o estratificación, así como de los intereses correspondientes.	N/A
Los sitios y modalidades donde se pueden realizar los pagos.	No
Los cargos por concepto de corte, suspensión, reconexión y reinstalación cuando a ello hubiere lugar, a cargo del suscriptor y/o usuario.	Sí
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.	Sí
La comparación entre el valor de la factura por consumo y el volumen de los consumos, con los que se cobraron los tres períodos inmediatamente anteriores, si la facturación es bimestral, y seis periodos inmediatamente anteriores, si la facturación es mensual.	No valor de la factura por consumo
El valor y factor de los subsidios o de las contribuciones de solidaridad, de los suscriptores y/o usuarios.	No factor
El valor y fechas de pago oportuno, así como de suspensión del servicio.	Sí
Los valores unitarios y totales cobrados al suscriptor y/o usuario por concepto de las tasas ambientales para acueducto.	No

Fuente: cláusula 15 CCU. Requisitos mínimos de la factura

De lo anterior se tiene que el prestador se encuentra incumpliendo con el contenido mínimo de la factura conforme lo establecido en su CCU, debido a que, de los 14 requisitos, actualmente no cumple con 4 de estos. Las previsiones contenidas en el artículo 148 de la Ley 142 de 1994 referente a los requisitos mínimos que debe contener la factura de servicios públicos, son de imperioso cumplimiento por parte de todos los prestadores de servicios.

Finalmente, se procedió a verificar en el SUI el estado de reporte de los cargues de factura PDF, encontrando que la totalidad de los mismos se encuentran certificados para el año 2022 y los meses de enero a marzo de 2023.

5.4.4.1 Rangos de consumo

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

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

Ya que el prestador se encuentra prestando en una altura promedio de 100 metros sobre el nivel del mar⁶ le corresponde aplicar los consumos establecidos para municipios cálidos, los cuales se encuentran consagrados en el numeral 3 del artículo 3 de la Resolución CRA 750 de 2016, así:

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

Así las cosas, se procedió a verificar las facturas emitidas por el prestador, encontrando que a la fecha tiene establecido el rango de consumo básico entre 0 y 16 m³, el consumo complementario de 17 a 32 m³ y, por último, el suntuario de 32 m³ en adelante, lo anterior, se encuentra acorde con lo establecido en la Resolución 750 de 2016.

5.4.5 Facturación y Recaudo

Durante la visita de inspección se le solicitó a la EMPRESA SIGLO XXI EICE E.S.P. información relacionada frente a la facturación y recaudo para las vigencias 2021 y 2022 y los meses de enero a marzo del año 2023, esta fue entregada y se relaciona a continuación:

Tabla 29. Facturación y recaudo servicio de acueducto vigencias 2021 a 2023

ESTRATO / USO	2021		2022		Enero a marzo de 2023	
	FACTURADO	RECAUDADO	FACTURADO	RECAUDADO	FACTURADO	RECAUDADO
Estrato 1	\$536.247.367	\$693.922.165	\$636.010.630	\$ 700.948.665	\$191.089.164	\$ 119.532.529
Estrato 2	\$102.822.772		\$90.605.712			
Estrato 3	\$1.084.486		\$896.831			
Comercial	\$22.050.487		\$28.043.192			
Oficial	\$16.166.647		\$32.724.719			
Total	\$678.371.759	\$693.922.165	\$788.281.084	\$ 700.948.665	\$237.125.239	\$ 119.532.529

Fuente: elaboración propia a partir de información suministrada por parte de la EMPRESA SIGLO XXI EICE E.S.P. en la visita de inspección del 25 al 28 de abril de 2023

La información de recaudo suministrada por el prestador para los años 2021, 2022 y los meses de enero y marzo de 2022 no se encuentra por estrato/uso.

Teniendo en cuenta la información obtenida, se evidencia una caída en el nivel de recaudo, pasando de 102% (año 2021) a 89% en el año 2022. Para los meses de enero a marzo de 2023 corresponde al 50%, faltando por incluir el recaudo por concepto de subsidios.

⁶ Consulta municipio de Inírida en <https://geoportal.igac.gov.co/contenido/consulta-catastral>

Finalmente, se procedió a verificar en el SUI el estado de reporte de los cargues de factura y facturación del servicio de acueducto, encontrando que faltan por cargar los meses de julio del 2019 y abril del 2023.

5.4.6 Subsidios y contribuciones

La EMPRESA SIGLO XXI EICE E.S.P. entregó el último Acuerdo 014 del 29 de noviembre de 2021 aprobado por el Concejo Municipal de La Primavera, Vichada, en el cual se definió los porcentajes de subsidios y se establecieron los aportes solidarios para el servicio público de acueducto, así:

Tabla 30. Factores de subsidios y contribuciones

SUBSIDIOS			
ESTRATO / SERVICIO	ACUEDUCTO		ASEO
	CARGO FIJO	CONSUMO BASICO	
Estrato 1	70%	70%	70%
Estrato 2	40%	40%	40%
Estrato 3	5%	5%	5%

CONTRIBUCIONES			
ESTRATO / SERVICIO	ACUEDUCTO		ASEO
	CARGO FIJO	CONSUMO BASICO	
Estrato 5	50%	50%	50%
Estrato 6	60%	60%	60%
Comercial	50%	50%	50%
Industrial	30%	30%	30%

Fuente: Acuerdo 014 de 2021.

A continuación, se presenta la revisión hecha frente al adecuado otorgamiento de subsidios, para ello se tomó una muestra aleatoria de las facturas, así:

Tabla 31. Revisión factores de subsidios y contribuciones facturas del prestador 2021 a 2023

AÑO	MES	N°. FACTURA	ESTRATO / USO	SUBSIDIO O APOORTE APLICADO ACUEDUCTO	
				CARGO FIJO	CONSUMO
2021	Marzo	FV-00142555	Estrato 1	70%	70%
	Marzo	FV-00142635	Estrato 3	5%	5%
	Marzo	FV-00142988	Comercial	50%	50%
	Julio	FV-00150183	Estrato 2	40%	40%
	Julio	FV-00150405	Oficial	0%	0%
	Octubre	FV-00155911	Estrato 1	70%	70%
	Octubre	FV-00156534	Estrato 3	5%	5%
	Octubre	FV-00156146	Oficial	0%	0%

AÑO	MES	N°. FACTURA	ESTRATO / USO	SUBSIDIO O APORTE APLICADO ACUEDUCTO	
				CARGO FIJO	CONSUMO
2022	Diciembre	FV-00159831	Estrato 2	40%	40%
	Diciembre	FV-00159912	Comercial	50%	50%
	Febrero	FV-00161784	Estrato 2	40%	40%
	Febrero	FV-00162208	Estrato 3	5%	5%
	Abril	FV-00170580	Estrato 1	70%	70%
	Abril	FV-00170193	Oficial	0%	0%
	Abril	FV-00169504	Comercial	50%	50%
	Octubre	647439	Estrato 3	5%	5%
	Octubre	647326	Comercial	50%	50%
	Octubre	647362	Oficial	0%	0%
	Noviembre	649340	Estrato 1	70%	70%
	Noviembre	649333	Estrato 2	40%	40%
2023	Enero	656253	Estrato 2	40%	40%
	Enero	656538	Comercial	50%	50%
	Enero	656651	Estrato 3	5%	5%
	Marzo	663310	Estrato 1	70%	70%
	Marzo	663624	Oficial	50%	50%
	Marzo	663303	Estrato 2	40%	40%

Fuente: elaboración propia a partir de las facturas entregadas por parte de la EMPRESA SIGLO XXI EICE E.S.P. en la visita de inspección del 25 al 28 de abril de 2023.

