
 Superservicios	INFORME DE VIGILANCIA O INSPECCIÓN ESPECIAL, DETALLADA O CONCRETA	 SIGME
--	--	---



1 IDENTIFICADOR DEL PRESTADOR

1.1 Nombre o razón social:	Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal EICE E.S.P. – EAAAY EICE E.S.P.								
1.2 NIT:	844.000.755 – 4								
1.3 ID (SUI – RUPS):	2086								
1.4 Servicio público domiciliario (SPD) prestado objeto de la vigilancia o inspección:	Acueducto y Alcantarillado								
1.5 Actividad del SPD objeto de la vigilancia o inspección:	<div>Acueducto:</div> <ul style="list-style-type: none">• Captación.• Aducción.• Tratamiento.• Conducción.• Almacenamiento.• Distribución.• Comercialización. <div>Alcantarillado:</div> <ul style="list-style-type: none">• Recolección.• Conducción de residuos líquidos.• Tratamiento• Disposición final.• Comercialización.								
1.6 Fecha de inicio de operación en la actividad a vigilar o inspeccionar:	<table><tr><th>Actividad</th><th>Fecha inicio actividades</th><th>Fecha final actividades</th></tr><tr><td>Todas las relacionadas en el ítem 1.5</td><td>10/06/1997</td><td>No indica</td></tr></table> <div>Fuente: SUI – Rad. 202572086447890 del 14 de julio de 2025</div>			Actividad	Fecha inicio actividades	Fecha final actividades	Todas las relacionadas en el ítem 1.5	10/06/1997	No indica
Actividad	Fecha inicio actividades	Fecha final actividades							
Todas las relacionadas en el ítem 1.5	10/06/1997	No indica							

2 IDENTIFICACIÓN DE LA ACCIÓN DE VIGILANCIA E INSPECCIÓN REALIZADA

2.1 Año del programa al que pertenece la acción:	2025
2.2 Clase acción:	Vigilancia <input checked="" type="checkbox"/> Inspección <input type="checkbox"/>

2.3 Motivo de la acción:	Especial _ Detallada <u>X</u> Concreta _
2.4 Origen causal de la acción:	Clasificación de nivel de riesgo _ Perfilamiento de riesgo _ Evaluación de Gestión y Resultados <u>X</u> Monitoreo de planes _ Denuncia ciudadana (Petición de interés general) _ Otros ¿cuál? _____
2.5 Ubicaciones físicas o virtuales objeto de la acción:	<p>Físicas: Carrera 19 No. 21 – 345, Yopal, Casanare</p> <ul style="list-style-type: none"> Entre el 20 y el 22 de octubre de 2025, se realizó visita al municipio de Yopal para verificar el estado de la prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado en el municipio. <p>Virtuales:</p> <ul style="list-style-type: none"> Documentación suministrada por el prestador en carpeta virtual “https://eicesp-my.sharepoint.com/personal/planeacion_eaaay_gov_co/_layouts/15/onedrive.aspx?id=%2Fpersonal%2Fplaneacion%5Feaaay%5Fgov%5Fco%2FDocuments%2FAnexos%20Rta%20Comunicaci%C3%B3n%20SSPD%2020254203244491&ga=1” y remitida por correo electrónico, la cual fue oficializada mediante radicados SSPD Nos. 20255294334742 del 22 de octubre y 20255294493362 del 30 de octubre del 2025.

 Superservicios	INFORME DE VIGILANCIA O INSPECCIÓN ESPECIAL, DETALLADA O CONCRETA	 SIGME
--	--	---

3 DELIMITACIÓN DEL MARCO DE EVALUACIÓN

3.1 Criterios evaluados:	<p>Generales Ley 142 de 1994 Decreto 1077 de 2015</p> <p>Administrativo Resolución MAVDT 1076 de 2003, modificada por la Resolución MAVDT 1570 de 2004 Resolución MVCT 330 del 2017</p> <p>Comercial y Tarifario Resolución compilatoria CRA 943 de 2021 Contrato de Condiciones Uniformes Acuerdo Municipal de subsidios y contribuciones vigente</p> <p>Técnico Operativo Decreto 1575 de 2007 Resolución MDE 1096 de 2000 Resolución MAVDT 2115 de 2007 Resolución MAVDT 811 de 2008 Resolución MAVDT 4716 de 2010 Resolución MVCT 154 de 2014 Resolución MVCT 330 de 2017 Resolución MVCT 527 de 2018</p> <p>Financiero Ley 1314 del 2009 Decreto 111 de 1996 Decreto 1068 de 2015 Resolución CGN 414 del 2014</p> <p>RUPS y SUI Resolución SSPD No. 20151300054575 de 2015, modificada por la Resolución SSPD No. 20161300011295 de 2016 Resolución SSPD No. 20161300013475 de 2016 Resolución SSPD No. 20161300062185 de 2016 Resolución SSPD No. 20101300048765 de 2010 Resolución SSPD No. 20211000313835 de 2021 Resolución SSPD No. 20241000125835 de 2024 Resolución SSPD No. 20061300012295 de 2006 Resolución SSPD No. 20201000055775 de 2020 Resolución SSPD No. 20251000216935 de 2025</p>
3.2 Marco temporal de evaluación:	<ul style="list-style-type: none"> • El periodo de análisis corresponde a: <ul style="list-style-type: none"> - Aspectos administrativos y financieros: Vigencias 2023, 2024 y lo corrido de 2025. - Aspectos técnicos – operativo: 2024 a septiembre de 2025 a excepción del indicador de pérdidas que se analiza desde julio 2020.

- Aspectos comerciales: 2024 a septiembre de 2025.
- Aspectos tarifarios: 2019 a marzo de 2025.
- Fecha de la visita: 20 al 22 de octubre de 2025.

4 DESCRIPCIÓN DE LO DESARROLLADO

4.1 Información fuente usada:	<ul style="list-style-type: none">Evidencias e información recopilada en visita de inspección los días 20 al 22 de octubre de 2025.Acta de Visita de Inspección y Vigilancia Detallada – Evaluación Integral Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal EICE E.S.P. – ID 2086Reporte al SUI de los años 2019 a 2025.															
4.2 Requerimientos realizados:	<p>A continuación, se evidencian los requerimientos enviados al prestador:</p> <table><tr><th>Radicado</th><th>Fecha</th><th>Temática</th></tr><tr><td>20254242980291</td><td>18/09/2025</td><td>Seguimiento al estado de la prestación del servicio público de acueducto en el municipio de Yopal, Casanare. Radicados SSPD Nos 20255292730952 del 10 de julio, 20255292757272 del 11 de julio y 20255293424352 del 21 de agosto del 2025.</td></tr><tr><td>20254203244491</td><td>17/10/2025</td><td>Visita de Inspección y Vigilancia Detallada para adelantar Evaluación Integral al estado de la prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado en el municipio de Yopal-Casanare, a cargo de la EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE YOPAL EICE – ESP</td></tr></table> <p>Fuente: Elaboración propia</p>	Radicado	Fecha	Temática	20254242980291	18/09/2025	Seguimiento al estado de la prestación del servicio público de acueducto en el municipio de Yopal, Casanare. Radicados SSPD Nos 20255292730952 del 10 de julio, 20255292757272 del 11 de julio y 20255293424352 del 21 de agosto del 2025.	20254203244491	17/10/2025	Visita de Inspección y Vigilancia Detallada para adelantar Evaluación Integral al estado de la prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado en el municipio de Yopal-Casanare, a cargo de la EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE YOPAL EICE – ESP						
Radicado	Fecha	Temática														
20254242980291	18/09/2025	Seguimiento al estado de la prestación del servicio público de acueducto en el municipio de Yopal, Casanare. Radicados SSPD Nos 20255292730952 del 10 de julio, 20255292757272 del 11 de julio y 20255293424352 del 21 de agosto del 2025.														
20254203244491	17/10/2025	Visita de Inspección y Vigilancia Detallada para adelantar Evaluación Integral al estado de la prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado en el municipio de Yopal-Casanare, a cargo de la EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE YOPAL EICE – ESP														
4.3 Estado de respuesta de requerimientos:	<p>A continuación, se relacionan las respuestas del prestador y los requerimientos que no han sido atendidos:</p> <table><tr><th>Radicado</th><th>Fecha</th><th>Temática</th></tr><tr><td>20255292757272</td><td>11/07/2025</td><td>Respuesta de ESP - Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E ESP - Folios 56</td></tr><tr><td>20255294071652</td><td>03/10/2025</td><td>Seguimiento al estado de la prestación del acueducto en el municipio de Yopal- 20254242980291- folios 10</td></tr><tr><td>20255294334742</td><td>22/10/2025</td><td>Respuesta radicado 20254203244491 - folios1</td></tr><tr><td>20255294493362</td><td>30/10/2025</td><td>Respuesta al radicado - 20254203244491 - folios 9</td></tr></table> <p>Fuente: Elaboración propia</p>	Radicado	Fecha	Temática	20255292757272	11/07/2025	Respuesta de ESP - Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E ESP - Folios 56	20255294071652	03/10/2025	Seguimiento al estado de la prestación del acueducto en el municipio de Yopal- 20254242980291- folios 10	20255294334742	22/10/2025	Respuesta radicado 20254203244491 - folios1	20255294493362	30/10/2025	Respuesta al radicado - 20254203244491 - folios 9
Radicado	Fecha	Temática														
20255292757272	11/07/2025	Respuesta de ESP - Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E ESP - Folios 56														
20255294071652	03/10/2025	Seguimiento al estado de la prestación del acueducto en el municipio de Yopal- 20254242980291- folios 10														
20255294334742	22/10/2025	Respuesta radicado 20254203244491 - folios1														
20255294493362	30/10/2025	Respuesta al radicado - 20254203244491 - folios 9														

5 EVALUACIONES REALIZADAS

5.1 Aspectos Generales

Mediante Acuerdo No. 026 del 10 de junio de 1997, se ordenó la creación de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado en la modalidad de Empresa Industrial y Comercial del Estado del orden Municipal. Posteriormente, mediante el Acuerdo 09 del 7 de junio de 2010, se amplió el objeto social

5.2.2 Representación legal y junta directiva

Mediante la Resolución SSPD No. 20231000620935 del 4 de octubre de 2023, la SSPD tomó posesión de la empresa y ordenó la separación de las entonces directivas, designando un Agente Especial para gestionar las actividades de la empresa y como Representante Legal, posición que actualmente es desempeñada por Carlos Andrés Pinzón Garzón.

5.2.3 Empleados y competencias laborales del personal

Con base en la información remitida por el prestador, para el año 2024, la empresa reportó un total de 337 empleados mientras que para 2023 reportó 334. Mediante oficio con radicado SSPD No. 20254203244491 del 17 de octubre de 2025, se requirió al prestador información detallada de los empleados en los siguientes términos: *“Listado con detalle de la totalidad del personal vinculado a la operación a corte del 31 de diciembre de cada vigencia y septiembre de 2025, discriminado por área, indicando si es personal con funciones técnico-operativas o administrativas, tipo de contratación, fecha de vinculación, y si cuenta con certificación de competencias laborales vigente. (Cuadro de Excel y soporte de certificaciones de competencias laborales en PDF)”*. Sin embargo, en el archivo Excel entregado por la empresa con el detalle de las condiciones de vinculación del personal, no se informó la cantidad de empleados que contaba con funciones técnico operativas, y remitió un listado de 43 empleados que presuntamente contaban con certificación de competencias. No obstante se desconoce cuál es el total de personal que debería contar con certificaciones laborales de acuerdo con sus funciones, por lo que con base en la omisión de entrega de información por parte del prestador, esta Superintendencia carece de información suficiente para poder determinar el cumplimiento de la empresa frente a la obligación de certificación en competencias laborales del personal según las condiciones establecidas en las Resoluciones 1076 del 2003, modificada por la Resolución 1570 de 2004, y 330 del 2017, específicamente en los artículos 32 y 33, los cuales disponen:

“Artículo 32. Requisitos de idoneidad y experiencia del personal de la operación y el mantenimiento. El personal vinculado a la operación y el mantenimiento de los sistemas de acueducto, y/o alcantarillado, deberá estar certificado en la(s) norma(s) de competencia laboral, para lo cual, las personas prestadoras de servicios que operan los sistemas tendrán la responsabilidad de implementar un programa de capacitación y asistencia técnica.

La certificación de competencias laborales deberá ser expedida por escrito, ya sea por el Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA), o cualquier otro organismo de certificación de competencias laborales acreditado legalmente para el efecto, y dará constancia de que una persona cumple con los requisitos de idoneidad, criterios de desempeño y nivel de cualificación especificados en la normatividad sectorial de competencia laboral.

Parágrafo 1°. Los trabajadores vinculados a las entidades prestadoras de los servicios de acueducto, y alcantarillado y que tengan más de 12 meses de labor en puestos de trabajo técnico operativo y técnico mantenimiento deberán estar certificados en su respectiva ocupación.

Quienes ya estén certificados en una norma sectorial de competencia laboral, el certificado tendrá la validez hasta la fecha establecida en el mismo certificado para ello; luego de la cual deberá certificarse bajo los lineamientos establecidos en el presente artículo.

Parágrafo 2°. Las personas prestadoras de los servicios públicos de acueducto, y alcantarillado deberán exigir a los trabajadores nuevos que pretendan vincular a cargos u ocupaciones de responsabilidad técnico operativo y técnico mantenimiento la certificación o el diploma en la especialidad requerida para el cargo que se va a ocupar.

Artículo 33. Programas de capacitación y asistencia técnica. Los programas de capacitación y asistencia técnica elaborados por las personas prestadoras de los servicios públicos, deberán establecerse con una periodicidad anual, y estructurarse a más tardar en el primer trimestre de cada año, para lo cual deberán relacionar el personal vinculado en labores técnico operativo y técnico mantenimiento de los sistemas de acueducto y alcantarillado que será objeto de la capacitación y/o asistencia técnica, con su línea de acción, así como la institución de nivel regional o nacional certificada que impartirá la formación del caso". (Cursiva y subrayado fuera de texto original)

En el mismo sentido, esta Entidad no cuenta con información suficiente para determinar el indicador del personal administrativo y operativo, que aporta datos relevantes sobre la eficiencia de la operación en términos de cantidad de empleados por cada mil suscriptores, razones por las cuales, el incumplimiento del requerimiento de información y documentación emitido por esta Superintendencia, limita la capacidad de esta Entidad para ejercer sus funciones según lo estipulado en el artículo 79.8 de la Ley 142, que determina como función de esta Entidad: "79.8. Solicitar documentos, inclusive contables y financieros, a los prestadores, entidades públicas, privadas o mixtas, auditores externos, interventores o supervisores y privados, entre otros, que tengan información relacionada con la prestación de los servicios públicos domiciliarios. Adicionalmente, practicar las visitas, inspecciones y pruebas que sean necesarias para el cumplimiento de sus funciones, en la oportunidad fijada por la Superintendencia."

Adicionalmente, se resalta que la información de cantidad de personal incluido en el organigrama no concuerda con aquella incluida en los archivos Excel.

5.2.4 Organizaciones Sindicales

A la fecha, el prestador cuenta con dos organizaciones sindicales conformadas: SINTRAEMSDES, con 236 vinculados, y SINTRAOFICOL, con 58 vinculados.

Con base en la información remitida por la empresa, el gasto generado para cubrir las convenciones colectivas suscritas con las dos organizaciones sindicales conformadas, al cierre del año 2024 alcanzó \$1.475 millones, representando el 6,65% del total de gastos de personal, y tienen proyectado que para 2025 alcance \$1.618 millones y represente el 6,23%. Se resalta que el impacto del gasto de las convenciones colectivas suscritas agrava la situación financiera de la empresa, teniendo en cuenta que los compromisos de las convenciones colectivas generan valores adicionales a los que la operación debe cubrir en el desarrollo de sus actividades diarias, incluso cuando ya están generando pérdidas en las actividades ordinarias, como se detallará más adelante en el capítulo de Estado de Resultados.

5.2.5 Auditoría Externa de Gestión y Resultados (AEGR)

El prestador es de propiedad de capital 100% público, por lo que se configura como entidad oficial, y por lo tanto no se encuentra en la obligación de contratar una Auditoría Externa de Gestión y Resultados, conforme a lo establecido en el literal a del parágrafo 1 del artículo 51 de la Ley 142 de 1994, modificado por el artículo 6 de la Ley 689 de 2001, que establece:

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

"Artículo 51. Auditoría externa. Independientemente del control interno, todas las Empresas de Servicios Públicos están obligadas a contratar una auditoría externa de gestión y resultados permanente con personas privadas especializadas. (...)

(...) La auditoría externa obrará en función tanto de los intereses de la empresa y de sus socios como del beneficio que efectivamente reciben los usuarios y, en consecuencia, está obligada a informar a la Superintendencia las situaciones que pongan en peligro la viabilidad financiera de una empresa, las fallas que encuentren en el control interno, y en general, las apreciaciones de evaluación sobre el manejo de la empresa. En todo caso, deberán elaborar, además, al menos una vez al año, una evaluación del manejo de la entidad prestadora.

Parágrafo 1. (...)

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

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

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

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

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

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

f) Los productores de servicios marginales. (...)" (Subrayado y cursiva fuera de texto)

5.2.6 Informes de Control interno y externo

5.2.6.1 Control interno

El prestador remitió los resultados de las auditorías realizadas por la Oficina de Control Interno de Gestión, dentro de las cuales se resaltan los siguientes resultados y recomendaciones:

1. Auditoría al Proceso Contable de 2024:

"Se recomienda implementar estrategias que permitan de forma permanente efectuar el cruce de información, conciliación y depuración entre el área de contabilidad con presupuesto, tesorería, cartera, facturación, nómina, inventario, jurídica, con el fin de generar en tiempo real, información ajustada a la realidad de la empresa en cumplimiento con los marcos normativos aplicables de la entidad.

Se recomienda actualizar el mapa de riesgos del proceso contable para la vigencia 2025, en el que se identifique y establezca controles efectivos que permitan mitigar, prevenir o neutralizar la ocurrencia de eventos que representen algún grado de amenaza para el cumplimiento de la función del área responsable del proceso contable.

Se recomienda presentar cronograma ajustado para la vigencia 2025, que comprenda de forma detallada el plan de trabajo para la actualización del manual de políticas contables de la empresa y la elaboración de procedimientos para operacionalizar el manual.

Se recomienda actualizar el valor registrado de activos fijos en los estados financieros versus los

entregados por el proveedor del contrato de consultoría No. 178 de 31/08/2021, celebrado entre la EAAAY EICE ESP y la Sociedad M&M ACCOUNTANTS S.A.S.

Se recomienda efectuar el reconocimiento contable, control y reporte de los recursos del SGR, en aplicación del Sistema de Presupuesto y Giro de Regalías (SPGR).

Se recomienda continuar con la depuración de pasivos exigibles procedentes de contratos y/o convenios de manera que se contribuya al proceso de saneamiento contable de la Empresa y al mejoramiento de los indicadores de desempeño fiscal.

Se debe fortalecer la eficiencia del nuevo software SJT implementado, mediante la apropiación de manuales y guías para el procesamiento, parametrización y generación de la información financiera.

Se recomienda a los funcionarios responsables del proceso contable participar activamente en los procesos de capacitación gratuita permanente que desarrolla la Contaduría General de la Nación en el marco del plan anual de capacitación vigencia 2025.

Se recomienda actualizar la Resolución interna No. 112.00.43.00.0807.09 del 4 de noviembre de 2009, por medio de la cual se crea el Comité Técnico de Sostenibilidad del Sistema Contable de la EAAAY EICE ESP.

Se sugiere que las revelaciones en las notas a los estados financieros sean útiles para toma de decisiones y control, de tal manera que facilite la comprensión e interpretación de la información contable presentada. Las notas deben explicar la aplicación de metodologías o la aplicación de juicios profesionales en la preparación de la información, cuando a ello haya lugar.” (Sic, cursiva fuera de texto original)

2. Evaluación Independiente al Sistema de Control Interno de 2024:

La Efectividad del Sistema de Control Interno -SCI obtuvo para la vigencia 2024 un resultado de 90,05%, resultado 1,95 puntos porcentuales inferior al de 2023 cuando obtuvo 92%. Sin embargo, a pesar de la disminución en el resultado, el SCI sigue siendo favorable, según fue consignado en el informe *“Este nivel de avance indica que el Sistema de Control Interno en la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal, está presente y funcionando; asegurando razonablemente el cumplimiento de los objetivos misionales y estratégicos (...)”*.

Se verificó que en la página web del prestador se encuentran publicadas las evaluaciones independientes del Sistema de Control Interno (SCI), en cumplimiento de lo dispuesto en el Decreto 2106 de 2019.

3. Informe de Austeridad del Gasto IV Trimestre de 2024:

El informe presentó los resultados de las acciones implementadas para reducir gastos en algunos conceptos durante el último trimestre de 2024 y el acumulado anual, dentro del que se resaltan los siguientes comentarios:

“Se observa que para el último trimestre de la vigencia 2024, se celebraron 5 contratos de prestación de servicios profesionales, con plazos de ejecución que oscilan de un mes a dos meses, con el propósito de cubrir necesidades inminentes de la defensa judicial de la Empresa, por insuficiencia del personal vinculado a la planta de personal, costos a juicio de esta Oficina razonables y necesarios. Si comparamos, el mismo trimestre del año anterior (vigencia 2023), se

evidencia una disminución del 55% en costos asociados a la celebración de contratos de prestación de servicios profesionales o apoyo a la gestión.

El comportamiento de costos de aseo y cafetería, presenta un incremento del 16% frente al trimestre anterior, que corresponde a la realización de 2 pedidos para tener stock de producto por que el contrato finalizaba.

El comportamiento de costos en suministro de agua, presenta incremento del 32% frente al trimestre anterior, en razón a que se realizaron jornadas extraordinarias de lavado y centros de limpieza, que requirió la demanda del suministro de agua.

Según el comportamiento de costos en el servicio de energía se presenta una reducción del 40% frente al trimestre anterior.

En cuanto al servicio público de agua, para la vigencia 2024, el Tecnólogo de medidores informo (sic) que, a finales de diciembre del 2024, se instaló un medidor ultrasónico de media pulgada en las instalaciones administrativas de la EAAAY, el cual a corte 3 de marzo de 2025, arroja 926 metros cúbicos; evidenciándose un consume (sic) alto para la EAAAY, en promedio de 15 metros cúbicos de consume por día. Manifiesta mediante correo electrónico que en las instalaciones administrativas de la EAAAY EICE ESP, existen varias fugas; una de ellas, persiste en el tanque subterráneo, por filtración permanente de agua, que puede generar daño estructural. Además, indica presencia de otras fugas en la vitrina de baños del primer piso.

El Plan Anual de Adquisiciones -PAA- de la Empresa como herramienta de programación y planificación de la gestión contractual, refleja con corte a 31 de diciembre de 2024, una ejecución de 77,33%, frente a lo proyectado para la vigencia 2024. Se recomienda revisar el detalle del plan que no fue ejecutado, a fin de identificar las causas que no permitieron su cumplimiento en un 100%; toda vez que el Plan Anual de Adquisiciones de la EAAAY EICE ESP, contempla la planificación y los recursos requeridos por cada una de las dependencias solicitantes con el fin de realizar las adquisiciones de bienes y/o servicios necesarios, para dar cumplimiento a las metas y objetivos propuestos en el plan de acción para la vigencia 2024, de acuerdo a la capacidad presupuestal de la Compañía.

Para la vigencia 2024, se presentan adiciones de recursos propios al presupuesto de la vigencia 2024, por valor de 25.577.603.110, las cuales cuentan con los respectivos soportes, como se detalla a continuación:

Se verifica que en sesión de Comité Técnico de Sostenibilidad Contable realizado el 27 de diciembre de 2024, se recomendó reconocer e incorporar en el cierre presupuestal el valor total de las obligaciones adquiridas por la Compañía, clasificados como deuda pretoma, sin perjuicio de la medida de suspensión de pagos ordenada por la SSPD, sobre las mismas; con la finalidad de reflejar la situación financiera real. Se observe (sic) que, en el cierre presupuestal de la vigencia 2024, estas obligaciones no fueron incorporadas, como tampoco en el presupuesto de la vigencia 2025. No obstante, estas obligaciones fueron reconocidas en su totalidad en los estados financieros a corte 31 de diciembre de 2024, por un valor de \$7.299.049.194, de los cuales \$796.117.723 fueron incorporados dentro del presupuesto 2024; quedando un valor de \$ 6.849.621.561 que no fueron incorporados en el presupuesto de la vigencia 2024. Esta Cifra se encuentra depurada por presupuesto, contabilidad y tesorería y validada por la Contralora designada para la Empresa. El detalle certificado del pasivo pretoma se deriva de las siguientes obligaciones:

A partir de la intervención ordenada por la superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios mediante resolución No. SSPD - 20231000620935 del 04/10/2023, se evidencia disminución de los costos de la planta de personal, pasando de 395 servidores públicos a 329, reflejándose una

disminución del 16%, representada en 61 retiros, decisiones respaldadas en actos administrativos, tales como la Resolución interna No.01924 de noviembre 27 de 2023, "por medio de la cual se deja sin efecto la estructura organizacional y planta de cargos contemplada en la Directiva No.01 del 19 de junio de 2023.

Otra de las medidas adoptadas, consistió en la supresión de cargos de libre nombramiento y remoción, mediante la Resolución No. 0139 del 26 de febrero de 2025, expedida por la Agenda Especial "por la cual adoptan decisiones sobre cargos de libre nombramiento y remoción de la empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal EICE ESP" encaminadas a optimizar la eficiencia de la planta de personal de la Compañía. En la mencionada resolución se dispuso que el ahorro generado por la supresión de los cargos, se destine exclusivamente a asuntos operativos de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo. Esta decisión cobrará vigencia a partir del día primero (01) de marzo del año en curso. A continuación, se presenta la proyección de ahorro mensual y anual." (Sic, cursiva fuera de texto original)

Con base en la información consignada por la Oficina de Control Interno de Gestión, se resalta que la Administración ha tomado medidas para lograr la reducción de costos y gastos en algunos conceptos; no obstante, es necesario que se identifiquen las situaciones que han impedido que se produzcan reducciones en conceptos en los que hubo incremento, y poner en acción medidas que mitiguen y reviertan su impacto.

Es importante que la Administración tome en cuenta los comentarios y recomendaciones realizadas por la Oficina de Control Interno de Gestión sobre inconsistencias, errores, y resultados adversos en el desarrollo de las actividades, y ejecute acciones que permitan subsanarlos con antelación a que sean eventualmente constituidos como hallazgos por los entes de control, y que consecuentemente deriven en sanciones, tanto para la empresa como para los empleados.

Es de resaltar que la auditoría independiente y objetiva de los procesos, constituye una fuente de información vital para: 1) Evaluar la eficiencia y eficacia de los controles establecidos, 2) Formular planes de mejora que permitan desarrollar la Mejora Continua, y 3) Prevenir y, eventualmente, identificar actos de corrupción.

5.2.6.2 Informes de Contraloría

Con relación a la vigencia 2024, la Contraloría Departamental de Casanare realizó Actuación Especial de Fiscalización para “*verificar el cumplimiento de la normatividad y principios de la contratación estatal, para determinar si se presentó afectación patrimonial en ejecución del contrato 0039 del 16/5/2024 sobre los hechos puestos en conocimiento de la Contraloría Territorial.*”, informe en el cual informó que las condiciones en que se celebró el contrato en mención, cumplieron con las condiciones aplicables a las Empresas Industriales y Comerciales del Estado, al Manual de Contratación de la empresa, y a los Estudios Previos elaborados, por lo cual, no hubo configuración de hallazgos.

De igual manera, para la vigencia 2024, la Contraloría Departamental de Casanare realizó “*Actuación Especial de Fiscalización sobre el aseguramiento del vehículo compactador de placas OSE 935 (...)*”, en cuyo informe estableció 2 hallazgos administrativos, de los cuales, los dos tuvieron connotación fiscal por valor de \$1.338 millones, y uno tuvo connotación disciplinaria. Al respecto, el prestador envió documento con el avance del Plan de Mejora suscrito con la Contraloría Departamental, en el cual reportó el cumplimiento del 100% de las acciones incluidas, relacionadas con la ejecución del programa de seguros que cubre 365 días.

Con relación a la vigencia 2023, la Contraloría Departamental de Casanare realizó “*auditoría de*

cumplimiento sobre la contratación de los recursos propios de la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal EAAAY EICE ESP, vigencia 2023”, en cuyo informe estableció 9 hallazgos administrativos, de los cuales cuatro (4) tuvieron presunto alcance disciplinario, uno (1) presunto alcance fiscal y uno (1) con presunto alcance penal. Al respecto, el prestador envió documento con informe del avance de cumplimiento del 100% en las acciones implementadas para subsanar cada hallazgo identificado por el Ente de Control a corte del 04 de junio de 2025.

La empresa no informó si con posterioridad a la remisión del avance de los planes de mejoramiento con cumplimiento del 100%, hubo algún requerimiento adicional por parte de la Contraloría.

5.2.7 Estado de reporte en el SUI por parte del prestador

Producto de la revisión de la documentación administrativa a reportar al Sistema Único de Información (SUI), se evidenció que la empresa se encuentra al día.

5.3 Aspectos Financieros

5.3.1 Clasificación de Grupo en Normas de Información Financiera

De acuerdo con el listado de empresas clasificadas en la Resolución 414 del 2014, publicado por la Contaduría General de la Nación, el prestador se encuentra sujeto al ámbito de aplicación de dicha resolución y sus modificaciones, tal como se observa en la siguiente imagen:

Imagen 2. Certificado de Grupo de Clasificación CGN.

No.	ID ENTIDAD CGN	NIT	ENTIDAD
1036	261785001	844000755:4	Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Acueducto y Alcantarillado de Yopal

Fuente: CGN consulta septiembre de 2025.

Se resalta que, ante la Contaduría General de la Nación, el prestador se encuentra registrado con la Razón Social Empresa de Servicios Públicos de Acueducto y Alcantarillado de Yopal, mientras que en el RUPS se registró como Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal EICE E.S.P. El Nit coincide, por lo que se verificó que se trata de la misma persona jurídica, razón por la cual la empresa deberá actualizar el registro realizado ante la CGN.

Del mismo modo, se verificó la clasificación realizada por el prestador al Sistema Único de Información (SUI), en el cual se evidenció concordancia con lo publicado por la CGN, habiéndose registrado en el formulario NIF A 0014 en la Resolución 414 del 2014.

5.3.2 Aplicación del marco normativo – NIF

Producto de la verificación de la documentación financiera remitida por el prestador, se evidenció que la EAAAY EICE E.S.P., incurrió en un presunto incumplimiento normativo al omitir los procesos de revelación estipulados en la Resolución 414 del 2014; específicamente, las notas de revelación asociadas con los Estados Financieros no cumplen con los requisitos de proporcionar descripciones narrativas exhaustivas ni desagregaciones detalladas de partidas relevantes. Esta deficiencia en la información es crítica, ya que las notas de revelación deberían proporcionar un contexto completo y transparente sobre las partidas y conceptos reflejados en los estados financieros, situación que se detalla a continuación:

Tabla 1. Aplicación Marco Normativo Financiero.

Exigencia Norma de Información Financiera Resolución 414 del 2014	EAAAY EICE E.S.P.
<p><u>Marco Conceptual</u></p> <p><u>4.1. Características Fundamentales</u></p> <p><u>4.1.2. Representación Fiel</u></p> <p><u>La información financiera de propósito general representa fielmente los hechos económicos cuando la descripción de estos es completa, neutral y libre de error significativo.</u></p> <p><u>Una descripción completa incluye la información necesaria y las explicaciones pertinentes para que un usuario comprenda el hecho económico que está siendo representado.</u></p> <p><u>Una descripción neutral no tiene sesgo en la selección o presentación de la información financiera de propósito general; tampoco está ponderada, enfatizada, atenuada o manipulada para incrementar la probabilidad de que esta se reciba de forma favorable o adversa por los usuarios.</u></p> <p><u>Una descripción neutral se apoya en la prudencia, la cual se ejerce cuando se actúa con cautela al hacer juicios bajo condiciones de incertidumbre. Esto contribuye a que los elementos de los estados financieros no estén sobrestimados ni subestimados y, en consecuencia, la información financiera de propósito general no induzca a decisiones sesgadas.</u></p> <p><u>Una descripción libre de error significativo es aquella en la que no hay errores u omisiones materiales, de forma individual o colectiva, en la descripción del hecho económico y en la que el proceso para producir la información se ha seleccionado y aplicado sin errores. En este contexto, libre de errores no significa exacto en todos los aspectos.</u></p>	<p><u>Motivos de Incumplimiento:</u></p> <p><u>Representación Fiel:</u></p> <p>Se identificaron hechos económicos que generan incertidumbre, ya que se desconocen sus condiciones de reconocimiento, dentro de los Gastos y reversión de Deterioro de Cartera.</p> <p>Adicionalmente, la revelación no es completa, dado que la empresa no cuenta con detalle ni información clara sobre las condiciones de reconocimiento de varios conceptos del Estado de Situación Financiera y del Estado de Resultados, en Pasivos, Ingresos, y Gastos. Esta omisión de revelación de información relevante impide que los usuarios de la información financiera puedan tener información completa sobre la gestión y la situación financiera.</p>
<p><u>3. CUENTAS POR PAGAR</u></p> <p><u>La empresa revelará información relativa al valor en libros y a las condiciones de la cuenta por pagar, tales como: plazo, tasa de interés (de ser pactada) y vencimiento.</u></p> <p><u>Si la empresa infringe los plazos o incumple con el pago del principal, intereses o cláusulas de reembolso, revelará</u></p> <p><u>a) los detalles de esa infracción o incumplimiento, b) el valor en libros de las cuentas por pagar relacionadas al finalizar el periodo contable y c) la corrección de la infracción o renegociación de las condiciones de las cuentas por pagar antes de la fecha de autorización de los estados financieros.</u></p> <p><u>Cuando se dé de baja en cuentas, total o parcialmente, una cuenta por pagar, se revelará la ganancia reconocida en el resultado del periodo y las razones de su baja en cuentas.</u></p>	<p><u>Motivos de Incumplimiento:</u></p> <p>Se identificaron presuntos incumplimientos relacionados con revelar la descripción general del tipo de beneficios a corto plazo otorgados a los empleados, lo que limita la comprensión del lector sobre la política de compensación y el compromiso de la entidad con su talento humano. De igual forma, la ausencia de información sobre la cuantía y la metodología utilizada para estimar dichos beneficios impide evaluar la razonabilidad de los montos reconocidos y afecta la confiabilidad de los estados financieros.</p> <p>Además, si la entidad no divulga la naturaleza y cuantía de las remuneraciones del personal directivo, se incumple con el principio de transparencia exigido en los marcos normativos. Esta omisión puede generar dudas sobre la adecuada gestión de los recursos públicos o empresariales, y limita el análisis de la estructura organizacional, el control del gasto y el nivel de responsabilidad asumido por la alta dirección en el cumplimiento de los fines institucionales.</p>

**Exigencia Norma de Información Financiera
Resolución 414 del 2014**

EAAAY EICE E.S.P.

4. PRÉSTAMOS POR PAGAR

La deuda adquirida mediante la obtención de préstamos se revelará de acuerdo con dos criterios. El primero es su origen como deuda interna o deuda externa. Es interna aquella que, de conformidad con la reglamentación vigente, se pacta exclusivamente entre residentes del territorio nacional; por su parte, es externa aquella que, de conformidad con la infracción o incumplimiento, b) el valor en libros de los préstamos por pagar relacionados al finalizar el periodo contable y c) la corrección de la infracción o renegociación de las condiciones de los préstamos por pagar antes de la fecha de autorización de los estados financieros.
Cuando se dé de baja en cuentas, total o parcialmente, un préstamo por pagar, se revelará la ganancia reconocida en el resultado del periodo y las razones de su baja en cuentas. Así mismo, revelará el valor de los préstamos por pagar que se hayan dado de baja en cuentas por causas distintas a su pago.

Capítulo II. Pasivos

5. Beneficios a los Empleados

5.1.3. Revelaciones

9. La entidad revelará la siguiente información:

a) una descripción general del tipo de beneficios a los empleados a corto plazo;

b) la cuantía y metodología que sustenta la estimación de los beneficios a corto plazo otorgados a los empleados; y

c) la naturaleza y cuantía de las remuneraciones del personal directivo de la entidad.

INGRESOS DE ACTIVIDADES ORDINARIAS

La empresa revelará la siguiente información:

a) las políticas contables adoptadas para el reconocimiento de los ingresos, incluyendo la metodología utilizada para la determinación del grado de avance de las operaciones incluidas en la prestación de servicios;

b) la cuantía y el origen de cada categoría material de ingresos por venta de bienes; prestación de servicios; derechos de explotación; intereses, dividendos y participaciones; y arrendamientos, entre otras; y el valor de los ingresos producidos por intercambios de bienes o servicios.

Motivos de Incumplimiento:

Se identificaron conceptos de Ingreso sobre los cuales se omitieron detalles relevantes para su comprensión por parte de los usuarios de la información financiera.

Fuente: Notas a los Estados Financieros 2024.

La falta de estas descripciones detalladas impide a los usuarios de los Estados Financieros entender plenamente los componentes y la naturaleza de las partidas reportadas, lo cual es particularmente relevante en el contexto de la política de materialidad, que exige que toda información significativa sea presentada de manera que permita una evaluación precisa de la situación financiera y de los resultados operativos de la entidad. Del mismo modo, la omisión de información relevante no solo

afecta la transparencia y la precisión de los informes financieros, sino que también compromete la capacidad de los usuarios de la información para tomar decisiones basadas en los Estados Financieros.

Además, la ausencia de desagregaciones adecuadas puede dificultar la identificación de áreas de riesgo o incertidumbre, que podrían tener un impacto material en la entidad. Una revelación insuficiente también puede afectar la confianza en la fiabilidad de la información financiera proporcionada, lo que podría tener consecuencias adversas en la percepción de los inversores, auditores y otras partes interesadas.

5.3.3 Dictamen del Revisor Fiscal

El prestador EAAAY EICE E.S.P. se encuentra constituido como Empresa Industrial y Comercial del Estado. Al respecto, la SSPD expidió el concepto 206 de 2021, en el que indicó:

“Los prestadores de servicios públicos domiciliarios, constituidos como empresas industriales y comerciales del Estado, no tienen la obligación legal de nombrar un revisor fiscal, al no ser de aquellas contempladas por el Código de Comercio como sociedades por acciones; lo anterior, salvo que el acto de creación o sus estatutos así lo exijan. No obstante, las empresas industriales y comerciales del Estado sí se encuentran sujetas al control fiscal por parte de la Contraloría del orden territorial correspondiente, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 50 de la Ley 142 de 1994, modificado por la Ley 689 de 2001.”

Por lo tanto, la EAAAY EICE E.S.P. no se encuentra obligada a contratar Revisor Fiscal, y es sujeto de control fiscal por parte de la Contraloría.

La empresa cuenta con la figura de Contralor con funciones de Revisor Fiscal, quien en su informe del año 2024, expresó lo siguiente:

“(…) En consecuencia, a 31 de diciembre de 2024, la EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE YOPAL EICE ESP, reconoce contablemente la suma de \$7.616.431.069,34 por concepto de cuentas por pagar PRETOMA, de las cuales fueron certificadas por la suscrita contralora, el contador y la Agente Especial la suma de \$4.345.170.125,03; el saldo se encuentra pendiente por depurar con los soportes documentales por parte de la EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE YOPAL EICE ESP.

“(…) En mi opinión, EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE YOPAL EICE ESP, ha cumplido, en todos los aspectos importantes, las leyes y regulaciones aplicables, las disposiciones estatutarias y las de la Administración. Además, el sistema de control interno es efectivo, en todos los aspectos importantes, según el modelo MIPG.” (Sic, cursiva fuera de texto original)

5.3.4 Estado de Situación Financiera

A continuación, se presenta el análisis del Estado de Situación Financiera de los años 2023 y 2024:

5.3.4.1 Activos

Tabla 2. Activos Estado de Situación Financiera.