De lo anterior se evidenció que el prestador ha dado cumplimiento a los porcentajes de subsidios y contribuciones fijados para los usuarios del servicio público de acueducto (cargo fijo y consumo) de los estratos 1, 2, 3 y de los usos comercial y oficial durante el periodo de enero de 2021 a marzo de 2023.

5.4.6.1 Balance de subsidios y contribuciones

El prestador entregó la información de recursos girados por el municipio, la relación de la vigencia 2022 y los meses de enero a marzo de 2023 es la siguiente:

Tabla 32. Relación de recursos girados por el municipio 2022 y 2023

AÑO	MES	RELACIÓN DE RECURSOS GIRADOS			
		ACUEDUCTO RURAL	ACUEDUCTO URBANO	VALOR SUBSIDIO	VALOR PAGADO ALCALDÍA
2022	Enero	\$5.787.300	\$27.383.300	\$33.170.600	\$33.170.600
	Febrero	\$5.873.200	\$27.526.600	\$33.399.800	\$33.399.800
	Marzo	\$5.883.400	\$27.983.800	\$33.867.200	\$33.867.200
	Abril	\$5.873.700	\$27.846.300	\$33.720.000	\$33.720.000
	Mayo	\$5.299.300	\$27.791.300	\$33.090.600	\$33.090.600

RELACIÓN DE RECURSOS GIRADOS					
AÑO	MES	ACUEDUCTO RURAL	ACUEDUCTO URBANO	VALOR SUBSIDIO	VALOR PAGADO ALCALDÍA
	Junio	\$5.083.700	\$27.422.300	\$32.506.000	\$32.506.000
	Julio	\$5.083.700	\$27.385.500	\$32.469.200	\$32.469.200
	Agosto	\$5.222.000	\$27.656.500	\$32.878.500	\$32.878.500
	Septiembre	\$5.356.700	\$27.931.300	\$33.288.000	\$33.288.000
	Octubre	\$5.447.400	\$27.808.000	\$33.255.400	\$33.255.400
	Noviembre	\$5.479.900	\$28.088.600	\$33.568.500	\$33.568.500
	Diciembre	45.298.000	\$28.150.200	\$33.448.200	
TOTAL		\$65.688.300	\$332.973.700	\$398.662.000	\$365.213.800
2023	Enero	\$4.571.700	\$35.257.300	439.829.000	\$39.829.000
	Febrero	\$4.800.300	\$37.081.700	\$41.882.000	
	Marzo	\$4.634.700	\$36.198.000	\$40.832.700	
TOTAL		\$14.006.700	\$108.537.000	\$122.543.700	\$39.829.000

Fuente: visita de inspección del 25 al 28 de abril de 2023.

Al momento de realizar la visita de inspección, el municipio de La Primavera adeudaba los meses de diciembre de 2022 y febrero y marzo de 2023 cuyo valor asciende a la suma de \$116.162.900.

La EMPRESA SIGLO XXI EICE E.S.P. informó que realiza la gestión de cobro mensualmente.

A continuación, se relaciona el modelo de cuenta de cobro que radicó el prestador a la alcaldía en el mes de marzo de 2023:

Imagen 15. Cuenta de cobro radicada por el prestador cobrando subsidios a la Alcaldía Municipal

EMPRESA INDUSTRIAL Y COMERCIAL DEL ESTADO
SIGLO XXI E.S.P.
"TRABAJAMOS POR UN MEJOR SERVICIO"
NIT. 842.000.030 - 6

La Primavera Vichada, 12 de Abril del 2023

Cuenta de cobro No. 007

EL MUNICIPIO DE LA PRIMAVERA-VICHADA
NIT: 800-103-308-8

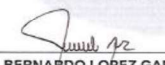
DEBE A:
LA EMPRESA SIGLO XXI E.I.C.E. ESP
NIT: 842-000-030-6

LA SUMA DE: **TREINTA Y SEIS MILLONES CIENTO NOVENTA Y OCHO MIL PESOS (\$36.198.000) MCTE.**

POR CONCEPTO DE: SUBSIDIOS A LOS USUARIOS DEL MUNICIPIO DE LA PRIMAVERA DEL AREA URBANA, CORRESPONDIENTE AL SERVICIO DE ACUEDUCTO PARA EL PERIODO DE MARZO DEL 2023 EN CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES DEL MUNICIPIO, SEGÚN CONVENIO INTERADMINISTRATIVO No. 028 DEL 2023, DE ACUERDO CON EL SIGUIENTE DETALLE DE LA FACTURACION:

RESUMEN DE LIQUIDACION - SUBSIDIOS CASCO URBANO								
VIGENCIA: MARZO 2023								
CONCEPTO	CONSUMO	USUARIOS	VALOR DE FACTURACION	SUBSIDIOS - CONTRIBUCION			ACUEDUCTO	
				SUBS. CARGO FIJO	SUBS. CONSUMO	CONTR. CARGO FIJO	CONTR. CONSUMO	DEUDA DEL MUNICIPIO
RESIDENCIAL								
Bajo - Bajo	17.450	1.391	54.726.320	12.967.555	20.837.502			33.805.157
Bajo	2.990	248	9.492.463	1.315.799	1.979.970			3.295.769
Medio - Bajo	31	6	144.217	3.995	1.763			5.759
COMERCIAL								
COMERCIAL	876	80	2.869.430			- 526.054	- 908.661	- 908.661
OFICIAL								
OFICIAL	526	33	1.091.223					
TOTAL	21.873	1.758	68.323.653	14.287.349	22.819.335	-526.054	-908.661	36.198.000

Por favor consignar a la cuenta corriente No. 485103001246 del Banco Agrario


BERNARDO LOPEZ GARAVIZ
GERENTE

Proyecto y elabora: Lizeth Guadalupe López
Profesional del área comercial - Siglo XXI EICE ESP

Carrera 9 No. 3-03 Barrio/Divino Niño, Código Postal 992001
E- Mail: empresasigloxxi.eice@gmail.com Cel. 320 865 06 52
La Primavera - Vichada

Fuente: visita de inspección del 25 al 28 de abril de 2023.

5.4.7 Atención de Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR)

La EMPRESA SIGLO XXI EICE E.S.P. hizo entrega del procedimiento *PR-GC-PQ-01 PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS*, el cual se encuentra vigente desde el mes de noviembre de 2022. La atención de las PQR se realiza mediante el aplicativo "Aire" y, en caso de no contar con el servicio de energía le hacen entrega al usuario de un formato impreso para que este sea diligenciado. Adicionalmente, los usuarios pueden realizar cualquier petición de manera presencial en la oficina ubicada en la Carrera 9 No. 3 – 03, con un horario de atención al público de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 12:00 p.m. y de 2:00 pm a 4:00 p.m. También desde la página web se pueden colocar PQR.