Activo	Nota	2024	Análisis Vertical %	Variación %	2023	Análisis Vertical %
Activo Corriente		\$ 25.695.639.865	16,45%	22,63%	\$ 20.954.538.678	13,98%
Efectivo Y Equivalentes Al Efectivo	5	\$ 10.856.186.325	6,95%	78,89%	\$ 6.068.781.551	4,05%
Cuentas Por Cobrar	7	\$ 5.993.613.748	3,84%	24,13%	\$ 4.828.393.688	3,22%
Préstamos Por Cobrar	8	\$ 892.694.216	0,57%	15,14%	\$ 775.338.005	0,52%
Inventarios	9	\$ 1.325.355.694	0,85%	13,40%	\$ 1.168.790.028	0,78%
Otros Activos	16	\$ 6.627.789.883	4,24%	-18,31%	\$ 8.113.235.406	5,41%
Activo No Corriente		\$ 130.503.352.481	83,55%	1,22%	\$ 128.926.616.518	86,02%
Propiedad Planta Y Equipo	10	\$ 109.408.031.077	70,04%	-2,74%	\$ 112.490.437.090	75,05%
Activos Intangibles Distintos A Plusvalía	14	\$ 610.030.978	0,39%	-8,61%	\$ 667.466.722	0,45%
Otros Activos	16	\$ 20.485.290.426	13,11%	29,91%	\$ 15.768.712.706	10,52%
Total Activo		\$ 156.198.992.346	100,00%	4,22%	\$ 149.881.155.196	100,00%

Fuente: EAAAY EICE E.S.P., elaboración SSPD. (Cifras en pesos colombianos)

El total de Activos aumentó 4,22%, llegando a \$156.199 millones. Dentro de este, la mayor concentración estuvo en la porción no Corriente, que representó el 83,55%, mientras que la porción Corriente concentró el 16,45% restante.

Dentro del total de activos, al cierre de 2024, los conceptos más representativos fueron Propiedad Planta y Equipo, Otros Activos, Efectivo y Equivalentes, y Cuentas por Cobrar, con participación de 70,04%, 13,11%, 6,95%, y 3,84% respectivamente.

5.3.4.2 Cartera y Deterioro

Las Cuentas por Cobrar Netas presentaron un incremento de 24,13% frente a 2023, llegando a \$5.994 millones. Según lo indicado por el prestador en sus notas, esto estuvo soportado principalmente por el incremento en los subsidios pendientes de pago a cargo de la Alcaldía de Yopal, que entre los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo acumularon \$3.759 millones, mientras que en 2023 la cifra fue de \$2.044 millones. La empresa informó que el incremento en los subsidios fue generado “*por el aumento en los subscriptores e incrementos en las tarifas de los subsidios (...)*” (Sic, cursiva fuera de texto original).

El Deterioro llegó a \$1.828 millones tras haber aumentado 116% frente a 2023, dentro del cual, la cartera que aportó la mayor participación del gasto por Deterioro fue la del servicio de Alcantarillado con \$404 millones, seguido del servicio de Aseo con \$329 millones, y el servicio de Acueducto con \$269 millones. Se resalta que el incremento en el Deterioro informado en las notas por valor de \$982 millones, no coincide con la sumatoria de los valores desagregados por cada servicio que suman \$1.002 millones, razón por la cual es necesario que la empresa revise la integridad de la información revelada en la Nota 7.

5.3.4.3 Propiedad Planta y Equipo – PpyE

El concepto de Propiedad Planta y Equipo neto tuvo una reducción de 2,74% frente al año anterior, llegando a \$109.408 millones. Dentro de este, el concepto de Plantas, Ductos y Túneles tuvo el valor más representativo con \$125.159 millones, seguido de Redes, Líneas y Cables con \$14.697 millones, y de Equipos de Transporte con \$9.947 millones. La vida útil de los componentes de PPyE fue definida por la empresa entre 5 años para Equipos de Comunicación y hasta de 50 años para Edificaciones. La Depreciación Acumulada tuvo incremento de 16,33%, llegando a \$51.808 millones. Teniendo en cuenta la información revelada por el prestador, se identificó una diferencia de \$8.818 millones entre el valor reconocido de PPyE neto en el Estado de Situación Financiera por \$109.408 millones, y la cifra incluida en la nota 10.2 por \$100.590 millones, razón por la cual es necesario que la empresa revise la integridad de la información revelada en la nota en relación.

5.3.4.4 Otros activos

En 2024, el concepto de Otros Activos tuvo un incremento de 29,91% llegando a \$20.485 millones, en donde el prestador reconoció los valores de Activos por Impuestos Diferidos, Anticipos sobre Convenios y Acuerdos, y Recursos Entregados en Administración. Dentro de estos, el concepto más representativo fue el de Anticipos sobre Convenios y Acuerdos con \$11.214 millones, en donde el prestador reconoció *“dineros entregados a los diferentes contratistas que a la fecha están realizando obras de infraestructura financiadas con recursos provenientes de la celebración de convenios y acuerdos inter institucionales firmados entre la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal y la Gobernación de Casanare, Alcaldía de Yopal y Corporinoquia.”* (Sic, cursiva fuera de texto original).

El concepto de Activos por Impuestos Diferidos fue el que presentó la variación más representativa tras haber aumentado 54,58%, llegando a \$1.435 millones. Dentro de este, es importante resaltar que el incremento fue soportado principalmente por el incremento en el gasto por Deterioro.

Los Recursos Entregados en Administración por \$7.837 millones corresponden a provisiones que ha realizado el prestador para *“Ejecutar el componente de inversiones para el estudio tarifario vigente, Provisionar la clausura y post clausura del relleno sanitario el Cascajar.”* (Sic, cursiva fuera de texto original)

5.3.4.5 Efectivo y sus equivalentes

El Efectivo y Equivalente de Efectivo tuvo un incremento de 78,89%, llegando a \$10.856 millones, según informan las notas, *“debido al desembolso por parte del fondo empresarial de los dos créditos de mutuo 225 y 227 por valor de \$9.473.661.288 y no pago proveedores que con motivo de la intervención realizada por la superintendencia de servicios públicos quedaron Congeladas en la figura de Pre-toma con lo cual se mejoró el flujo de efectivo para el cierre del año 2024, se canceló las cuentas que se ejecutaron a hasta el del 4 de octubre de 2023.”* (Sic, cursiva fuera de texto original).

5.3.4.6 Pasivo y Patrimonio

Tabla 3. Pasivo y Patrimonio Estado de Situación Financiera.

Pasivo	Nota	2024	Análisis Vertical %	Variación %	2023	Análisis Vertical %
Pasivo Corriente		\$ 54.967.076.891	35,19%	54,40%	\$ 35.599.861.501	23,75%
Préstamo Por Pagar	20	\$ 11.862.106.510	7,59%	396,65%	\$ 2.388.445.222	1,59%

Pasivo	Nota	2024	Análisis Vertical %	Variación %	2023	Análisis Vertical %
Cuentas Por Pagar	21	\$ 25.646.337.024	16,42%	53,11%	\$ 16.750.757.633	11,18%
Beneficio A Los Empleados	22	\$ 3.765.177.785	2,41%	20,74%	\$ 3.118.395.757	2,08%
Provisiones	23	\$ 13.693.455.573	8,77%	2,63%	\$ 13.342.262.890	8,90%
Pasivo No Corriente		\$ 13.192.596.665	8,45%	-12,31%	\$ 15.044.180.741	10,04%
						0,00%
Otros Pasivos	24	\$ 13.192.596.665	8,45%	-12,31%	\$ 15.044.180.741	10,04%
Total Pasivo		\$ 68.159.673.556	43,64%	34,59%	\$ 50.644.042.242	33,79%
Patrimonio	27	\$ 88.039.318.790	56,36%	-11,28%	\$ 99.237.112.954	66,21%
Patrimonio De Las Empresas		\$ 88.039.318.790	56,36%	-11,28%	\$ 99.237.112.954	66,21%
Capital Fiscal		\$ 39.779.065.193	25,47%	0,00%	\$ 39.779.065.193	26,54%
Resultados De Ejercicios Anteriores		\$ 54.953.381.294	35,18%	-22,23%	\$ 70.665.843.330	47,15%
Resultados Del Ejercicio		-\$ 6.693.127.697	-4,29%	-40,28%	-\$ 11.207.795.569	-7,48%
Total Pasivo Mas Patrimonio		\$ 156.198.992.346	100,00%	4,22%	\$ 149.881.155.196	100,00%

Fuente: EAAAY EICE E.S.P., elaboración SSPD. (Cifras en pesos colombianos)

Dentro de la estructura de financiación de la empresa, los Pasivos representaron el 43,64%, y el Patrimonio el 56,36% restante.

5.3.4.6.1 Pasivos

El total de Pasivos aumentó 34,59%, llegando a \$68.160 millones, teniendo la mayor concentración en la porción corriente con \$54.967 millones, situación que contrasta con la estructura de Activos que concentra su mayor valor en la porción no Corriente, lo que genera una asimetría en la estructura de financiación de la empresa, al estar financiando sus Activos no Corrientes con endeudamiento de corto plazo, generando presión adicional sobre el flujo de caja.

Dentro de los Pasivos, los conceptos más representativos fueron Cuentas por Pagar, Provisiones, Préstamo por Pagar, y Otros Pasivos, con participación de 37,63%, 20,09%, 17,40% y 19,36%, respectivamente.

Con relación a las Cuentas por Pagar, dentro de estas, el valor más representativo estuvo concentrado en Créditos Judiciales con \$12.266 millones, en donde el prestador reconoció “*deudas por procesos jurídicos ejecutoriados que ya están en sentencia definitiva, los cuales se tienen que iniciar los pagos en el año 2025 por concepto de pago proceso jurídicos laboral y pago de compensaciones ambientales originadas del año 2007 en adelante por un valor de \$12.265.908.092.52 estas condenas fueron ejecutoriadas en el año 2024 según informe presentado por la oficina jurídica (...).*” (Sic, cursiva fuera de texto original). En total, el prestador relacionó 19 procesos sobre los cuales debe realizar pagos a partir de 2025. En Otras Cuentas por Pagar, el prestador reconoció \$9.647 millones tras haber aumentado 58% frente a 2023, en donde fueron incluidos los denominados pasivos Pre Toma que corresponden a las

obligaciones adquiridas con anterioridad a la toma de posesión por parte de la SSPD el 04 de octubre de 2023. Sin embargo, la información revelada genera duda, ya que mezcla información contable con información presupuestal, y detallan varios valores que no coinciden con el total reconocido en el concepto, y las notas no informan sobre conceptos adicionales que hubiesen sido allí reconocidos, con lo cual, no se tiene certeza de los valores de obligaciones Pre Toma que están reconocidos a corte de diciembre de 2024, y tampoco se tiene certeza de qué otros conceptos están incluidos dentro de los \$9.647 millones reconocidos, omitiendo revelación de información relevante, presuntamente incumpliendo las condiciones de presentación establecidas en las Normas para el Reconocimiento, Medición, Revelación y Presentación de los Hechos Económicos por parte de las empresas que no cotizan en el mercado de valores, y que no captan ni administran ahorro del público.

Respecto al concepto de Provisiones que alcanzó \$13.693 millones, tras haber aumentado 2,63% frente a 2023, estuvo compuesto por los montos identificados “(...) *sobre litigios y demandas en contra de la empresa lo cuales se tiene un grado de certeza del fallo judicial será adverso a la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal, se estima un valor de \$13.693.455.573 de acuerdo a la valoración entregada por la oficina jurídica de la empresa al cierre de 31 de diciembre de 2024.*” (Sic, cursiva fuera de texto original).

En el concepto de Préstamo por Pagar, el prestador reconoció créditos y préstamos recibidos de parte del Banco de Bogotá y del Fondo Empresarial de la SSPD a través de su Patrimonio Autónomo, por valor de \$11.862 millones tras haber aumentado 396,65% frente al año anterior. El incremento estuvo soportado, según el prestador informó en sus notas, por el desembolso de créditos del Banco de Bogotá que acumulan \$2.388 millones, para cubrir el pago de Cesantías del año 2022, para la adquisición de un software, y para la compra de vehículos; y por el desembolso de dos créditos de mutuo con el Fondo Empresarial que acumulan \$9.474 millones. Se resalta que los créditos relacionados adquiridos con el Banco de Bogotá se encontraban reconocidos en el año 2023, y no presentaron movimiento durante el año 2024, es decir que no realizaron pagos por ellos, y su plazo ya supera 12 meses, razón por la que se desconoce su reconocimiento dentro de la porción corriente de los pasivos, y las notas no entregan información alguna al respecto. Adicionalmente, la empresa no reveló información sobre las condiciones de dichos créditos, por lo que se desconoce su plazo, tasa, eventuales periodos de gracia o muertos, omitiendo revelación de información relevante, presuntamente incumpliendo las condiciones de presentación establecidas en las Normas para el Reconocimiento, Medición, Revelación y Presentación de los Hechos Económicos por parte de las empresas que no cotizan en el mercado de valores, y que no captan ni administran ahorro del público.

Con relación a los dos créditos de mutuo, la empresa informó que “*El 227 tiene un periodo de gracia de 24 meses y su tasa de interés es el valor mensual de \$172.222.222 por la tasa de actualización del IPC y pagadero en 60 meses se inicia con el pago de la primera cuota en el mes de enero de 2027. El 225 tiene un periodo de gracia de 24 meses y su tasa de interés es el valor mensual de \$339.888.889 por la tasa de actualización IPC y pagadero en 60 meses se inicia con el pago de la primera cuota en el Octubre de 2026*” (Sic, cursiva fuera de texto original). Con base en la información revelada, se desconoce la razón del reconocimiento de dichos hechos económicos dentro de la porción corriente del pasivo, teniendo en cuenta que, dentro de los 12 meses posteriores al cierre de los Estados Financieros no se realizarían pagos de capital con base en el periodo de gracia, y que el plazo estuvo pactado para un total de 60 meses, por lo que el prestador presuntamente se encuentra incumpliendo las condiciones de presentación establecidas en las Normas para el Reconocimiento, Medición, Revelación y Presentación de los Hechos Económicos por parte de las empresas que no cotizan en el mercado de valores, y que no captan ni administran ahorro del público.

En Otros Pasivos, que corresponden a la totalidad de la porción no corriente de los pasivos, el

prestador reconoció \$13.193 millones tras haber disminuido 12,31% frente a 2023, en donde incluyó valores de Anticipos y Avances Recibidos por \$13.136 millones en donde *“están consignadas todas las transferencias de recursos por convenios suscritos con el Departamento de Casanare, Municipio de Yopal, y otras entidades, principalmente para ejecutar obras de infraestructura con su respectiva interventoría a efectos de ampliar las coberturas de saneamiento básico en el Municipio de Yopal y mejorar la prestación de los servicios.”* (Sic, cursiva fuera de texto original). Dentro de Otros Pasivos, la empresa reconoció \$56 millones por conciliaciones bancarias pendientes.

El concepto de Beneficios a Empleados presentó un incremento de 20,74% frente a 2023, llegando a \$3.765 millones, dentro de los cuales, los valores más representativos están concentrados en Cesantías con \$1.332 millones, Prima de Vacaciones con \$803 millones, Vacaciones con \$802 millones, y Prima de Servicios con \$291 millones. Se resalta que las notas no entregan información sobre los materiales incrementos de algunos de estos conceptos, específicamente en la Prima de Vacaciones y Cesantías, que aumentaron 42% y 24%, respectivamente, sin que se tenga información sobre su origen. Adicionalmente las notas no entregan información sobre las condiciones pactadas en las convenciones suscritas con las organizaciones sindicales y sus eventuales valores pendientes de pago, omitiendo revelación de información relevante, presuntamente incumpliendo las condiciones de presentación establecidas en las Normas para el Reconocimiento, Medición, Revelación y Presentación de los Hechos Económicos por parte de las empresas que no cotizan en el mercado de valores, y que no captan ni administran ahorro del público.

Dentro del Total de Pasivos, la empresa informó que se encuentran reconocidos \$1.530 millones adeudados a CORPORINOQUIA como autoridad ambiental, por sanciones impuestas a la EAAAY EICE ESP.

5.3.4.6.2 Patrimonio

El Patrimonio tuvo una reducción de 11,28%, producto del reconocimiento de pérdidas netas por \$6.693 millones, y se resalta que a pesar de que hubo una mejora en el nivel pérdidas en el Resultado Neto frente a 2023 cuando se reconocieron \$11.208 millones de pérdida, la magnitud de la cifra sigue generando alerta por la falta de capacidad de la empresa para generar beneficios durante dos periodos consecutivos, reduciendo así el Patrimonio de la empresa.

5.3.5 Estado de Resultados

A continuación, se presenta el análisis del Estado de Resultados de los años 2023 y 2024:

Tabla 4. Estado de Resultados.

	2024	Análisis Vertical %	Variación %	2023	Análisis Vertical %
Ingresos De Actividades Ordinarias	\$ 47.549.521.001	100,00%	9,77%	\$ 43.319.360.753	100,00%
Costo De Ventas De Servicios	\$ 36.297.449.581	76,34%	7,03%	\$ 33.913.222.583	78,29%
Utilidad Bruta Operacional	\$ 11.252.071.420	23,66%	19,62%	\$ 9.406.138.169	21,71%
Otros Ingresos	\$ 7.584.529.939	15,95%	96,56%	\$ 3.858.706.937	8,91%
Gastos De Administración Y Operación	\$ 14.228.768.557	29,92%	30,37%	\$ 10.914.548.654	25,20%

	2024	Análisis Vertical %	Variación %	2023	Análisis Vertical %
Deterioro, Depreciaciones, Agotamiento, Amortizaciones Y Provisiones	\$ 6.815.675.768	14,33%	-32,06%	\$ 10.031.649.294	23,16%
Transferencias Y Subvenciones	-\$ 282.157.940	0,59%	Indet.	\$ 0	0,00%
Otros Gastos	\$ 4.203.126.790	8,84%	19,19%	\$ 3.526.442.727	8,14%
Resultado Del Ejercicio Antes De Impuesto	-\$ 6.693.127.697	-14,08%	40,28%	-\$ 11.207.795.569	-25,87%
Resultado Del Ejercicio Después De Impuesto	-\$ 6.693.127.697	-14,08%	40,28%	-\$ 11.207.795.569	-25,87%
Resultado Integral Del Periodo	-\$ 6.693.127.697	-14,08%	40,28%	-\$ 11.207.795.569	-25,87%

Fuente: EAAAY EICE E.S.P., elaboración SSPD. (Cifras en pesos colombianos)

El concepto de Ingresos de Actividades Ordinarias tuvo un incremento de 9,77%, llegando a \$47.550 millones. Dentro de este, la mayor concentración estuvo en el servicio de acueducto con el 48,28%, seguido del servicio de Aseo con 30,07%, y del servicio de Alcantarillado con 23,23%.

La empresa reconoció Otros Ingresos por valor de \$7.585 millones, tras haber aumentado 96,56% frente a 2023, en donde incluyó Ingresos Financieros, Ingresos Diversos, Ingresos por Impuesto a las Ganancias Diferido, e Ingresos por Reversión de las Pérdidas por Deterioro de Valor. Dentro de estos, este último tuvo el valor más representativo con \$6.138 millones; sin embargo, a pesar de la materialidad del concepto y de la materialidad de su incremento, que fue de 79% frente al año anterior, las notas no revelan información sobre el origen de la reversión, máxime teniendo en cuenta que como se describió en el capítulo de *Cartera y Deterioro*, el incremento en el Deterioro de Cartera reconocido fue de \$1.002 millones, por lo que no se tiene conocimiento de las condiciones en las que el prestador reconoció la reversión y el gasto por deterioro sobre el mismo concepto en el mismo periodo. Adicionalmente, el gasto por \$1.002 millones de Deterioro de Cartera fue el concepto más representativo en la constitución de Ingreso por Activos Diferidos, por lo que es necesario que la empresa detalle con precisión los hechos económicos reconocidos y las condiciones en las que realizó la reversión de *pérdidas por deterioro*. Teniendo en cuenta la situación descrita, nuevamente el prestador omitió información relevante en sus notas, presuntamente incumpliendo las condiciones de presentación establecidas en las Normas para el Reconocimiento, Medición, Revelación y Presentación de los Hechos Económicos por parte de las empresas que no cotizan en el mercado de valores, y que no captan ni administran ahorro del público.

El Costo de Ventas representó el 76,34% de los ingresos, tras un incremento de 7,03%, llegando a \$36.297 millones, incremento proporcionalmente inferior al de los ingresos. El servicio de Acueducto tuvo la mayor participación del Costo de Ventas con 55,66%, seguido del servicio de Aseo con 34,36%, y del servicio de Alcantarillado con 9,97%. Dentro de estos, el concepto más representativo fue el de Sueldos y Salarios que representó el 35% del total, seguido de Generales con el 30%.

En términos de Gastos de Administración y Operación, se presentó incremento de 30,37% frente a 2023, llegando a \$14.229 millones, dentro del cual, el concepto de Sueldos y Salarios fue el más representativo con el 41,43% tras haber aumentado 67% frente al año anterior, seguido de Generales que representó el 20%. Sin embargo, a pesar de la materialidad del concepto y la materialidad del incremento, el prestador no incluyó información sobre el origen del incremento y las condiciones en que se dio la variación en sus principales componentes, omitiendo revelación de información relevante, presuntamente incumpliendo las condiciones de presentación establecidas en las Normas para el Reconocimiento, Medición, Revelación y Presentación de los Hechos Económicos por parte de las empresas que no cotizan en el mercado de valores, y que no captan ni administran ahorro del

público.

Con relación al concepto de Deterioro, Depreciaciones, Agotamiento, Amortizaciones y Provisiones que reconoció \$6.816 millones tras una reducción de 32,06% frente al año anterior, estuvo compuesto principalmente por \$5.316 millones de provisiones por Litigios y Demandas, y \$1.002 millones por Deterioro.

Se resalta que en la nota 29.2.1., el prestador informó que “*No se presentó deterioro de cuentas por cobrar para el año 2024*” (Sic, cursiva fuera de texto original), no obstante, tal como se ha descrito en el desarrollo del presente documento, el Gasto por Deterioro de Cartera del periodo reconocido fue de \$1.002 millones.

Imagen 3. Nota 29.2.1.

29.2.1. Deterioro – Activos financieros y no financieros

No se presentó deterioro de cuentas por cobrar para el año 2024

Fuente: Notas a los EEEF 2024.

El concepto de Otros Gastos aumentó 19,19%, llegando a \$4.203 millones, en donde el prestador reconoció \$3.943 millones por pago de Sentencias, tras haber aumentado 2.851% frente al año anterior. Sin embargo, las notas no suministraron información respecto a la material variación omitiendo revelación de información relevante, presuntamente incumpliendo las condiciones de presentación establecidas en las Normas para el Reconocimiento, Medición, Revelación y Presentación de los Hechos Económicos por parte de las empresas que no cotizan en el mercado de valores, y que no captan ni administran ahorro del público.

El Resultado Neto tuvo una reducción de 40,28% de las pérdidas generadas en comparación con 2023, mejora soportada principalmente por el incremento en el reconocimiento de Otros Ingresos y del incremento en los Ingresos de Venta de Servicios, y de la reducción del gasto por Deterioro, Depreciaciones, Agotamiento, Amortizaciones y Provisiones. No obstante, tal como se ha descrito en el desarrollo del presente documento, hay incertidumbre sobre las condiciones de reconocimiento del gasto por Deterioro, y Provisiones, ya que las notas no suministran información al respecto.

Es de resaltar que las actividades ordinarias propias de la operación de los servicios, teniendo en cuenta el total de Costo de Ventas y de Gastos de Administración, Operación y Ventas, generaron pérdidas por \$8.687 millones y \$11.540 millones, respectivamente, para 2024 y 2023, con lo cual, la operación no tiene capacidad para cubrir autónomamente sus obligaciones, y depende de la generación de Otros Ingresos y de la reducción de Otros Gastos para mitigar dichas pérdidas, por lo que se establece alerta por la falta de capacidad reiterada, de generación de beneficios en las actividades ordinarias.

5.3.6 Indicadores Financieros

Con base en las cifras reconocidas en los Estados Financieros de los años 2023 y 2024, se presenta el siguiente escenario en el resultado de los indicadores financieros:

Tabla 5. Indicadores Financieros.

Indicador	2024	2023
Margen Bruto	23,66%	21,71%
Margen Operacional	-18,27%	-26,64%
Margen Neto	-14,08%	-25,87%
Capital de Trabajo	-\$ 29.271.437.026	-\$ 14.645.322.823
Razón Corriente	0,47	0,59
Prueba Ácida	0,36	0,45
Rotación de Cuentas por Cobrar (Días)	46,01	40,68
EBITDA	-\$ 2.976.697.138	-\$ 1.508.410.485
Nivel de Endeudamiento	43,64%	33,79%
ROE	-7,60%	-11,29%
ROA	-5,56%	-7,70%
Patrimonio	\$ 88.039.318.790	\$ 99.237.112.954
Resultado del Ejercicio	-\$ 6.693.127.697	-\$ 11.207.795.569

Fuente: Estados Financieros, cálculos SSPD. (Cifras en pesos colombianos)

Liquidez

Los indicadores de Liquidez reflejaron un escenario de desmejora en comparación con el año 2023, tal como lo evidencian el Capital de Trabajo, Razón Corriente y Prueba Ácida. Por su parte, el resultado del EBITDA confirma la reducción en la eficiencia de la operación al haber aumentado las pérdidas en comparación con 2023. Se resalta que el EBITDA no está afectado por el reconocimiento de hechos económicos que no generan movimientos de efectivo, tales como el Deterioro, la Depreciación, las Amortizaciones o las Provisiones, por lo que es la medida de mayor transparencia en la eficiencia de la operación, que en este caso evidenció un mayor nivel de pérdidas en las actividades ordinarias.

Rentabilidad

Por su parte, los indicadores de Rentabilidad presentaron mejora, tal como lo reflejan el Margen Operacional, Margen Neto, ROE y ROA, teniendo en cuenta que se redujeron las pérdidas reconocidas en 2023. Sin embargo, como se ha detallado en el desarrollo del presente documento, el reconocimiento de hechos económicos que no generan movimientos de efectivo, y el incremento de Otros Ingresos, mitigaron las pérdidas generadas en las actividades ordinarias.

Endeudamiento

El Nivel de Endeudamiento tuvo un incremento de 9,85 puntos porcentuales, producto del incremento proporcionalmente mayor de los Pasivos sobre los Activos. Teniendo en cuenta que la operación no tiene capacidad para cubrir sus obligaciones, el prestador ha dependido de préstamos y créditos para cubrir otras obligaciones, situación que es insostenible en el mediano y largo plazo, por lo que se establece alerta por la solvencia de la empresa.

Actividad

Con base en el incremento de la Cartera de Servicios Públicos, el promedio de días que tarda la empresa en recuperar su cartera tuvo un incremento de 5 días, presionando negativamente el flujo de caja, en línea con los indicadores de Liquidez.

Se genera alerta por el deterioro de la liquidez y la reducida capacidad de la empresa para cubrir sus obligaciones de corto plazo, por la generación sucesiva de pérdidas en las Actividades Ordinarias producto de la prestación de los servicios.

5.3.7 Presupuesto

Mediante la Resolución No. 2062 del 21 de diciembre de 2023, se realizó la liquidación y desagregación del presupuesto de ingresos y gastos para la vigencia 2024, fijado en \$48.831 millones tanto para ingresos como para gastos, dentro de los cuales \$9.404 millones serían destinados a Funcionamiento, \$11.664 millones a Inversión, y \$11.139 a Gastos de Operación Comercial. Sin embargo, se identificó que el documento presentado contiene presuntos errores en la sumatoria de los rubros, ya que en el punto 2.1.1 Gastos de Personal se presupuestaron \$16.623 millones, situación que no es coherente con el valor del numeral 2.1 Funcionamiento por \$9.404 millones.

Imagen 4. Resolución No. 2062 del 21 de diciembre de 2023.

ARTÍCULO SEGUNDO: Desagregúese el Presupuesto de Gastos de la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal EICE ESP, para la vigencia fiscal comprendida entre el 01 de enero al 31 de diciembre del año 2024, por la suma de: CUARENTA Y OCHO MIL OCHOCIENTOS TREINTA MILLONES SEISCIENTOS DOCE MIL SETECIENTOS DOS PESOS M/CTE. (\$48.830.612.702.00), distribuidos así:

Código	Nombre	Valor
2	GASTOS	48,830,612,702
2.1	FUNCIONAMIENTO	9,404,302,675
2.1.1	GASTOS DE PERSONAL	16,622,880,407
2.1.1.01	Planta de personal permanente	16,622,880,407
2.1.1.01.01.001	Factores salariales comunes	13,464,582,018

Fuente: Información entregada en visita por la EAAAY EICP E.S.P. (Cifras en pesos colombianos)

Al margen del presunto error de redacción en la Resolución, dentro del presupuesto del año 2024 no fueron incluidos rubros para el Servicio de Deuda:



Imagen 5. Resolución No. 2062 del 21 de diciembre de 2023.

2.2	SERVICIO DE LA DEUDA	-
2.2.1.01.02.001	servicio de la deuda préstamo banca comercial	

Fuente: Información entregada en visita por la EAAAY EICP E.S.P.

Esta situación fue descrita por el prestador en sus notas en los siguientes términos: “El comité técnico de sostenibilidad del sistema contable en reunión del 27 de diciembre del 2024, aprobó la incorporación y registro de las cuentas por pagar que se retiraron del presupuesto del año 2024, debido a la situación presentada con el registro presupuestal de las cuentas por pagar, clasificadas como pretoma, derivadas de compromisos legalmente adquiridos y contratos ejecutados por la empresa en vigencias anteriores; señalando el deber de registrarlos en los estados financieros. Pues bien, estos compromisos que ascienden al valor total de: \$6.849.621.561.03 fueron reconocidos en el cierre fiscal de la vigencia 2023, pero no incorporados en el presupuesto de la vigencia 2024. Actualmente se tienen registros contables como pretoma por valor de \$4.345.170.125.03, faltando por registrar y reconocer en el pasivo de \$2.504.451.436 por cuanto no se allegaron por parte los supervisores los soportes correspondientes.

Por lo que, una vez verificada la información de pagos y analizada frente a los soportes contables se determina que el valor real que se debe registrar contablemente es de \$7.616.431.069.34, debido a que, durante el año

 Superservicios	INFORME DE VIGILANCIA O INSPECCIÓN ESPECIAL, DETALLADA O CONCRETA	 SIGME
--	--	---

2024, fueron incorporados la suma de \$766.809.508.31 al presupuesto, pero contablemente se deben causar el 100% de los contratos ejecutados y no pagados, en consecuencia, se causan como un pasivo real el valor total de \$3.271.260.944.31.

A la vez se señala, que estos compromisos clasificados como pretoma, deben incorporarse al cierre del presupuesto de la vigencia fiscal 2024, con la finalidad de reflejar la situación financiera real de la empresa, sin perjuicio de la medida de suspensión de pagos y dar cumplimiento al plan de mejoramiento, la auditoría de cumplimiento realizada por la Contraloría departamental del Casanare en el último trimestre del 2024, (...).” (Sic, cursiva fuera de texto original).

Teniendo en cuenta la situación y los presuntos errores descritos, el prestador tuvo que hacer 12 adiciones presupuestales y 18 traslados, para desarrollar sus actividades. Si bien la normatividad vigente no prohíbe la realización de adiciones y traslados presupuestales, es de resaltar que la omisión de inclusión de valores relevantes en los rubros del presupuesto, atenta contra los principios de planeación financiera y gestión eficiente del gasto que rigen la gestión de recursos públicos, razón por la que se establece alerta por la falta de planeación y verificación de la documentación financiera.

5.3.8 Contribuciones y Sanciones

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, así como también la contribución adicional establecida en el artículo 314 de la Ley 1955 de 2019, que tienen como propósito recuperar los costos en los que incurre por las actividades de vigilancia y control que desarrolla.

Es así como, una vez verificada la plataforma de pagos de la SSPD, se evidenció que la empresa tiene tres (3) obligaciones en firmeza pendientes de pago por valor de \$368 millones:

Imagen 6. Estado de Contribuciones y Sanciones por Pagar.

NOMBRE DE LA EMPRESA								NIT
EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE YOPAL EICE - ESP								8440007554
OBLIGACIONES EN FIRMEZA (3)								
Concepto	Vigencia	Nro Resolución/Nro Contribución	Servicio	Fecha	Fecha Vencimiento o Último Pago	Saldo \$	Formato de Pago para Banco	Pago en Línea
CONTRIBUCIONES	2023	20230000043416	ASEO	29/08/2023	29/09/2023	121.934.000,00		Pague Aquí
CONTRIBUCIONES	2023	20230000042976	ALCANTARILLADO	29/08/2023	29/09/2023	47.208.000,00		Pague Aquí
CONTRIBUCIONES	2023	20230000042526	ACUEDUCTO	29/08/2023	29/09/2023	199.366.000,00		Pague Aquí
OBLIGACIONES SIN FIRMEZA (0)								
A 12/11/2025 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

5.3.9 Estado de Reporte de Información Financiera al SUI

A continuación, se presenta con detalle el estado de reporte y calidad de la información reportada por el prestador en cuanto a los aspectos financieros:

Tabla 6. Estado de reporte en el SUI de la información del tópico financiero

ID Empresa	Nombre Empresa	Taxonomía	Estado
2086	EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE YOPAL EICE E.S.P.	2024 - Resolución 414 Individual	Certificado
2086	EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE YOPAL EICE E.S.P.	2023 - Resolución 414 - Informe Financiero Especial - Segundo trimestre	Certificado
2086	EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE YOPAL EICE E.S.P.	2023 - Resolución 414 Individual	Certificado
2086	EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE YOPAL EICE – E.S.P.	2024 - Resolución 414 - Informe Financiero Especial - Primer trimestre	Certificado
2086	EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE YOPAL EICE – E.S.P.	2023 - Resolución 414 - Informe Financiero Especial - Cuarto trimestre	Certificado
2086	EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE YOPAL EICE – E.S.P.	2024 - Resolución 414 - Informe Financiero Especial - Segundo trimestre	Certificado
2086	EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE YOPAL EICE – E.S.P.	2023 - Resolución 414 - Informe Financiero Especial - Tercer trimestre	Certificado
2086	EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE YOPAL EICE – E.S.P.	2024 - Resolución 414 - Informe Financiero Especial - Tercer trimestre	Certificado
2086	EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE YOPAL EICE – E.S.P.	2024 - Resolución 414 - Informe Financiero Especial - Cuarto trimestre	Certificado
2086	EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE YOPAL EICE – E.S.P.	2023 - Resolución 414 - Informe Financiero Especial - Primer trimestre	Certificado

Fuente: Consulta SUI a corte del 12 de noviembre de 2025.

5.4 Aspectos Técnicos – Operativos

A continuación, se presenta el análisis de cada uno de los componentes de los sistemas de acueducto y alcantarillado, enfatizando en las observaciones y presuntos hallazgos identificados durante la visita de inspección realizada por esta SSPD durante el mes de octubre de 2025, y los reportes de información al SUI.

5.4.1 Área de prestación

Acorde con la información suministrada por el prestador y lo reportado en el Registro Único de Prestadores – RUPS, el área de prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado

corresponde al área urbana del municipio de Yopal y el asentamiento humano conocido como La Bendición.

5.4.2 Servicio Publico Domiciliario de Acueducto

El prestador en la última actualización del RUPS realizada el 14 de julio de 2025, registró las actividades de captación, aducción, tratamiento, conducción, almacenamiento, distribución y comercialización para el área urbana del municipio de Yopal, lo cual concuerda con lo evidenciado en visita.

5.4.2.1 Sistema de abastecimiento

El sistema de acueducto del municipio de Yopal se compone de dos (2) captaciones superficiales, la principal fuente corresponde a la cuenca del río Cravo Sur, que abastece a la planta de tratamiento denominada “definitiva”; como fuente secundaria de respaldo se tiene la quebrada La Tablona, que surte a la planta de tratamiento denominada “alterna y conciliada”, que está conformada por dos estructuras modulares. Además, cuenta con cuatro (4) captaciones subterráneas con su respectivo sistema de tratamiento además de tres (3) pozos profundos de baja gran producción y su planta que apoyan el suministro de agua de la Ciudadela La Bendición.

De lo anterior, se precisa que, hasta el 25 de marzo de 2022, el servicio de acueducto se prestó mediante las plantas de tratamiento modulares alterna y conciliada, además de los pozos profundos. Luego de la entrada en operación de la planta definitiva el pasado 26 de marzo de 2022, se mantuvieron operativos los pozos Núcleo Urbano, Central de Abastos II y Manga de Coleo, mientras que las plantas modulares quedaron como contingencia en caso de falla del sistema de tratamiento de agua definitiva.

A continuación, se describe con mayor detalle la infraestructura del sistema de acueducto del municipio.

5.4.2.1.1 Fuentes de abastecimiento y concesión de aguas superficiales

La planta de tratamiento definitiva se abastece del río Cravo Sur, mientras que la planta alterna — conciliada se surte de la quebrada La Tablona. Adicionalmente, el municipio de Yopal dispone de tres pozos de alta producción y uno de baja producción que complementan el sistema de abastecimiento. Por su parte, en la Ciudadela La Bendición se cuenta con tres (3) pozos profundos de bajo caudal.

En lo relacionado con la concesión de agua, la empresa presentó la siguiente información:

Tabla 7. Concesiones de agua Yopal

Sistema	Nombre de la fuente	Tiene concesión de aguas (SI/NO)	Entidad que expidió la concesión	Fecha de la concesión	Fecha inicial de la autorización	Fecha final de la autorización	Caudal adjudicado (l/s)
Planta de tratamiento definitiva	Río Cravo Sur	SI / En trámite	CORPORINOQUIA	19 de noviembre de 2015	19 de noviembre de 2015	19 de noviembre de 2025	780
Planta alterna y conciliada	Quebrada La Tablona	SI	CORPORINOQUIA	7 de septiembre de 2021	10 de septiembre de 2021	15 de diciembre de 2031	195 l/s estiaje 425 l/s invierno 90 l/s emergencia comprobada

Sistema	Nombre de la fuente	Tiene concesión de aguas (SI/NO)	Entidad que expidió la concesión	Fecha de la concesión	Fecha inicial de la autorización	Fecha final de la autorización	Caudal adjudicado (l/s)
Pozos Gran producción	Central de Abastos 2	En trámite	CORPORINOQUIA	5 de junio de 2018	17 de agosto de 2018	16 de agosto de 2023	80
	Manga de Coleo	En trámite	CORPORINOQUIA	5 de junio de 2018	17 de agosto de 2018	16 de agosto de 2023	50
	Núcleo Urbano 2	En trámite	CORPORINOQUIA	5 de junio de 2018	17 de agosto de 2018	16 de agosto de 2023	80

Fuente: Información entregada en visita por la EAAAY EICP E.S.P.

De la tabla anterior, el prestador entregó copia de las Resoluciones 500.41.15.1648 del 19 de noviembre de 2015, 500.36.21-1051 del 7 de septiembre de 2021 y 500.36.18-0763 del 5 de junio de 2018, en las cuales se evidencia que la concesión de aguas del río Cravo Sur y la quebrada La Tablona se encuentra vigente, mientras que la correspondiente a los pozos de gran producción se encuentra vencida, aunque en trámite, de acuerdo con lo informado por la empresa. Pese a ello, el prestador no suministró soporte del trámite realizado ante la autoridad ambiental para los pozos de gran producción, por lo que presuntamente estaría incumpliendo lo establecido en los artículos 22 y 25 de la Ley 142 de 1994.

De acuerdo con lo mencionado durante la visita, el prestador se encuentra adelantando el trámite de renovación de la concesión ante la autoridad ambiental departamental CORPORINOQUIA para la captación en la fuente Río Cravo Sur, teniendo en cuenta que la fecha final de autorización corresponde al 19 de noviembre de 2025, no obstante, no suministro soportes.

Por su parte, respecto al pozo Braulio Campestre, la empresa informó que este no cuenta con la respectiva concesión de agua y que su construcción y posterior administración están a cargo de la Alcaldía Municipal, en el marco del Plan de Emergencia y Contingencia. Dicho pozo fue dispuesto para ser utilizado de manera temporal en el cargue de carrotaques destinados a la atención de emergencias por parte de la Alcaldía Municipal y la Gobernación de Casanare, en cumplimiento de las acciones judiciales y compromisos institucionales adquiridos con las comunidades rurales del municipio.

Finalmente, los pozos que conforman el sistema de La Bendición fueron entregados a la Alcaldía Municipal por parte de la Sociedad de Activos Especiales (SAE) y se encuentran enmarcados dentro del Esquema de Solución Definitiva para el abastecimiento de dicho sector. En consecuencia, las condiciones de legalización del sistema son responsabilidad de la Alcaldía Municipal de Yopal, entidad que, a la fecha, no ha adelantado en su totalidad el proceso de concesión de aguas subterráneas ante la autoridad ambiental competente, situación que mantiene el esquema en condición provisional.

5.4.2.1.2 Descripción del sistema de abastecimiento

5.4.2.1.2.1 Sistema de abastecimiento Quebrada La Tablona

Captación

La bocatoma se encuentra ubicada en la vereda Guayaquito sobre la quebrada La Tablona, fue

construida aproximadamente en 1994 y está conformada por una estructura de captación de fondo, de 10 metros de longitud y 5 metros de ancho, la cual se ubica a lo largo de la sección transversal del cuerpo hídrico y su caudal de diseño oscila los 400 l/s. Además, cuenta con una presa vertedero y muro anterior vertical con dos aletas de 8 metros.

La infraestructura está conformada por un dique en concreto reforzado que funciona como represa, y una rejilla colocada sobre el vertedero central con una inclinación con respecto a la horizontal con el fin de permitir un autolavado de la misma. Por medio de esta rejilla, el caudal pasa a un canal comunicado con la caja de derivación, desde donde el agua sale hacia los desarenadores, y un vertedero de excesos que descarga aguas abajo de la captación en la quebrada La Tablona.

El caudal derivado por la rejilla de fondo es llevado al canal de recolección que comunica a la caja de derivación, desde donde el caudal sale al desarenador, por medio de 3 líneas de aducción de 18 pulgadas de diámetro, hacia los desarenadores del sistema que funcionan en paralelo.

En cuanto al estado general de la captación, en la visita realizada el 21 de octubre de 2025, se evidenció en buen estado tanto las rejillas, válvulas y compuertas, como la estructura de captación, sumado a que la bocatoma no se encontraba colmatada, lo que permitía el flujo libre del caudal. De lo anterior, es preciso resaltar que esta fuente de captación se encontraba captando el caudal requerido para abastecer a la población que habita en inmediaciones de la vereda La Vega, mas no para la producción masiva de agua potable al municipio.

Imagen 7. Estructura de captación Quebrada La Tablona



Fuente superficial quebrada La Tablona



Estructura de disipación de energía



Bocatoma de fondo



Válvulas de control de caudal en bocatoma



Canal revestido de caudal de excesos



Descarga del caudal de excesos a la quebrada La Tablona

Fuente: Registro fotográfico visita de inspección SSPD del 21 de octubre de 2025

Respecto a los instrumentos de macromedición en el punto de captación, en la visita se evidenció que no se cuenta con el instrumento respectivo, a lo cual la empresa señaló que la medición de caudal la realizan a la entrada de la planta de tratamiento de agua potable. En ese sentido, la empresa presuntamente estaría incumplimiento lo estipulado en el parágrafo 4 del artículo 73 de la Resolución 330 de 2017 modificado por el artículo 19 de la Resolución 799 de 2021.

Aducción

Luego de la captación de agua en la quebrada La Tablona, el caudal es transportado por gravedad mediante tres tuberías en paralelo de aducción que conducen el flujo desde la bocatoma hasta los desarenadores de la Tablona, las cuales se instalaron en el año 2005. Dos tuberías de PVC tienen un diámetro de 16 pulgadas, y la tercera tiene un diámetro de 18 pulgadas. Las 3 tuberías llegan a los dos desarenadores que se encuentran dentro del predio de la captación.

De cada salida de los desarenadores inician tuberías de diámetros de 16 y 18 pulgadas. La salida de estas tuberías se dirige al Sistema de respaldo de Tratamiento (PTAP Alterna y Conciliada) ubicado en el sector de La Vega, donde en la actualidad se disponen de dos módulos de tratamiento.

Imagen 8. Líneas de aducción fuente de abastecimiento quebrada La Tablona



Líneas de aducción en paralelo

Fuente: Registro fotográfico visita de inspección SSPD del 21 de octubre de 2025

El sistema de aducción de la Quebrada la Tablona presenta fugas en su recorrido, ocasionadas generalmente por la intervención de personas que perforan la tubería para captar agua en forma ilegal, también se presentan daños en época de invierno por problemas de inestabilidad geotécnica

que ocasiona pérdidas considerables de agua, en época de invierno la red es monitoreada constantemente por el operador de la bocatoma.

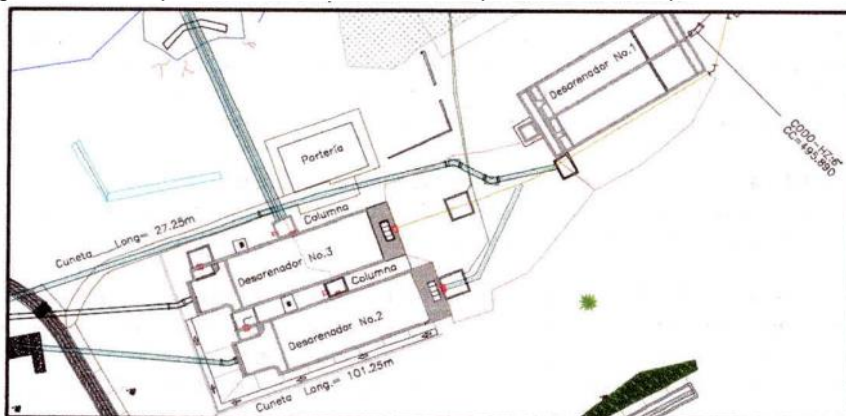
Durante la visita, el prestador no indicó la capacidad de la aducción que transporta el caudal desde la captación hacia los desarenadores, ni las longitudes.

Pretratamiento (Desarenadores)

Se cuenta con dos unidades de desarenadores de doble cámara, con una capacidad cada uno de 200 a 230 l/s aproximadamente. Sumado a esto, se tiene un manifold de válvulas que permite dirigir el agua desarenada a través de dos líneas de aducción conocidas como línea antigua de PVC en 16 pulgadas y la línea nueva de PVC en 18 pulgadas, con RDE 21. El flujo se controla a través de compuertas de control.

Esta unidad fue construida en 1996 y cuenta con una optimización que fue entregada en agosto de 2024, la cual consistió en la ampliación de los módulos, el cerramiento perimetral y la instalación de nuevos elementos de control.

Imagen 9. Planta perfil de las estructuras de pretratamiento quebrada La Tablona



Fuente: Información entregada en visita por la EAAAY EICE E.S.P.

Finalmente, en la visita realizada el 21 de octubre de 2025, se evidenció que las compuertas y la infraestructura del desarenador se encontraban en buen estado.

Imagen 10. Desarenador quebrada La Tablona



Sedimentador principal - 1ª línea de 16"



Sedimentador principal - 2ª línea de 16"



Sedimentador secundario línea de 18"



Sedimentador secundario línea de 18"

Fuente: Registro fotográfico visita de inspección SSPD del 21 de octubre de 2025

Red de Aducción Desarenadores a PTAP Alterna y Conciliada

Esta red está compuesta por dos (2) líneas de longitud de 12,5 km cada una, una en tubería¹ de 16 pulgadas y otra en tubería de 18 pulgadas en PVC. La aducción contiene varios pasos elevados y algunos subfluviales. Las tuberías de conducción desde el desarenador hasta la planta de potabilización combinan materiales de hierro fundido y tienen llegada a la planta donde se potabiliza y continúa sucesivamente el proceso.

En su trayecto desde el pre tratamiento hasta el sistema de tratamiento alterno (PTAP Alterna y Conciliada), la línea antigua de PVC en 16 pulgadas cuenta con 4 pasos elevados (3 sobre el río Cravo Sur y 1 sobre la quebrada la Aguatoca), 2 pasos en cercha (quebradas La Vegana y Galanera); y la línea nueva de PVC en 18 pulgadas cuenta con 2 pasos elevados (1 sobre el río Cravo Sur y 1 sobre una quebrada sector antigua planta), 2 pasos subfluviales (La Guamalera y El Pozuelo), 2 pasos en cercha (quebradas La Vegana y Galanera). Finalmente, se maneja un caudal entre la planta alterna y la conciliada de aproximadamente 350 l/s.

Adicionalmente, a lo largo de su trayectoria tiene tres (3) cámaras de inspección, válvulas de control de ventosa y purga.

Durante la visita, el prestador no indicó el año de su construcción ni la capacidad de las líneas de conducción que transporta el caudal desde los desarenadores hasta el sistema de tratamiento de agua potable.

A continuación, se registran las coordenadas de los pasos elevados que soportan las redes de conducción:

- Paso elevado con cables **La Cabaña**: 1093215.290 N - 847300.744 E (16" y 18")
- Paso elevado con cables **La Aguatoca**: 1092525.457 N - 847746.908 E (16" y 18")
- Paso elevado con cables **Cafarnaúm**: 1090175.940 N - 849032.346 E (16")
- Paso elevado con cables **El Viejo**: 1089352.208 N - 849739.415 E (16")

¹ La línea de 16 pulgadas suministra agua a las veredas aledañas al recorrido de la conducción.

- Paso en cercha **La Vegana**: 851546.5375 E; 1086704.3141 N (16" y 18")
- Paso en cercha **La Galanera**: 851694.1283 E; 1086322.5889 N (16" y 18")
- Paso elevado con cables sector **Antigua Planta**: 852374.987 E; 1085296 N (18")
- Paso elevado con cables **El Grande**: 852639.0064 E; 1084776.3903 N (24" Acero al Carbón)
- Subfluvial 1 **La Guamalera**: 848406.5695 E; 1091372.2487 N (18")
- Subfluvial 2 **El Pozuelo**: 849688.1580 E; 1090012.8123 N (18")

Generalmente, se realizan visitas diarias a la línea en jornada de 24 horas. De otra parte, durante la visita, se evidenció en el sector de “Cafarnaún” personal del prestador realizando labores de remoción de material, rehabilitación y estabilización del talud, debido una afectación en la línea de conducción de 16 pulgadas por causa de un deslizamiento y derrumbe. Esta situación lleva desde el pasado 11 de octubre de 2025.

Conforme la contingencia existente durante la visita, no se está enviando caudal a la PTAP Alterna y Conciliada, únicamente, a través de la línea de 18 pulgadas se está suministrando agua a las veredas aledañas al recorrido de la conducción del sector La Vega.

Imagen 11. Red de Conducción Desarenadores a PTAP Alterna



Salida en paralelo del sistema de pretratamiento



Válvulas de control de salida hacia la PTAP Alterna y Conciliada



Líneas de conducción 16" y 18"



Líneas de conducción 16" y 18"



Líneas de conducción 16" y 18"



Estructuras de protección en la línea de conducción



Deslizamiento en el talud - sector "Cafarnaúm"



Deslizamiento en el talud - sector "Cafarnaúm"



Pasos elevados línea de conducción



Pasos elevados línea de conducción

Fuente: Registro fotográfico visita de inspección SSPD del 21 de octubre de 2025

Planta de Tratamiento de Agua Potable (PTAP)

Sobre la vereda La Vega se encuentra ubicado el sistema de tratamiento, el cual está conformado por dos módulos llamados Sistema de Tratamiento conciliado – Módulo dos, con un caudal de operación aproximado de 150 a 190 l/s, pero con capacidad para tratar alrededor de 300 l/s, el cual ingresó en operación a mediados del mes de agosto de 2018.

El primer módulo o sistema llamado Planta de Tratamiento Alterna fue diseñado para tratar aproximadamente 150 l/s e ingresó en operación en septiembre del año 2017. Esta última continúa

con la operación del sistema, en caso de algún evento que se pueda presentar en la planta definitiva, manejando caudales de operación entre 150 y 180 l/s.

- Planta de Tratamiento Alterna

El módulo denominado Planta de Tratamiento Alterna, cuenta con los procesos de Aforo, Reducción de presión, Inyección de químicos, Homogenización, Disipación de energía, Oxidación–Desinfección, Coagulación, Floculación, Sedimentación, Filtración y almacenamiento, y posteriormente se transporta mediante las líneas de conducción a la ciudad de Yopal.

El módulo 1 del Sistema Alternativo de Tratamiento consta de 4 hidrociclones de homogenización, cinco unidades de clarificación, cada una con cono de mezcla, floculador de flujo ascendente, cámara de sedimentación y desagüe; tanque de efluente y dos tanques de almacenamiento de lodos. También se cuenta con tres (3) unidades de filtración, con flujo descendente en lecho de sílice de 1,5 metros de altura, y dos tanques para el lavado de filtros por gravedad con una capacidad de 500 m³ cada uno.

Este módulo fue diseñado y construido para suministrar un caudal mínimo de 150 l/s de agua potable a la ciudad de Yopal. Es operada por la empresa de la EAAAY desde el 16 de septiembre de 2017.

Imagen 12. Infraestructura PTAP módulo 1 “Alterna”



Válvula de control de caudal y presión de ingreso al sistema



Sedimentadores tipo colmena



Sedimentadores tipo colmena



Tanques de floculación



Homogenización mediante hidrociclones



Tanques de equilibrio



Clarificadores



Grupo electrógeno



Dosificación de cloro



Área de almacenamiento y dosificación de productos químicos



Filtros horizontales a presión



Tanques de almacenamiento

Fuente: Registro fotográfico visita de inspección SSPD del 21 de octubre de 2025

- Sistema de Tratamiento Conciliado

El módulo 2 cuenta con el proceso convencional de tratamiento, teniendo en cada unidad de clarificación el proceso de homogenización de insumos mediante un vertedero triangular, coagulación, floculación, sedimentación, filtración (6 unidades) y desinfección. A diferencia del módulo 1, el módulo 2 opera a presión atmosférica.

Este módulo de tratamiento no cuenta con tanques de almacenamiento propios; no obstante, cuenta con conexión al almacenamiento del módulo 1.

Este módulo fue construido con un caudal de diseño de 300 l/s de agua potable a la ciudad de Yopal; sin embargo, las dos líneas de conducción de 16 y 18 pulgadas, que transportan el agua hasta la ciudad, no permiten transportar la cantidad de agua que se puede tratar y según lo informado por el prestador su última entrada en operación tuvo una producción máxima de 180 l/s.

Este módulo de tratamiento inició operaciones el 28 de agosto de 2018 y según lo evidenciado en visita, está fuera de operación, toda vez que se requiere la rehabilitación completa de la infraestructura.

Imagen 13. Infraestructura PTAP módulo 2 “Conciliada”



Clarificadores



Sedimentadores



Clarificadores



Clarificadores



Filtros



Filtros



Dosificación de cloro



Llegada líneas de aducción quebrada La Tablona

Fuente: Registro fotográfico visita de inspección SSPD del 21 de octubre de 2025

En lo relacionado con los instrumentos de macromedición, a la entrada de la PTAP se tiene un macromedidor instalado en la línea de llegada de la conducción en 16 pulgadas al módulo 1 donde se realiza la medición de caudal. Por su parte, a la salida del módulo, también se tiene un macromedidor para la línea de 16 pulgadas. Con respecto al módulo 2, se cuenta con macromedidores instalados a la entrada y salida de las líneas de 18 pulgadas.

En el momento de la visita, se evidenció que ninguno de los módulos se encontraba operando, por lo tanto, no fue posible verificar el correcto funcionamiento de los instrumentos de control de caudal.

Imagen 14. Macromedición entrada y salida de la planta





Macromedidor de entrada



Macromedidor de salida

Fuente: Registro fotográfico visita de inspección SSPD del 21 de octubre de 2025

 Superservicios	INFORME DE VIGILANCIA O INSPECCIÓN ESPECIAL, DETALLADA O CONCRETA	 SIGME
--	--	---

Con respecto al control de la calidad del agua cruda y tratada, de acuerdo con lo establecido en la Resolución 330 de 2017, las PTAP deben contar con un laboratorio para la medición in situ de los parámetros de calidad del agua luego del proceso de potabilización. Durante la visita se evidenció que la planta alterna y conciliada no está en operación, por lo que los equipos están en la PTAP Definitiva.

Por otra parte, el prestador cuenta con un permiso de vertimiento otorgado por CORPORINOQUIA mediante Resolución No. 500.41-13-0908, de las aguas residuales generadas en la PTAP, provenientes del proceso de purga y lavado de las estructuras de filtración y sedimentación, a la quebrada la Vegana. Este permiso tiene como fecha de vencimiento julio de 2023.

De lo anterior, el prestador indicó en visita que daría alcance en la información pendiente por entrega, no obstante, según la verificación del radicado 20255294493362 del 30 de octubre, el prestador no allegó soportes que acreditaran las gestiones realizadas para la renovación del mismo.

Por otro lado, los residuos sólidos del proceso de potabilización son dispuestos en los lechos de secado y posteriormente se trasladan al relleno sanitario El Cascajar.

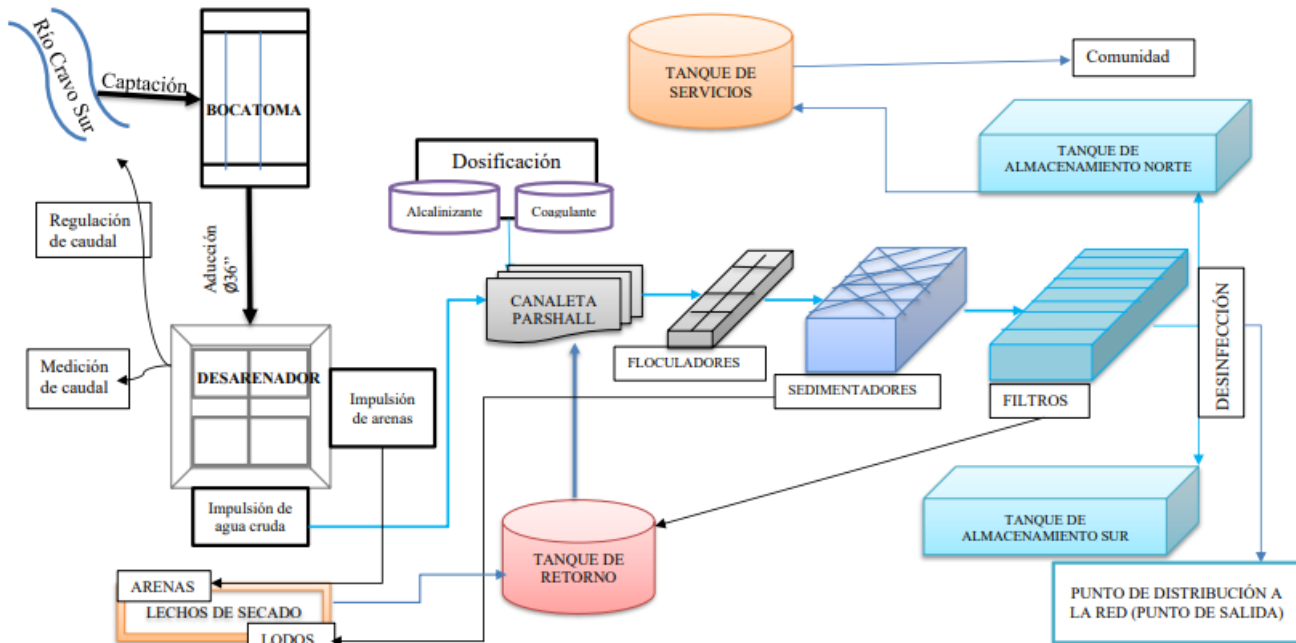
5.4.2.1.2.2 Sistema de abastecimiento planta “definitiva”

Este sistema se diseñó y construyó a través del Convenio Interadministrativo de Cooperación Técnica y Apoyo Financiero No. 199 del 2014, con el fin de dar una solución definitiva a la problemática de acueducto y suplir la demanda de agua potable del municipio de Yopal.

En el marco del Convenio celebrado entre el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio – MVCT, el Departamento de Casanare, la Empresa Departamental de Servicios Públicos de Casanare “ACUATODOS ESP”, el Fondo Adaptación, el municipio de Yopal, la Financiera de Desarrollo Territorial S.A. - FINDETER y la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal EICE E.S.P., se acordó recibir las obras físicas de la PTAP para el periodo de puesta en marcha del sistema por un plazo de tres (03) meses a partir de la entrega del sistema. Así, desde el pasado 26 de marzo de 2022, el municipio a través de la EAAAY EICE E.S.P. se ha hecho cargo de las actividades de operación del sistema de acueducto.

Este sistema está compuesto por la estructura de captación, la planta de tratamiento de agua potable convencional, el tanque de servicios, el tanque de retorno y los tanques de almacenamiento Norte y Sur.

Imagen 15. Flujograma Sistema de Tratamiento Planta de Tratamiento de Agua Potable Definitiva



Fuente: Información entregada en visita por la EAAAY EICE E.S.P.

Captación

La estructura de captación entró en operación en marzo 2022, se encuentra ubicada al margen izquierdo del río Cravo Sur, consiste en una bocatoma de tipo lateral construida en concreto reforzado con una capacidad de 780 l/s, la cual por medio de un canal de aproximación lateral ingresa el agua del río directamente a la estructura. Para la fecha de la visita, se registró una captación de 762 l/s.

Una vez el agua ingresa a la bocatoma, atraviesa una primera compuerta de rejillas no removibles con separación de 10 centímetros para la retención de partículas de gran tamaño, mientras que el material granular de menor tamaño es sedimentado en el fondo, donde se encuentra una trampa de lodos para su acumulación en la cuchara bivalva que permite el retiro del material hacia la zona de maniobras. La cuchara bivalva está conectada a nivel mecánico con un sistema de polipasto de arrastre horizontal y desplazamiento vertical por un sistema de cadenas.

Posteriormente, el agua pasa por dos (2) rejillas de malla de 5 milímetros de diámetro en acero inoxidable, las cuales retienen sólidos flotantes y sirven para evitar el paso de material granular mediano. Finalmente, el agua es conducida a una compuerta de salida de 900 milímetros que permite el paso del agua cruda a la línea de aducción de 36 pulgadas.

Como complemento, la bocatoma cuenta con sensores para la medición de parámetros como pH, conductividad, turbidez, un sensor de nivel ultrasónico y un medidor de caudal, los cuales están conectados a un equipo de visualización que se encuentra en la caseta de la bocatoma. Dicho equipo de visualización no tiene conexión al sistema de control SCADA de la planta para su operación de forma remota.

Imagen 16. Estructura de captación río Cravo Sur



Rejilla no removible



Canal de derivación



Cuchara Bivalda

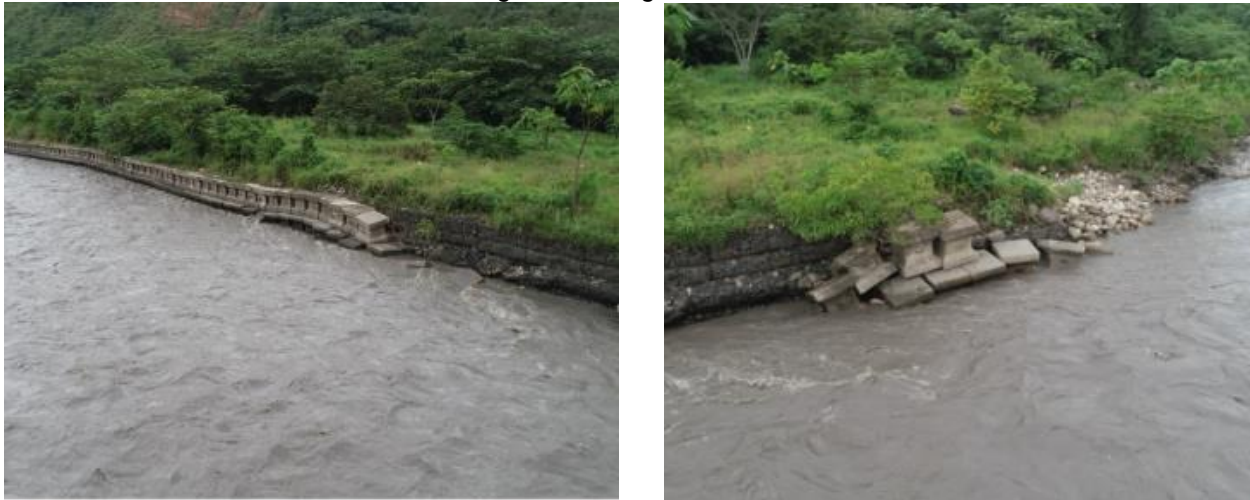


Sensor de nivel

Fuente: Registro fotográfico visita de inspección SSPD del 21 de octubre de 2025

Las obras de protección de la bocatoma están compuestas por geoesteras y poliedros en concreto reforzado enlazados entre sí con ganchos de amarre, cuya función es soportar los esfuerzos e impactos del material de arrastre del río. De ello, en la visita realizada el 21 de octubre de 2025, se evidenció que los poliedros se encontraban desgastados, a lo que la empresa manifestó que la estructura ha presentado fallas por acción del flujo del cauce además de la socavación lateral y de fondo lo que causó el hundimiento, volcamiento, desalineamiento y colapso de los poliedros.

Imagen 17. Desgaste Poliedros



Fuente: Información entregada en visita por la EAAAY EICE E.S.P.

Finalmente, el prestador indicó que, debido a que no se implementó la infiltración ribereña, la bocatoma presenta vulnerabilidad durante la época de invierno, ya que el aumento del caudal provoca el arrastre de materiales como ramas, troncos, piedras, arenas e incluso animales, lo que genera sedimentación y acumulación en el canal de entrada y en la estructura de la bocatoma, haciendo necesario mantener maquinaria amarilla de manera permanente para realizar labores de limpieza y remoción de material.

Aducción

La línea de aducción, que entró en operación en marzo de 2022, corresponde a una estructura enterrada que transporta agua cruda desde la bocatoma hasta las instalaciones de la planta de tratamiento definitiva. Esta tubería está construida en material GRP, con un diámetro de 36 pulgadas y una longitud de 894 metros hasta la entrada a la PTAP. A lo largo de esta línea se encuentran instaladas cuatro (4) cajas de inspección, las cuales albergan instrumentos de control como válvulas de purga y limpieza, además de un macromedidor ultrasónico ubicado en la entrada de la planta de tratamiento. La operación de la línea se regula mediante el accionamiento manual o electromecánico de la compuerta instalada al inicio del sistema.

Imagen 18. Línea de aducción



Fuente: Información entregada en visita por la EAAAY EICE E.S.P.

Por otro lado, la Secretaría de Infraestructura del municipio de Yopal construyó una línea en PVC de 24 pulgadas para establecer una conexión provisional entre la quebrada La Tablona y la canaleta Parshall de la Planta de Tratamiento de Agua Potable Definitiva, con el fin de disponer de una alternativa para el suministro de agua cruda. Esta medida se implementó debido a que, durante la temporada de invierno, la bocatoma del río Cravo Sur presenta serias dificultades asociadas con el arrastre de sedimentos, el taponamiento de la estructura y, en consecuencia, al incremento de la turbiedad del agua.

En relación con dicho proyecto, durante la visita se informó que el 16 de septiembre de 2025 se realizó la prueba hidráulica para el ingreso de caudal desde la quebrada La Tablona. No obstante, aún se encuentra pendiente la instalación del macromedidor, la capacitación del personal y la entrega de los planos y manuales de operación de la línea. A la fecha, la Secretaría de Infraestructura no ha efectuado la entrega formal de la obra al prestador.

Planta de Tratamiento de Agua Potable (PTAP)

Esta planta es de tipo convencional y se abastece de la cuenca del río Cravo Sur. La planta se diseñó y construyó a través del Convenio Interadministrativo N° 0199.14, con el fin de dar una solución definitiva a la problemática de acueducto en Yopal y suplir la demanda de agua potable para el municipio de Yopal.

Imagen 19. Planta de tratamiento de agua potable definitiva



Fuente: Captura tomada de Google Earth el 10 de noviembre de 2025

El sistema fue diseñado para tratar un caudal de 780 l/s; sin embargo, actualmente opera con un caudal máximo entre 400 y 500 l/s, debido a que, desde el punto de vista hidráulico, las líneas de conducción de 16 y 18 pulgadas no permiten un mayor flujo. Durante la visita realizada el 21 de octubre de 2025, se registró un caudal de ingreso al sistema de tratamiento de 411,91 l/s.

La primera estructura de la PTAP es la cámara de medición de entrada que por medio de un macromedidor ultrasónico registra el caudal que llega al desarenador y lo reporta al centro de control de la planta. La cámara es una estructura rígida construida en concreto, por la cual atraviesa la tubería de GRP de 36 pulgadas correspondiente a la línea de aducción.

Luego de la cámara de entrada, el agua es dirigida al desarenador, que es una estructura construida en concreto reforzado compuesta por dos (2) módulos con capacidad de 390 l/s cada uno, y un

vertedero de excesos por donde se descarga el caudal que no será tratado, retornándolo nuevamente al río Cravo Sur. En la unidad de desarenado, el agua ingresa a través de un canal común que cuenta con dos compuertas metálicas de operación manual, las cuales regulan el flujo hacia cada uno de los módulos. Cada módulo dispone de una cámara de aquietamiento equipada con una malla inclinada corta olas; sin embargo, durante la visita se evidenció que solo uno de los módulos conservaba dicha malla, debido a que, según lo informado por el prestador, esta fue dañada por la maquinaria amarilla durante las labores de limpieza de la infraestructura.

El desarenador cuenta con una cámara de impulsión de arenas, la cual corresponde a una estructura rígida construida en concreto reforzado, ubicada al costado oriental de los módulos. Esta cámara dispone de dos (2) compuertas para las maniobras de descarga de arenas, dos (2) bombas centrífugas sumergibles de 6 HP para la extracción del material sedimentado, un (1) polipasto para las labores de limpieza, un (1) sistema de control de válvulas, un (1) sensor de nivel de tipo ultrasónico y un (1) interruptor de presión configurado con un set point de protección, el cual se activa en caso de sobrepresión para detener automáticamente el bombeo.

Durante la visita realizada el 21 de octubre de 2025, se informó que las bombas de extracción se encontraban fuera de operación desde hacía aproximadamente un año, debido a que no contaban con la capacidad suficiente para el retiro de las arenas y, por tanto, no estaban siendo utilizadas. Adicionalmente, se indicó que la remoción del material se realiza mediante maquinaria amarilla, la cual extrae las arenas y las deposita al costado de los desarenadores, dado que las bombas y el diámetro de la tubería no poseen la capacidad necesaria para efectuar este proceso de manera eficiente.

Continuando con el proceso, el agua desarenada ingresa a la cámara de impulsión de agua cruda a través de una estructura de rebose común. Esta cámara está equipada con tres (3) bombas sumergibles, cada una con una capacidad de bombeo de 390 l/s y una potencia de 100 HP, además del sistema de energía de respaldo accionado con Diesel. Las bombas cuentan con válvula de retención (check), válvula de corte tipo mariposa, sistema de venteo con válvula de bola y un (1) sistema de polipasto para el izaje y remoción de las unidades durante las maniobras de mantenimiento. El agua cruda impulsada desde la cámara de bombeo es conducida hacia el módulo de dosificación y mezcla rápida mediante una tubería de 32 pulgadas de diámetro.

Durante la visita se verificó que se encontraban operativas dos (2) de las tres bombas instaladas las cuales estaban bombeando un caudal de 419 l/s. Según lo informado por la empresa, el sistema fue diseñado para operar las bombas de manera alternada, realizando el cambio de unidad en funcionamiento cada seis (6) horas.

Imagen 20. Desarenadores y estación de bombeo planta definitiva



Desarenador



Disposición de arenas



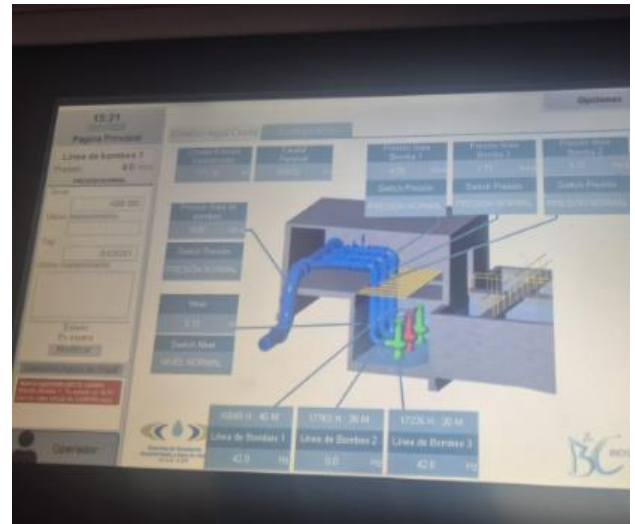
Bombas desarenadores



Malla desarenador



Rebose desarenador



Pantalla de control bombeo de agua cruda



Estación de bombeo agua cruda



Variador electrico estacion de bombeo agua cruda



Macromedidor de entrada

Fuente: Registro fotográfico visita de inspección SSPD del 21 de octubre de 2025

Una vez realizado el pretratamiento, el agua es conducida hacia un canal de mezcla rápida que cuenta con una canaleta Parshall compuesta por tres (3) módulos. De estos, dos (2) módulos, ubicados en los extremos, direccionan el caudal hacia el módulo de tratamiento convencional, que comprende los procesos de floculación, sedimentación y filtración, mientras que el canal central conduce el agua directamente al proceso de filtración, sin pasar por los floculadores ni los sedimentadores. Este último canal se utiliza exclusivamente en condiciones en las que el agua cruda presenta una turbiedad inferior a 4 NTU, generalmente durante la temporada de verano, permitiendo así la aplicación del proceso de filtración directa.

El módulo de mezcla rápida cuenta además con sensores en tiempo real para la medición de pH, turbiedad y profundidad, este último mediante la fórmula de la canaleta Parshall permite calcular el caudal que ingresa al proceso. Toda la información captada por los sensores es transmitida al sistema SCADA para su monitoreo permanente.

El sistema dosificador de coagulante cuenta con dos (2) tanques en fibra de vidrio dispuestos de forma horizontal, con una capacidad de almacenamiento de 120 toneladas cada uno para el almacenamiento de PAC. Adicionalmente, se encuentran instaladas dos (2) bombas dosificadoras con tablero de control y paquetes eléctricos desde los cuales se realiza su accionamiento, así como difusores tipo Thomson en PVC ubicados en los puntos de aplicación.

Por su parte, el sistema dosificador de alcalinizante dispone de dos (2) contenedores para el almacenamiento manual de cal en polvo, equipados con una base vibratoria que evita la adherencia del material a las paredes debido a la humedad. Estos contenedores se conectan a un sistema de carga automática mediante una manguera de succión que transporta la cal hacia dos (2) tolvas, donde se prepara la mezcla de lechada de cal utilizada para la estabilización del pH del agua. El sistema también cuenta con dos (2) bombas dosificadoras de diafragma, tablero de control, paquetes eléctricos y difusores tipo Thomson en PVC en los puntos de aplicación.

Durante la visita del 21 de octubre de 2025 se verificó que, debido al caudal que ingresaba a la planta, únicamente estaba en operación la canaleta del costado izquierdo. En consecuencia, la dosificación de PAC se realizaba a través de una sola bomba, manteniendo la otra como respaldo; no obstante,

se evidenció que la dosificación no era uniforme. Asimismo, se informó que el sistema de dosificación de alcalinizante se encuentra fuera de servicio desde hace más de dos (2) años, bajo el argumento de que, con la aplicación de PAC, no se considera necesaria la estabilización del pH del agua.

Imagen 21. Mezcla rápida planta definitiva



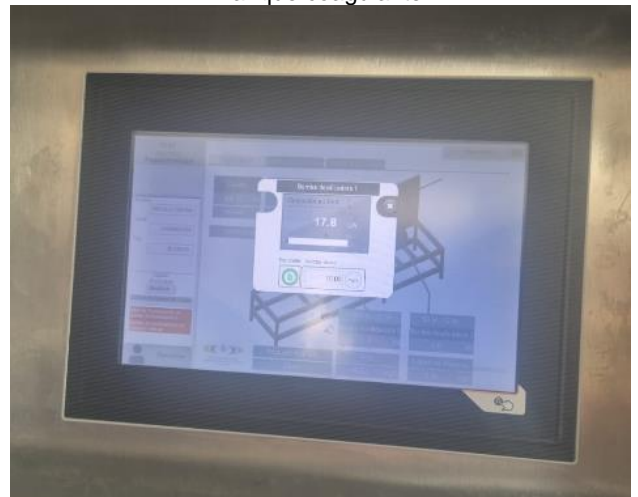
Preparación lechada de cal



Tanque coagulante



Bombas dosificadoras coagulante



Tablero de control bomba dosificadora



Bombas dosificadoras alcalinizante



Sistema de difusores tipo Thomson y medidor de nivel



Canaleta Parshall

Fuente: Registro fotográfico visita de inspección SSPD del 21 de octubre de 2025

Una vez coagulada, el agua ingresa al proceso de floculación, el cual se desarrolla mediante un sistema hidráulico conformado por cuatro (4) módulos independientes. Estos módulos se clasifican, según su volumen y distribución hidráulica, en floculadores primarios y secundarios, cada uno compuesto por tres (3) cámaras con baffles horizontales que regulan el gradiente de velocidad requerido para la adecuada formación del flóculo.

Cada módulo de floculación cuenta con un canal de rebose para la descarga de los excesos de agua cruda hacia el río, una válvula de entrada de 8 pulgadas proveniente de la canaleta Parshall, compuertas laterales que permiten la conducción del agua hacia el canal común de sedimentación y electroválvulas de purga ubicadas en el fondo de las estructuras para facilitar el vaciado y la limpieza.

No obstante, durante la visita se informó que, debido al ángulo de 90° con el que fueron construidas las cámaras, se presentan zonas muertas que dificultan la formación del flóculo. Adicionalmente, se indicó que la línea de purgas no cuenta con la capacidad suficiente para la adecuada extracción de los lodos generados en el proceso.

Una vez finalizado el proceso de floculación, el agua ingresa al sistema de sedimentación, el cual está conformado por cuatro (4) módulos de sedimentadores, cada uno con un caudal de diseño de 195 l/s. En su interior están conformados por lamelas en forma colmena por donde se realiza el escurrimiento vertical del agua en dirección opuesta al flujo del agua. En la parte superior se ubican dos (2) canales centrales con orificios de ingreso de agua floculada, operados manualmente, que bifurcan en una tubería de 36 pulgadas repartido en una T con el mismo diámetro, en donde el agua superficial se distribuye después de la decantación y es conducida al canal común de agua clarificada.

Cada unidad de sedimentación dispone de un sistema automático de barrido de lodos de fondo, marca Zickert, fabricado en lámina de acero inoxidable y conformado por veinticuatro (24) paletas separadas cada 50 cm. Este sistema tiene la función de remover los lodos acumulados en el fondo de los sedimentadores, transportándolos hacia el extremo final de cada módulo, donde se encuentra una pantalla perforada que permite su paso a la zona de acumulación. En esta área se ubican las tuberías de purga equipadas con válvulas electroactuadas, encargadas de evacuar los lodos hacia

los lechos de secado.

Durante la visita realizada el 21 de octubre de 2025, la empresa informó que la remoción de lodos requiere intervención manual, debido a que el sistema de purga no cuenta con la capacidad suficiente para realizar el proceso de forma eficiente. Asimismo, se indicó que los barrelos presentan una pendiente inadecuada, lo que limita el desplazamiento del material sedimentado. Adicionalmente, se evidenció que la turbulencia generada por la tubería de ingreso de 36 pulgadas provoca la resuspensión del flóculo, ocasionando su ruptura al momento de ingresar a la unidad de sedimentación.