Por otra parte, el prestador suministró información en un archivo Excel de los años 2021, 2022 y los meses de enero, febrero y marzo del año 2023, donde se indica el número de radicado, la fecha de PQR, el tipo de reclamación, la causal, el NUID, la factura asociada, el tipo de respuesta, la fecha de la respuesta, el radicado de la respuesta y el estrato; a continuación, se detalla la cantidad mensual

de PQR interpuestos para las vigencias 2021, 2022 y los meses de enero, febrero y marzo del 2023 referentes al servicio público de acueducto:

Tabla 33. PQR servicio de acueducto vigencias 2021, 2022 y 2023

TIPO	TIPO RECLAMACIÓN	CAUSAL	2021	2022	2023	TOTAL GENERAL
Reclamación	Facturación	Inconformidad del aforo	3		1	4
		Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado	35	78	14	127
		Cobro por servicios no prestados	8	2		10
		Cobro múltiple y/o acumulado	1			1
		Inconformidad con el cambio o con el cobro del medidor	3			3
		Cobro de cargos relacionados con intereses de mora, refinanciación, cartera o acuerdos de pago	1			1
		Descuento por predio desocupado	1			1
		Incumplimiento o negación del acuerdo de suspensión del servicio	1			1
		Inconformidad por la normalización del servicio	1			1
	Total facturación		54	80	15	149
	Prestación	Interrupciones en la prestación del servicio	22			22
		Suspensión o corte del servicio sin previo aviso o sin causa aparente	4	1		5
		Estado de la infraestructura	4	1	1	6
Total prestación		30	2	1	33	
Total Reclamación			84	82	16	182
Queja	Facturación	Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado	1	5		6
		Descuento por predio desocupado	1			1
		Incumplimiento o negación del acuerdo de suspensión del servicio	2			2
	Total facturación		4	5		9
Prestación	Interrupciones en la prestación del servicio	80	124		204	

TIPO	TIPO RECLAMACIÓN	CAUSAL	2021	2022	2023	TOTAL GENERAL	
		Suspensión o corte del servicio sin previo aviso o sin causa aparente	8	5		13	
		Estado de la infraestructura	17	27		44	
		Fallas en la conexión del servicio	1	4		5	
		No conexión del servicio	1	3		4	
		Variaciones en las características del suministro o prestación del servicio.		2		2	
Total prestación			107	165		272	
Total Queja			111	170		281	
Denuncia	Prestación	Interrupciones en la prestación del servicio	27			27	
		Suspensión o corte del servicio sin previo aviso o sin causa aparente	4			4	
		Estado de la infraestructura	9			9	
	Total prestación			40			40
Total Denuncia			40			40	
Recurso de reposición	Facturación	Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado		4	1	5	
	Total facturación				4	1	5
	Prestación	Interrupciones en la prestación del servicio			3	16	19
		Suspensión o corte del servicio sin previo aviso o sin causa aparente			18	6	24
		Estado de la infraestructura			69	42	111
		Variaciones en las características del suministro o prestación del servicio				1	1
Total prestación				90	65	155	
Total Recurso de Reposición				94	66	160	
Total general			235	346	82	663	

Fuente: visita de inspección del 25 al 28 de abril de 2023

Como se puede observar en la tabla anterior, desde el 2021 la EMPRESA SIGLO XXI EICE E.S.P. ha recibido un total de 663 PQR, de los cuales 281 corresponden a quejas, 182 a reclamaciones, 160

a recursos de reposición y 40 a denuncias, las causales más representativas por tipo de trámite son las siguientes:

- Reclamación: inconformidad con la medición del consumo o producción facturado con 127 trámites.
- Queja: interrupciones en la prestación del servicio con 204 trámites.
- Denuncia: interrupciones en la prestación del servicio con 27 trámites.
- Recurso de reposición: estado de la infraestructura con 111 trámites.

Las anteriores causales representan el 71% de las PQR.

Adicionalmente, se procedió a realizar las verificaciones correspondientes, encontrando que existe una diferencia entre la información suministrada en visita (663 PQR) y lo reportado al SUI (690 PQR) para la vigencia 2021, entre las inconsistencias encontradas se destacan las siguientes:

Tabla 34. Inconsistencias detectadas PQR servicio de acueducto del año 2021

AÑO	MES	DETALLE DE LAS INCONSISTENCIAS
2021	Enero	En la información suministrada en visita para el mes de enero de 2021 únicamente se relacionan 6 PQR como queja (radicados 572, 576, 581, 582, 584 y 587), cifra que difiere a lo reportado al SUI, en el cual el prestador relacionó 16 PQR (todas quejas), en donde las 6 indicadas en visita no se encuentran reportadas.
	Febrero	En la información suministrada en visita para el mes de febrero de 2021 únicamente se relacionan 3 PQR como reclamación (radicados 11, 12 y 13), cifra que difiere a lo reportado al SUI, en el cual el prestador relacionó 22 PQR (4 reclamaciones y 18 quejas), en donde las 3 indicadas en visita se indica son quejas.
	Mayo	En el mes de mayo de 2021 se reportó 2 veces la PQR con el radicado 84, inconsistencia que se detectó en el SUI y en la información suministrada en visita.
	Julio, agosto y septiembre	En la información suministrada en visita se indica para los meses julio, agosto, septiembre de 2021 reclamaciones y denuncias (Código de reporte al SUI 1 y 3 respectivamente), pero al verificar lo reportado, todas las denuncias las reportaron como queja.
	Diciembre	En el mes de diciembre de 2021 no se encuentran reportados al SUI los radicados 230 y 237.

Fuente: visita de inspección del 25 al 28 de abril de 2023

La EMPRESA SIGLO XXI EICE E.S.P cuenta con un formato prediseñado para la atención de usuarios frente a PQR, cuando el software falla o no hay electricidad, los usuarios se acercan a la oficina, exponen su queja, la cual es diligenciada en el formato y posteriormente un funcionario adelanta el trámite pertinente.

Imagen 16. Formato para interponer PQR



EMPRESA INDUSTRIAL Y COMERCIAL DEL ESTADO
SIGLO XXI E.S.P.
 "TRABAJAMOS POR UN MEJOR SERVICIO"
 NIT. 842.000.030 - 6

CODIGO DEL USUARIO	USO	FECHA PQR	FECHA VISITA:
NOMBRE DEL USUARIO		SECTOR	RUTA:
CELULAR No		DIRECCION:	
INFORMACION TECNICA:			
LECTURA ACTUAL	LECTURA ANTERIOR	CONSUMO	PROMEDIO:
CONDICIONES GENERALES	MEDIDOR No	INSTALACION INTERNA	
CAMBIO DE MEDIDOR	CAJILLA	INSTALACION EXTERNA	
RESULTADO VISITA			
FUGA INTERNA:	FUGA EXTERNA	INSTALACION MEDIDOR	
INCONFORMIDAD CONSUMO	REPROGRAMAR VISITA		
OBSERVACIONES:			
DESCRIPCION DEL TRABAJO:			
NOMBRE DEL SOLICITANTE	CEDULA No	FIRMA	
OPERARIO	FIRMA		

Carrera 9 No. 3-05 Barrio Divino Niño, Código Postal 952001
 E-Mail: empresadigloxxi.eice@gmail.com Cel. 320 865 06 82
 La Primavera - Vichada

Fuente: visita de inspección del SSPD del 25 al 28 de abril de 2023.

Por otro lado, el prestador entregó soportes de las visitas preventivas que se adelantarán con el propósito de disminuir las reclamaciones de los usuarios.

Revisión de expedientes PQR: La EMPRESA SIGLO XXI EICE E.S.P. entregó copia de 15 expedientes PQR de las vigencias 2021, 2022 y 2023, con el propósito de verificar la respuesta y el trámite realizado para cada una.

Por lo anterior, se procedió a verificar los expedientes de PQR entregados por el prestador durante la visita, encontrando que, de los 15 entregados y revisados todos cuentan con número de radicación, no obstante, en los siguientes casos no se evidencia soporte de la comunicación y/o notificación de la decisión del prestador:

- Radicado PQR 25 de 2021: no se evidencia soporte de la respuesta dada por el prestador y su respectiva notificación.
- Radicado PQR 80 de 2021: no se evidencia soporte de la respuesta dada por el prestador y su respectiva notificación.
- Radicado PQR 537 de 2021: se evidencia soporte de la respuesta dada por el prestador, pero no del soporte de la notificación de la misma.
- Radicado PQR 546 de 2021: se evidencia soporte de la respuesta dada por el prestador, pero no del soporte de la notificación de la misma.
- Radicado PQR 81 de 2022: se evidencia soporte de la respuesta dada por el prestador, pero no del soporte de la notificación de la misma.
- Radicado PQR 84 de 2022: se evidencia soporte de la respuesta dada por el prestador, pero no del soporte de la notificación de la misma.

- Radicado PQR 147 de 2022: se evidencia soporte de la respuesta dada por el prestador, pero no del soporte de la notificación de la misma.
- Radicado PQR 148 de 2022: se evidencia soporte de la respuesta dada por el prestador, pero no del soporte de la notificación de la misma.
- Radicado PQR 203 de 2022: no se evidencia soporte de la respuesta dada por el prestador y su respectiva notificación.
- Radicado PQR 289 de 2023: se evidencia soporte de la respuesta dada por el prestador, pero no del soporte de la notificación de la misma.
- Radicado PQR 304 de 2023: no se evidencia soporte de la respuesta dada por el prestador y su respectiva notificación.
- Radicado PQR 309 de 2023: se evidencia soporte de la respuesta dada por el prestador, pero no del soporte de la notificación de la misma.
- Radicado PQR 321 de 2023: se evidencia soporte de la respuesta dada por el prestador, pero no del soporte de la notificación de la misma.

Durante la revisión se observa la PQR en algunas ocasiones junto con la factura del servicio y las acciones realizadas por parte del prestador.

Es importante indicar que la notificación se realiza de manera verbal y por ende no queda soporte de lo sucedido.

Teniendo en cuenta lo anterior, se puede concluir que el prestador presuntamente dio trámite a cada uno de los PQR, pero no se adjuntan en los expedientes las respuestas dadas por el prestador.

5.4.8 Estratificación Socioeconómica

El prestador no aplica la estratificación socioeconómica del municipio, ya que manifestó que actualmente se encuentra en proceso de contratación por parte del ente territorial el estudio para su posterior adopción, por el momento, cuando se presenta una nueva solicitud de servicio, la EMPRESA SIGLO XXI EICE E.S.P. solicita a la oficina de planeación que le indique en que uso y estrato se debe clasificar el predio.

5.5 Aspectos Tarifarios

5.5.1 Área de Prestación del Servicio (APS)

De conformidad con el RUPS, la EMPRESA SIGLO XXI EICE E.S.P. presta el servicio público de acueducto en el municipio de La Primavera, departamento de Vichada, es decir, cuenta con una sola APS.

5.5.2 Metodología tarifaria por aplicar

Teniendo en cuenta que el número de suscriptores del servicio público de acueducto atendidos por la EMPRESA SIGLO XXI EICE E.S.P. y soportados en los archivos entregados en la visita de inspección a diciembre de 2021 fue de 1814, le corresponde dar aplicación a la metodología tarifaria contenida en el capítulo 4, subtítulo 1, título 1, parte 1, libro 2, de la Resolución CRA 943 de 2021, es decir, al *Cálculo de los Costos Económicos de Referencia para las Personas Prestadoras del Segundo Segmento*.

5.5.3 Estado Reporte SURICATA

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

Imagen 17. Estado reporte SURICATA

Resultados				
Nombre Empresa	Tipo	Estado del estudio tarifario	Vigente	Fecha de certificación ESP
EMPRESA SIGLO XXI EICE ESP	Inicial	Certificado	SI	27/02/2023

Fuente: SURICATA 2023

Por otro lado, una vez consultado el estado de reporte comercial en SUI, se evidenció que el prestador a la fecha tiene pendiente la certificación del formato *Costos de referencia y tarifas aplicadas* en el SUI para el servicio público de acueducto, para los años 2020, 2021, 2022 y los meses de enero a junio de 2023.

5.5.4 Aplicación e información de las variaciones tarifarias

Sobre el particular se tiene que el prestador presentó ante esta SSPD las nuevas tarifas mediante radicado SSPD No. 20225294761402 de 23 de noviembre de 2022 y, en el mismo se anexa la comunicación dirigida a la CRA con fecha de 22 de noviembre de 2022, a través de las cuales la empresa informó que adelantó el proceso de aplicación de la metodología tarifaria vigente para pequeños prestadores y como soportes remitió el Acuerdo No. 026 de 30 de septiembre de 2022⁷ y el soporte de la publicación efectuada en el periódico El Morichal en octubre del 2022.

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

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

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

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

Artículo 1.8.6.2. Información a los usuarios. La persona prestadora deberá comunicar a los usuarios las nuevas tarifas y realizar una audiencia con los vocales de los Comités de

⁷ “Por medio del cual se aprueban las tarifas para el servicio público domiciliario de acueducto que presta la EMPRESA SIGLO XXI EICE E.S.P., de acuerdo con lo dispuesto en las Resoluciones CRA 825 de 2017, CRA 844 de 2018, compiladas en la Resolución CRA 943 de 2021”

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

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

1. *Comunicar a los usuarios, y*

2. *Enviar a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y a la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico, la información correspondiente de que trata el artículo 1.8.6.1. de esta resolución.*

(...)" (Negrita y cursiva fuera de texto original)

En primer lugar, y teniendo como fecha de referencia el 30 de septiembre de 2022, en la cual se expidió el Acuerdo No. 026 de 2022, las nuevas tarifas debieron ser informadas a esta SSPD y a la CRA como máximo el 20 de octubre de 2022. Sin embargo, los radicados mediante los cuales fue allegado dicho Acuerdo son del 23 de noviembre de 2022 dirigido a esta Entidad y a la CRA con fecha del 22 de noviembre de 2022, por lo tanto, **el artículo 1.8.6.1 de la Resolución CRA 943 de 2021 se cumplió de manera extemporánea.**

En segundo lugar, y en cuanto a la comunicación a los usuarios sobre las nuevas tarifas, la EMPRESA SIGLO XXI EICE E.S.P. remitió constancia de la publicación en el periódico El Morichal realizada en octubre de 2022 y el plazo máximo para efectuar dicha comunicación a los usuarios venció el 15 de octubre de 2022. Por su parte, en el radicado recibido por esta SSPD no se evidenció el soporte de la audiencia con los vocales de los Comités de Desarrollo y Control Social, y durante la visita de inspección realizada tampoco fue suministrada esta información. Por consiguiente, **se dio cumplimiento parcial al artículo 1.8.6.2 de la Resolución CRA 943 de 2021.**