Finalizado el proceso de sedimentación, el agua es conducida al sistema de filtración, conformado por ocho (8) unidades de filtración rápida, distribuidas en cuatro (4) unidades en la zona norte y cuatro (4) en la zona sur. El proceso de filtración es de tipo descendente, con lechos filtrantes compuestos por grava, arena y antracita, los cuales reposan sobre vigas de concreto perforadas en forma de “V” invertida. Estas vigas permiten la recolección del agua filtrada en su interior y su conducción hacia la salida de los filtros a través de compuertas de esclusa que permanecen abiertas durante la operación normal.

Durante la visita se observó que uno de los filtros se encontraba en proceso de lavado, mientras otro estaba siendo sometido a labores de mantenimiento en los falsos fondos. El agua filtrada es conducida hacia el canal de contacto, donde se realiza la dosificación de cloro gaseoso, y posteriormente hacia un canal principal cuyos extremos se conectan con las tuberías que transportan el agua tratada hacia los tanques de almacenamiento Norte y Sur. El canal de agua filtrada dispone además de un canal de rebose, que evacúa los excesos hacia los vertederos, permitiendo su aprovechamiento en el lavado superficial del área de filtros.

Para el retrolavado de los filtros se cuenta con dos (2) sistemas: el primero corresponde al lavado superficial, el cual consiste en el paso de agua a contracorriente a través de las capas filtrantes mediante bombas que impulsan el flujo a presión, generando turbulencia en el lecho y facilitando la remoción de lodos acumulados. El segundo corresponde al lavado ascensional, que se realiza abriendo la compuerta que conecta los filtros con el canal de agua filtrada, permitiendo el ingreso ascendente del agua hacia el interior de los filtros y el arrastre de partículas y sedimentos. El agua utilizada en el lavado asciende hasta unos canales superiores que la conducen hacia un canal común, desde donde es descargada al tanque de retorno mediante una compuerta.

Según lo informado durante la visita, actualmente el retrolavado se realiza únicamente mediante el sistema ascensional, ya que las bombas del sistema superficial no se utilizan debido a la remoción del lecho filtrante. Asimismo, se indicó que la ruptura de flóculos en la etapa de sedimentación, junto con la elevada carga de sólidos, genera acumulación de partículas en el medio filtrante, reduciendo su capacidad de retención y afectando la eficiencia del proceso.

Por último, el sistema de dosificación de cloro se encuentra ubicado en un área intramural y bajo cubierta. Este sistema dispone de un área de almacenamiento de cilindros contenedores de cloro gaseoso con capacidad para veinte (20) tanques, un área de cloración, un sistema Scrubber para la neutralización de fugas, un cuarto de bombeo tipo Venturi y una bahía de descarga.

En el área de depósito, los cilindros se distribuyen en dos (2) filas de diez (10) unidades cada una, dispuestas sobre soportes metálicos que evitan el contacto directo con el piso. Asimismo, se cuenta con dos (2) básculas de plataforma con capacidad para cuatro (4) cilindros. El sistema de manipulación de cilindros está conformado por un polipasto con capacidad de tres (3) toneladas, de

operación automática, que cubre la totalidad del recorrido del área de almacenamiento, facilitando las maniobras de carga y descarga de los tanques.

El proceso de cloración se realiza por medio de tres (3) cloradores de piso del tipo automático y (2) cloradores de pared. La incorporación del cloro al flujo de agua se realiza mediante impulsión hidráulica a través del cuarto Venturi.

Imagen 22. Planta definitiva



Floculadores



Sedimentadores



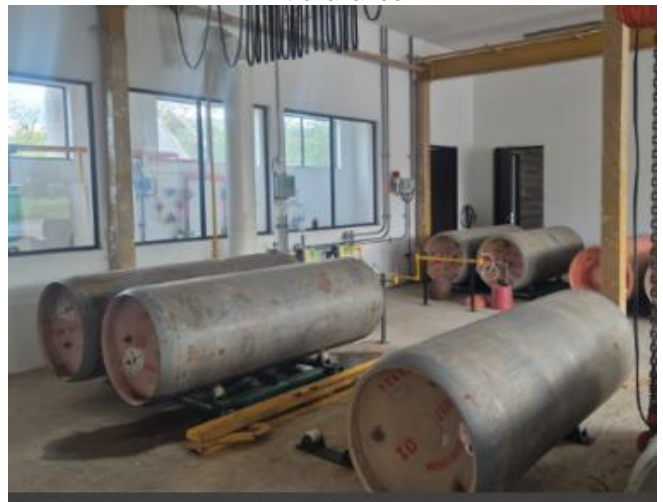
Resuspensión del floc



Filtro lavando



Bombas lavado superficial



Área de cloración



Tanque aguas claras

Fuente: Registro fotográfico visita de inspección SSPD del 21 de octubre de 2025

La planta dispone de dos (2) tanques de almacenamiento en concreto reforzado de tipo semienterrado, cada uno con capacidad de 8.000 metros cúbicos. Los tanques están ubicados al costado de la planta, uno al norte y otro al sur con un diseño idéntico en espejo. En su estructura interna, cada tanque dispone de seis (6) baffles cuya función es disminuir la velocidad del flujo y garantizar el tiempo de contacto necesario con el cloro para la desinfección del agua. Adicionalmente, están equipados con un sistema de medición de nivel por ultrasonido, seis (6) orificios de ventilación y una línea de purga de seis (6) pulgadas, destinada a las labores de mantenimiento y limpieza interna.

Ambos tanques se encuentran interconectados entre sí y, a su vez, conectados directamente con la línea de conducción de treinta y seis (36) pulgadas. A la salida de las dos tuberías de descarga, se localiza una cámara que alberga el sistema de macromedición del caudal total de agua tratada que sale de la planta. En este punto también se instalan sensores de pH, turbiedad y cloro residual libre, los cuales se encuentran enlazados a un equipo de visualización para el control y monitoreo del proceso.

Durante la visita técnica realizada el 21 de octubre de 2025, el prestador informó que los tanques presentan fisuras en su interior. Adicionalmente, se evidenció que todos los sensores mencionados se encontraban fuera de línea, lo cual limita el control operativo y la verificación de la calidad del agua tratada.

Finalmente, para la medición de caudal, tal como se narró, la planta cuenta con el macromedidor ubicado en la cámara de entrada, el sensor de nivel ubicado en la canaleta Parshall y el macromedidor situado en cámara de salida de la planta. Por lo anterior, la empresa está dando cumplimiento lo estipulado en la Resolución 330 de 2017.

Imagen 23. Tanques de almacenamiento y salida de planta



Tanque norte



Tanque sur



Sensores



Pantalla monitoreo parámetros



Macromedidor salida de planta

Fuente: Registro fotográfico visita de inspección SSPD del 21 de octubre de 2025

La planta cuenta con un tanque de agua de servicio compuesto por una estación de bombeo equipada con tres (3) bombas elevadoras de presión, cada una con una potencia de veinticinco (25) HP, y un tanque de almacenamiento con capacidad de 1.000 m³, construido en vidrio fusionado al acero y se encuentra localizado a una altura de 17 metros. El llenado del tanque se realiza mediante bombeo desde la cámara de agua tratada proveniente del tanque de contacto norte. El sistema de agua de servicio se utiliza para el desarrollo de los procesos internos de la planta de tratamiento, tales como el llenado, lavado y mantenimiento de las estructuras hidráulicas.

Durante la visita técnica realizada el 21 de octubre de 2025, se constató que únicamente dos (2) de las tres (3) bombas se encontraban en funcionamiento, dado que la tercera unidad presentaba daños y se encontraba fuera de servicio.

Imagen 24. Tanque de servicio y sistema de bombeo



Tanque norte



Tanque sur

Fuente: Registro fotográfico visita de inspección SSPD del 21 de octubre de 2025

La planta cuenta con un tanque de retorno en concreto reforzado de sección circular, hacia el cual confluyen las tuberías de drenaje de los diferentes procesos de tratamiento, tales como el lavado de filtros, sedimentadores y floculadores. Este tanque tiene como finalidad reintegrar el agua al módulo de mezcla rápida de la planta, mediante dos (2) bombas de impulsión, cada una con una potencia de 25 HP.

De acuerdo con la información suministrada por la empresa, el tanque no resulta funcional, ya que no cuenta con la capacidad suficiente para recibir simultáneamente el caudal proveniente del lavado de más de un filtro. Adicionalmente, se indicó que los lodos generados en el lavado de sedimentadores y filtros no son conducidos previamente a los lechos de secado, sino que llegan directamente al tanque de retorno, lo cual implica la posible presencia de microorganismos que posteriormente son reincorporados al módulo de mezcla rápida.

Los lechos de secado constituyen la infraestructura destinada a recibir las arenas y lodos generados en los procesos de desarenado y sedimentación, respectivamente. La planta cuenta con un total de 108 módulos, diseñados para la deshidratación y secado de los lodos residuales producidos en las estructuras antes mencionadas.

Así, el módulo de secado de los desarenadores está compuesto por 52 lechos con piso en concreto

y sin medio filtrante, aquí llegaban los lodos provenientes de los desarenadores para su posterior deshidratación y recolección una vez completado el proceso de secado.

Por su parte, el módulo de secado de los sedimentadores está compuesto por 56 lechos con medio filtrante de grava y arena con un espesor de 30 cm y un pedestal de concreto destinado a evitar el impacto directo del flujo sobre el filtro de arena. En esta sección se disponían los lodos provenientes de los procesos de sedimentación y filtración, los cuales presentan altas concentraciones de residuos químicos.

Es importante señalar que los lechos de secado quedaron fuera de operación casi desde el inicio de funcionamiento de la planta, debido a que las líneas de purga de lodos y los módulos diseñados no contaban con la capacidad suficiente para el manejo del volumen generado. A lo anterior se suma la ausencia de una cubierta en la estructura, lo que imposibilitaba el secado durante los periodos de lluvia.

Por tanto, los lodos generados en los procesos de sedimentación y filtración son llevados al tanque de retorno desde donde se bombea nuevamente el líquido a la canaleta Parshall. Para ello, es necesario hacer mantenimiento cada mes dada la gran cantidad de lodo que se genera y el retiro semanal de los lodos con el equipo de succión – presión que lleva los mismos a los lechos del Sistema de tratamiento de agua residual.

Imagen 25. Tanques de retorno y lechos de secado



Tanque de retorno



Bomba tanque de retorno



Lechos de secado

Fuente: Registro fotográfico visita de inspección SSPD del 21 de octubre de 2025

Respecto a las falencias presentadas, la EAAAY EICE E.S.P. informó que, tras la realización de un diagnóstico integral del sistema de abastecimiento, mediante oficio No. 840.16.01.13517.24 del 27 de agosto de 2024, se presentó ante FINDETER una reclamación por las deficiencias funcionales y constructivas identificadas en el proyecto “*Construcción del sistema de abastecimiento y tratamiento de agua potable para el casco urbano de Yopal, Casanare (construcción de la captación, aducción, planta de tratamiento de agua potable y conducción hasta las redes del casco urbano del municipio de Yopal, Departamento de Casanare)*”.

En respuesta, FINDETER, mediante radicado No. 2202550515938 del 20 de febrero de 2025, remitió copia de la comunicación emitida por el Consorcio Aguas de Yopal, en la cual se señala que las falencias observadas en la planta obedecen a aspectos operativos atribuibles a la gestión del prestador. No obstante, durante la visita, la EAAAY EICE E.S.P. manifestó que continuará con el proceso de reclamación, en procura de esclarecer la responsabilidad frente a las deficiencias detectadas y de garantizar el adecuado funcionamiento del sistema.

De otra parte, el prestador cuenta con un laboratorio ubicado en las instalaciones de la planta, en el que realiza cada dos horas el control del proceso en la cámara de entrada y los tanques de almacenamiento norte y sur, con el fin de garantizar la calidad del agua tratada. Para ello, cuenta con un turbidímetro, un pHmetro y colorímetro portátil. De manera adicional, cuentan con un equipo de test de jarras, que de acuerdo con lo informado en visita se realiza una vez al día o más de acuerdo con la turbiedad presente en el río.

En cuanto a los certificados de calibración de los equipos, la empresa informó que la última calibración oficial fue realizada durante los años 2022 y 2023. No obstante, en visita se indicó que el personal operativo efectúa calibraciones manuales de verificación cada dos (2) horas, utilizando soluciones buffer y realizando lecturas de control, con el propósito de garantizar la confiabilidad y calidad de los datos obtenidos.

Imagen 26. Laboratorio de control planta



Test de jarras



Turbidímetro



Colorímetro portátil

[illegible]

Formato seguimiento test de jarras

FORMATO PARA VERIFICACIÓN DE LECTURAS EQUIPO MEDIDOR DE pH										Tipo de Documento						
Fecha de Elaboración 2008-09-15										Fecha última modificación 2019-01-08						
Código del Equipo										Formato						
Código										51.10.13-FOR-04						
Versión										05						
1. CONTENIDO																
EQUIPO:																
UBICACIÓN:																
PATRONES DE CALIBRACIÓN																
CET No.																
Lote No.																
Fecha de Verificación																
FECHA	HORA	Patrones Buffer pH 4.01		Patrones Buffer pH 7.00		Patrones Buffer pH 10.01		ASIMETRÍA (mV)	PENDIENTE (mV/pH)	RESULTADO DE VERIFICACIÓN		NOVEDADES		RESPONSABLE		
		Letra del patrón	Temp. °C	Letra del patrón	Temp. °C	Letra del patrón	Temp. °C			Comprobado	No Comprobado					
23-09-20	09:41	4.01	23	7.00	23	-	-	-	-	✓	-	-	-	-	-	JGJ CB
23-09-23	09:37	4.01	23	7.00	23	-	-	-	-	✓	-	-	-	-	-	JGJ CB
23-09-29	09:36	4.01	23	7.00	23	-	-	-	-	✓	-	-	-	-	-	JGJ CB
25-09-20	09:43	4.01	23	7.00	23	-	-	-	-	✓	-	-	-	-	-	JGJ CB
25-10-21	09:40	4.01	23	7.00	23	-	-	-	-	✓	-	-	-	-	-	JGJ CB
28-10-23	09:45	4.01	23	7.00	23	-	-	-	-	✓	-	-	-	-	-	JGJ CB
23-10-28	09:43	4.01	23	7.00	23	-	-	-	-	✓	-	-	-	-	-	JGJ CB
28-10-29	09:44	4.01	23	7.00	23	-	-	-	-	✓	-	-	-	-	-	JGJ CB
25-10-28	09:30	4.01	23	7.00	23	-	-	-	-	✓	-	-	-	-	-	JGJ CB
27-10-29	09:25	4.01	23	7.00	23	-	-	-	-	✓	-	-	-	-	-	JGJ CB
27-10-29	09:25	4.01	23	7.00	23	-	-	-	-	✓	-	-	-	-	-	JGJ CB
25-10-13	09:40	4.01	23	7.00	23	-	-	-	-	✓	-	-	-	-	-	JGJ CB
28-10-26	09:25	4.01	23	7.00	23	-	-	-	-	✓	-	-	-	-	-	JGJ CB
25-10-20	09:20	4.01	23	7.00	23	-	-	-	-	✓	-	-	-	-	-	JGJ CB

Formato verificación de lecturas de PH

Fuente: Registro fotográfico visita de inspección SSPD del 21 de octubre de 2025

Conducción

La línea de conducción corresponde a la tubería de 36 pulgadas en material GRP que sale de los tanques de almacenamiento de agua potable y transporta el agua tratada hacia las redes de distribución del municipio de Yopal. Esta línea cuenta con una caja de conexión de válvulas ubicada en el K2+069, punto en el cual se realiza la interconexión de la tubería de 36 pulgadas con las dos líneas existentes de 16 y 18 pulgadas, respectivamente.

Dicho empalme fue ejecutado debido a la falta de recursos financieros para extender la línea de 36 pulgadas hasta el punto denominado "El Apartamento", tal como se encontraba previsto en el convenio inicial.

A la fecha, de la línea de conducción de 36 pulgadas proyectada para transportar el agua tratada hasta el sector del Puente La Cabuya, se han instalado aproximadamente 2.069 metros de 3,8 kilómetros contemplados en el alcance del convenio. A la fecha se tienen los siguientes proyectos, correspondientes a las fases II y III del proyecto de construcción de la nueva conducción, respectivamente:

- El proyecto denominado "Construcción de la línea de conducción y obras de protección en los puntos críticos de inestabilidad geológica desde el tramo K2+069 al K3+511 para el sistema de abastecimiento de agua potable del municipio de Yopal, departamento de Casanare" fue formulado por la empresa, viabilizado por la Gobernación de Casanare y cuenta con asignación de recursos para que la Empresa Departamental de Servicios Públicos ACUATODOS S.A. E.S.P. ejecute su desarrollo.

Dicha entidad suscribió el Contrato de Obra Pública No. 051 de 2025, cuyo objeto es la "Construcción de la línea de conducción y obras de protección en los puntos críticos de inestabilidad geológica desde el

tramo K2+069 al K3+511 para el sistema de abastecimiento de agua potable del municipio de Yopal, departamento de Casanare”. La ejecución del contrato inició mediante acta suscrita el 23 de septiembre de 2025.

- El 26 de junio de 2023 se suscribió entre el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio (MVCT) y el municipio de Yopal, el Convenio de Uso de Recursos No. 1331 de 2023, con el fin de ejecutar el proyecto denominado “*Construcción de la línea de conducción de 36 pulgadas desde el puente de La Cabuya hasta la calle 5 del municipio de Yopal, departamento de Casanare*”. Actualmente, el proyecto cuenta con vía libre para iniciar su trámite y realizar la actualización de los precios a 2025, toda vez que ya fue contratada la fase II.

5.4.2.1.2.3 Pozos profundos

Tal como se mencionó al inicio de este capítulo, la empresa apoya el suministro del servicio a través de tres (3) pozos profundos de gran producción y uno (1) de baja producción, el cual se mantiene operativo únicamente para el cargue de carro tanques. A continuación, se describe en detalle las características de esta infraestructura.

Tabla 8. Pozos profundos

Nombre	¿Actualmente está activo?		Fecha inicio de operación	Caudal de diseño (l/s)	Caudal promedio de captación (l/s)
	Si	No			
Central de Abastos 2	X		25/08/2015	80	52,53
Núcleo Urbano 2	X		1/08/2025	60	50,1
Manga de Coleo		X	29/05/2015	50	46,64
Braulio Campestre	X		1/11/2015	10	7,35

Fuente: Elaboración propia con base en información entregada en visita por la EAAAY EICE E.S.P.

Pozos de gran producción

De los pozos mencionados, al momento de la visita se encontraban en operación los pozos Núcleo Urbano 2 y Central de Abastos 2, dado que la bomba de 250 HP del pozo Manga de Coleo presentó una falla en enero de 2025. A la fecha, se encuentra en ejecución el Contrato No. 812.14.01.00053.25, suscrito el 15 de septiembre de 2025, para la realización de las actividades de mantenimiento correspondientes al pozo.

Imagen 27. Pozo Manga de Coleo



Fuente: Registro fotográfico visita de inspección SSPD del 20 de octubre de 2025

- Núcleo urbano 2

Para la captación de agua del pozo Núcleo Urbano 2, la empresa dispone de una bomba sumergible tipo lapicero con una capacidad de 250 HP, la cual impulsa el caudal captado hacia el sistema de tratamiento. Durante la visita realizada en octubre de 2025, la empresa informó que el caudal promedio de extracción es de 50,1 l/s. Se evidenció que el sistema de bombeo no cuenta con bomba de respaldo, aunque sí dispone de un variador de velocidad y de un sistema de respaldo de energía accionado por un motor diésel y provisto de su grupo electrógeno.

Sobre la línea de impulsión de 10 pulgadas que alimenta el sistema de tratamiento se encuentra una Tee de 10 pulgadas con derivación a 2 pulgadas, la cual permite conducir el agua cruda del pozo hacia el sistema de cloración con gas cloro, llenando un tanque de almacenamiento de 2 m³ de capacidad. La dosificación del cloro se realiza mediante un clorador con rotámetro, cuya dosis se establece de acuerdo con una curva específica de demanda de cloro.

Más adelante, se encuentra otra Tee de 10 pulgadas con derivación a 2 pulgadas, que recibe el agua proveniente del sistema de cloración y la dirige hacia cuatro (4) hidrociclones, continuando así con el proceso de microfloculación de flujo cruzado descendente/ascendente, cuya función es retener las arenas y partículas suspendidas en el agua. Posteriormente, el agua es conducida al sistema de filtración, conformado por tres (3) filtros metálicos horizontales que operan en paralelo, con lecho filtrante de arena de cuarzo malla 20–40. Finalmente, el agua tratada se distribuye a través de una tubería en PVC de 10 pulgadas de diámetro.

El sistema cuenta con una válvula by – pass que se usa para adelantar las actividades de mantenimiento de los microflocuradores o filtros, facilitando así el desvío del agua a la red de alcantarillado o su admisión al sistema de tratamiento.

Respecto a los instrumentos de macromedición, en la visita se informó que el medidor de entrada al sistema de tratamiento presenta falla permanente por lo que no es confiable el dato que arroja, mientras que el medidor de salida sí registra los datos, los cuales son llevados en los formatos de seguimiento de los pozos.

En ese sentido, para la entrada al sistema de tratamiento, la empresa presuntamente estaría

incumpliendo lo estipulado en el artículo 86 de la Resolución 1096 del 2000 y el párrafo cuarto del artículo 73 de la Resolución 330 de 2017, modificado por el artículo 19 de la Resolución 799 de 2021.

Imagen 28. Pozo núcleo urbano 2



Pozo núcleo urbano 2



Macromedidor entrada no funcionando



Hidrociclón



Filtración directa



Desinfección



Planta de respaldo



Macromedidor salida de planta

Fuente: Registro fotográfico visita de inspección SSPD del 20 de octubre de 2025

- Central de Abastos 2

Para la captación de agua del pozo Central de Abastos 2, la empresa dispone de una bomba sumergible tipo lapicero con una capacidad de 250 HP, la cual impulsa el caudal captado hacia el sistema de tratamiento. Durante la visita realizada en octubre de 2025, la empresa informó que el caudal promedio de extracción es de 52,46 l/s y se evidenció que el sistema de bombeo no cuenta con bomba de respaldo, aunque sí dispone de un variador de velocidad y de un sistema de respaldo de energía accionado por un motor diésel y provisto de su grupo electrógeno.

Sobre la línea de impulsión de 10 pulgadas que alimenta el sistema de tratamiento se realiza la dosificación de cloro. El proceso de desinfección se lleva a cabo mediante la inyección de hipoclorito de calcio al 70%, el cual es madurado y disuelto en isotanques. Este proceso se efectúa a través del sistema de cloración, compuesto por una bomba de eyección, una manguera de conducción, una bomba dosificadora y el punto de inyección, estableciendo la dosis conforme a una curva específica de demanda de cloro.

Luego de la inyección del cloro, el agua continúa su recorrido hacia cuatro (4) hidrociclones, donde se desarrolla el proceso de microfloculación de flujo cruzado descendente/ascendente, cuya función es retener las arenas y partículas suspendidas presentes en el agua. Posteriormente, el flujo es conducido al sistema de filtración, conformado por tres (3) filtros metálicos horizontales que operan en paralelo, los cuales poseen un lecho filtrante de arena de cuarzo con granulometría malla 20–40. Finalmente, el agua tratada se distribuye a través de una tubería en PVC de 10 pulgadas de diámetro.

El sistema cuenta con una válvula by – pass que se usa para adelantar las actividades de mantenimiento de los microflocuradores o filtros, facilitando así el desvío del agua a la red de alcantarillado o su admisión al sistema de tratamiento.

Respecto a los instrumentos de macromedición, en la visita se informó que el medidor de entrada al sistema de tratamiento presenta falla permanente por lo que no es confiable el dato que arroja, mientras que el medidor de salida sí registra los datos, los cuales son llevados en los formatos de seguimiento de los pozos.

En ese sentido, para la entrada al sistema de tratamiento, la empresa presuntamente estaría incumpliendo lo estipulado en el artículo 86 de la Resolución 1096 del 2000 y el párrafo cuarto del artículo 73 de la Resolución 330 de 2017, modificado por el artículo 19 de la Resolución 799 de 2021.

Imagen 29. Pozo central de abastos 2



Pozo central de abastos 2



Macromedidor entrada no funcionando



Punto de inyección de cloro



Hidrociclones



Filtración directa



Dosificador hipoclorito



Grupo electrógeno



Planta de respaldo



Macromedidor salida de planta

Fuente: Registro fotográfico visita de inspección SSPD del 20 de octubre de 2025

Pozo de baja producción – Braulio Campestre

El pozo Braulio Campestre se mantiene en operación únicamente para el cargue de carotranques destinados a la atención de emergencias por parte de la Alcaldía Municipal y la Gobernación de Casanare, en cumplimiento de las acciones judiciales y compromisos institucionales adquiridos con las comunidades rurales del municipio.

Para la captación de agua del pozo, la empresa dispone de una bomba sumergible tipo lapicero con una capacidad para extraer 8 l/s, la cual impulsa el caudal captado hacia el sistema de tratamiento. Durante la visita realizada en octubre de 2025, la empresa informó que el caudal promedio de extracción es de 3,82 l/s y se evidenció que el sistema de bombeo no cuenta con bomba ni sistema de energía respaldo, aunque sí dispone de un variador de velocidad para el control de la planta.

El agua extraída es enviada al sistema de filtración directa en serie por tubería de aducción en PVC de 3 pulgadas a la vista con previa transición de tubería metálica a PVC. Sobre la línea de 3 pulgadas que alimenta a las unidades de filtración, se realiza la dosificación de una solución de hipoclorito de calcio mediante una bomba monofásica de 110 V, utilizada para la desinfección previa al proceso de

filtración.

Posteriormente, el agua continúa su recorrido hacia tres (3) unidades de filtración directa, tipo cilindro, fabricadas en acero inoxidable, con una capacidad nominal total de 10 l/s. Estas unidades cuentan con lechos filtrantes multicapa compuestos por arena sílice, antracita fina, zeolita y carbón activado.

El agua tratada es conducida a través de una tubería de 3 pulgadas, la cual dispone de un macromedidor, actualmente fuera de servicio, dado que no se realiza abastecimiento por red. Antes de llegar al macromedidor, la línea presenta una derivación en T de 3 pulgadas, que permite conducir el agua hacia un tanque de 5.000 litros que luego dirige el agua hacia una manguera destinada al cargue de carrotanques.

Respecto a los instrumentos de macromedición, en la visita se informó que no se cuenta con el macromedidor a la entrada de la planta, mientras que el medidor de salida está fuera de uso. En ese sentido, la empresa presuntamente estaría incumpliendo lo estipulado en el artículo 86 de la Resolución 1096 del 2000 y el párrafo cuarto del artículo 73 de la Resolución 330 de 2017, modificado por el artículo 19 de la Resolución 799 de 2021.

Imagen 30. Pozo central de abastos 2



Pozo central de abastos 2



Dosificación cloro



Planta Filtración directa



Macromedidor salida fuera de uso



Grupo electrógeno

Fuente: Registro fotográfico visita de inspección SSPD del 20 de octubre de 2025

5.4.2.1.2.4 Ciudadela La Bendición

Esta zona del municipio se encuentra acogida bajo un esquema diferencial para la prestación del servicio de acueducto, mientras el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio (MVCT) realiza la entrega de las redes de acueducto a la empresa para su operación. En relación con dicho proyecto, la empresa no suministró el soporte documental donde se pudiera evidenciar el estado actual del mismo.

Para el abastecimiento de agua, se destinan aproximadamente entre 20 y 22 l/s del caudal tratado en el pozo Núcleo Urbano 2, el cual se apoya de las fuentes subterráneas y en la planta de tratamiento originalmente construidos para este sector, aproximadamente en el año 2017. A dicha planta llega el caudal captado de los pozos 1, 2 y 3, de los cuales, al momento de la visita, solo se encontraban en funcionamiento dos (2), dado que el pozo 1, desde enero de 2025, requiere adecuaciones estructurales en relación con el sistema de bombeo y la tubería adherida al mismo.

La captación de agua en los pozos 2 y 3 se realiza mediante bombas sumergibles tipo lapicero, con capacidades de 10 y 12 l/s, respectivamente, las cuales impulsan el agua a través de tuberías en PVC de 8 y 10 pulgadas hasta el predio destinado para el tratamiento del agua. De acuerdo con lo informado en visita, cada pozo aporta un caudal aproximado de 7 l/s y no cuentan con sistema de energía de respaldo.

El agua extraída es enviada al sistema de filtración directa en serie por tubería de aducción en PVC de 10 pulgadas. Sobre la línea de 10 pulgadas que alimenta a las unidades de filtración, se realiza la dosificación de una solución de hipoclorito de calcio mediante una bomba monofásica de 110 V, utilizada para la desinfección previa al proceso de filtración.

Posteriormente, el agua continúa su recorrido hacia 12 unidades de filtración directa, tipo cilindro, fabricadas en acero inoxidable, con una capacidad nominal total de 10 l/s. Estas unidades cuentan con lechos filtrantes multicapa compuestos por arena sílice, antracita fina, zeolita y carbón activado. Finalmente, el agua tratada se distribuye a través de una tubería en PVC de 10 pulgadas de diámetro.

Respecto a los instrumentos de macromedición, en la visita se informó que no cuenta con

instrumentos de macromedición en los pozos profundos ni a la entrada ni salida de la planta de tratamiento de agua potable. En ese sentido, a empresa presuntamente estaría incumpliendo lo estipulado en el artículo 86 de la Resolución 1096 del 2000 y el parágrafo cuarto del artículo 73 de la Resolución 330 de 2017, modificado por el artículo 19 de la Resolución 799 de 2021.

Imagen 31. Ciudadela La Bendición



Pozo 3



Dosificación cloro



Pozo 1



Sistema de cloración



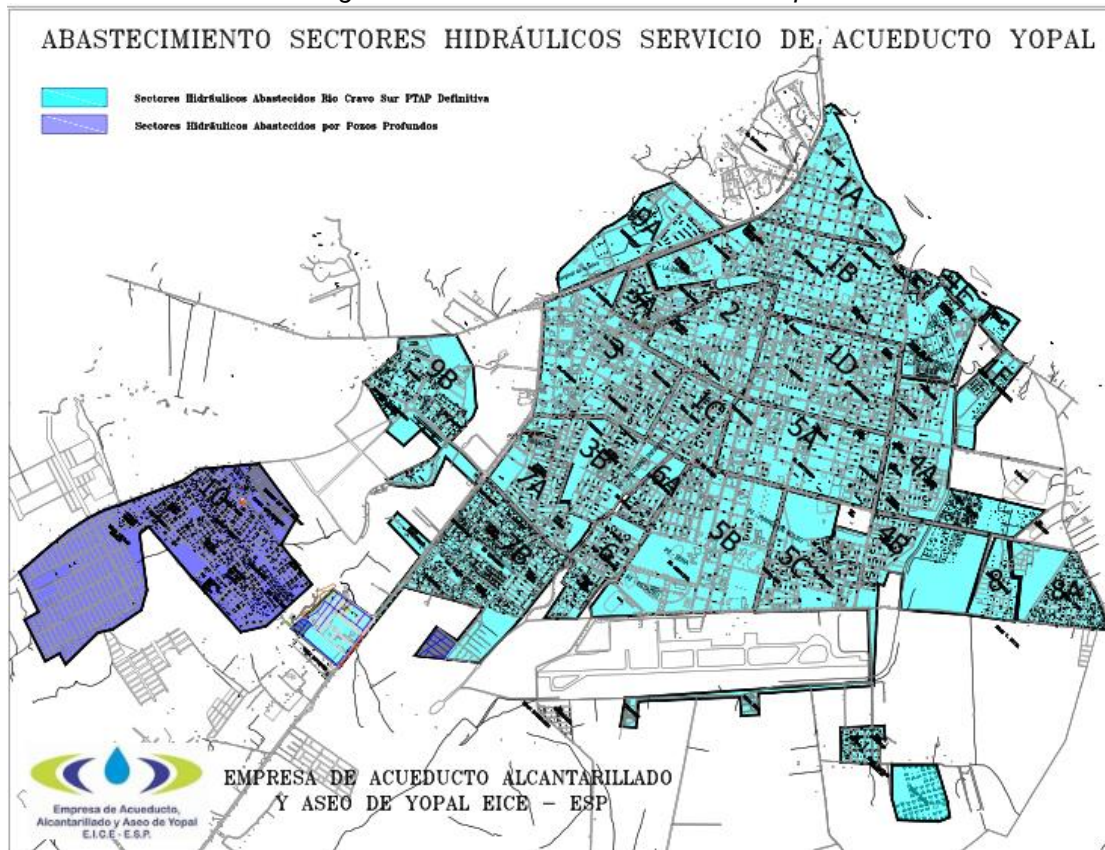
Planta Filtración directa

Fuente: Registro fotográfico visita de inspección SSPD del 20 de octubre de 2025

5.4.2.1.2.5 Red de distribución

En lo referente a la red de distribución, el operador informó que la misma se encuentra virtualmente distribuida en 25 sectores hidráulicos, esto debido a que no cuentan con instrumentos de macromedición en cada sector, y éstos no están aislados hidráulicamente.

Imagen 32. Plano sectores hidráulicos Yopal



Fuente: Información entregada en visita por la EAAAY EICE E.S.P.

Tabla 9. Sectores hidráulicos Yopal

Nombre del sector hidráulico	Total de suscriptores	Fecha
1A	1.360	Septiembre 2025
1B	4.078	
1C	1.388	
1D	3.039	
2	1.559	
3	2.784	
4A	2.482	
4B	1.776	

Nombre del sector hidráulico	Total de suscriptores	Fecha
5A	2.205	
5B	1.265	
5C	2.216	
6	1.655	
7A	1.547	
7B	4.254	
8	1.200	
8A	1.899	
9A	870	
9B	1.395	
11	1.131	
10	4.233	
1E	196	
1F	192	
3A	925	
3B	1.954	
6A	467	

Fuente: Información entregada en visita por la EAAAY EICE E.S.P.

Respecto a los instrumentos de macromedición a la entrada de los sectores hidráulicos, en la visita realizada en septiembre de 2025, se informó que ninguno de ellos cuenta con el medidor respectivo. En ese sentido, la empresa presuntamente estaría incumpliendo lo estipulado en el párrafo cuarto del artículo 73 de la Resolución 330 de 2017, modificado por el artículo 19 de la Resolución 799 de 2021.

De otra parte, la empresa indicó que las redes, tanto primarias como secundarias, tienen una longitud total de 516.599 metros, con diámetros que van desde las 2 hasta las 36 pulgadas en PVC, PEAD y GRP. Adicionalmente, destacó que el último catastro de redes fue realizado por la empresa Contelac en 2015 y que se requiere la ejecución del Plan Maestro de Acueducto para su actualización. Por ende, el catastro de redes está desactualizado, incumpliendo presuntamente con lo establecido en el artículo 42 de la Resolución 330 de 2017.

Tabla 10. Catastro de redes de acueducto Yopal

Tipo de proceso	Diámetro nominal (pulgadas)	Longitud total (m)	Material
Aducción	36	891,00	GRP
	18	4.441,75	PVC
	16	44.872,52	PVC

Tipo de proceso	Diámetro nominal (pulgadas)	Longitud total (m)	Material
Conducción	36	2.069,00	GRP
	24	1.285,68	GRP
	18	8.250,00	PVC
	16	8.250,00	PVC
	12	1.075,26	PEAD
Distribución Red Matriz	12	12.609,65	PVC
	10	4.884,94	PVC
	10	1.301,58	PEAD
	8	17.262,23	PVC
	8	4.327,56	PEAD
Distribución Red Secundaria	6	44.395,37	PVC
	6	4.766,67	PEAD
	4	3.0791,57	PVC
	4	6.845,42	PEAD
	3	266.092,52	PVC
	3	27.855,81	PEAD
	2	22.518,95	PVC
	2	1.811,44	PEAD



Fuente: Información entregada en visita por la EAAAY EICE E.S.P.

5.4.2.1.3 Operación y mantenimiento del sistema de abastecimiento

Para la totalidad de la infraestructura del sistema de acueducto, a excepción del módulo 2 de la Planta de tratamiento Altera y Conciliada, la empresa hizo entrega de los manuales de operación y mantenimiento que incluyen las características de la infraestructura, descripción del funcionamiento, características de los equipos, regulación y control, montaje y ajustes previstos en la puesta en marcha, consideraciones generales, mantenimiento, almacenamiento, entre otros.

En lo que tiene que ver con el módulo 2 de la Planta de tratamiento Altera y Conciliada, según la verificación del radicado 20255294493362 del 30 de octubre, el prestador indicó que no se cuenta con el manual de operación debido a que dicho documento no fue entregado por parte del contratista en su momento, teniendo en cuenta que el contrato correspondiente entró en condiciones judiciales, situación que impidió la culminación formal del proceso de entrega y cierre contractual. Pese a ello, se debe considerar que, en la actualidad, ninguno de los módulos de las plantas se encuentra operando ni se tienen operarios de forma permanente. Por ende, la empresa está dando cumplimiento a lo establecido en los artículos 199 y 200 de la Resolución 1096 del 2000, además de los artículos 30, 234 y 235 de la Resolución 330 de 2017.

Respecto a los mantenimientos realizados, a continuación, se presenta la gestión realizada por la empresa para cada uno de los componentes:

 Superservicios	INFORME DE VIGILANCIA O INSPECCIÓN ESPECIAL, DETALLADA O CONCRETA	 SIGME
--	--	---

Captaciones

En cuanto a los mantenimientos realizados, durante la visita, la empresa informó que se cuenta con disponibilidad de operarios en las captaciones las 24 horas del día, los siete días de la semana, con el fin de garantizar la continuidad operativa del sistema.

En la visita efectuada el 21 de octubre de 2025, se indicó que el canal de aproximación de la bocatoma del río Cravo Sur requiere mantenimiento permanente, debido a la necesidad de derivar el flujo del río y realizar la acomodación del material de arrastre que este transporta. Por tal motivo, durante la época invernal se requiere la disponibilidad de maquinaria amarilla de manera continua (24 horas) para la atención de contingencias.

Adicionalmente, la empresa señaló que el operario realiza dos visitas diarias para ejecutar labores de limpieza de rejillas, monitoreo de sensores y la operación manual de la cuchara bivalva, con la cual se efectúa la extracción de lodos sedimentados.

La EAAAY EICE E.S.P. suministró evidencia fotográfica de las labores de limpieza realizadas en la entrada de la bocatoma, el cárcamo y las mallas de captación, como soporte de las actividades de mantenimiento preventivo y correctivo.

Aducciones

Frente a los mantenimientos realizados, la empresa mencionó que a esta línea no se le realiza mantenimientos por cuanto no se tienen válvulas de purga en la red. Por ende, la empresa presuntamente estaría incumpliendo lo establecido en los artículos 199 y 200 de la Resolución 1096 del 2000 además de los artículos 30, 234 y 235 de la Resolución 330 de 2017.

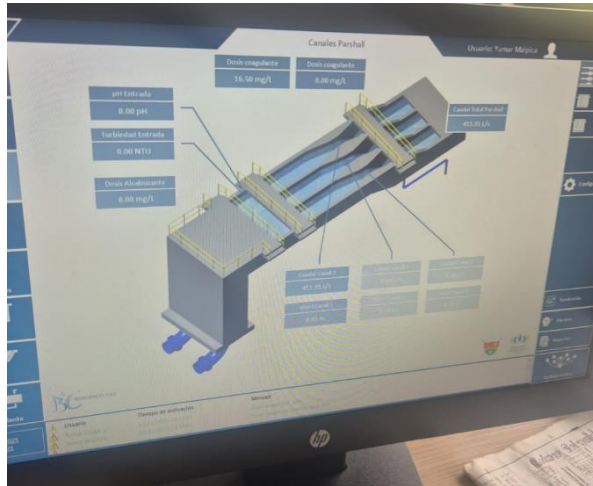
Plantas de tratamiento de agua potable

En lo relacionado con las plantas alterna y conciliada, se tiene que las mismas no están operativas, razón por la cual la empresa no mantiene operarios de forma permanente en esta zona.