Finalmente, y teniendo en cuenta que el último evento fue la comunicación a la SSPD el 15 de diciembre de 2022, **la Empresa debió aplicar las tarifas derivadas de la aplicación del capítulo 4, subtítulo 1, título 1, parte 1, libro 2, de la Resolución CRA 943 de 2021, después del 23 de noviembre de 2022.** Así las cosas, se evidenció que, el prestador inició la aplicación de las nuevas tarifas en enero de 2023, lo cual se corroboró con las facturas suministradas en la visita de inspección llevada a cabo durante los días del 25 al 28 de abril de 2023, por lo tanto, **se dio cumplimiento al artículo 1.8.6.3 de la resolución ibídem.**

5.5.5 Tarifas aprobadas y aplicadas

De conformidad con el Acuerdo No. 026 de 30 de septiembre de 2022: "Por medio del cual se aprueban las tarifas para el servicio público domiciliario de acueducto que presta la EMPRESA SIGLO XXI EICE E.S.P., de acuerdo con lo dispuesto en las Resoluciones CRA 825 de 2017, CRA 844 de 2018, compiladas en la Resolución CRA 943 de 2021", suministrado por el prestador en el desarrollo de la visita de inspección llevada a cabo del 25 al 28 de abril de 2023 y, teniendo en cuenta lo indicado en el artículo 1°, se estableció lo siguiente:

"Aprobar para la EMPRESA SIGLO XXI EICE E.S.P., el estudio de costos y tarifas conforme a la metodología de costos establecida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento

Básico en la Resolución CRA 825 de 2017, modificada por la Resolución CRA 844 de 2018 y compilada por la Resolución CRA 943 de 2021, concordante con la Ley 142 de 1994 (...) (Cursiva fuera de texto original)

De acuerdo con las facturas entregadas por parte de la EMPRESA SIGLO XXI EICE E.S.P. en el desarrollo de la visita, se evidenció que en enero de 2023 se implementaron las tarifas derivadas del estudio de costos elaborado por el prestador en septiembre de 2022 y aprobado el 30 de septiembre de 2022 mediante Acuerdo No. 026 de 2022. A continuación, se presentan las tarifas aprobadas en el estudio de costos:

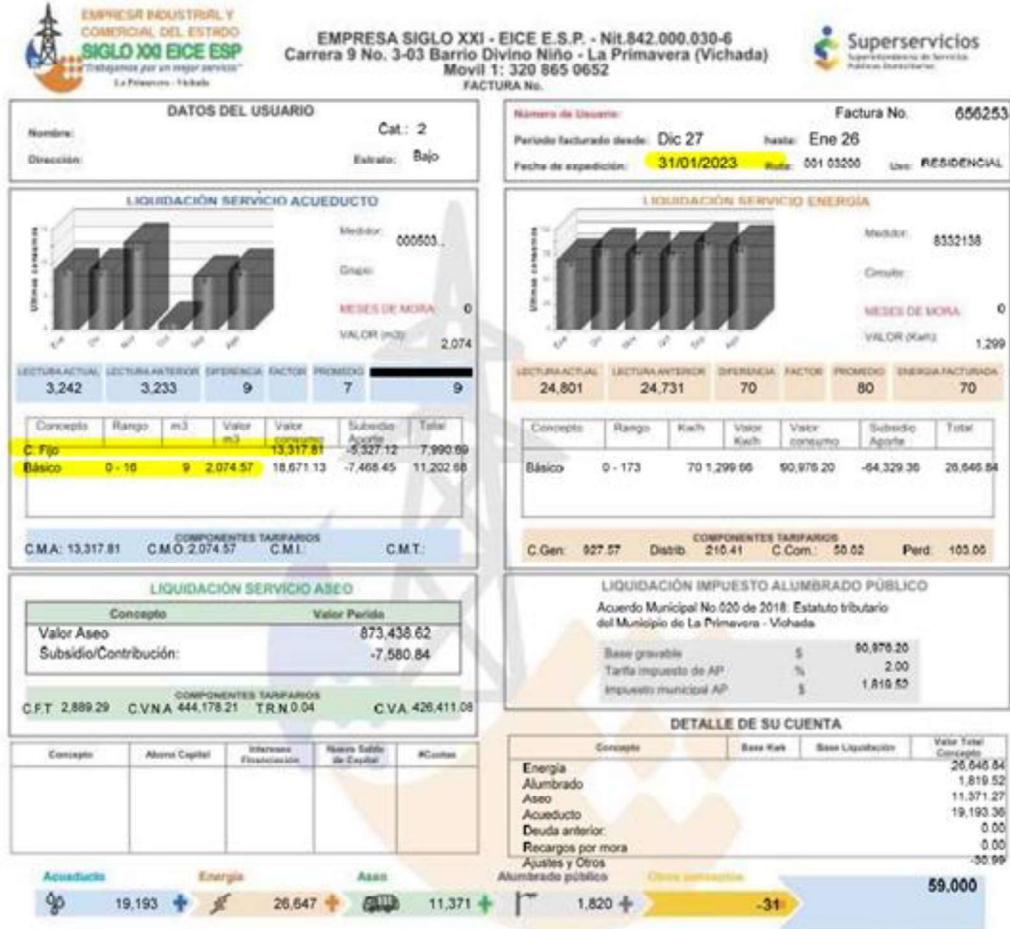
Imagen 18. Tarifas aprobadas en el estudio de costos 2022

Ítem	Acueducto	Unidades
CMA	\$13.317,81	\$Ago 22/suscriptor/mes
CMO	\$2.074,57	\$Ago 22/m3
CMO G	\$1.648,09	\$Ago 22/m3
CMO P	\$426,48	\$Ago 22/m3
CMI	\$0,00	\$Ago 22/m3
CMT	\$0,00	\$/m3
Ítem	Acueducto	Unidades
C. Fijo	\$13.317,81	\$ Ago 22/suscriptor/mes
C. Variable	\$2.074,57	\$ Ago 22/m3

Fuente: radicado SSPD No. 20225294761402 de 23 de noviembre de 2022.

Así las cosas, al verificar las facturas de enero de 2023, periodo en el cual se inició la aplicación del nuevo estudio tarifario elaborado bajo la metodología tarifaria del capítulo 4, subtítulo 1, título 1, parte 1, libro 2, de la Resolución CRA 943 de 2021, se registra un cargo fijo y cargo por consumo para acueducto que coincide con el calculado en el estudio, como se muestra en la siguiente imagen:

Imagen 19. Factura de enero 2023 expedida por la EMPRESA SIGLO XXI EICE E.S.P



Fuente: visita de inspección del 25 al 28 de abril de 2023.

Por otra parte, teniendo en cuenta que el prestador inició operaciones el 1 agosto de 2019, mediante Resolución 005 de 2020 indicó que, al no contar con un estudio de costos a la entrada en operación, adoptó las tarifas cobradas a los usuarios en el mes inmediatamente a la entrada en operación:

Imagen 20. Tarifas aprobadas a la entrada en operación del prestador aprobadas mediante Resolución 005 de 2020.

TARIFAS DE ACUEDUCTO 2020 MUNICIPIO (AREA URBANA)				
SECTORES USOS Y ESTRATOS	CARGO FIJO	CONSUMO BÁSICO	CONSUM. COMPLEMENTARIO	CONSUMO Suntuario
RESIDENCIAL:	(\$/Mes)	\$/M3	\$/M3	\$/M3
Estrato 1	\$ 11.427,34	\$ 1.435,15	\$ 1.435,15	\$ 1.722,18
Estrato 2	\$ 11.427,34	\$ 1.435,15	\$ 1.435,15	\$ 1.722,18
Estrato 3	\$ 11.427,34	\$ 1.435,15	\$ 1.435,15	\$ 1.722,18
Estrato 5	\$ 11.427,34	\$ 1.435,15	\$ 1.435,15	\$ 1.722,18
Estrato 6	\$ 11.427,34	\$ 1.435,15	\$ 1.435,15	\$ 1.722,18
COMERCIAL:	\$ 11.427,34	\$ 1.435,15	\$ 1.435,15	\$ 1.722,18
INDUSTRIAL:	\$ 11.427,34	\$ 1.435,15	\$ 1.435,15	\$ 1.722,18
GRAN PRODUCTOR	\$ 11.427,34	\$ 1.435,15	\$ 1.435,15	\$ 1.722,18
OFICIAL:	\$ 11.427,34	\$ 1.435,15	\$ 1.435,15	\$ 1.722,18

Fuente: radicado SSPD No. 20225294761402 de 23 de noviembre de 2022.

Se precisa que este análisis no configura un control tarifario en sentido estricto, el cual se hará como una actividad posterior por parte de esta SSPD respecto al estudio de costos y tarifas de 2022 entregado por el prestador y con base en el cual actualmente se está cobrando por el servicio público de acueducto.

5.6 Calidad y reporte de la información al SUI

5.6.1 Indicador Único Sectorial (IUS)

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

A continuación, se relaciona el resultado de nivel de riesgo de la EMPRESA SIGLO XXI EICE E.S.P, en el cual se evidencia que el prestador en la vigencia 2022 se encontró en un nivel de Riesgo Alto.

Tabla 35. Nivel de riesgo indicador IUS

ID	Nombre del prestador	Segmento	APS	CS.	EP.	EO.	GE.	SF.	GYT.	SA.	GT.	IUS	Nivel de Riesgo
2170	EMPRESA SIGLO XXI EICE ESP	2	LA PRIMAVERA	2,60	0,75	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	3,35	Riesgo Alto

Fuente: página SSPD – Análisis del IUS 2022

Conforme el nivel de riesgo obtenido, se estableció en el artículo 1.6.5.3.2.3. de la Resolución CRA 943 de 2021 que el prestador deberá “establecer en su Plan de Gestión y Resultados -PGR, para el corto plazo (5 años), mínimo dos (2) acciones de mejora que garanticen el cumplimiento de las metas de cada uno de los indicadores del IUS, cuya calificación sea menor o igual a 30 puntos (riesgo alto).

Para ello, deberá reportar a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios el PGR actualizado para el respectivo seguimiento y control”, por lo anterior, esta SSPD procedió a revisar el reporte del *Tablero de Acciones de Mejora PGR* por parte de la EMPRESA SIGLO XXI EICE E.S.P el cual se encuentra en estado pendiente de cargue, aun cuando la fecha límite establecida para el reporte fue del 30 de julio de 2023, incumpliendo lo establecido en la Resolución SSPD 20211000682475 del 10 de noviembre de 2021.

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

5.6.2 Actualizaciones de RUPS

Esta SSPD profirió la Resolución No. SSPD 20181000120515 del 25 de septiembre de 2018 que derogó la Resolución SSPD No. 20151300047005 del 7 de octubre de 2015, la cual dispone que los prestadores de los servicios públicos deben actualizar la información del RUPS una vez al año en los siguientes tiempos:

Tabla 36. 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 No. 20181000120515 del 25 de septiembre de 2018.

De acuerdo con lo anterior, se observa que para la actualización del RUPS, el prestador EMPRESA SIGLO XXI EICE E.S.P. tiene plazo hasta el 28 de febrero de cada año para realizar la respectiva actualización. Una vez verificada la información de los trámites RUPS, el prestador realizó la actualización aprobada para la vigencia 2023 el 18 de enero de 2023, tal y como se observa a continuación:

Imagen 21. Trámites RUPS del prestador

Resultados de la consulta										
#	Id Empresa	Empresa	Motivo	Estado	Quien Revisa	No. de imprimible	Fecha de imprimible	Número de Radicado ORFEO	Fecha de Radicado ORFEO	Acciones
1	2170	EMPRESA SIGLO XXI EICE ESP	ACTUALIZACION	RECHAZADA		2006102170101654	18/10/2006			🔍 📄 📄
2	2170	EMPRESA SIGLO XXI EICE ESP	ACTUALIZACION	CERTIFICADA		2006102170107435	27/10/2006			🔍 📄 📄
3	2170	EMPRESA SIGLO XXI EICE ESP	ACTUALIZACION	RECHAZADA		2007121701068317	19/01/2007			🔍 📄 📄
4	2170	EMPRESA SIGLO XXI EICE ESP	ACTUALIZACION	RECHAZADA		200762170109845	07/06/2007			🔍 📄 📄
5	2170	EMPRESA SIGLO XXI EICE ESP	ACTUALIZACION	CERTIFICADA		200762170109924	19/06/2007			🔍 📄 📄
6	2170	EMPRESA SIGLO XXI EICE ESP	ACTUALIZACION	CERTIFICADA		200782170110618	17/08/2007			🔍 📄 📄
7	2170	EMPRESA SIGLO XXI EICE ESP	ACTUALIZACION	RECHAZADA		200812170112949	10/01/2008			🔍 📄
8	2170	EMPRESA SIGLO XXI EICE ESP	ACTUALIZACION	CERTIFICADA		200822170113712	26/02/2008			🔍 📄
9	2170	EMPRESA SIGLO XXI EICE ESP	CANCELACION	CERTIFICADA		201032170122565	16/03/2010			🔍 📄
10	2170	EMPRESA SIGLO XXI EICE ESP	ACTUALIZACION	RECHAZADA		201372170292924	11/07/2013			🔍 📄
11	2170	EMPRESA SIGLO XXI EICE ESP	ACTUALIZACION	CERTIFICADA		201382170304644	05/08/2013			🔍 📄
12	2170	EMPRESA SIGLO XXI EICE ESP	ACTUALIZACION	CERTIFICADA		201452170320897	28/05/2014			🔍 📄
13	2170	EMPRESA SIGLO XXI EICE ESP	ACTUALIZACION	RECHAZADA		2015102170335817	05/10/2015			🔍 📄
14	2170	EMPRESA SIGLO XXI EICE ESP	ACTUALIZACION	CERTIFICADA		201662170341150	09/06/2016	20165290453252	11/07/2016	🔍 📄 📄
15	2170	EMPRESA SIGLO XXI EICE ESP	ACTUALIZACION	CERTIFICADA		2016122170358134	03/12/2016	20165290630772	05/12/2016	🔍 📄 📄
16	2170	EMPRESA SIGLO XXI EICE ESP	ACTUALIZACION	RECHAZADA	DENER_JECORTE	201732170359574	13/03/2017	20175290272912	19/04/2017	🔍 📄 📄
17	2170	EMPRESA SIGLO XXI EICE ESP	ACTUALIZACION	CERTIFICADA		201762170360876	29/06/2017	20175290498822	30/06/2017	🔍 📄 📄
18	2170	EMPRESA SIGLO XXI EICE ESP	ACTUALIZACION	CERTIFICADA		201842170365591	04/04/2018	20185290293822	05/04/2018	🔍 📄 📄
19	2170	EMPRESA SIGLO XXI EICE ESP	ACTUALIZACION	CERTIFICADA		201922170370258	04/02/2019	20195290231342	14/03/2019	🔍 📄 📄
20	2170	EMPRESA SIGLO XXI EICE ESP	ACTUALIZACION	CERTIFICADA		201962170373060	26/06/2019	20195290689912	14/08/2019	🔍 📄 📄
21	2170	EMPRESA SIGLO XXI EICE ESP	ACTUALIZACION	CERTIFICADA		202032170377226	02/03/2020	20205290264632	07/03/2020	🔍 📄 📄
22	2170	EMPRESA SIGLO XXI EICE ESP	ACTUALIZACION	CERTIFICADA		202042170378237	08/04/2020	20205290401832	14/04/2020	🔍 📄 📄
23	2170	EMPRESA SIGLO XXI EICE ESP	ACTUALIZACION	CERTIFICADA		202132170390398	30/03/2021			🔍 📄 📄
24	2170	EMPRESA SIGLO XXI EICE ESP	ACTUALIZACION	CERTIFICADA		202212170402493	28/01/2022			🔍 📄 📄
25	2170	EMPRESA SIGLO XXI EICE ESP	ACTUALIZACION	CERTIFICADA		202312170417832	18/01/2023			🔍 📄 📄
26	2170	EMPRESA SIGLO XXI EICE ESP	ACTUALIZACION	CERTIFICADA		202352170423625	03/05/2023			🔍 📄 📄