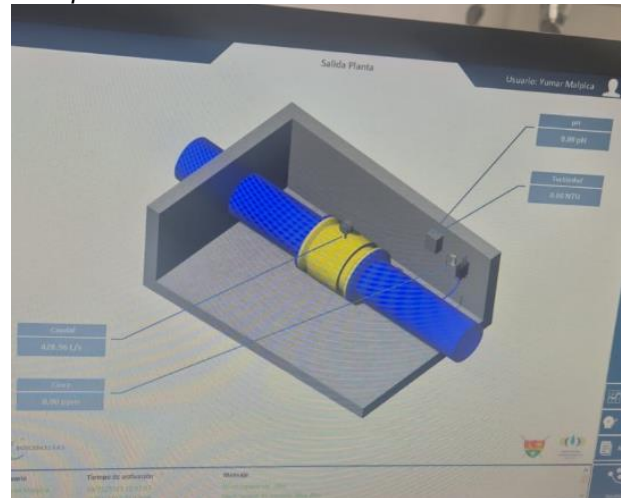
Por su parte, la planta definitiva funciona continuamente, con dos operarios de forma permanente, 1 profesional de laboratorio, dos de procesos técnicos y mantenimiento, el personal y de zonas verdes que manejan turnos de día.

El registro y control de las variables de operación de la PTAP definitiva se realiza mediante formatos físicos de reporte hora a hora como el “Formato de control diario de operaciones”, además de la lectura periódica del sistema SCADA, el cual contiene la base de datos de la operación diaria de la planta.

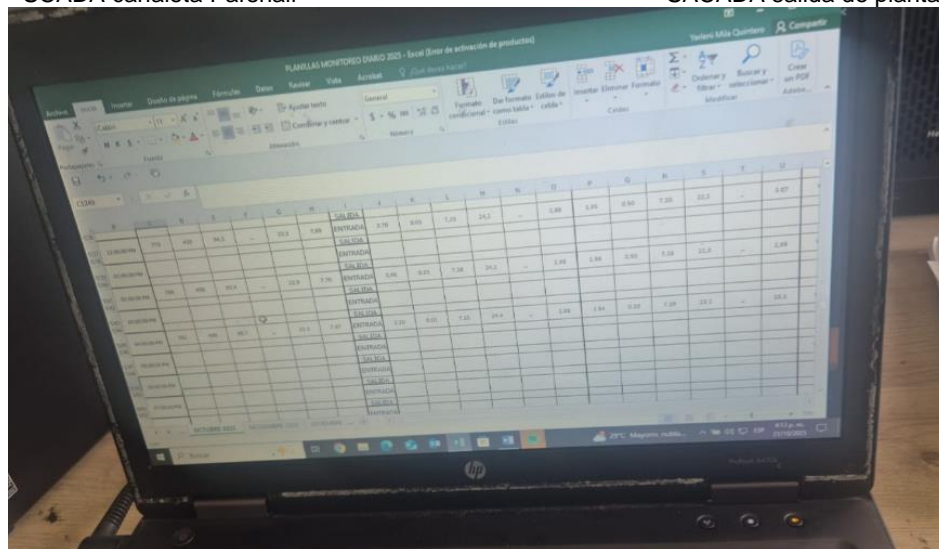
Imagen 33. Sistema SCADA planta definitiva



SCADA canaleta Parshall



SACADA salida de planta



Planilla monitoreo diario control planta

Fuente: Registro fotográfico visita de inspección SSPD del 21 de octubre de 2025

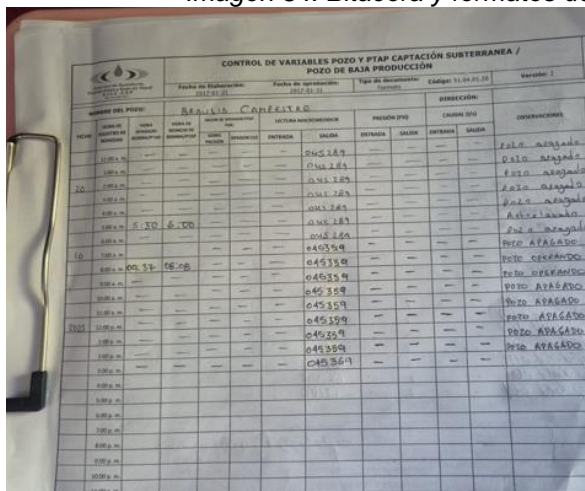
Respecto a los mantenimientos realizados, la empresa manifestó y soportó que realiza dos lavados de filtro por día, por lo que cada filtro se lava cada 4 días dependiendo las condiciones de calidad. Adicionalmente, se realiza limpieza con hipoclorito de calcio y peróxido de hidrogeno cada 6 meses a toda la planta y cada mes de los desarenadores, floculadores, sedimentadores y filtros de forma alternada.

Pozos profundos

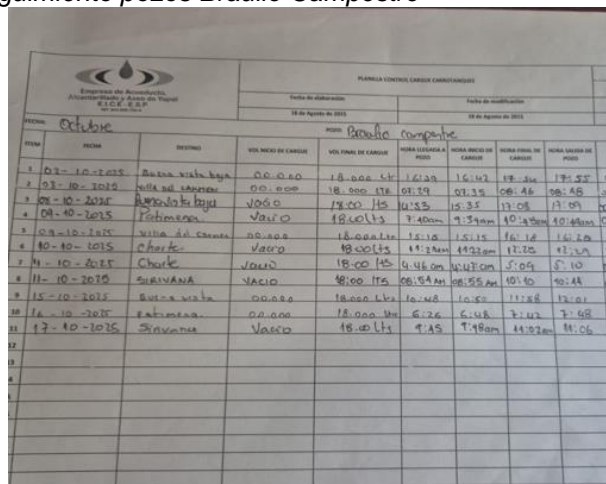
Braulio Campestre

Cuenta con un operario de forma permanente, quien lleva el registro de las variables en la bitácora de seguimiento y en los formatos de control de variables, además de monitoreo de electrobomba sumergible y de control de monitoreos in situ, cuyo diligenciamiento se realiza cada hora. Mientras que el formato de control carotantes se diligencia cada que viene el carotante al sistema.

Imagen 34. Bitácora y formatos de seguimiento pozos Braulio Campestre



Formato control de variables pozos Braulio Campestre



Dosificación cloro

Formato control de variables pozos Braulio Campestre

Dosificación cloro

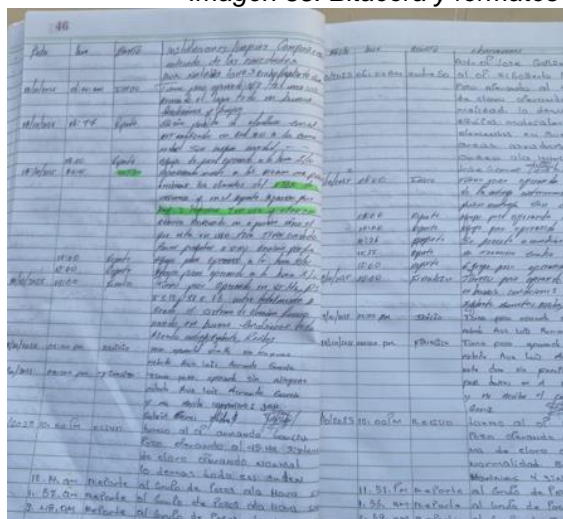
Fuente: Registro fotográfico visita de inspección SSPD del 20 de octubre de 2025

Finalmente, además de los formatos diligenciados, el prestador entregó soportes adicionales que permiten verificar la ejecución de mantenimientos.

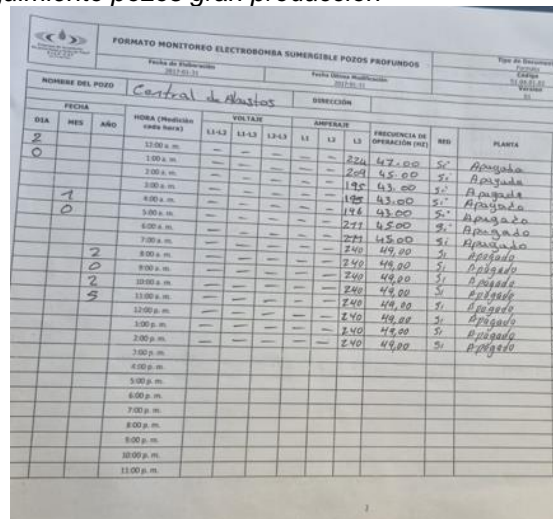
Pozos de gran producción

Los pozos funcionan continuamente, con un operario de forma permanente, quien lleva el registro de las variables en la bitácora de seguimiento y en los formatos de control de variables, monitoreo de electrobomba sumergible y de control de monitoreos in situ (cloro residual y pH), cuyo diligenciamiento se realiza cada hora.

Imagen 35. Bitácora y formatos de seguimiento pozos gran producción



Bitácora Núcleo Urbano 2



Formato monitoreo electrobomba Central de Abastos

Bitácora Núcleo Urbano 2

Formato monitoreo electrobomba Central de Abastos

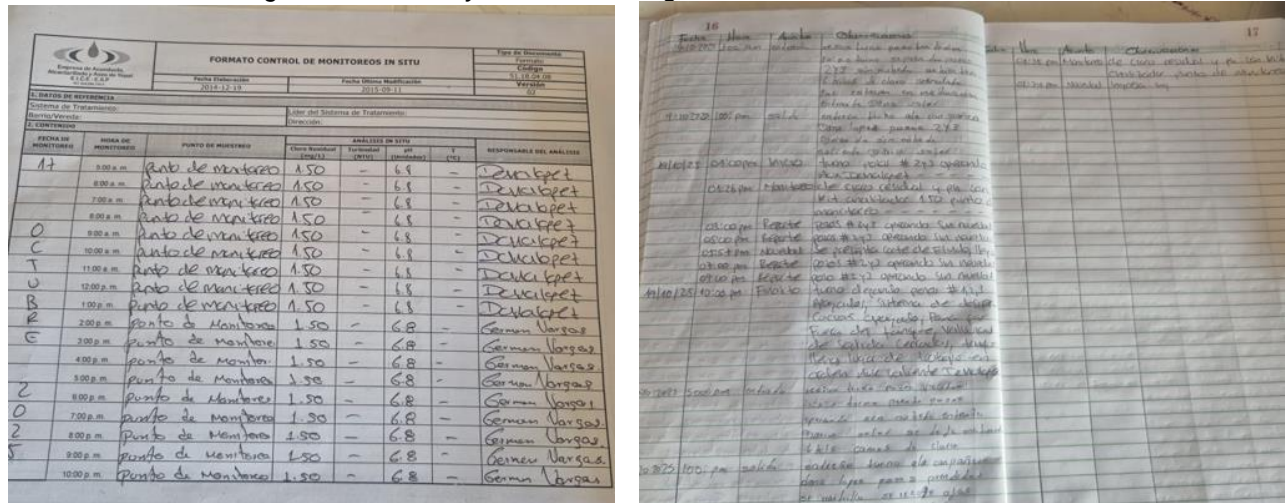
Fuente: Registro fotográfico visita de inspección SSPD del 20 de octubre de 2025

Finalmente, además de los formatos diligenciados, el prestador entregó soportes adicionales que permiten verificar la ejecución de mantenimientos.

Ciudadela La Bendición

Los pozos funcionan durante 17 horas, los 7 días de la semana, con un operario que trabaja de 5 am a 9 pm dadas las condiciones de seguridad de la zona. Dicho operario es el encargado de llevar el registro de las variables en la bitácora de seguimiento y en los formatos de control de variables, monitoreo de electrobomba sumergible y de control de monitoreos in situ (cloro residual y pH), cuyo diligenciamiento se realiza cada hora.

Imagen 36. Bitácora y formatos de seguimiento Ciudadela La Bendición



Formato monitoreos in – situ

Bitácora de seguimiento

Fuente: Registro fotográfico visita de inspección SSPD del 20 de octubre de 2025

Finalmente, además de los formatos diligenciados, el prestador entregó soportes adicionales que permiten verificar la ejecución de mantenimientos.

Redes de distribución

Finalmente, la empresa suministró copia de los registros donde incluye las purgas realizadas a la red de distribución. Dicho registro incluye el tipo de instrumento manipulado, su ubicación, la duración y el responsable de realizar la actividad.

5.4.2.2 Indicadores de prestación del servicio de acueducto

5.4.2.2.1 Cobertura de Acueducto

De acuerdo con lo informado por el prestador, la cobertura del servicio público de acueducto en el área urbana del municipio fue del 75% para el año 2024, y de 83% para septiembre de 2025, como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 11. Cobertura de acueducto

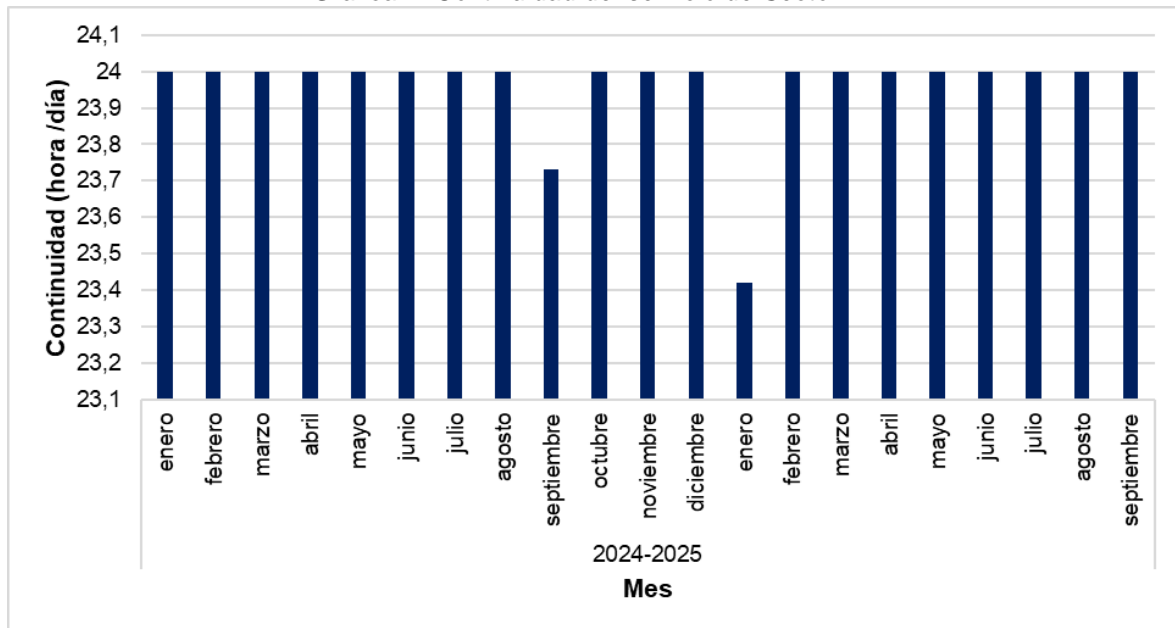
Año	Suscriptores totales acueducto	Cobertura acueducto (%)
2024	44.696	75
2025 (septiembre)	49.121	83

Fuente: Elaboración propia con base en información entregada en visita por la EAAAY EICE E.S.P.

5.4.2.2.2 Índice de continuidad

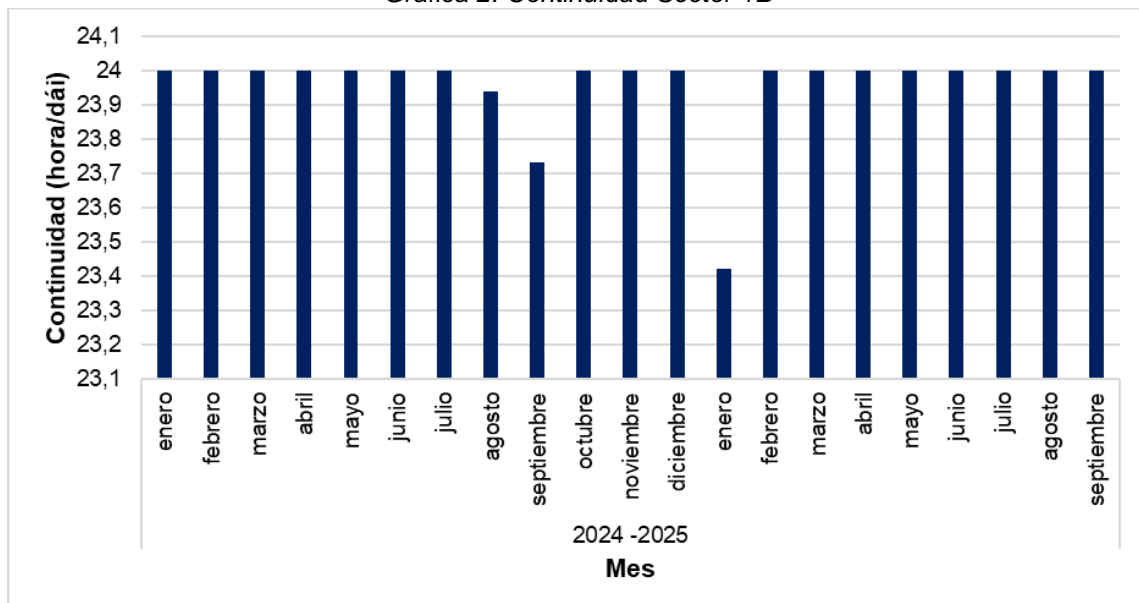
De acuerdo con la información suministrada por el prestador, a continuación, se presenta el comportamiento de la continuidad por sector hidráulico del servicio público de acueducto en el municipio de Yopal durante el año 2024 y de enero a septiembre de 2025, de conformidad con la metodología implementada mediante la Resolución 2115 de 2007:

Gráfica 1. Continuidad del servicio de Sector 7A



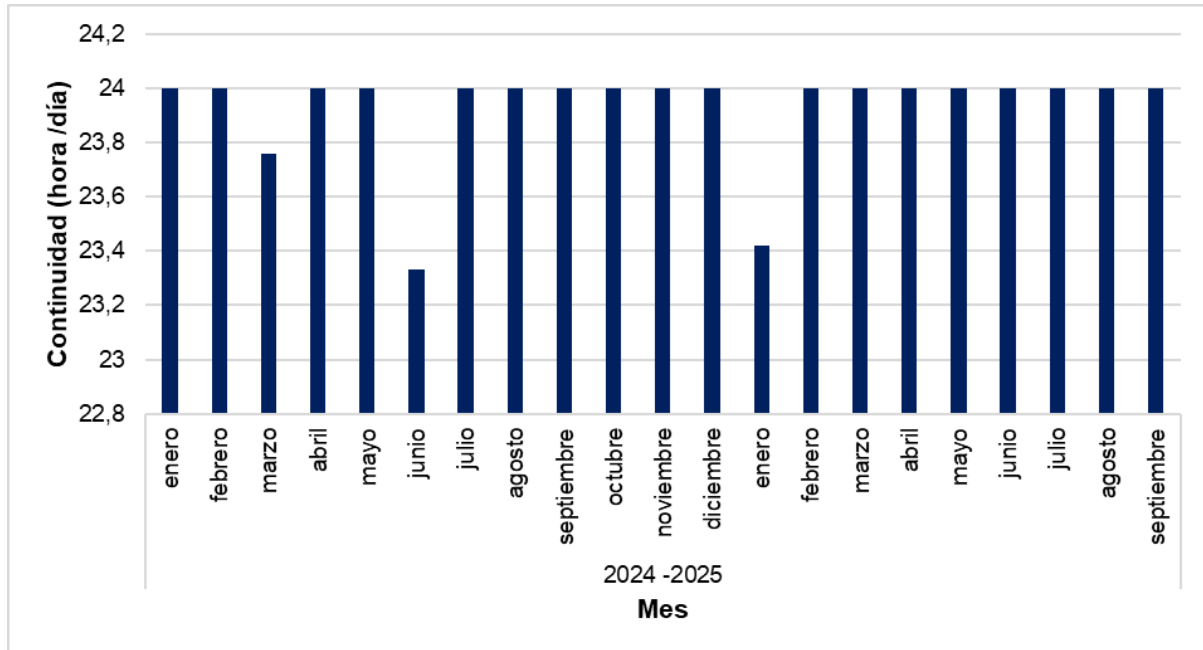
Fuente: Elaboración propia con base en información entregada en visita por la EAAAY EICE E.S.P.

Gráfica 2. Continuidad Sector 1B



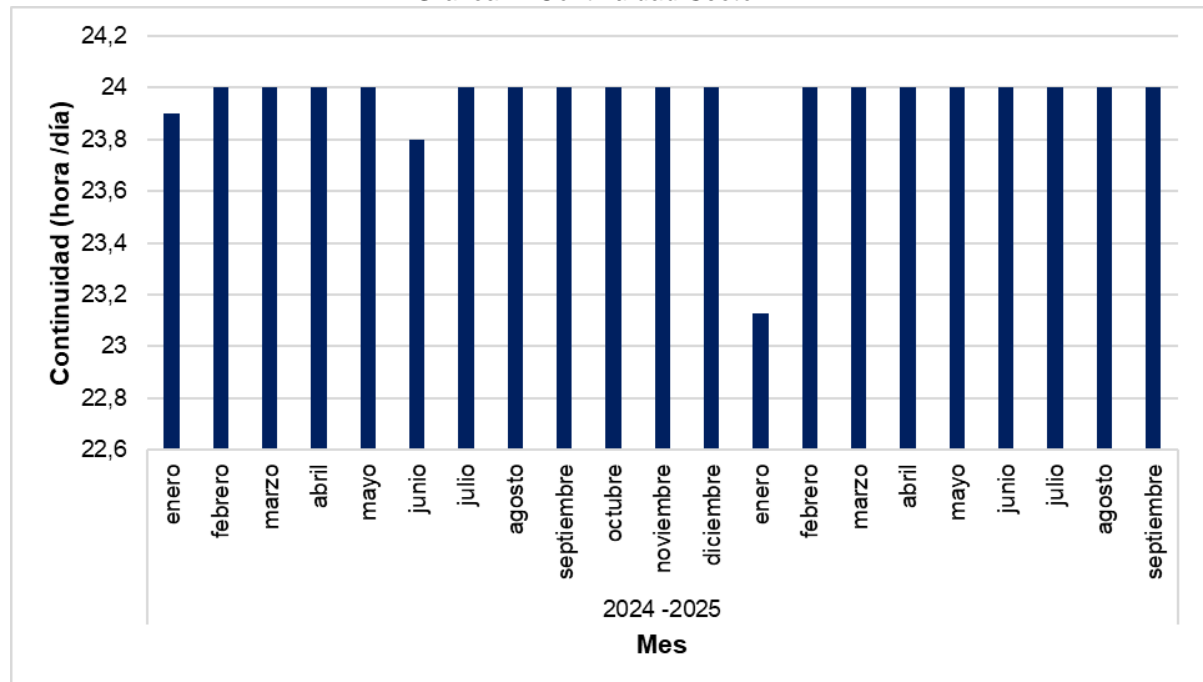
Fuente: Elaboración propia con base en información entregada en visita por la EAAAY EICE E.S.P.

Gráfica 3. Continuidad Sector 1C



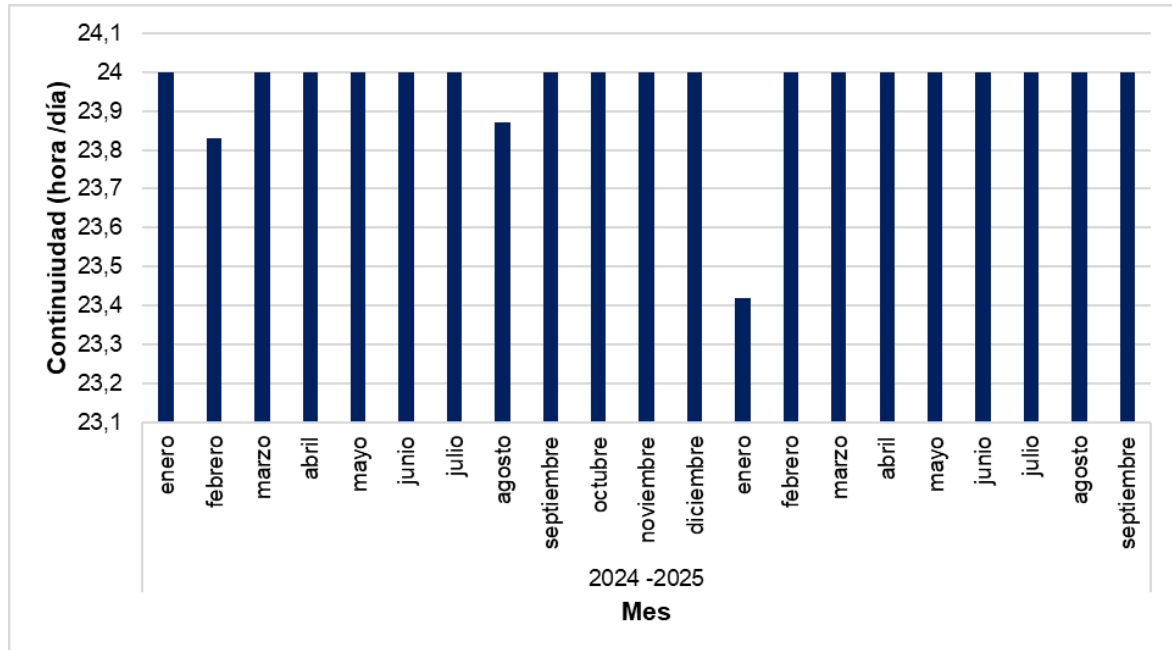
Fuente: Elaboración propia con base en información entregada en visita por la EAAAY EICE E.S.P.

Gráfica 4. Continuidad Sector 1D



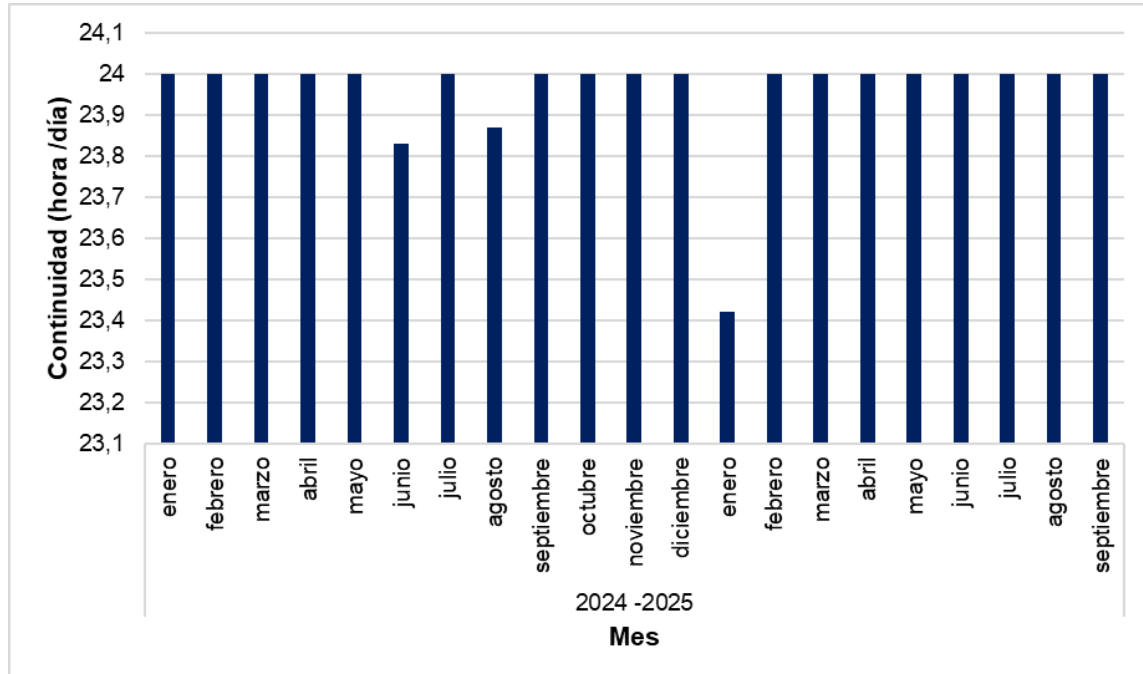
Fuente: Elaboración propia con base en información entregada en visita por la EAAAY EICE E.S.P.

Gráfica 5. Continuidad Sector 2



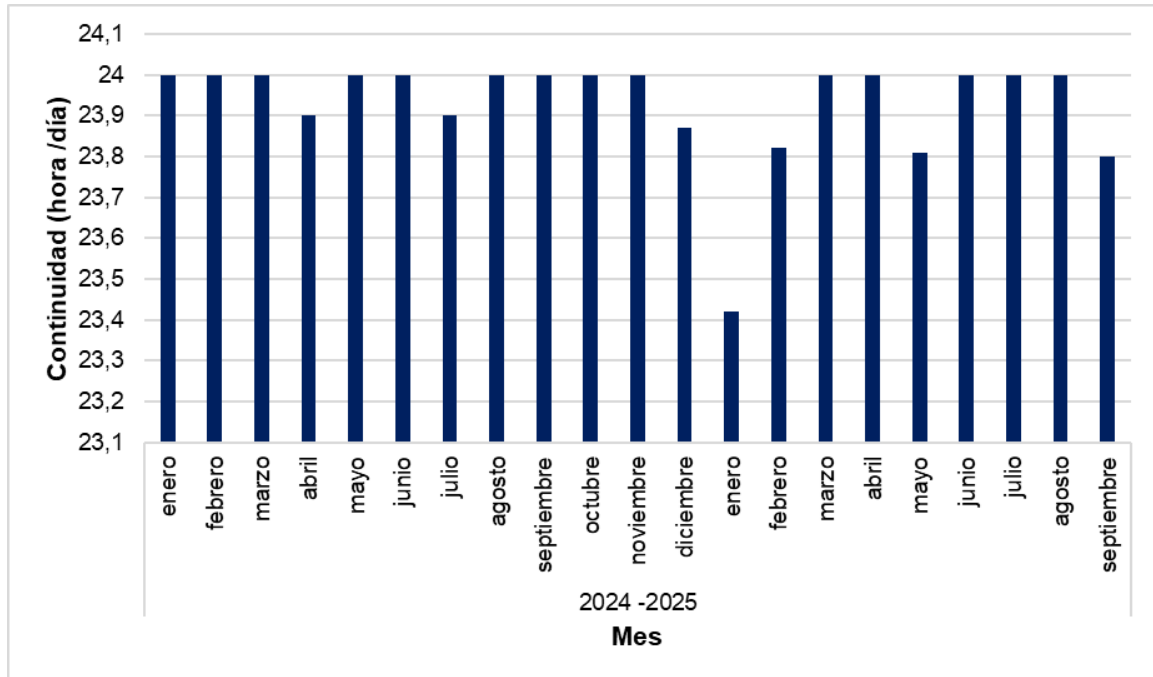
Fuente: Elaboración propia con base en información entregada en visita por la EAAAY EICE E.S.P.

Gráfica 6. Continuidad Sector 3



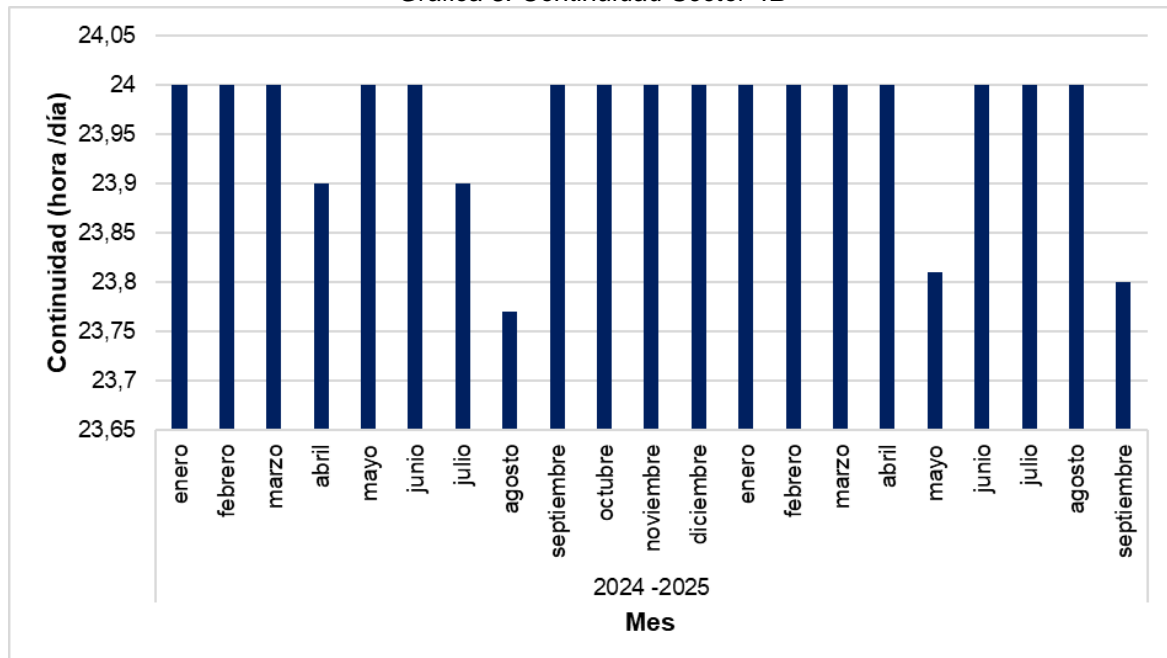
Fuente: Elaboración propia con base en información entregada en visita por la EAAAY EICE E.S.P.

Gráfica 7. Continuidad Sector 4A



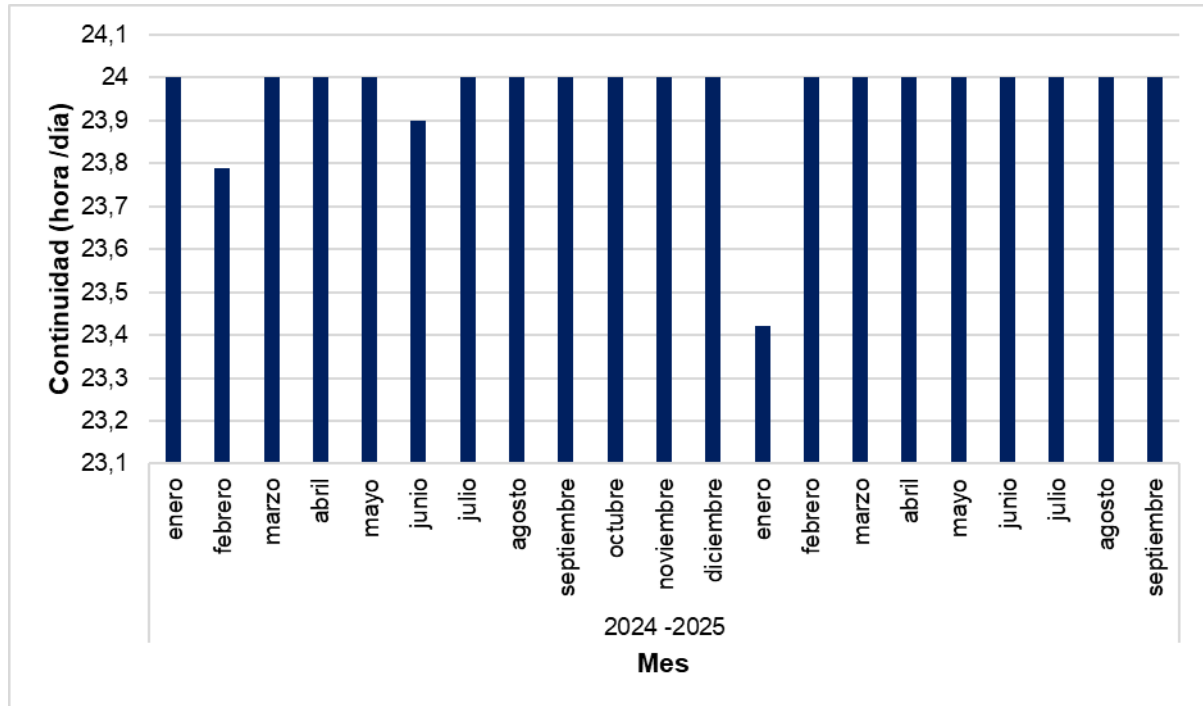
Fuente: Elaboración propia con base en información entregada en visita por la EAAAY EICE E.S.P.

Gráfica 8. Continuidad Sector 4B



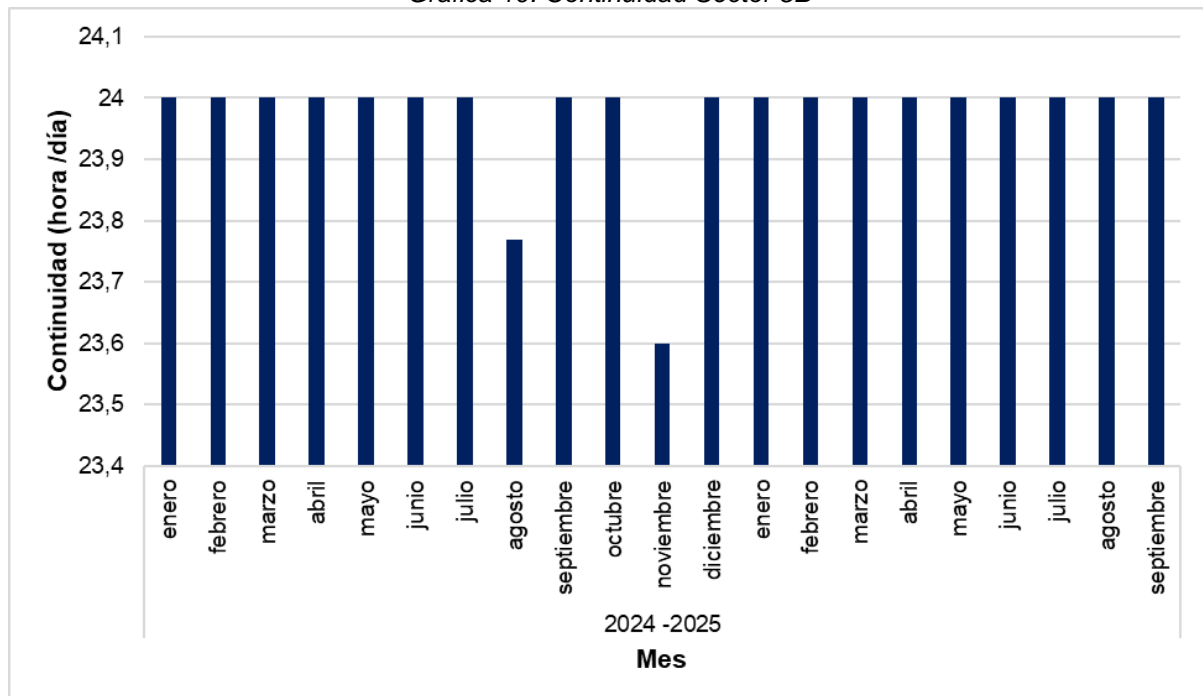
Fuente: Elaboración propia con base en información entregada en visita por la EAAAY EICE E.S.P.

Gráfica 9. Continuidad Sector 5A



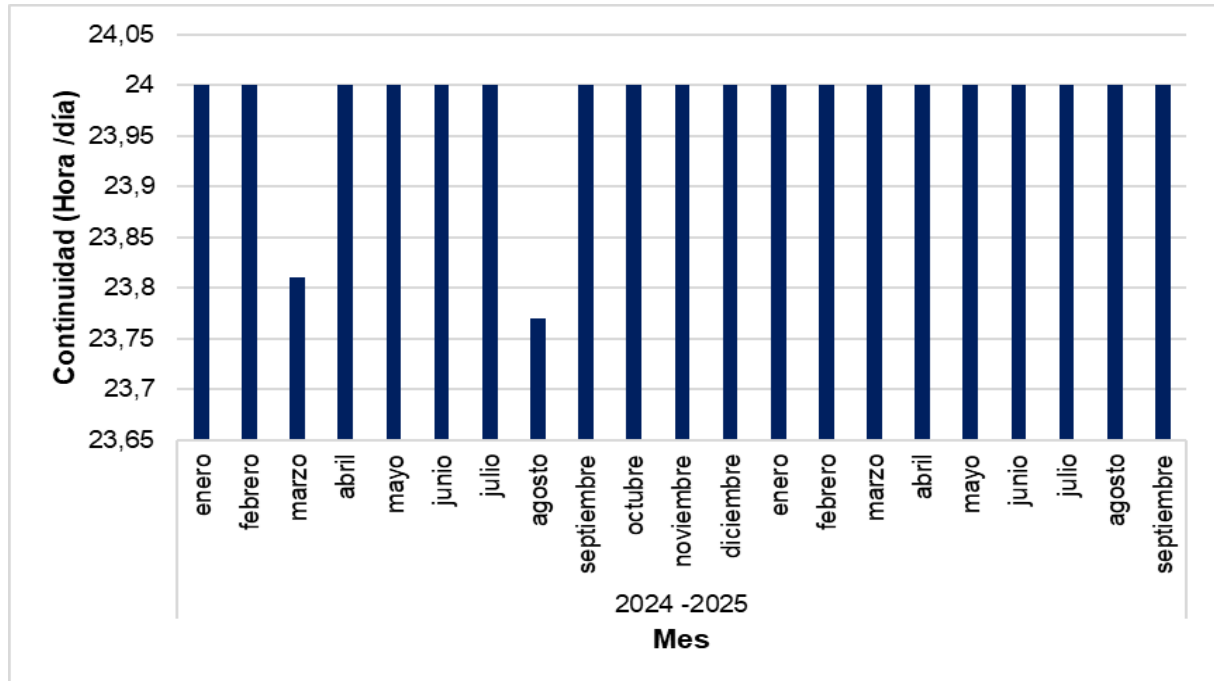
Fuente: Elaboración propia con base en información entregada en visita por la EAAAY EICE E.S.P.

Gráfica 10. Continuidad Sector 5B



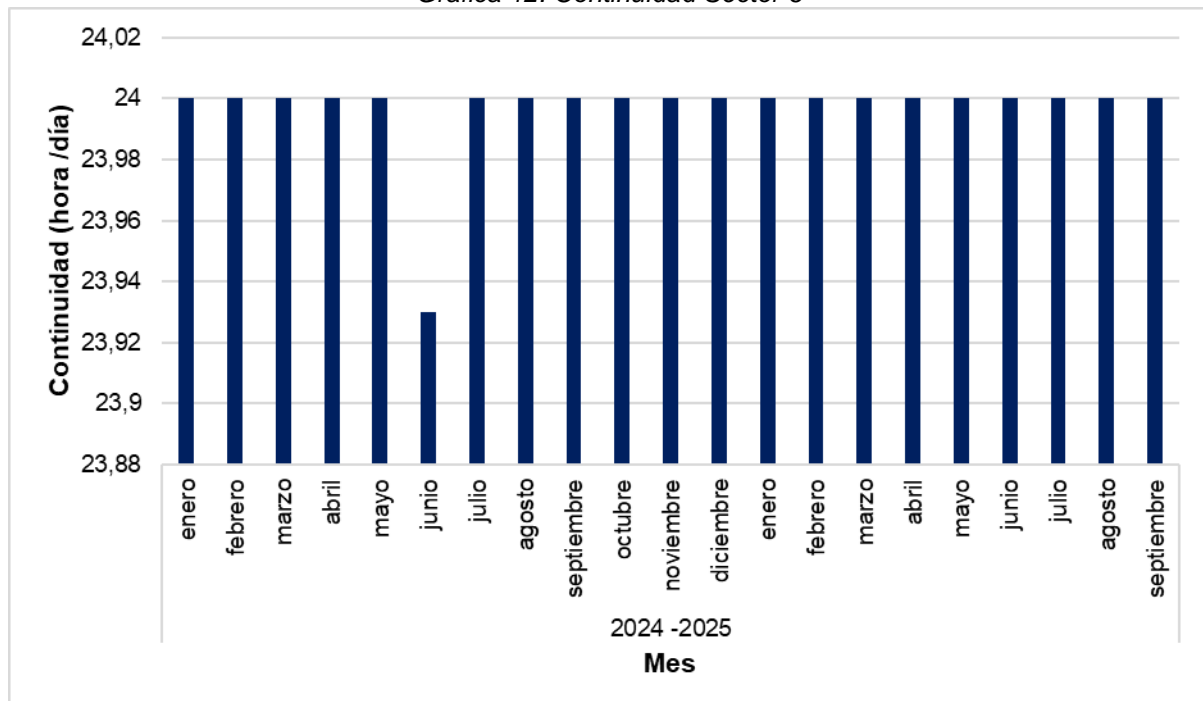
Fuente: Elaboración propia con base en información entregada en visita por la EAAAY EICE E.S.P.

Gráfica 11. Continuidad Sector 5C



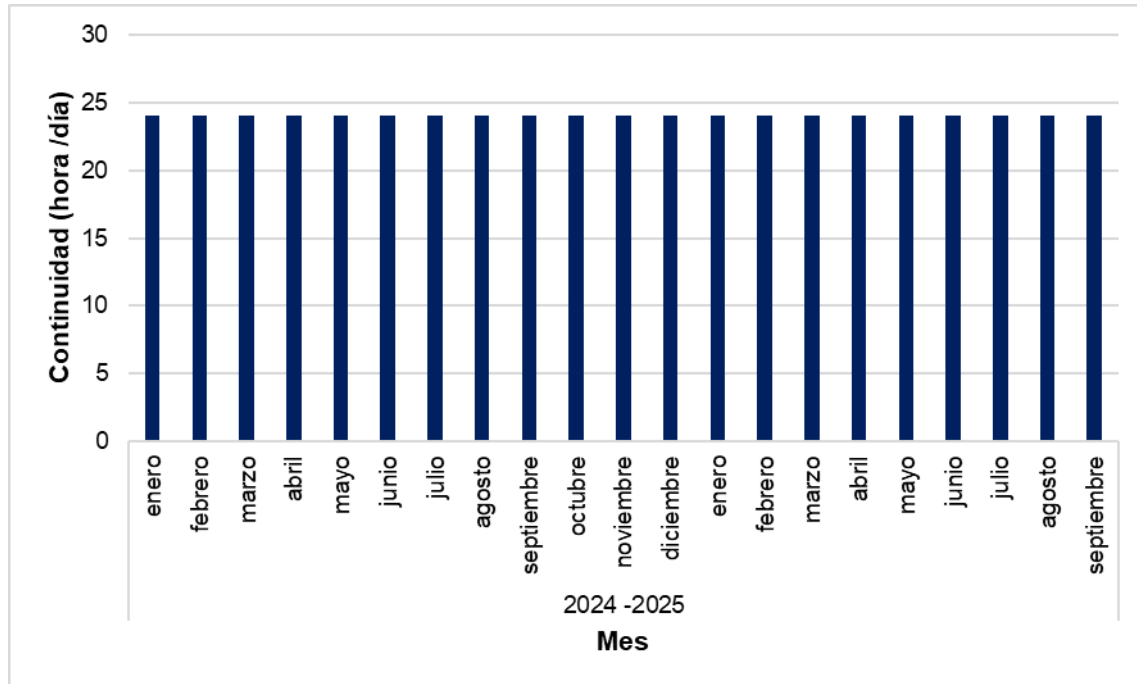
Fuente: Elaboración propia con base en información entregada en visita por la EAAAY EICE E.S.P.

Gráfica 12. Continuidad Sector 6



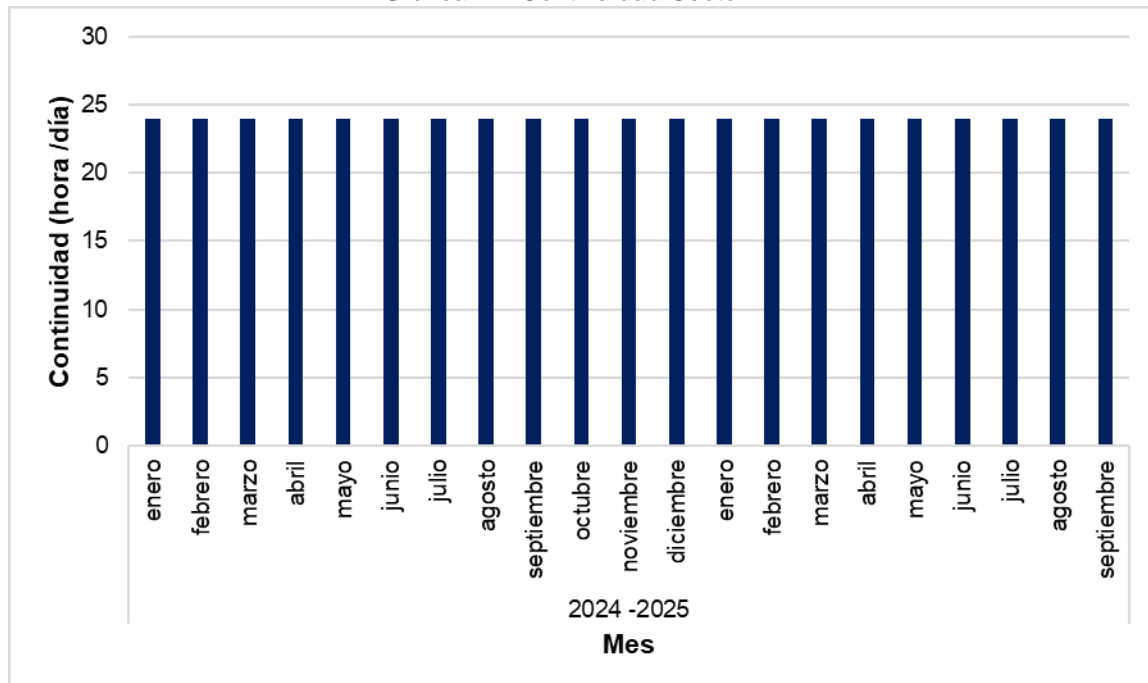
Fuente: Elaboración propia con base en información entregada en visita por la EAAAY EICE E.S.P.

Gráfica 13. Continuidad Sector 7A



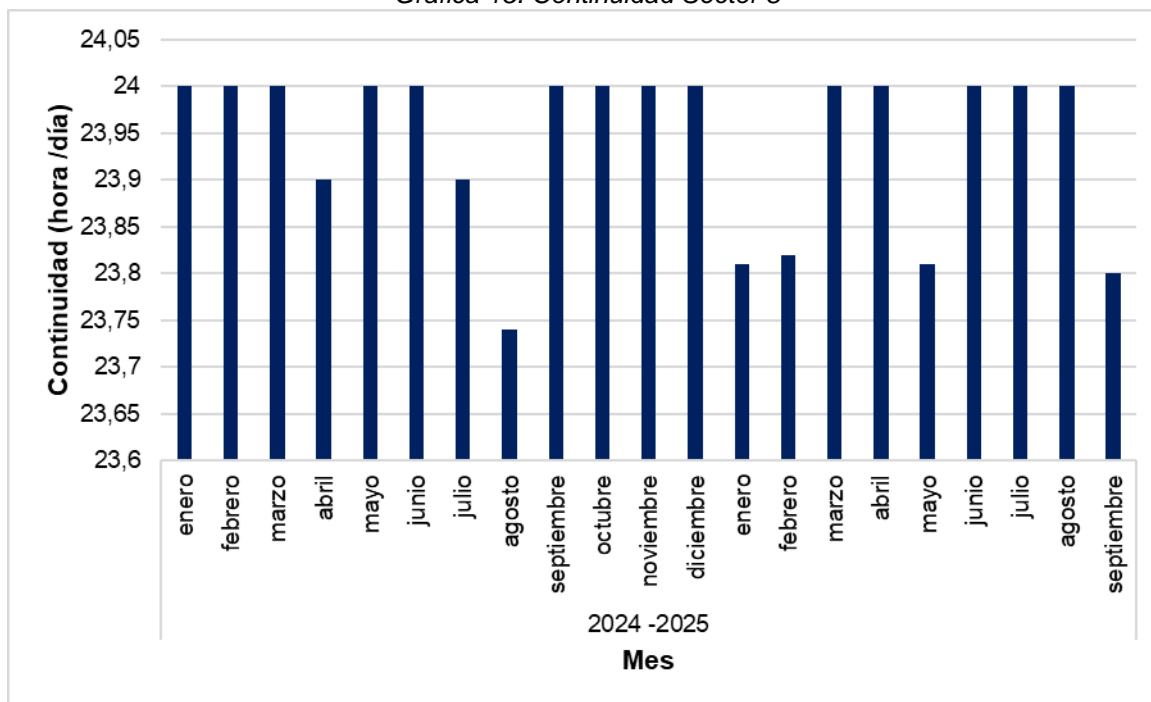
Fuente: Elaboración propia con base en información entregada en visita por la EAAAY EICE E.S.P.

Gráfica 14. Continuidad Sector 7B



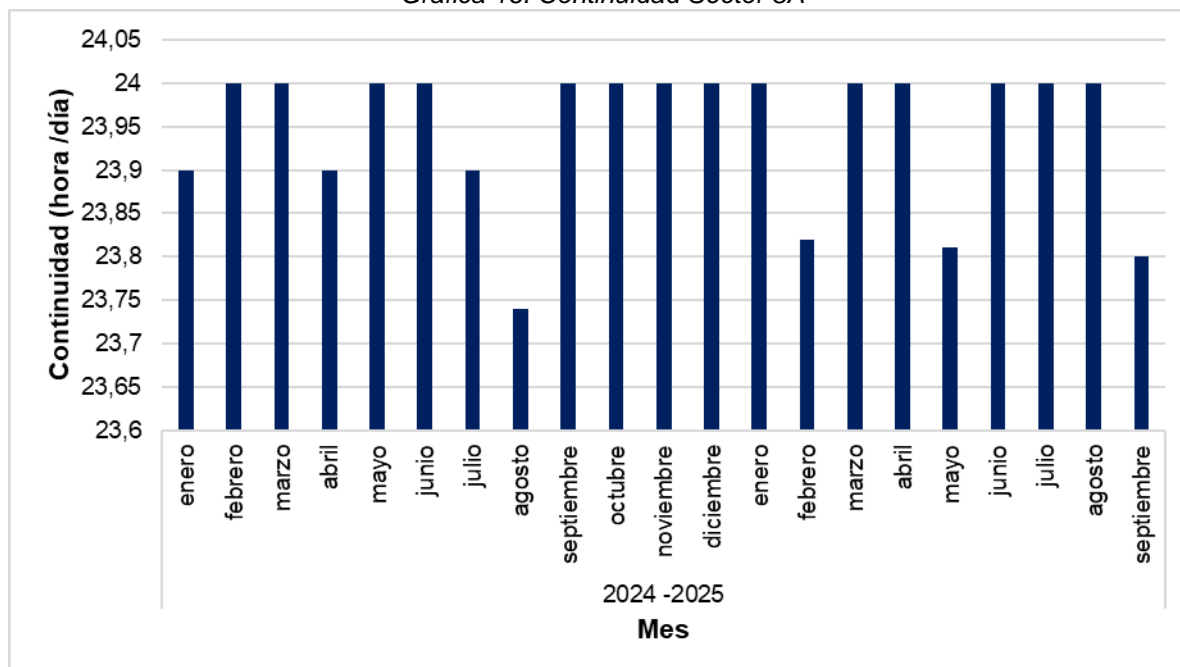
Fuente: Elaboración propia con base en información entregada en visita por la EAAAY EICE E.S.P.

Gráfica 15. Continuidad Sector 8



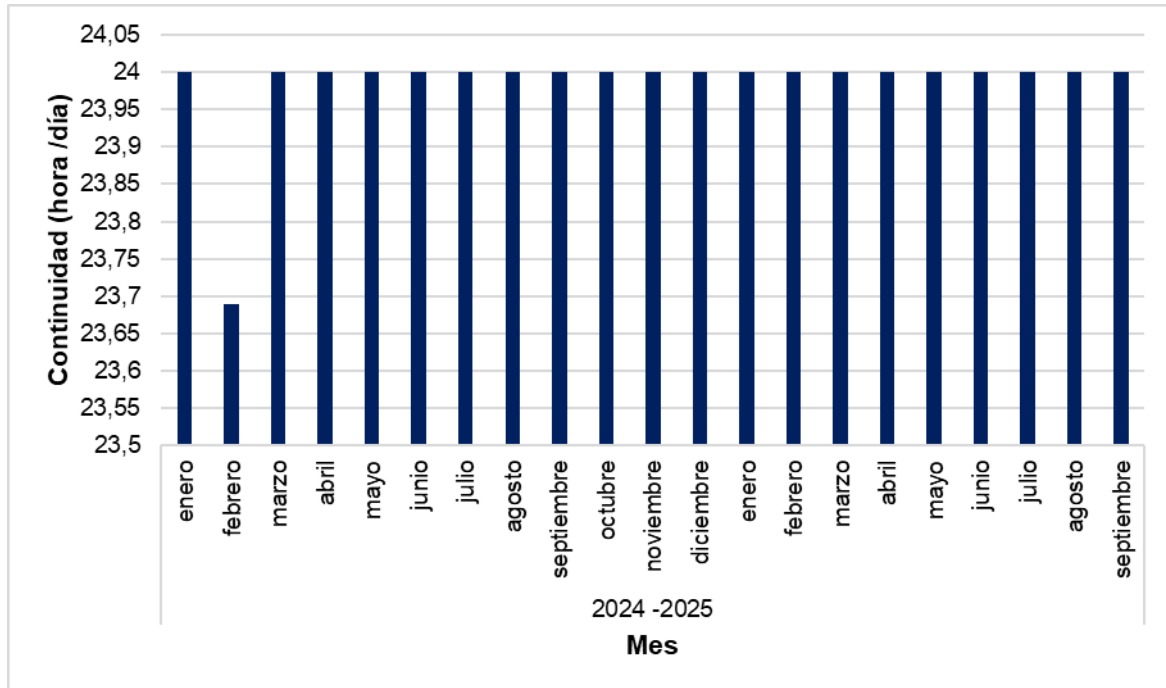
Fuente: Elaboración propia con base en información entregada en visita por la EAAAY EICE E.S.P.

Gráfica 16. Continuidad Sector 8A



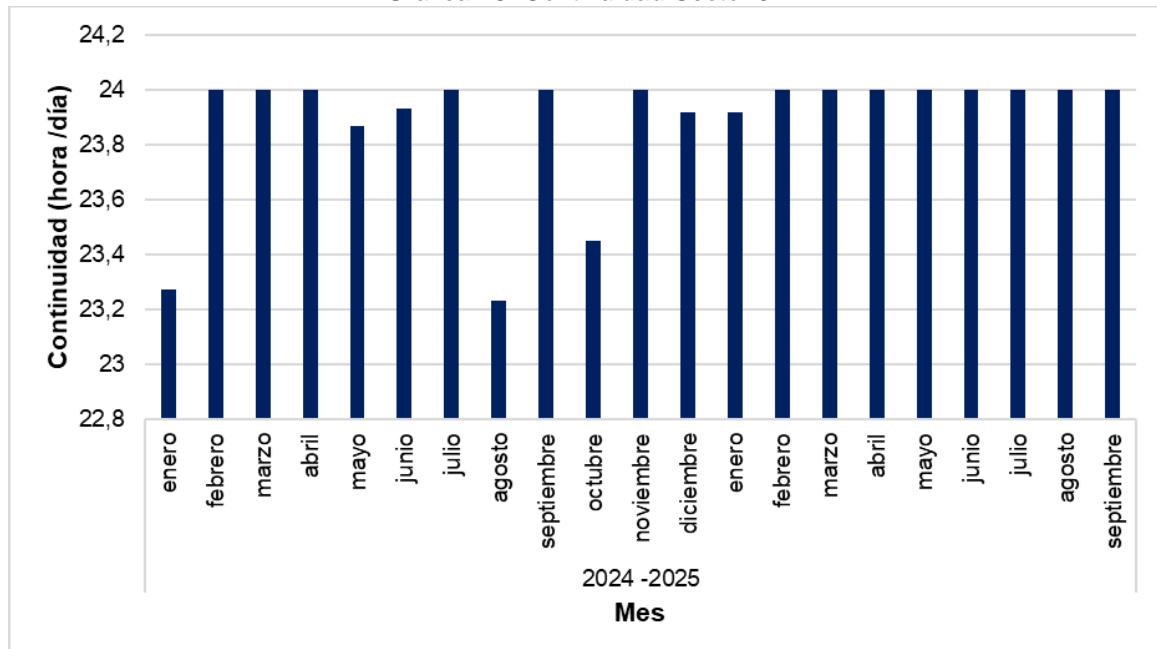
Fuente: Elaboración propia con base en información entregada en visita por la EAAAY EICE E.S.P.

Gráfica 17. Continuidad Sector 9A



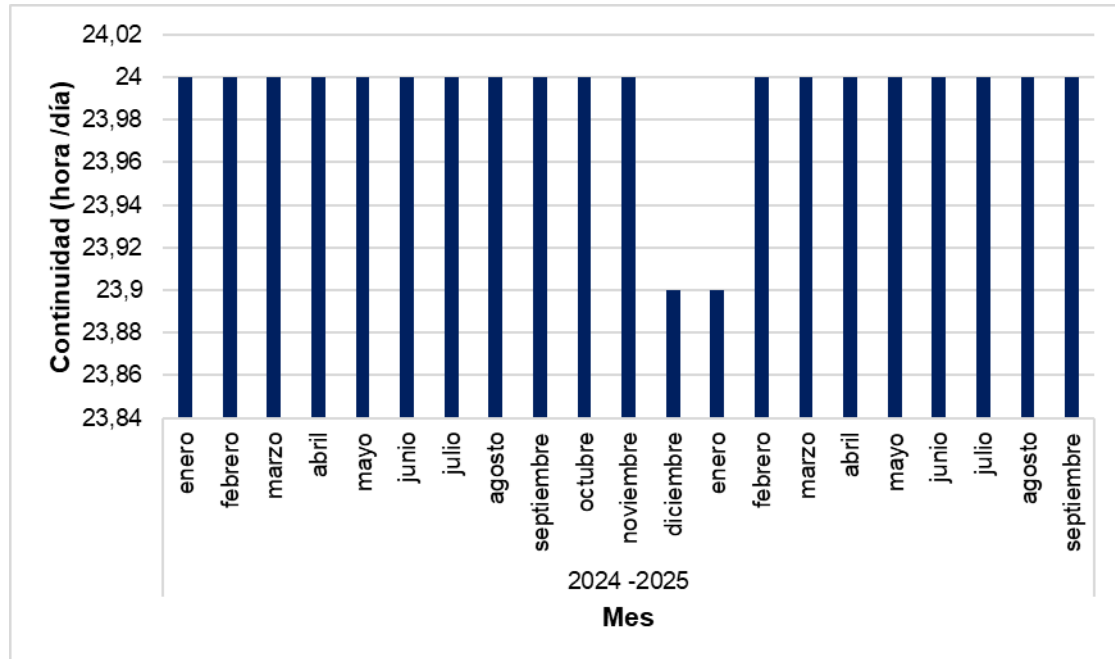
Fuente: Elaboración propia con base en información entregada en visita por la EAAAY EICE E.S.P.

Gráfica 18. Continuidad Sector 9B



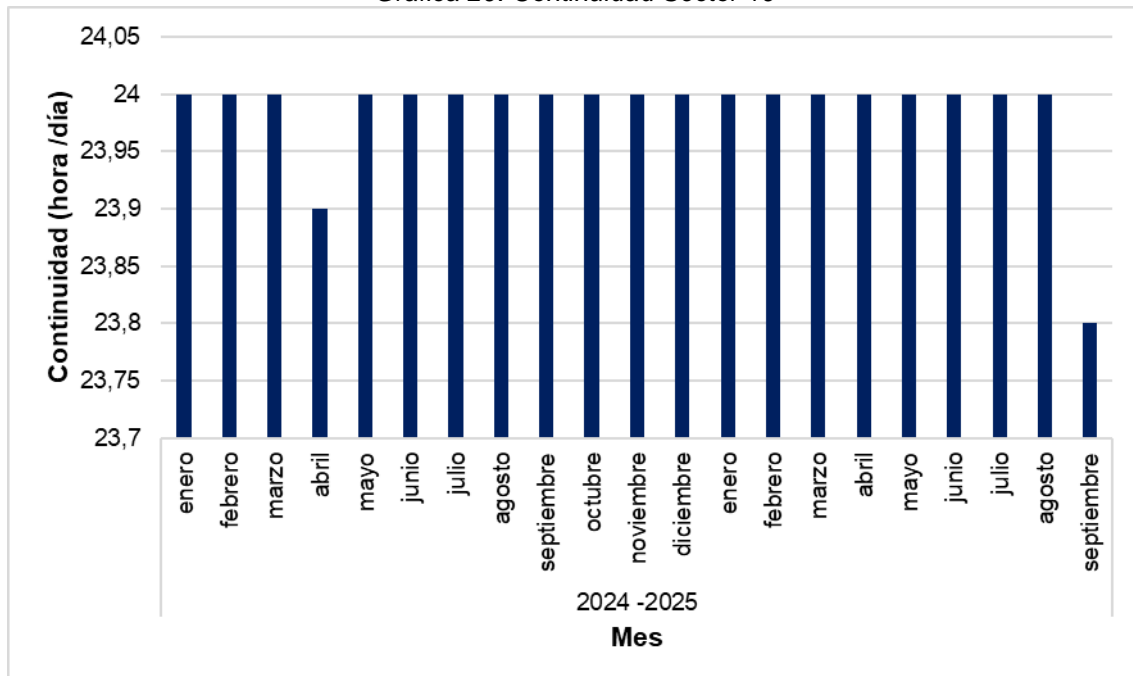
Fuente: Elaboración propia con base en información entregada en visita por la EAAAY EICE E.S.P.

Gráfica 19. Continuidad Sector 11



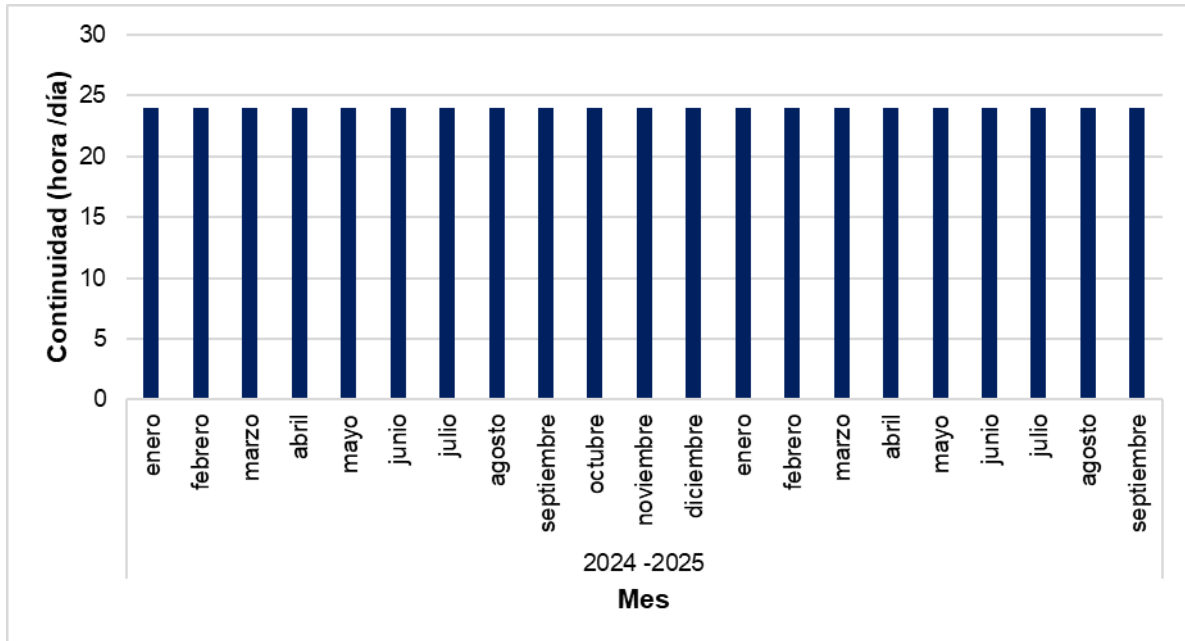
Fuente: Elaboración propia con base en información entregada en visita por la EAAAY EICE E.S.P.

Gráfica 20. Continuidad Sector 10



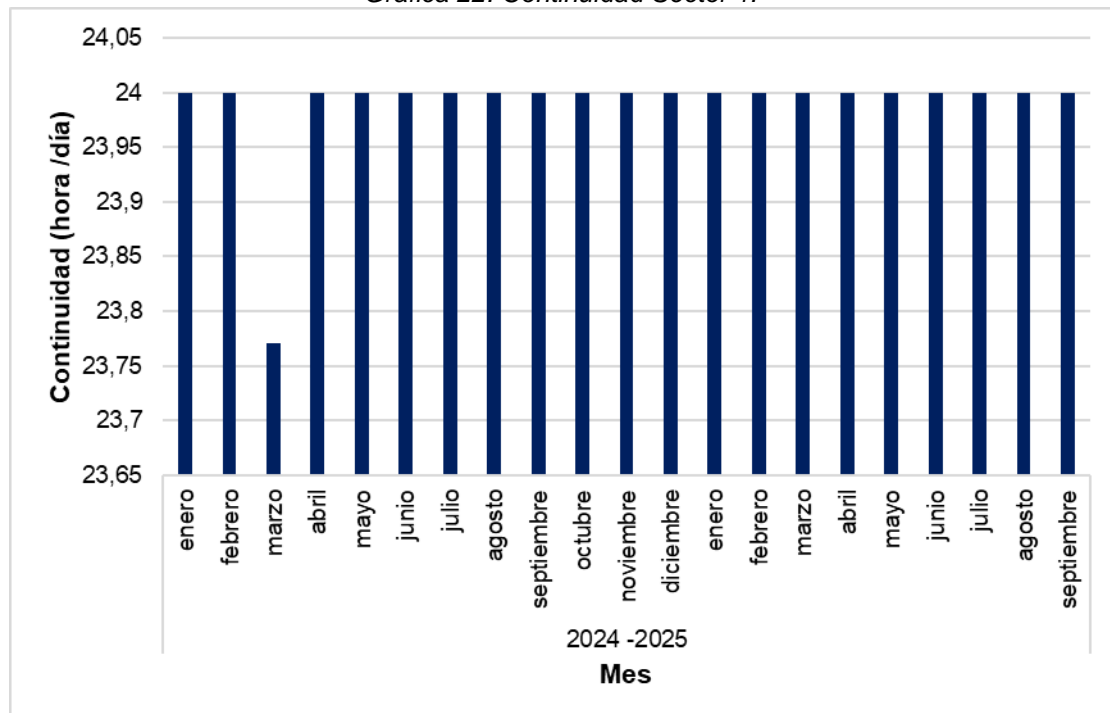
Fuente: Elaboración propia con base en información entregada en visita por la EAAAY EICE E.S.P.

Gráfica 21. Continuidad Sector 1E



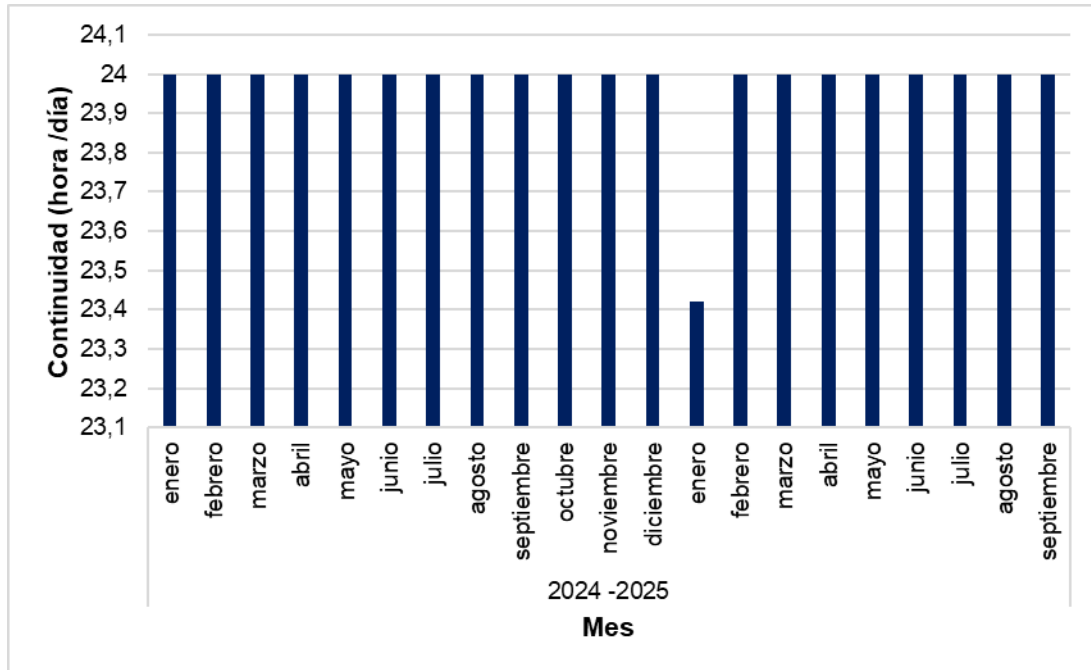
Fuente: Elaboración propia con base en información entregada en visita por la EAAAY EICE E.S.P.

Gráfica 22. Continuidad Sector 1F



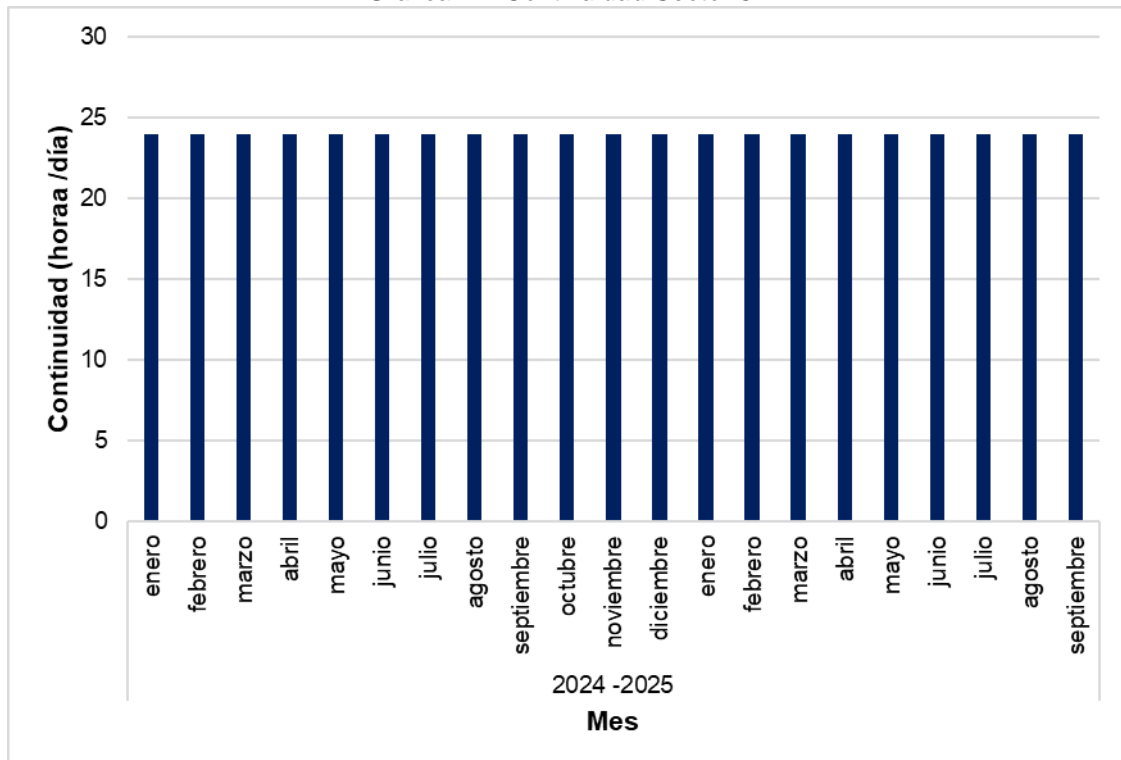
Fuente: Elaboración propia con base en información entregada en visita por la EAAAY EICE E.S.P.

Gráfica 23. Continuidad Sector 3A



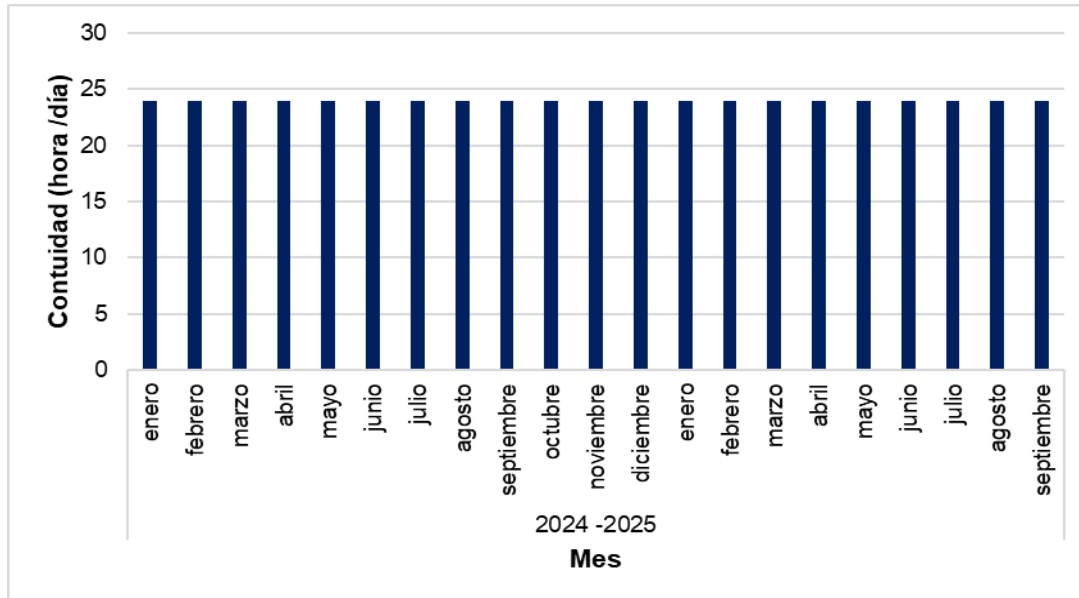
Fuente: Elaboración propia con base en información entregada en visita por la EAAAY EICE E.S.P.

Gráfica 24. Continuidad Sector 3B



Fuente: Elaboración propia con base en información entregada en visita por la EAAAY EICE E.S.P.

Gráfica 25. Continuidad Sector 6A



Fuente: Elaboración propia con base en información entregada en visita por la EAAAY EICE E.S.P.

De acuerdo con las gráficas, en 2024, el índice de continuidad del servicio en Yopal se mantuvo estable y cercano al máximo (24 h/día), con reducciones puntuales, pero siempre superior a 23 h/día.

En ese orden, el Contrato de Condiciones Uniformes (CCU) especifica lo siguiente en relación con los niveles de continuidad con los que se compromete la empresa:

“Cláusula 15. CONDICIONES DE CALIDAD. Para la prestación del servicio público de acueducto y alcantarillado, con las condiciones de calidad definidas en la regulación, las Partes del Contrato deberán cumplir con las siguientes condiciones:

(...)

- *La continuidad en la prestación del servicio será de 24 horas y en caso de tener niveles de continuidad inferiores las personas prestadoras deberán establecer metas anuales para reducir la diferencia entre el valor del año base y el estándar de servicio, con la gradualidad exigida en el artículo 9 de la Resolución CRA 688 de 2014 o la que la modifique, adicione o aclare, y consignar tales metas en el contrato de servicios públicos domiciliarios.”*
(Cursiva fuera del texto original)

De acuerdo con lo anterior se observa que, en general, la continuidad durante el año 2024 y de enero a septiembre de 2025 cumplió con lo estipulado en el CCU, incluyendo los meses donde se presentaron suspensiones.