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

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

5.6.3 Estado de cargue al SUI por parte del prestador

Una vez verificado el estado de reporte de cargue al SUI por parte del prestador con corte al 10 de mayo de 2023, se observó que tiene un 88% de cargue total de información, representado en 380 reportes pendientes, así:

Tabla 37. Estado de cargue de información al SUI

AÑO	NÚMERO DE REPORTES PENDIENTES	NÚMERO DE REPORTES RADICADOS	PORCENTAJE DE CARGUE
2002	0	1	100 %
2003	0	107	100 %
2004	12	120	90 %
2005	14	120	89 %

AÑO	NÚMERO DE REPORTES PENDIENTES	NÚMERO DE REPORTES RADICADOS	PORCENTAJE DE CARGUE
2006	15	147	90 %
2007	13	211	94 %
2008	19	215	91 %
2009	0	101	100 %
2012	0	35	100 %
2013	0	126	100 %
2014	0	132	100 %
2015	0	130	100 %
2016	0	126	100 %
2017	0	117	100 %
2018	1	87	98 %
2019	64	180	73 %
2020	68	285	80 %
2021	67	274	80 %
2022	71	301	80 %
2023	36	79	68 %
TOTAL	380	2894	88 %

Fuente: SUI – Estado de reporte de información prestadores SSPD reporte 02, consulta realizada mayo 2023.

El detalle del estado de reportes por tópico para el servicio público de acueducto es el siguiente:

Tabla 38. Detalle de reportes por tópico servicio de acueducto

TOPICO	ESTADO	2019	2020	2021	2022	2023	TOTAL GENERAL
Administrativo y Financiero	Certificado		1				1
Total Administrativo y Financiero			1				1
Comercial y de Gestión	Certificado	14	36	36	36	10	132
	Certificado No Aplica	11	12	12	12	3	50
	Pendiente	14	24	24	18	7	87
Total Comercial y de Gestión		39	72	72	66	20	269
Técnico operativo	Certificado	6	19	20	13	1	59
	Certificado No Aplica	23	44	41	31	7	146
	Pendiente	33	24	25	31	10	123
Total Técnico operativo		62	87	86	75	18	328
Total general		101	160	158	141	38	598

Fuente: SUI – Estado de reporte de Información Prestadores SSPD⁸, consulta realizada mayo 2023.

⁸ Ibídem

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

Adicionalmente, es importante mencionar que verificado el SUI se encuentran formatos y formularios que fueron certificados bajo la opción *Certificado no aplica*, situación que no ha sido sustentada por el prestador, ya que durante la visita de inspección se evidenció información que contradice lo reportado en SUI, por lo cual se nota baja calidad de la información cargada.

Como se indicó anteriormente, durante la verificación de información se evidenció que el prestador se encuentra cargando información de facturación comercial de acueducto en el formato que no corresponde, por lo tanto, debe solicitar reversión y cargarla en el formato correspondiente.

De igual forma, se detectaron reportes que se encuentren habilitados antes de la fecha de inicio de operación, por lo cual se debe pedir la deshabilitación al Grupo SUI AAA de la Superintendencia Delegada para Acueducto, Alcantarillado y Aseo de la SSPD.

5.7 Acciones de la SSPD

Tabla 39. Comunicaciones con el prestador

RADICADO	FECHA	TEMA
20214021816041	31/05/2021	Solicitud reporte de información del formato de facturación del servicio de acueducto.
20214202546501	02/07/2021	Diligenciamiento del módulo de configuración del aplicativo SURICATA en el SUI para el cálculo IUS.
20214304482781	01/10/2021	Requerimiento de reporte de información financiera NIF bajo taxonomía XBRL vigencia 2020.
20214255042121	29/10/2021	Alerta sobre la calidad del agua suministrada.
20224251437801	31/03/2022	Solicitud de cargue del Plan de Emergencia y Contingencia al SUI.
20234250464111	01/02/2023	Solicitud cumplimiento de los artículos 1.8.6.1, 1.8.6.2 y 1.8.6.3 de la Resolución CRA 943 de 2021 y cargue SURICATA.
20234251388331	24/04/2023	Programación visita integral de inspección a la prestación del servicio público domiciliario de acueducto.