Para los sectores que presentaron variaciones en la continuidad, el CCU los clasifica como sistemas alternos y señala lo siguiente:

“QUEBRADA LA TABLONA - PLANTA ALTERNA:

Los sectores 1C, 2, y 3 son abastecidos con una continuidad las 24 horas

Los sectores 1A, 1B, 10, Y 5A cuentan con un abastecimiento por ciclos de 24 horas cada 72 horas de suspensión.

Los sectores 9A y 9B mantienen abastecimiento de 24 horas por 24 horas de suspensión

SUMINISTRO DESDE LOS POZOS PROFUNDOS DE GRAN PRODUCCION:

- *Del Pozo profundo de Villa María 11, se abastecen los sectores 4A y 4B -8 por jornadas de 36 horas por 36 horas de suspensión.*
- *Del Pozo profundo de Núcleo Urbano 11, se abastecen el sector 10 con continuidad de 24 horas.*
- *Del Pozo profundo de Manga de Coleo, se abastecen los sectores 5B, 5Cy 6 con continuidad de 24 horas*
- *Del Pozo profundo Central de Abastos 11, se abastecen los sectores 7A Y 7B con continuidad de 24 horas.*
- *Del Pozo profundo Colegio Braulio González Centro, se abastece el sector 1H con continuidad de 24 horas.*

SUMINISTRO DESDE LOS POZOS, PROFUNDOS DE BAJA PRODUCCION:

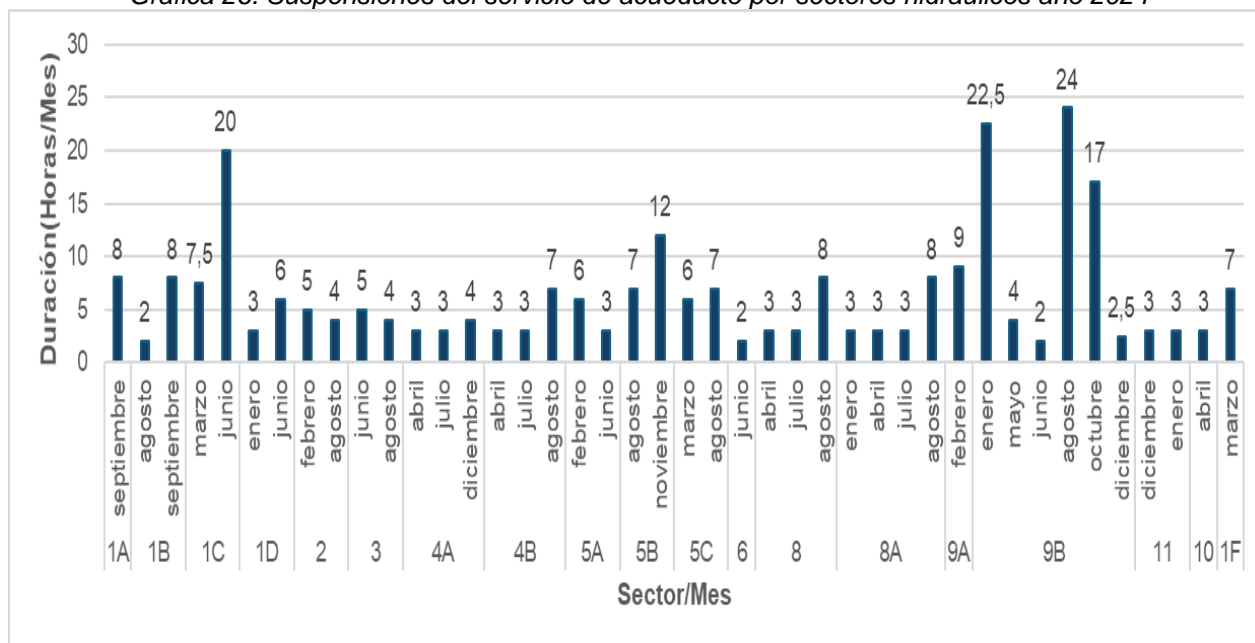
- *Del Pozo profundo de Villa María 1, se abastece el sector 4C con continuidad de 24 horas.*
- *Del Pozo profundo de La Zaranda, se abastece el sector 3A con continuidad de 24 horas.*
- *Del Pozo profundo de la estación de policía Municipal, se abastecen los sectores IE Y IF por jornadas de 24 horas por 24 horas de suspensión.*
- *Del Pozo profundo Raudal - Américas, se abastecen los sectores 11A y 11B con continuidad de 24 horas.*
- *Del Pozo profundo Colegio Braulio Campestre, se abastece el sector 8ª con continuidad de 24 horas.*
- *Del Pozo profundo San Jorge, se abastece el sector 7C con continuidad de 24 horas.*
- *Del Pozo profundo Materno Infantil, se abastece el sector 6A con continuidad de 24 horas” (Cursiva fuera de texto original).*

Adicionalmente, los resultados del indicador dan cuenta de un servicio CONTINUO según la clasificación establecida en el artículo 18 de la Resolución 2115 de 2007, y al comparar con las metas del estudio de costos con corte al año 9 el prestador tenía establecida una continuidad de 23,4 horas día.

5.4.2.2.3 Suspensiones del servicio de acueducto

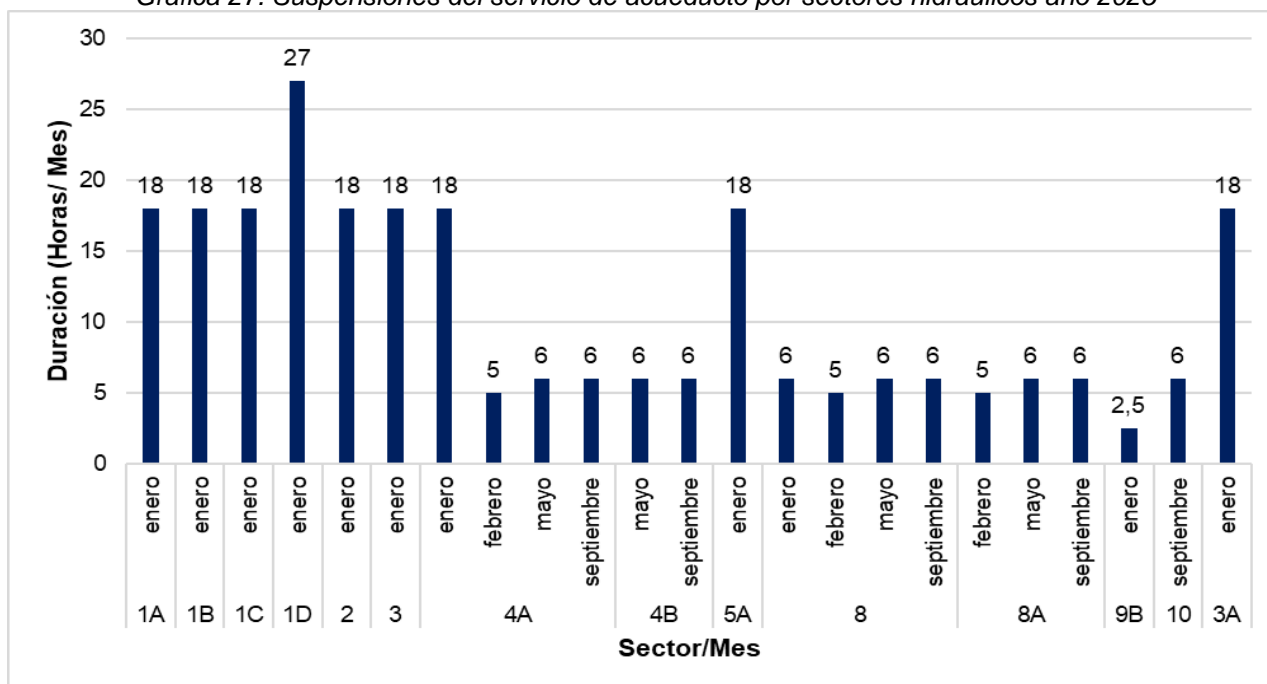
Una vez analizada la información suministrada por el prestador, a continuación, se encuentran los resultados de las suspensiones del servicio público de acueducto en el municipio de Yopal:

Gráfica 26. Suspensiones del servicio de acueducto por sectores hidráulicos año 2024



Fuente: Elaboración propia con base en información entregada en visita por la EAAAY EICE E.S.P.

Gráfica 27. Suspensiones del servicio de acueducto por sectores hidráulicos año 2025



Fuente: Elaboración propia con base en información entregada en visita por la EAAAY EICE E.S.P.

En las gráficas anteriores se evidencia que, durante el año 2024, las suspensiones programadas del servicio por concepto de reparaciones técnicas y mantenimientos periódicos, realizadas con aviso oportuno a los usuarios, registraron una duración máxima por sector de 70 horas. Este valor corresponde a la suma de las suspensiones o intervenciones efectuadas en el sector 9B a lo largo del año. En el periodo comprendido entre enero septiembre de 2025, la duración acumulada máxima fue en el sector 4A, alcanzando las 35 horas.

Al comparar esta información con lo indicado en el CCU referente a la continuidad, se observa que los datos guardan relación.

5.4.2.2.4 Presiones en la red de distribución

De acuerdo con la información suministrada, la empresa realiza la medición de presiones en la red de distribución. En consecuencia, se da cumplimiento a lo establecido en el artículo 199 de la Resolución 1096 del 2000 y los artículos 74 y 86 de la Resolución 330 de 2017.

Respecto de las presiones en la red de acueducto para el municipio de Yopal, el CCU define lo siguiente:

“Cláusula 15. CONDICIONES DE CALIDAD. Para la prestación del servicio público de acueducto y alcantarillado, con las condiciones de calidad definidas en la regulación, las Partes del Contrato deberán cumplir con las siguientes condiciones:

(...)

- *La presión mínima se debe definir con base en el artículo 82 de la Resolución 1096 de 2000 del Ministerio de Desarrollo Económico o el que lo modifique, adicione o aclare.*

(...)

PRESIÓN

La presión mínima del servicio en la red. (15 m.c.a.), dando cumplimiento a lo señalado en el art. 61 de la resolución 0330 del 2017.” (Cursiva fuera del texto original)

En ese orden de ideas, conforme con la información entregada por el prestador y la información reportada en el SUI, se registraron las siguientes presiones para el año 2024 y de enero a septiembre de 2025:

Tabla 12. Presiones promedio 2024

Sector hidráulico	Presión promedio del sector (m.c.a)											
Mes	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
1A	11,7	11,7	9,8	7,3	9,72	11,4	11,4	11,3	12	11,6	9,9	10,4
1F	0,9	0,9	0	3,8	9,35	11,1	9,7	8,5	9,5	9,8	9,3	8,4
1B	7,87	7,87	6,3	3,9	6,33	8	7,3	7,5	7,8	7	6,4	5,8
1C	13,9	13,9	12,2	8,9	12,86	14,5	13,7	13,5	13,3	13	12,4	12,1
1D	8,81	8,81	5,9	4,3	7,56	8,7	8,8	8,3	8,1	10	8,2	7,4
2	12,8	12,8	11,5	9	11,76	13,8	13,1	14	13,6	12,6	12,6	13,3

Sector hidráulico	Presión promedio del sector (m.c.a)											
Mes	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
3	16,8	16,8	14,8	10,3	11,27	12,4	12	11,7	8,6	13,2	13,1	13,9
3A	8,8	8,8	5	3,6	10,07	11,1	9,8	9,3	10,3	9,1	9	9,8
3B	11,3	11,3	9,5	8,9	11,91	12,6	12,5	13,7	12,5	10,3	11,2	12,4
4A	10,95	10,95	8,3	7	9,52	9,9	9,2	8,1	8,3	11,5	9,8	10,5
4B	12,65	12,65	10,2	8,7	11,11	12,4	11,8	10	10,1	6,6	5,9	5,1
5A	11,15	11,15	9,9	8,2	10,4	11,8	10,8	10,9	11,8	12,1	10,8	9,9
5B	10,35	10,35	9,2	10,7	11,72	11	11,3	13,6	11,8	7,8	8,8	9,8
5C	12,35	12,35	10,5	9,7	12,76	12,3	12,2	12,9	11	14,5	13,6	13,7
6	8,6	8,6	7,8	7	21,3	10,4	9,7	11,1	9,9	11,9	12,8	13,2
6A	10,1	10,1	6,7	6,4	9,17	8,6	12	12,7	11,8	6,7	7,8	9
7A	6,2	6,2	3,4	2,4	6,05	6,6	6,4	7,5	7	12,6	13,8	14,1
7B	9,9	9,9	6,7	6,3	8,88	9	8,8	8,8	8,9	8,5	9,8	9,2
8	9,75	9,75	3,6	3,7	6,31	5,8	5,7	4,8	3,6	6,3	5,1	4,2
8A	6,8	6,8	4,5	6,2	7,91	9,2	8,7	6,7	7,2	3,5	3	2,2
9A	8,1	8,1	6,3	4,9	8,19	8,9	8,3	9,8	9,2	5,5	4,5	8,3
9B	11,96	11,96	5,5	24,4	20,75	17,5	18,1	20,4	16,1	14,4	17,1	20,6
10	13,72	13,72	15,4	17,3	13,58	14,3	13,9	12,2	14,3	12,8	16,4	14,1
11	9,8	9,8	7,4	9,1	9,25	9,1	8,3	6,7	7,8	6,2	5,7	5,3

Fuente: Elaboración propia con base en información entregada en visita por la EAAAY EICE E.S.P.

Tabla 13. Presiones promedio 2025

Sector Hidráulico		Presión promedio del sector (m.c.a)							
Mes	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre
1A	9,9	9,4	9,3	8,8	8	7,8	6,8	7,4	6,9
1F	7,7	7,3	7	6,5	6,9	6,1	5,3	5,4	4,7
1B	5,5	4,9	4,6	4	3,8	3,8	5,6	4,3	2,2
1C	12,4	12,6	12,3	11,8	11,1	10,9	10,1	2,5	9,8
1D	6,4	6,2	5,9	5,7	5,6	5,3	4,6	4,1	3,3
2	12,8	13	11,9	11	10,4	11	10,6	10,8	10,1
3	13,3	13,3	12,2	11,7	10,9	11,6	10,4	10,7	9,7
3A	9,5	9,4	8,9	8	7,6	7,5	6,3	6,6	6,1
3B	12,3	13,5	11,7	11,3	10,9	11	10,8	11,1	10,5
4A	10,9	11,5	11,3	11,8	11	10,3	8,4	8,6	7,7
4B	5,6	4,7	4,8	4,5	4,7	6,2	5,5	5,4	4,7
5A	10,5	10,37	9,9	9,4	8,8	8,7	7,2	6,8	6,3

Sector Hidráulico		Presión promedio del sector (m.c.a)							
Mes	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre
5B	10	10,3	9,6	8,5	7,8	8,2	7,4	6,9	5,2
5C	12,8	10,3	12	18,8	10,2	11,7	10,8	11,1	10,8
6	13,9	13,5	12,7	11,7	11,5	12,2	11,5	11,7	11,4
6A	9,7	9,61	8,1	7,1	7,1	7,8	6,7	6,9	6,4
7A	14,2	14,41	14,1	15,3	15,2	17,4	16,3	17,2	16,5
7B	8,5	9,28	9,2	10,5	9,6	9,2	8,4	8,3	7,8
8	4,4	2,77	2,7	2,7	4,7	7,8	8,3	7	5,5
8A	4,2	3,25	3,8	4,5	3,4	5,3	4,8	4,8	3,7
9A	5,3	3,4	2,3	1,6	1,5	1,4	0,5	0,6	0,3
9B	20,4	13,9	24,1	25,7	24,2	24,7	23,3	21,9	19,5
10	13,8	8,89	12,3	14,6	11,2	12,3	10,4	11	9,1
11	5,2	4,6	4,8	4,3	3,8	5	1,6	4	3,5

Fuente: Elaboración propia con base en información entregada en visita por la EAAAY EICE E.S.P.

En el análisis de las tablas de presión promedio por sector correspondientes al año 2024 y de enero a septiembre de 2025 en el municipio de Yopal, se observa un comportamiento volátil entre los sectores de la red de distribución. En general, la mayoría de los sectores presentan presiones inferiores a los rangos aceptables para garantizar un suministro continuo y estable, lo que indica un inadecuado funcionamiento de la infraestructura hidráulica.

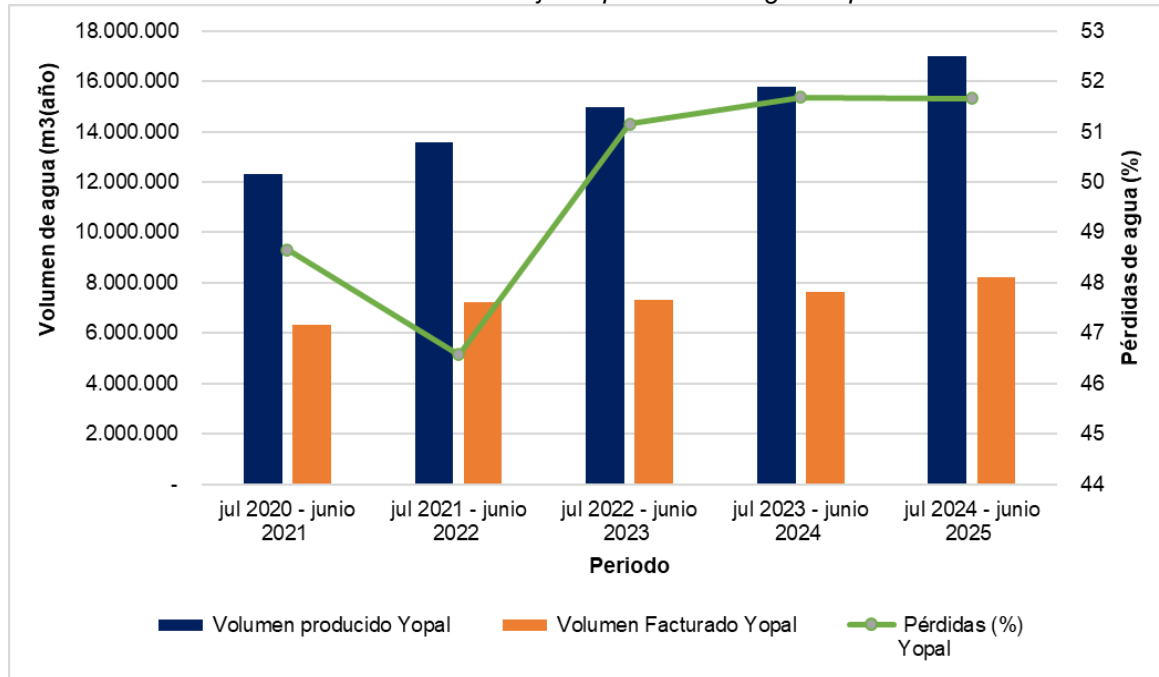
De acuerdo con las tablas anteriores, para el año 2024 y de enero a septiembre de 2025 se concluye que el prestador suministró agua con una presión inferior a la mínima establecida en el CCU actual y la exigida en el artículo 61 de la Resolución 330 de 2017, exceptuando los valores que se resaltan en color verde de las tablas que sí superaron los 15 m.c.a. Los valores más bajos se resaltan de color rojo claro y corresponden a los sectores que no superan los 10 m.c.a.

5.4.2.2.5 Pérdidas de agua en la red de distribución

5.4.2.2.5.1 Porcentaje de pérdidas de agua

De acuerdo con la información entregada por el prestador en la visita, a continuación, se relaciona el porcentaje de pérdidas de agua para el municipio de Yopal desde julio de 2020 hasta junio de 2025:

Gráfica 28. Porcentaje de pérdidas de agua Yopal



Fuente: Elaboración propia con base en información entregada en visita por la EAAAY EICE E.S.P.

De la gráfica anterior, se tiene que, para el municipio de Yopal, el porcentaje de pérdidas de agua se ha mantenido por debajo del 53% durante todo el periodo analizado. Se observa que entre julio de 2021 y junio de 2022 se presentó el valor más bajo de pérdidas, cercano al 46%, lo que refleja una mejora temporal en la eficiencia del sistema. No obstante, a partir de este punto, se evidencia una tendencia al alza sostenida, alcanzando valores superiores al 51% en los periodos comprendidos entre julio de 2022 y junio de 2025, donde las pérdidas se estabilizan en niveles altos.

En cuanto al volumen de agua producido, este presenta un aumento progresivo a lo largo de los años, pasando de alrededor de 12 millones m³/año en el primer periodo a cerca de 17 millones m³/año en el último. Sin embargo, el volumen facturado no refleja un crecimiento proporcional, lo que amplía la brecha entre la producción y la facturación, evidenciando la persistencia de pérdidas significativas dentro del sistema de acueducto.

Por tanto, aunque el municipio de Yopal ha incrementado su producción de agua, el alto nivel de pérdidas observado en los últimos tres periodos indica una disminución en la eficiencia operativa, por lo que resulta necesario fortalecer las acciones de control de fugas, detección de conexiones ilegales y mejora del micromedición, a fin de reducir el impacto económico y operativo asociado con este comportamiento.

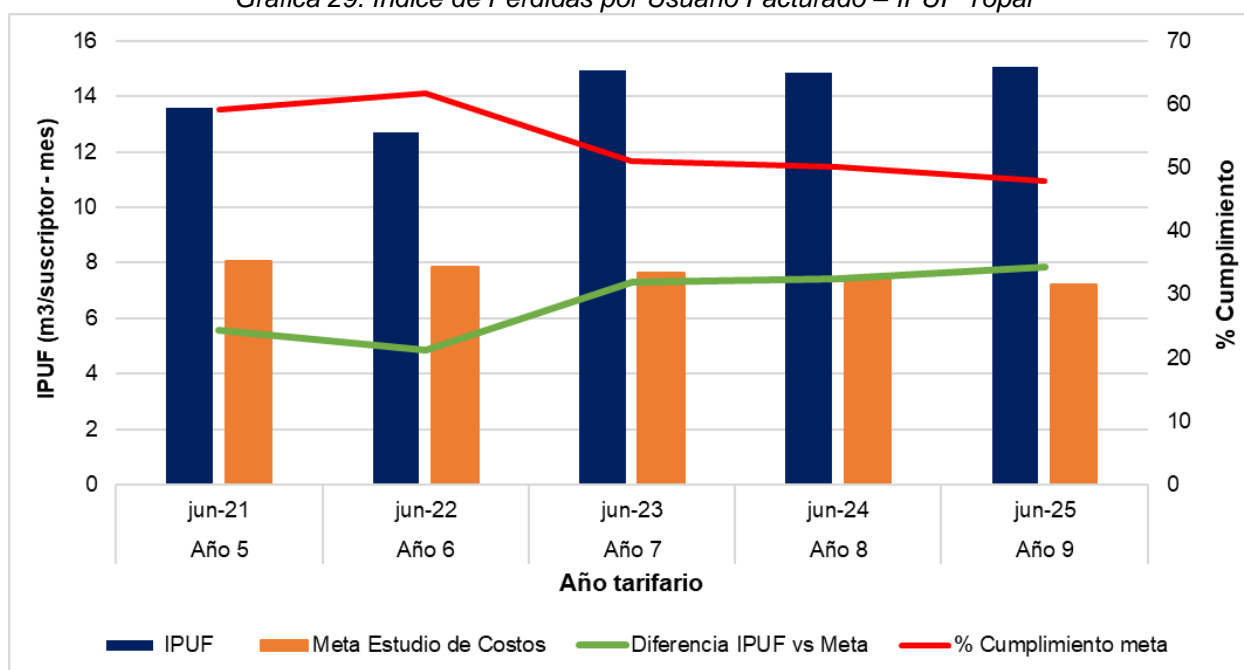
Finalmente, a manera de comparación, debe considerarse que el derogado artículo 2.4.3.14 de la Resolución CRA 151 de 2001 dispuso que el nivel máximo de agua no contabilizada aceptable para el cálculo de los costos de la prestación del servicio de acueducto sería de 30%. De esto, se debe indicar que a pesar de que dicho indicador se encuentra derogado, de manera internacional se ha utilizado para establecer porcentajes de pérdidas de agua aceptables por el prestador y así ajustarlos, para crear estrategias que conlleven a niveles de eficiencia mucho más altos.

5.4.2.2.5.2 Índice de pérdidas por usuario facturado (IPUF)

La metodología tarifaria que debe ser aplicada por la empresa es la establecida en la Resolución CRA 688 de 2014, integrada y unificada en la Resolución CRA 943 de 2021. En lo relacionado con la meta, el artículo 2.1.2.1.1.9 de la Resolución CRA 943 de 2021 definió que para el año quinto debía lograrse el 50% de la diferencia entre el IPUF del año base y el IPUF estándar de 6 m³/suscriptor – mes.

Por consiguiente, a continuación, se visualizan los resultados del Índice de Pérdidas por Suscriptor Facturado – IPUF para el municipio de Yopal, además de las metas establecidas en el estudio de costos y tarifas correspondientes al año tarifario quinto y los subsiguientes.

Gráfica 29. Índice de Pérdidas por Usuario Facturado – IPUF Yopal



Fuente: Elaboración propia con base en información entregada en visita por la EAAAY EICE E.S.P.

De la gráfica anterior, se evidencia que el Índice de Pérdidas por Usuario Facturado (IPUF) ha presentado una tendencia creciente durante los últimos años tarifarios, alcanzando para el año 9 (junio de 2025) un valor de 15,07 m³/suscriptor-mes, el más alto del periodo analizado. Este resultado representa una brecha de 7,85 m³/suscriptor-mes por encima de la meta establecida por el prestador en su estudio de costos y tarifas, lo que refleja un desempeño inferior al esperado en materia de control de pérdidas.

Asimismo, se observa que la meta definida en el estudio de costos se ha mantenido constante, alrededor de los 7 m³/suscriptor-mes, mientras que el IPUF real supera de manera sostenida este valor en todos los años analizados. En consecuencia, el porcentaje de cumplimiento de la meta evidencia una tendencia decreciente, pasando de valores cercanos al 65% en el año 5 a alrededor del 50% en el año 9, lo que indica un deterioro progresivo de la eficiencia operacional.

5.4.2.2.5.3 Programa de reducción de pérdidas

En relación con el programa de reducción de pérdidas de agua, se precisa que este fue formulado para el periodo 2019 – 2021 y aplicado únicamente en el sector piloto 7A. Sin embargo, las pérdidas de agua aumentaron posterior a su implementación, lo que evidencia que las acciones planteadas resultaron insuficientes para lograr la disminución del indicador.

Por todo lo anterior, se evidencia un presunto incumplimiento del párrafo sexto del artículo noveno de la Resolución CRA 688 de 2014, integrado y unificado en el artículo 2.1.2.1.1.9 de la Resolución CRA 943 de 2021.

Al respecto, la empresa manifestó que el sistema de acueducto requiere la formulación de un Plan Maestro de Acueducto, que permita diagnosticar la condición real de la infraestructura y proyectar las obras necesarias para alcanzar una adecuada sectorización hidráulica y, por tanto, un programa de reducción de pérdidas efectivo.

Asimismo, informó y soportó que las áreas técnica y comercial han adelantado inspecciones conjuntas en zonas residenciales con el fin de verificar la legalidad de las acometidas, identificando conexiones fraudulentas sin medidor, fugas en medidores y la presencia de by-pass. Finalmente, la empresa indicó que se destinaron recursos para la instalación de macromedidores en todos los puntos de entrada del sistema de distribución; no obstante, no se remitió soporte documental que acredite la ejecución de esta actividad.

5.4.2.2.5.4 Programa de Uso Eficiente y Ahorro de Agua (PUEAA)

La empresa tiene habilitadas dos fuentes superficiales, el río Cravo Sur y la quebrada La Tablona; tres pozos profundos de gran producción, denominados Manga de Coleo, Central de Abastos 2 y Núcleo Urbano 2; y un pozo de baja producción, identificado como Braulio Campestre. En relación con el Programa de Uso Eficiente y Ahorro de Agua (PUEAA), la empresa presentó la siguiente información:

Tabla 14. Programa de Uso Eficiente y Ahorro de Agua (PUEAA)

Tiene Programa de Ahorro y Uso Eficiente de Agua	El PUEAA está aprobado	Entidad que aprobó el PUEAA	Fecha del acto administrativo (dd/mm/aaaa)	Fecha inicial de la autorización (dd/mm/aaaa)	Duración (años)	Fecha final de la autorización (dd/mm/aaaa)
Si, para pozos profundos Central Abastos 2, Manga de Coleo, Núcleo Urbano 2	En trámite de aprobación	CORPORINOQUIA	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
En elaboración, para Río Cravo Sur	No	CORPORINOQUIA	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica
No, quebrada La Tablona	No	CORPORINOQUIA	No aplica	No aplica	No aplica	No aplica

Fuente: Elaboración propia con base en información entregada en visita por la EAAAY EICE E.S.P.

De lo anterior, el prestador entregó copia del radicado de empresa 813.4.16.01.14432.25 del 11 de

septiembre de 2025, correspondiente al trámite realizado ante la autoridad ambiental para las fuentes de abastecimiento Central de Abastos 2, Manga de Coleo y Núcleo Urbano 2.

No obstante, no remitió soporte alguno que evidencie avances en los PUEAA correspondientes a la quebrada La Tablona y al río Cravo Sur. En consecuencia, para estas dos últimas fuentes, se evidenció que la empresa presuntamente no está dando cumplimiento a lo dispuesto en los artículos 22 y 25 de la Ley 142 de 1994.

5.4.2.2.6 Estimación de oferta vs demanda

Para este punto, la empresa entregó el informe de oferta y demanda, elaborado en atención al requerimiento efectuado por esta Superintendencia. Dicho documento incluye las proyecciones de caudal, población y caudales de diseño del sistema con horizonte al año 2050. En el informe se proyecta un caudal medio diario (QMD) para el año 2025 de 663 l/s, valor que resulta superior al caudal ofertado de 520 l/s, el cual se encuentra condicionado por la capacidad hidráulica de las líneas de conducción, dado que la planta definitiva cuenta con una capacidad de tratamiento de 780 l/s.

En consecuencia, para el año 2025 se evidencia que el caudal demandado supera al ofertado, situación que se agrava si se considera que el estudio estimó un porcentaje de pérdidas del 25%, significativamente inferior al indicador real de pérdidas reportado por la empresa. Estos resultados no son consistentes con el indicador de continuidad que presenta la empresa, lo cual podría explicarse en que el estudio fue elaborado a partir de proyecciones y no de datos operacionales actualizados

5.4.2.2.7 Calidad del agua suministrada por la red de distribución

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

El prestador entregó 15 actas de concertación y materialización de los puntos de muestreo para el año 2025, suscritas el 20 de enero. Adicionalmente, suministró las actas concertadas y materializadas en abril de 2024.

Ahora bien, de acuerdo con la Resolución 811 de 2008, para una población atendida entre 100.001 a 250.000 habitantes, como es el caso del municipio de Yopal, se debe contar con un mínimo de 15 puntos. Al verificar los puntos relacionados en las actas, se encontraron 83 puntos. Por ende, la empresa da cumplimiento a lo establecido en el artículo 3 de la resolución en mención.

Tabla 15. Población atendida en Yopal

Año	Suscriptores promedio residenciales de acueducto	Población atendida aproximada
2024	44.408	124.787
2025 (septiembre)	46.077	126.477

Fuente: Información SUI²

Finalmente, el 21 de octubre de 2025, se adelantó, en compañía del prestador, la inspección a tres

² Índice de personas por hogar es de 2,87 personas por vivienda. Enlace: <https://dane.maps.arcgis.com/apps/MapSeries/index.html?appid=e53e1178fb1f497cac9b241dbafb1690>

(3) puntos de muestreo concertados con la autoridad sanitaria, los cuales se detallan a continuación:

Tabla 16. Puntos de muestreo visitados

Nombre del Punto	Fuente de abastecimiento	Código	Dirección	Foto
Coliseo Villa Flor	Núcleo Urbano 2	CE#019	Coliseo Villa Flor	
El Remanso	Río Cravo Sur	CE#037	Carrera 29 # 33 Esquina	
La Amistad	Río Cravo Sur	CE#034	Calle 21 # 21c - 03	

Fuente: Elaboración propia y registro fotográfico visita de inspección SSPD del 21 de octubre de 2025

5.4.2.2.7.2 Vigilancia de la calidad del agua distribuida por red de distribución

Las muestras de vigilancia de calidad del agua para este caso son tomadas por la Secretaria de Salud de Yopal, y estas son reportadas al Sistema de Información de la Vigilancia de la Calidad del Agua para Consumo Humano (SIVICAP), el cual es administrado por el Instituto Nacional de Salud (INS).

De acuerdo con los resultados del SIVICAP, remitidos oficialmente a esta entidad mediante el radicado SSPD No. 20255293383382 del 15 de agosto de 2025 en referencia a las muestras tomadas en la vigencia 2024, así como a los resultados preliminares de las muestras de vigilancia correspondientes a lo corrido del año 2025³, se tienen los siguientes resultados del IRCA para el municipio de Yopal:

Tabla 17. IRCA mensual por prestador vigencia 2024

Año	Mes	Numero de muestras	IRCA Promedio	Nivel de riesgo
2024	Ene	5	0,39	Sin Riesgo
	Feb	30	0,51	Sin Riesgo
	Mar	21	0,44	Sin Riesgo
	Abr	29	0,97	Sin Riesgo
	May	14	1,99	Sin Riesgo
	Jun	2	0,00	Sin Riesgo
	Jul	10	0,38	Sin Riesgo
	Ago.	6	0,31	Sin Riesgo
	Sep.	6	0,93	Sin Riesgo
	Oct	2	0,97	Sin Riesgo
	Nov	6	0,92	Sin Riesgo
	Dic	11	0,18	Sin Riesgo
	Total general	142	0,73	Sin Riesgo

Fuente: Elaboración propia a partir de información de SIVICAP y radicados SSPD No. 20255293383382

Tabla 18. Muestras parciales de vigilancia 2025

Año	Mes	Numero de muestras	IRCA Promedio	Nivel de riesgo
2025	Ene	7	1,35	Sin Riesgo
	Feb	19	0,10	Sin Riesgo
	Mar	19	0,00	Sin Riesgo
	Abr	11	0,34	Sin Riesgo

³ Estos resultados son preliminares, puesto que no han sido remitidos oficialmente a esta Superintendencia por parte del Instituto Nacional de Salud, y pueden ser objeto de controversias.

Año	Mes	Numero de muestras	IRCA Promedio	Nivel de riesgo
	May	12	0,16	Sin Riesgo
	Jun	12	0,47	Sin Riesgo
	Jul	16	0,46	Sin Riesgo
	Ago.	11	0,51	Sin Riesgo
	Sep.	17	0,11	Sin Riesgo

Fuente: SSPD a partir de información consulta SIVICAP realizada en noviembre de 2025

De la tabla anterior, se encontró que el prestador durante la vigencia 2024 y de enero a septiembre de 2025, no presentó niveles de riesgo en ningún mes, al presentar un IRCA inferior al 5%, de conformidad con lo señalado en la Resolución 2115 de 2007, por lo que se considera que se suministró agua apta para consumo humano durante las vigencias bajo análisis.

5.4.2.2.7.3 Control de la calidad del agua distribuida por red de distribución

El laboratorio encargado del análisis de las muestras de control de la calidad de agua en la red de distribución es el laboratorio de agua potable de la empresa, el cual se encuentra ubicado en las instalaciones del pozo Manga de Coleo. Dicho laboratorio se encuentra inscrito en el PICCAP y registrado ante el Ministerio de Salud y Protección Social, según lo establecido en las Resoluciones 229 del 19 de febrero de 2024 y 1598 del 30 de julio de 2025.

En este laboratorio se analizan diariamente entre 10 y 12 muestras de agua tomadas en los puntos concertados con la autoridad sanitaria; adicionalmente, dos (2) veces por semana se realiza un recorrido conjunto con la Secretaría de Salud de Yopal, durante el cual se toman muestras aleatorias en distintos puntos del municipio, y una (1) vez por semana se efectúa el muestreo de agua en la fuente de abastecimiento.

Dicho laboratorio cuenta con cuatro áreas: la administrativa, la de ensayos fisicoquímicos, la de ensayos microbiológicos y la utilizada para los análisis de agua residual. Así las cosas, cuenta con equipos como turbidímetro, planchas de agitación, espectrofotómetros, incubadoras, autoclaves, entre otros.

En cuanto a los certificados de calibración de los equipos, la empresa informó que la última calibración oficial fue realizada durante los años 2022 y 2023. No obstante, en visita se indicó que el personal del laboratorio efectúa calibraciones manuales de verificación cada dos (2) horas, utilizando soluciones buffer y realizando lecturas de control, con el propósito de garantizar la confiabilidad y calidad de los datos obtenidos.

Imagen 37. Laboratorio calidad de agua



Área de recepción de muestra



Conductímetro



Espectrofotómetro



pHmetro

DE MUESTRAS

**FORMATO PARA INGRESO DE MUESTRAS
LABORATORIO DE AGUAS**

Fecha Elaboración: 2014-02-07
Fecha Última Modificación: 2019-01-06

Empresario de Aguas: Acueducto y Alcantarillado de Bogotá (E.A.A.B.)
E.L.C.A.-ESP

1. CONTENIDO		2. ANALISIS		3. RESULTADOS		4. OBSERVACIONES		5. OBSERVACIONES		6. OBSERVACIONES	
CÓDIGO DE MUESTRA	CÓDIGO DE LABORATORIO	FECHA DE MUESTREO	HORA DE MUESTREO	CÓDIGO DE MUESTRA	FECHA DE MUESTREO	CÓDIGO DE MUESTRA	FECHA DE MUESTREO	CÓDIGO DE MUESTRA	FECHA DE MUESTREO	CÓDIGO DE MUESTRA	FECHA DE MUESTREO
1	17.54	2015-02-06	10:00	03	14.5	2	14.5	1	14.5	1	14.5
4	17.63	2015-02-06	10:00	03	14.5	7	14.5	1	14.5	1	14.5
5	17.63	2015-02-06	10:00	03	14.5	7	14.5	1	14.5	1	14.5
6	17.63	2015-02-06	10:00	03	14.5	7	14.5	1	14.5	1	14.5
7	17.63	2015-02-06	10:00	03	14.5	7	14.5	1	14.5	1	14.5
8	17.63	2015-02-06	10:00	03	14.5	7	14.5	1	14.5	1	14.5
9	17.63	2015-02-06	10:00	03	14.5	7	14.5	1	14.5	1	14.5
10	17.63	2015-02-06	10:00	03	14.5	7	14.5	1	14.5	1	14.5
11	17.63	2015-02-06	10:00	03	14.5	7	14.5	1	14.5	1	14.5
12	17.63	2015-02-06	10:00	03	14.5	7	14.5	1	14.5	1	14.5
13	17.63	2015-02-06	10:00	03	14.5	7	14.5	1	14.5	1	14.5
14	17.63	2015-02-06	10:00	03	14.5	7	14.5	1	14.5	1	14.5
15	17.63	2015-02-06	10:00	03	14.5	7	14.5	1	14.5	1	14.5
16	17.63	2015-02-06	10:00	03	14.5	7	14.5	1	14.5	1	14.5
17	17.63	2015-02-06	10:00	03	14.5	7	14.5	1	14.5	1	14.5
18	17.63	2015-02-06	10:00	03	14.5	7	14.5	1	14.5	1	14.5
19	17.63	2015-02-06	10:00	03	14.5	7	14.5	1	14.5	1	14.5
20	17.63	2015-02-06	10:00	03	14.5	7	14.5	1	14.5	1	14.5
21	17.63	2015-02-06	10:00	03	14.5	7	14.5	1	14.5	1	14.5
22	17.63	2015-02-06	10:00	03	14.5	7	14.5	1	14.5	1	14.5
23	17.63	2015-02-06	10:00	03	14.5	7	14.5	1	14.5	1	14.5
24	17.63	2015-02-06	10:00	03	14.5	7	14.5	1	14.5	1	14.5
25	17.63	2015-02-06	10:00	03	14.5	7	14.5	1	14.5	1	14.5
26	17.63	2015-02-06	10:00	03	14.5	7	14.5	1	14.5	1	14.5
27	17.63	2015-02-06	10:00	03	14.5	7	14.5	1	14.5	1	14.5
28	17.63	2015-02-06	10:00	03	14.5	7	14.5	1	14.5	1	14.5
29	17.63	2015-02-06	10:00	03	14.5	7	14.5	1	14.5	1	14.5
30	17.63	2015-02-06	10:00	03	14.5	7	14.5	1	14.5	1	14.5

Formato ingreso de muestras

Fuente: Registro fotográfico visita de inspección SSPD del 20 de octubre de 2025

Por otra parte, el 21 de octubre de 2024 se adelantó acompañamiento al muestreo de la calidad del agua por red de distribución realizado por la empresa a tres (3) puntos concertados, para lo cual se obtuvieron los siguientes resultados in – situ:

Imagen 38. Acompañamiento toma de muestras



Procedimiento toma de muestra Villa Flor



Resultados in - situ Villa Flor



Procedimiento toma de muestra El Remanso



Procedimiento toma de muestra La Amistad

Fuente: Registro fotográfico visita de inspección SSPD del 20 de octubre de 2025

Tabla 19. Resultados muestras de control in – situ

Nombre del punto de muestreo	Parámetro	Resultados in situ Prestador
Coliseo Villa Flor	Cloro Residual	1,88 mg/l
	pH	5,93
	Turbiedad	0,09 UNT
El Remanso	Cloro Residual	1,71 mg/l
	pH	7,32
	Turbiedad	0,58 UNT

Nombre del punto de muestreo	Parámetro	Resultados in situ Prestador
La Amistad	Cloro Residual	1,80 mg/l
	pH	7,37
	Turbiedad	0,50 UNT

Fuente: Elaboración propia y registro fotográfico visita de inspección SSPD del 21 de octubre de 2025

En la tabla anterior se evidencia que los resultados de pH, turbiedad y cloro residual libre cumplen con los valores establecidos en la Resolución 2115 de 2007 para todos los puntos de muestreo, excepto en el punto correspondiente a Villa Flor, donde el parámetro de pH presentó un valor fuera del rango normativo.