6 HALLAZGOS

CRITERIO	CONDICIÓN EVALUADA	EVIDENCIA / SOPORTE	ESTADO DE CUMPLIMIENTO
Certificación competencias laborales	en Artículos 7 y 12 de la Resolución 1076 del 2003 modificada por la Resolución 1570 de 2004.	Certificados en competencias laborales.	NO CUMPLE
Permisos ambientales	Artículo 25 de la Ley 142 de 1994.	Información recopilada durante la visita de inspección realizada del 25 al 28 de abril de 2023. Pozos que no cumplen:	CUMPLE PARCIALMENTE

CRITERIO	CONDICIÓN EVALUADA	EVIDENCIA / SOPORTE	ESTADO DE CUMPLIMIENTO
		Villa Adriana Nueva Antioquia San Teodoro Santa Bárbara	
Catastro de redes de acueducto actualizado	Artículo 42 de la Resolución 330 de 2017.	El prestador no entregó información durante la visita de inspección realizada del 25 al 28 de abril de 2023.	NO CUMPLE
Medición de presión en red y presión suministrada	CCU.	Información recopilada durante la visita de inspección realizada del 25 al 28 de abril de 2023.	NO CUMPLE
IRCA menor a 5%	Artículo 15 de la Resolución 2115 de 2007.	SIVICAP.	NO CUMPLE
Control de la calidad del agua para consumo humano en la red de distribución	Artículos 21 y 22 de la Resolución 2115 de 2007.	SUI e Información recopilada durante la visita de inspección realizada del 25 al 28 de abril de 2023.	NO CUMPLE
Continuidad en la oferta del servicio de acueducto.	Artículo 18 de la Resolución 2115 de 2007.	Información recopilada durante la visita de inspección realizada del 25 al 28 de abril de 2023.	NO CUMPLE
CCU	No Ajustado totalmente a la Resolución CRA 873 de 2019.	Información recopilada durante la visita de inspección realizada del 25 al 28 de abril de 2023.	CUMPLE PARCIALMENTE
Socialización del CCU	Artículo 131 de la Ley 142 de 1994.	Información recopilada durante la visita de inspección realizada del 25 al 28 de abril de 2023.	CUMPLE PARCIALMENTE
Requisitos mínimos de las facturas	Cumplimiento de lo establecido en el CCU.	Información recopilada durante la visita de inspección realizada del 25 al 28 de abril de 2023.	NO CUMPLE
Oficina - atención PQR	Cumplimiento artículo 153 de la Ley 142 de 1994 (notificación).	Información recopilada durante la visita de inspección realizada del 25 al 28 de abril de 2023.	NO CUMPLE
Reporte formato Costos de Referencia y tarifas aplicadas	Cumplimiento Resolución SSPD No. 20211000313835 de 14 de julio de 2021.	SUI.	NO CUMPLE
Aplicación e Información de las variaciones tarifarias	Cumplimiento artículos 1.8.6.1 a 1.8.6.3 de la Resolución CRA 943 de 2021.	Información entregada por el prestador mediante radicado SSPD No. 20225294761402 de 23 de noviembre de 2022 y durante la visita de inspección del 25 al 28 de abril de 2023.	CUMPLE PARCIALMENTE
Calidad de la información reportada en SUI	Consistencia de la información reportada en el SUI con la información entregada en visita.	SUI.	NO CUMPLE

CRITERIO	CONDICIÓN EVALUADA	EVIDENCIA / SOPORTE	ESTADO DE CUMPLIMIENTO
Reporte SUI	El prestador no ha realizado el reporte de información al SUI, cargue del 88%, pendientes 380 formatos y formularios.	SUI.	NO CUMPLE

7 ACCIONES CORRECTIVAS DEFINIDAS

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

8 CONCLUSIONES

8.1 Aspectos Administrativos

La EMPRESA SIGLO XXI EICE E.S.P. presenta deficiencias en su gestión administrativa, debido a los incumplimientos normativos que se describen a lo largo del documento; tales como, la carencia de personal certificado en competencias laborales y las deficiencias en la presentación de los informes de control interno, lo cual impide realizar un análisis detallado acerca del seguimiento y acciones correctivas que toma el prestador sobre los hallazgos presentados por la oficina de control interno.

8.2 Aspectos Financieros

La EMPRESA SIGLO XXI EICE E.S.P. tuvo una mejora en la gestión de recaudo de la cartera en el 2022 en comparación con el 2021, sin embargo, se identificó discrepancia en la presentación de los estados financieros en relación con los criterios establecidos en la Resolución 414 de 2014. No obstante, la empresa presenta una gestión financiera sólida, respaldada por indicadores positivos en cuanto a rentabilidad, eficiencia de recaudo, cobertura de costos y gastos y, liquidez.

8.3 Aspectos Técnicos Operativos

- La EMPRESA SIGLO XXI EICE E.S.P. no realiza control de presiones en la red de distribución, no cuenta con un catastro de redes, no tiene el documento soporte de la implementación del PUEAA, evidenciando falta de gestión operativa que podrían impactar de manera negativa en la prestación de los servicios al limitar las acciones de mantenimiento por desconocimiento de los tramos y materiales en los que están construidas las redes y, por no llevar seguimiento de los programas e indicadores de prestación, con el fin de realizar los correctivos a que haya lugar.
- El prestador no cuenta con los permisos ambientales correspondientes a las concesiones de agua de 4 puntos de captación que tiene para operar conforme lo establecido en la Ley 142 de 1994. Dicha situación dificultó conocer las condiciones ambientales y de prestación efectuadas por la empresa.
- La infraestructura actual del prestador es suficiente para una continuidad de 6 horas diarias tal como lo establece en el CCU, sin embargo, la misma resulta insuficiente en el caso de aumentar la continuidad.

Es importante tener presente que la falta de continuidad puede conllevar a una falla en la prestación del servicio público domiciliario de acueducto.

8.4 Aspectos Comerciales

La falta de conocimiento del anexo técnico del CCU por parte de los suscriptores, no cumplimiento del contenido mínimo de las facturas y la no adecuada notificación de PQR por parte del prestador, va en contra de la normatividad vigente y vulnera los derechos de los usuarios, así como el debido proceso a las partes.

8.5 Aspectos Tarifarios

La EMPRESA SIGLO XXI EICE E.S.P. dio aplicación a la metodología tarifaria definida en la Resolución CRA 825 de 2017, compilada en la Resolución CRA 943 de 2021, de igual forma, se verificó que aprobó sus tarifas mediante Acuerdo 026 de 2022 e inició su aplicación a partir de enero de 2023. Cabe resaltar que desde el inicio de operaciones en agosto de 2019 y hasta diciembre de 2022, el prestador aplicó las tarifas que se venían cobrando a los usuarios por el prestador anterior, debido a esto, se verificó dicha adopción de tarifas mediante Resolución 005 de 2020.

8.6 Actualización RUPS y Cargue al SUI

La EMPRESA SIGLO XXI EICE E.S.P. actualizó para la vigencia 2023 la información en el RUPS, por otra parte, a la fecha, cuenta con un total de 380 reportes pendientes, con un porcentaje total de cargue de 88%.

Adicionalmente, el prestador tiene inconsistencias entre la información cargada al SUI y la entregada en visita y se encuentra reportando información en formatos que no le corresponden.

9 MEDIDAS RECOMENDADAS QUE PUDIERA SER OPORTUNO O PERTINENTE APLICAR

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

10 RESPONSABLES DE LA REALIZACIÓN

10.1 Responsable General

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

10.2 Equipo de Evaluación

Proyectó: Leydi Marcela Montoya Forero - Profesional Grupo de Pequeños Prestadores DTGAA
Natalia Mogollón Jaramillo - Profesional Grupo de Pequeños Prestadores DTGAA
Manuel Londoño Zapata - Profesional Grupo de Pequeños Prestadores DTGAA
Fernando Javier Rincón Salazar – Profesional Grupo Pequeños Prestadores DTGAA

Revisó: Viviana Hernández Duque – Coordinadora Grupo de Pequeños Prestadores DTGAA
María Fernanda Mina Galeano – Profesional DTGAA
Johanna Milena Cortes Quiroga – Profesional DTGAA
Alejandra Cajiao Manjarrez – Asesora jurídica DTGAA

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

11 ANEXOS

No aplica