Posteriormente, el 29 de octubre, la empresa remitió los resultados de las muestras de control de calidad de agua tomadas el 21 de octubre del 2025, en las cuales se pudo evidenciar lo siguiente:

Tabla 20. Resultados muestras de control 9 de junio de 2022

Nombre punto de muestreo	Sector	Código de muestra	IRCA	Nivel riesgo (%)
Coliseo Villa Flor	Inicio de red	1278	1,94	Sin riesgo
El Remanso	Mitad de red	1279	0	Sin riesgo
La Amistad	Final de red	1280	0	Sin riesgo

Fuente: Elaboración propia con base en información entregada en visita la EAAAY EICE E.S.P.

Respecto de la frecuencia mínima de control de calidad del agua y de acuerdo con la población atendida para las vigencias 2024 y enero a septiembre anteriormente indicada, la Empresa debió cumplir con lo siguiente:

Tabla 21. Frecuencia mínima muestras de control

Parámetro	Frecuencia	Número de muestras
Turbiedad, Color aparente, pH, Cloro residual libre o residual del desinfectante usado.	Diaria	2
Alcalinidad, Dureza Total, Hierro Total, Cloruros, Sulfatos, residual del coagulante utilizado, Nitratos y Nitritos.	Semanal	2
COT, Fluoruros	Semestral	2
Aquellas características físicas, químicas de interés en salud pública exigidas por el mapa de riesgo o la Autoridad Sanitaria	De acuerdo con lo exigido en el mapa de riesgo. Diaria.	De acuerdo con lo exigido en el mapa de riesgo
Coliformes Totales y E. Coli	Diario	3

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 SUI.

Tabla 22. Resultado IRCA muestras de control 2024

Año	Mes	Numero De Muestras	IRCA Promedio	Nivel De Riesgo
2024	Ene	126	1,86	Sin Riesgo
	Feb	155	0,41	Sin Riesgo
	Mar	90	1,35	Sin Riesgo
	Abr	85	0,18	Sin Riesgo

Año	Mes	Numero De Muestras	IRCA Promedio	Nivel De Riesgo
	May	61	0,35	Sin Riesgo
	Jun	71	0,69	Sin Riesgo
	Jul	91	1,96	Sin Riesgo
	Ago	91	1,11	Sin Riesgo
	Sep	81	0,71	Sin Riesgo
	Oct	119	0,29	Sin Riesgo
	Nov	112	0,34	Sin Riesgo
	Dic	73	0,24	Sin Riesgo
	Total general	1155	0,81	Sin Riesgo

Fuente: Elaboración propia con base en información entregada en visita y cargadas al SUI por la EAAAY EICE E.S.P.

Tabla 23. Resultado IRCA muestras de control 2025

Año	Mes	Numero De Muestras	IRCA Promedio	Nivel De Riesgo
2025	Ene	93	2,53	Sin Riesgo
	Feb	107	0,36	Sin Riesgo
	Mar	127	1,49	Sin Riesgo
	Abr	92	0,18	Sin Riesgo
	May	105	0,42	Sin Riesgo
	Jun	96	0,76	Sin Riesgo
	Jul	121	0,26	Sin Riesgo
	Ago	95	0,30	Sin Riesgo
	Sep	128	0,62	Sin Riesgo
	Total general	964	0,76	Sin Riesgo

Fuente: Elaboración propia con base en información entregada en visita y cargadas al SUI por la EAAAY EICE E.S.P.

En consecuencia, una vez verificados los resultados de las muestras de control de calidad del agua, se encontró que la Empresa dio cumplimiento a la frecuencia y número mínimo de muestras para el municipio de Yopal para las características básicas, químicas y microbiológicas.

De lo anterior, se tiene que el prestador cumplió lo establecido en los artículos 21 y 22 de la Resolución 2115 de 2007, en relación con la frecuencia mínima de muestras control para la calidad de agua durante el año 2024 y de enero a septiembre de 2025.

5.4.2.2.7.4 Muestreo de la calidad del agua distribuida por red de distribución por parte de la SSPD

De acuerdo con lo establecido en el numeral 35 del artículo 79 de la Ley 142 de 1994, la SSPD no ha adelantado la toma de muestras de calidad del agua en el municipio de Yopal.

5.4.2.2.7.5 Mapa de riesgos de la fuente de abastecimiento

En relación con el mapa de riesgo de la calidad del agua para consumo humano y su respectivo plan de trabajo correctivo para reducir el riesgo sanitario, en el párrafo del artículo 6 de la Resolución No. 4716 de 2010, se estableció que éste debe ser enviado a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios para los seguimientos respectivos.

Al respecto, es importante manifestar que, si bien las autoridades sanitarias y ambientales son las encargadas de la formulación del mapa de riesgos, también es obligación de las personas prestadoras suministrar la información requerida por dichas entidades para la formulación de este, de acuerdo con lo establecido en la Resolución 4716 de 2010 del entonces Ministerio de la Protección Social y el entonces Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial.

Así las cosas, fue solicitada a la empresa información sobre el avance en la formulación del mapa de riesgos de la fuente de abastecimiento del sistema de acueducto, para lo cual el prestador informó que los mapas de riesgos fueron adoptados mediante las siguientes resoluciones:

- Pozo Central de Abastos 2 – Resolución No. 030 del 11 de agosto de 2023.
- Pozo Manga de Coleo – Resolución No. 031 del 11 de agosto de 2023
- Pozo Núcleo Urbano 2 – Resolución No. 029 del 11 de agosto de 2023

Adicionalmente, se solicitó la remisión de los soportes relacionados con el cumplimiento del plan de trabajo correctivo. En respuesta, la empresa indicó que en el documento del mapa de riesgo se establece que el muestreo debe realizarse de forma anual en la matriz de agua tratada para las características asociadas a trihalometanos y los parámetros microbiológicos Virus, Adenovirus, Giardia y Cryptosporidium. Sin embargo, no remitió los resultados de las muestras tomadas para el 2024.

Es importante precisar que los análisis de las características fisicoquímicas y microbiológicas que no se realizan en el Laboratorio de Calidad de Aguas de la EAAAY EICE E.S.P. son contratados anualmente, de acuerdo con las frecuencias definidas en el mapa de riesgo, con el Laboratorio AQUALIM. Para ello, el prestador remitió copia del contrato suscrito el 7 de octubre de 2025.

Finalmente, para las fuentes de abastecimiento Río Cravo Sur, Quebrada La Tablona y el pozo Braulio Campestre, se solicitó a la empresa información sobre el avance en la formulación del mapa de riesgos, ante lo cual el prestador informó que no cuenta con dicho documento. No obstante, remitió oficios dirigidos a la autoridad sanitaria en los que solicita la verificación y actualización de los mapas de riesgo correspondientes.

5.4.2.3 Obras con impacto en la prestación del servicio de acueducto

Los proyectos que tienen impacto en la prestación del servicio de acueducto corresponden a la interconexión de la quebrada La Tablona con la planta definitiva, así como al desarrollo de la segunda y tercera fase de la línea de conducción de 36 pulgadas, la cual permitirá garantizar el flujo completo de agua desde la planta hasta el punto conocido como “El Apartamento”. El detalle de estos proyectos se desarrolló en los acápites correspondientes a las líneas de aducción y conducción de la planta definitiva.

El municipio de Yopal no cuenta actualmente con un Plan Maestro de Acueducto. No obstante, la Empresa ha adelantado gestiones ante el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio (MVCT), entre ellas la formulación y presentación del proyecto para su posible financiación. Durante la visita realizada el 21 de octubre de 2025, el prestador informó que el 1 de octubre se llevó a cabo una mesa de trabajo con el MVCT, en la cual se presentaron observaciones a algunos componentes del proyecto; según lo manifestado por la empresa, dichas observaciones ya fueron subsanadas, aunque hasta la fecha el Ministerio no se había pronunciado al respecto.

5.4.3 Servicio Público Domiciliario de Alcantarillado

El prestador en la última actualización del RUPS realizada el 14 de julio de 2025 registró las actividades de recolección, conducción de residuos líquidos, tratamiento, disposición final y comercialización para el área urbana del municipio de Yopal, lo cual concuerda con lo evidenciado en visita.

5.4.3.1 Cobertura de Alcantarillado

De acuerdo con la información suministrada por el prestador, la cobertura del servicio público de alcantarillado en el área urbana del municipio alcanzó el 75% en el año 2024 y el 77% a septiembre de 2025, evidenciando un incremento de 2 puntos porcentuales en un periodo de nueve meses, tal como se presenta en la siguiente tabla:

Tabla 24. Cobertura de acueducto

Año	Suscriptores totales acueducto	Cobertura alcantarillado (%)
2024	44.746	75
2025 (septiembre)	49.928	77

Fuente: Elaboración propia con base en información entregada en visita por la EAAAY EICE E.S.P.

5.4.3.2 Estructura del sistema de alcantarillado

5.4.3.2.1 Descripción del sistema de alcantarillado

El municipio de Yopal cuenta con una red de alcantarillado sanitario que opera tanto por gravedad como por bombeo, con una longitud aproximada de 366,99 kilómetros, complementada por 4.298 pozos de inspección y una serie de colectores de diversos diámetros que permiten el direccionamiento y transporte de las aguas residuales generadas en la ciudad, de la siguiente manera:

Tabla 25. Distribución de colectores

Sectores	Descripción
Barrio Centro	Tubería en concreto con diámetro desde 8 a 24 pulgadas localizados entre las carrera 19 y 23 y las calles 7 y 13.
Parte Norte: Barrios Bello Horizonte, Los Helechos, El Gabán, Bicentenario, La Esperanza.	Tubería de 8, 20 y 22 pulgadas en gres.
Barrios Provivienda y 20 de Julio	Tubería de 8 pulgadas en gres.
Barrios La Campiña y El Paraíso	Tubería en asbesto cemento de 8 y 10 pulgadas

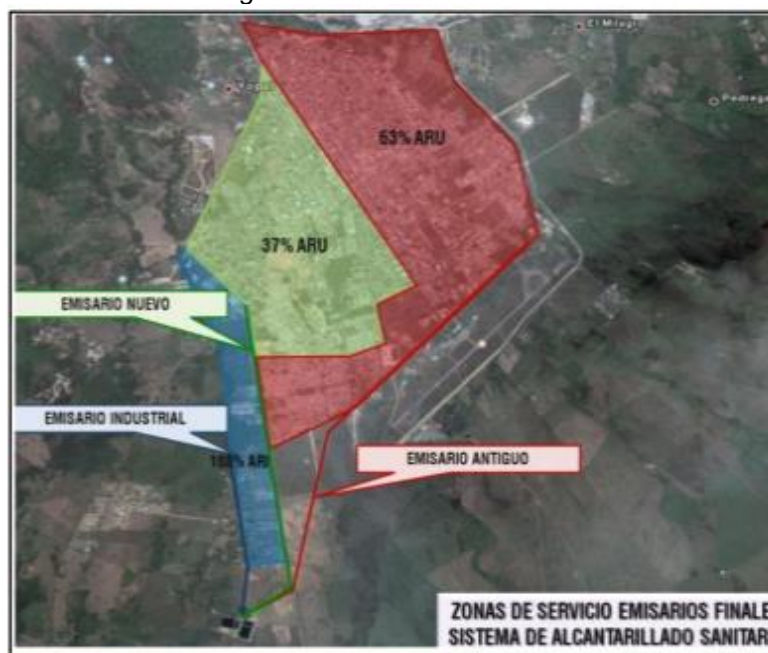
Fuente: Elaboración propia con base en información entregada en visita por la EAAAY EICE E.S.P.

Adicionalmente, cuenta con tres troncales principales (también llamados emisarios) que reciben las

aguas residuales de los colectores, para luego transportarla al sistema de tratamiento de aguas residuales, así:

- **Troncal zona nororiental (Emisario antiguo de 60 pulgadas):** Recoge el agua de la zona denominada Yopal antiguo y nororientales, cuenta con una longitud aproximada de 5,2 kilómetros en tuberías en gres y cemento, recoge aproximadamente el 63% del agua residual de la ciudad.
- **Trocal zona central (Emisario nuevo de 52 pulgadas):** Recoge las aguas del sector suroccidental además de las comunas 4 y 5, cuenta con una longitud aproximada de 4,5 kilómetros en tuberías de PVC y recoge aproximadamente el 37% de las aguas residuales producidas por el casco urbano.
- **Troncal suroccidental (Emisario industrial de 42 pulgadas):** Construido para atender las Zonas Industrial y de Expansión Urbana Suroccidental; por lo anterior, atiende el sector de expansión suroccidental incluyendo el parque industrial. Cuenta con una longitud de 2,19 km en tuberías de PVC.

Imagen 39. Trocales alcantarillado



Fuente: Información entregada en visita por la EAAAY EICE E.S.P.

Redes de alcantarillado y catastro de redes

En lo referente a los colectores y redes menores, la empresa precisó que tiene una longitud aproximada de 366,99 kilómetros lineales de tubería en diámetros que van desde las 6 hasta las 60 pulgadas en materiales de PVC, PEAD, Concreto y Gres. De las anteriores, la tubería en Gres es la que presenta la criticidad de las redes del sistema, por cuanto ya cumplió su vida útil y representa un aproximado del 21,6% del total de la tubería.

Asimismo, se destacó que el municipio no cuenta con un catastro de redes para el sistema de alcantarillado sanitario, por lo que se requiere la ejecución del Plan Maestro de Alcantarillado para su actualización. No obstante, la empresa presentó una relación de las redes que conforman el

sistema de alcantarillado, así:

Tabla 26. Catastro de redes de alcantarillado

Tipo de proceso	Diámetro nominal (pulgadas)	Longitud total (m)	Material
Colector Secundario	6	2.673,98	Plástico
	6	97,21	Gres
	8	193.283,66	Plástico
	8	50.802,72	Gres
	10	22.093,18	Plástico
	10	9.205,80	Gres
	12	16.179,35	Plástico
	12	3.118,40	Gres
	14	388,97	Plástico
	16	11.171,07	Plástico
	16	1.383,90	Gres
	18	14.666,71	Plástico
Colector Matriz	18	3.490,09	Gres
	20	990,52	Plástico
	21	517,96	Plástico
	22	5.277,86	Plástico
	22	1.727,67	Gres
	24	7.506,90	Plástico
	24	1.232,12	Gres
	30	1.505,23	Plástico
	32	992,61	Plástico
	32	107,00	Gres
	34	905,68	Plástico
	34	796,85	Gres
	36	4.453,68	Plástico
	40	1.509,53	Plástico
	42	2.229,79	Plástico
	42	568,75	Gres
	60	2.192,21	Plástico
	54	3.356,51	Concreto
	60	2.562,05	Plástico

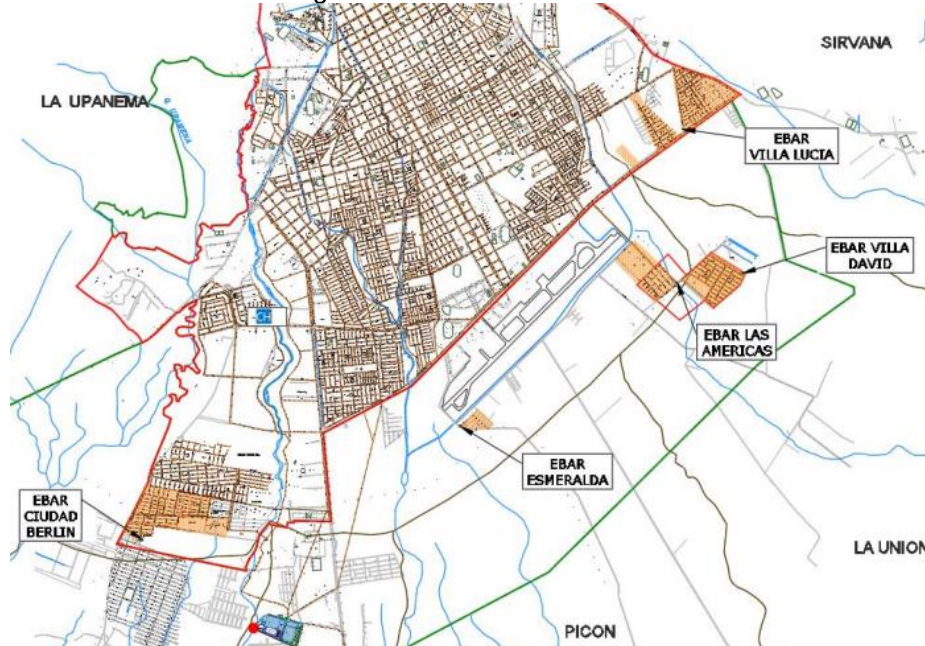
Fuente: Elaboración propia con base en información entregada en visita por la EAAAY EICE E.S.P.

Así pues, la empresa presuntamente está incumpliendo con lo establecido en el artículo 102 de la Resolución 1096 del 2000 y el artículo 42 de la Resolución 330 de 2017.

Estaciones de Bombeo de Agua Residual

En algunos sectores de la ciudad, debido a las pendientes del sistema de alcantarillado, es necesaria la implementación de estaciones de bombeo que impulsen las aguas residuales hacia los colectores principales que las conducen hasta la planta de tratamiento de aguas residuales. Para ello, la EAAAY EICE E.S.P. dispone de cinco (5) Estaciones de Bombeo de Aguas Residuales – EBAR: La Esmeralda, Raudal Américas, Villa Lucía y Villa David, que en su mayoría atienden la Comuna 7, y la EBAR Ciudad Berlín, que presta servicio a un amplio sector del Núcleo Urbano 2.

Imagen 40. Trocales alcantarillado





Fuente: Información entregada en visita por la EAAAY EICE E.S.P.

El 20 de octubre de 2025 se realizó un recorrido por las cinco (5) Estaciones Bombeo de Agua Residual, donde se evidenció que cada una de las estaciones cuenta con sensores de nivel que permiten mayor facilidad en la operación de los equipos de bombeo, los cuales se encienden y apagan según el nivel de caudal a impulsar.

Además, se tiene personal de la empresa disponible, realizando seguimiento y monitoreo durante el día en el transcurso de la semana a las 5 estaciones.

- Estaciones de Bombeo de Agua Residual – EBAR – Comuna 7

Durante el 20 de octubre de 2025, se realizó recorrido por las cuatro (4) Estaciones de Bombeo de Agua Residual (EBAR) que se ubican en la comuna 7, allí se evidencio que están operando con normalidad. Se hace la claridad que, por el Fenómeno de La Niña, ocasionalmente se están presentando problemas de rebosamientos dado que no se tiene alcantarillado pluvial en la zona,

 Superservicios	INFORME DE VIGILANCIA O INSPECCIÓN ESPECIAL, DETALLADA O CONCRETA	 SIGME
--	--	---

además de que la cercanía que tenía con las comunidades vecinas representa quejas por olores provenientes de las estaciones.

Aunado a lo anterior, conforme se evidenció en visita, debido al desarrollo acelerado de la comuna 7, se tienen predios que cuentan con el servicio de acueducto, mas no con alcantarillado, lo que implica que utilizan pozos sépticos para la disposición de aguas residuales.

Como solución a la problemática existente, la EAAAY EICE E.S.P. manifestó que se tiene un proyecto con la Gobernación de Casanare, en el que se pretende mover las cuatro estaciones de bombeo (Villa Lucia, Villa David, Raudal Américas y La Esmeralda) para dejar una sola de mayor capacidad que cubra toda la comuna.

Mediante radicado 20255294493362 del 30 de octubre, el prestador remitió copia del contrato de obra pública No. 130.20.10.044-2022 suscrito el pasado 5 de diciembre de 2022 entre la Empresa Departamental de Servicios Públicos de Casanare “ACUATODOS S.A. E.S.P.” y el Consorcio Macro Nororiental, por un valor de OCHENTA MIL MILLONES CINCUENTA Y NUEVE MIL NOVECIENTOS CINCUENTA Y NUEVE PESOS (\$80.000.059.959,00), el cual tenía una duración inicial de un (1) año a partir de la suscripción del acta de inicio. Ahora bien, el contrato cuenta con una adición en valor de \$22.753.138.875,00 y una fecha prevista de terminación para el 27 de marzo de 2026.

Una vez verificado el avance contractual del contrato en la Plataforma transaccional SECOP II dispuesta por la Agencia Nacional de Contratación, Colombia Compra Eficiente, y verificado el soporte documental remitido por el prestador, hasta el 20 de marzo de 2025 se presentaba un avance físico ejecutado del 79,45%.

Villa Lucia

Esta estación tiene una capacidad total de bombeo de 134 l/s, atiende los barrios de Villa Lucia, Llano Vargas y Torres del Sol, y cuenta con un sistema disponible para operar con tres (3) electrobombas de 36 hp. Al momento de la visita, se encontró que está operando con un solo equipo de bombeo y hay 2 espacios disponibles, el caudal medio de impulsión es de 29,8 l/s en una longitud aproximada de 990 metros. Además, la estación cuenta con un grupo electrógeno de respaldo para el caso de falla del sistema de energía.

Durante el recorrido, se evidenció la repotenciación eléctrica e hidráulica realizada a la EBAR en el marco del acuerdo de gestión, mejorando así la capacidad de evacuación de las aguas.

La problemática de este sector es que no presenta alcantarillado pluvial, lo que genera rebosamientos en época de lluvia, se tiene cercanía menor a 50 metros con las comunidades vecinas y algunos predios no cuentan con alcantarillado sanitario.

Durante la visita, el prestador no indicó el año de su construcción.

Imagen 41. Estación de Bombeo de Agua Residual – EBAR Villa Lucia



Grupo electrógeno de respaldo



Arrancador suave



Cerramiento EBAR



Sistema de bombeo



Espacios disponibles para equipos de bombeo (3)



Espacios disponibles para equipos de bombeo (3)

Fuente: Registro fotográfico visita de inspección SSPD del 20 de octubre de 2025

Villa David

Esta estación tiene una capacidad total de bombeo de 41 l/s, atiende el barrio Villa David que fue un proyecto de interés social, y cuenta con una (1) bomba de 36 hp. Al igual que la estación Villa Lucia, este sector no cuenta con alcantarillado pluvial, lo que ha generado problemas en el sector ya que la estación sólo fue diseñada para aguas residuales domésticas. Asimismo, se encuentra ubicada a menos de 30 metros de las viviendas, lo que genera problemas con la comunidad.

El prestador indicó que la alcaldía municipal de Yopal en el año 2023 entregó la estación a la EAAAY EICE E.S.P. en malas condiciones, incluyendo un grupo electrógeno inoperativo.

Debido a la cantidad de material que llega a la estación, ocasionalmente se requiere utilizar equipos de succión presión para facilitar la operación de los equipos de bombeo. Posteriormente, dicho material se deposita en la PTAR.

Finalmente, según informó el prestador, no se cuenta con la información del caudal de impulsión.

Imagen 42. Estación de Bombeo de Agua Residual – EBAR Villa David



Ingreso a estación de bombeo



Sistema de bombeo



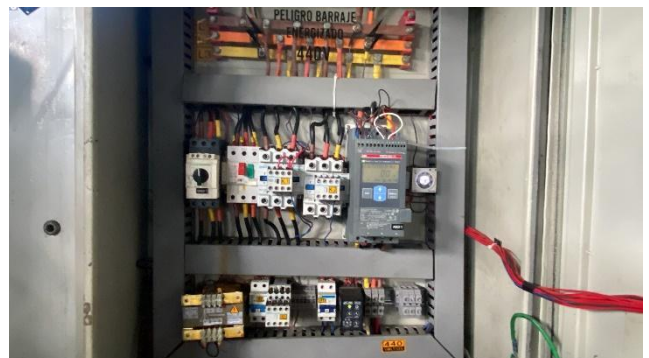
Condensadores



Sistema de bombeo



Respaldo de energía eléctrica



Arrancadores suaves



Sistema de bombeo



Desarenador

Fuente: Registro fotográfico visita de inspección SSPD del 20 de octubre de 2025

Raudal Américas

Esta estación tiene una capacidad de bombeo de 25,2 l/s, atiende los barrios de Raudal y Las Américas. Al momento de la visita, se encontró en operación únicamente una electrobomba de 24 hp, teniendo en cuenta que la bomba de 11,3 hp se fundió hace más de un año y tuvo que ser reemplazada. Adicionalmente, aguas arriba de la entrada, tiene rejilla de cribado y desarenador. El prestador no indicó el año de su construcción.

Por este motivo, fue necesario instalar un arrancador suave con capacidad suficiente para iniciar el equipo de bombeo de 24 hp, toda vez que, la planta de energía de respaldo no cuenta con capacidad para iniciar equipos de bombeo superiores a 12 hp.

Durante el recorrido, se evidenció la repotenciación eléctrica e hidráulica realizada a la EBAR en el marco del acuerdo de gestión, mejorando así la capacidad de evacuación de las aguas.

En este sector no se generan rebosamientos, pero sí se tienen dificultades debido al ruido que generan las bombas y la cercanía de la comunidad.

Finalmente, el prestador indicó que se realizarán apiques en la impulsión, con el fin de determinar el caudal medio de salida.

Imagen 43. Estación de Bombeo de Agua Residual – EBAR Raudal Américas



Cerramiento



Planta de respaldo sin capacidad para iniciar equipos de bombeo



Ingreso a estación de bombeo



Espacios disponibles para equipos de bombeo



Sistema de bombeo



Transformador



Flauta de salida al colector principal



Salida al colector principal

Fuente: Registro fotográfico visita de inspección SSPD del 20 de octubre de 2025

La Esmeralda

Esta estación tiene una capacidad de 27,2 l/s, atiende el barrio La Esmeralda. Cuenta con un sistema de dos (2) electrobombas sumergibles de 11,3 hp alternadas como respaldo. La estación no cuenta con respaldo de energía, por tanto, el prestador ENERCA, en un tiempo de respaldo de 20 a 30 minutos, logra reestablecer el servicio cuando se presentan fallas. El prestador no indicó el año de su construcción.

Durante el recorrido, se evidenció la repotenciación eléctrica e hidráulica realizada a la EBAR en el marco del acuerdo de gestión, mejorando así la capacidad de evacuación de las aguas.

En este sector no se generan rebosamientos ni se tiene problemática de olores dado el bajo caudal de 9,8 l/s que se maneja.

Imagen 44. Estación de Bombeo de Agua Residual – EBAR La Esmeralda



Ingreso a estación de bombeo



Espacios disponibles para equipos de bombeo



Arrancadores suaves



Sistema de bombeo

Fuente: Registro fotográfico visita de inspección SSPD del 20 de octubre de 2025

- Estación de Bombeo de Agua Residual – EBAR – Ciudad Berlín

Esta estación tiene una capacidad de total de bombeo de 157 l/s, se encuentra ubicada en el sector conocido como Núcleo Urbano 2 y atiende los barrios de Ciudad Berlín y Heliconias. Cuenta con un sistema de una (1) electrobomba sumergible de 33 hp. Además, se tiene un grupo electrógeno como respaldo de energía. El prestador no indicó el año de su construcción ni tampoco el caudal de impulsión.

Durante el recorrido, se evidenció la repotenciación eléctrica e hidráulica realizada a la EBAR en el marco del acuerdo de gestión, mejorando así la capacidad de evacuación de las aguas.

No se tienen inconvenientes con esta estación; no obstante, se encuentra ubicada en un parque. Se replantearía su ubicación en caso de conectar el asentamiento humano de La Bendición, el cual queda conjunto al sector de Núcleo Urbano 2.

Para lo anterior, la EAAAY EICE E.S.P. manifestó que se tiene un proyecto con la Gobernación de Casanare, en el que se pretende dar solución definitiva al sistema de recolección de aguas residuales en la Ciudadela La Bendición y la zona sur occidental del municipio de Yopal, el cual consiste en la construcción de redes internas y de las áreas de expansión y la construcción de una EBAR, la cual llevará mediante una línea de impulsión las aguas residuales hasta la PTAR del municipio.

Al respecto, la empresa mediante radicado 20255294493362 del 30 de octubre, remitió copia del contrato de obra pública No. 041-2023 con fecha de inicio del 13 de febrero de 2024, suscrito entre

la Empresa Departamental de Servicios Públicos de Casanare “ACUATODOS S.A. E.S.P.” y el Consorcio Bendición 23, por un valor de OCHENTA Y TRES MIL SEISCIENTOS ONCE MILLONES NUEVE MIL DOSCIENTOS SIETE PESOS (83.611.009.207,00), el cual tenía una duración inicial de un (2) años a partir de la suscripción del acta de inicio con una fecha prevista de terminación para el 12 de febrero de 2026.

Ahora bien, verificado el avance contractual del contrato en Plataforma transaccional SECOP II dispuesta por la Agencia Nacional de Contratación, Colombia Compra Eficiente y verificado el soporte documental remitido por el prestador, hasta el 31 de agosto de 2025 se presentaba un avance físico ejecutado del 78,34%.

Imagen 45. Estación de Bombeo de Agua Residual – EBAR Ciudad Berlín



Ingreso a la estación



Espacios disponibles para equipos de bombeo



Grupo electrógeno de respaldo



Sistema de bombeo



Arrancadores



Condensadores

Fuente: Registro fotográfico visita de inspección SSPD del 20 de octubre de 2025

Sistema de Tratamiento de Aguas Residuales

La PTAR actual está ubicada al lado del asentamiento suburbano Los Ángeles, fue construida en 1994 con un tratamiento preliminar básico y un caudal de diseño de 200 l/s, posteriormente se realizaron una serie de adecuaciones y optimizaciones para aumentar su capacidad a 400 l/s, así:

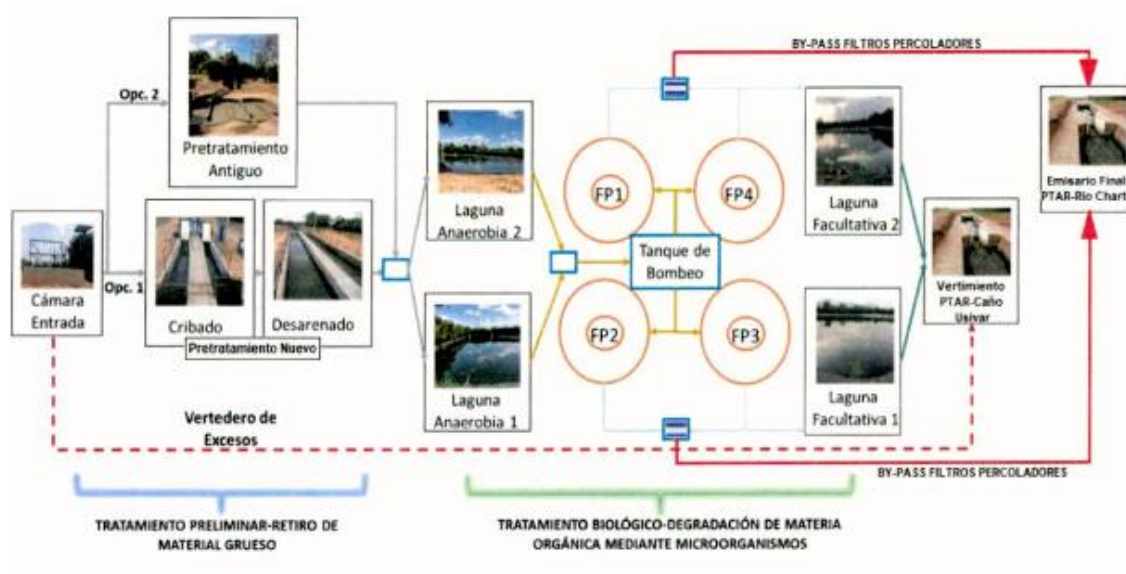
Tabla 27. Reseña histórica PTAR Yopal

Año	Adecuaciones realizadas	¿Se encuentra operativo?
1997	Construcción de la segunda etapa que comprendió un segundo tren de lagunas de similares características. Aumentó su capacidad a 400 l/s	SI
2005 y 2006	Construcción de cuatro filtros percoladores y el sistema de secado de lodos por centrifugación.	SI
2009 a 2011	Construcción del emisario final a la PTAR Yopal - Río Charte que consta de 41 km de tubería de 42 pulgadas en plástico con cabezal de descarga a 4 km, aguas abajo del corregimiento de Morichal	NO
2010 a 2012	Optimización de la PTAR mediante la construcción de un tratamiento preliminar con capacidad de 600 l/s	SI
2020	Contratos de obra para conectar la PTAR al emisario final. <ul style="list-style-type: none"> • Instalación de válvulas de control de flujo tipo guillotina • Conexión de filtros percoladores al emisario final para hacer el bypass a las lagunas facultativas. 	NO

Fuente: Información entregada en visita por la EAAAY EICE E.S.P.

El sistema está compuesto por un pretratamiento (cribado y desarenado) y tratamiento biológico o secundario que consta de dos etapas paralelas compuestas por dos (2) lagunas anaerobias de 200 l/s cada una, cuatro unidades de filtros percoladores, cada uno de 100 l/s, y dos lagunas facultativas de 200 l/s. Luego de recorrer todo el proceso, las aguas son llevadas al caño Usivar.

Imagen 46. Unidades de la PTAR



Fuente: Información entregada en visita por la EAAAY EICE E.S.P.

Una vez el agua ingresa a la planta, se dirige a una cámara de entrada en concreto donde confluyen los tres (3) emisarios del sistema de alcantarillado sanitario. La estructura de derivación de caudal cuenta con tres compuertas deslizantes de vástago ascendente que regulan el paso del agua hacia la unidad de pretratamiento o hacia una caja en concreto con vertedero lateral, la cual, durante la visita realizada en octubre de 2025, presentaba un notable desgaste estructural. Este vertedero permite, en condiciones de caudales excedentes por efecto de lluvias, el rebose y conducción del flujo hacia el Caño Usivar mediante una tubería en PVC NOVALOC de 52 pulgadas de diámetro.

Luego de la cámara de entrada, el agua pasa por el sistema de cribado, el cual cuenta con dos (2) canales en concreto, cada uno con dos (2) rejillas de limpieza manual y mecánica con luz de paso y un sistema autolimpiante que, según lo informado por el operario, se activa cada hora. Por su parte, a las rejillas manuales se les realiza limpieza una vez al día.

Posteriormente, el agua se dirige al desarenador, una estructura de tipo longitudinal en concreto construida en 2012, conformada por dos (2) canales con salidas sumergidas mediante pantallas reflectoras, que permiten la separación de grasas y materiales flotantes, funcionando como trampa de grasa. Estas grasas son retiradas mediante equipos de presión-succión, y posteriormente trasladadas a los lechos de secado. Adicionalmente, según lo informado por el operario, la limpieza de natas se realiza una vez por semana en la cámara destinada para tal fin, mientras que la remoción de arenas del desarenador no se efectúa desde hace más de un año.

Se precisa que luego de pasar por la etapa de pretratamiento, se tiene un canal de salida en donde se ubica una canaleta Parshall de 24 pulgadas que se utiliza para la medición de caudal a la entrada de la planta cada hora. Respecto a lo anterior, al momento de la visita (8:00 am) se registró un caudal de entrada de 380 l/s aproximadamente.

En lo referente al tratamiento biológico, luego del desarenador se tiene un canal abierto con dos (2) salidas que alimentan cada uno de los trenes de las lagunas de oxidación. Como tratamiento primario se encuentran lagunas anaeróbicas, donde los microorganismos desarrollados utilizan radicales de fósforo, azufre, carbono y nitrógeno para sus procesos metabólicos en lugar del oxígeno, obteniendo como subproductos gases, agua y lodo. Durante la visita se evidenció acumulación de natas en uno de los costados de la laguna, y el operario informó que se desconoce el porcentaje de colmatación de la misma.

Continuando con el proceso, el agua es conducida hacia los filtros percoladores, conformados por cuatro (4) unidades de filtración, cada una con una capacidad de 100 l/s. El medio filtrante utilizado es plástico, constituido por anillos de 20 cavidades fabricados en polipropileno. El agua proveniente de las lagunas anaerobias llega al tanque de bombeo, que tiene una profundidad de 8 metros y está equipado con seis (6) electrobombas sumergibles de 36 HP cada una, de las cuales, al momento de la visita, se encontraban operativas cuatro (4). Desde este tanque, el agua es impulsada hacia una tanquilla distribuidora que alimenta los cuatro (4) brazos dispersores, los cuales giran lentamente para humedecer de manera uniforme el medio filtrante.

Respecto al estado de la infraestructura, esta se evidenció en buen funcionamiento, pero con desgaste en la cubierta metálica de los mismos. De acuerdo con lo informado por la empresa, se realizó arreglo de las bombas y de los filtros en septiembre de 2024.

El agua filtrada es llevada a dos (2) lagunas facultativas, cada una con capacidad de 200 l/s. Aquí se pueden dar procesos en presencia o ausencia de oxígeno, predominando los microorganismos fotosintéticos dada la profundidad de la laguna y la incidencia de los rayos solares. La laguna

facultativa No. 1 cuenta con dos entradas superficiales de 12 pulgadas en PVC y dos salidas en PVC de 16 pulgadas, mientras que la laguna facultativa No. 2 tiene dos entradas superficiales de 16 pulgadas en PVC y tres salidas en PVC de 12 pulgadas.

La empresa informó que el porcentaje de colmatación de estas lagunas supera el 80%, motivo por el cual se ha optado por conducir únicamente el 20% del caudal proveniente de los filtros percoladores hacia las lagunas facultativas, mientras que el caudal restante se deriva directamente hacia el caño Usivar, donde se cuenta con una canaleta Parshall para el aforo, y posteriormente se realiza el vertimiento en su margen izquierdo mediante una estructura de descarga directa.

Finalmente, la planta cuenta con siete (7) cámaras de lechos de secado, de las cuales tres (3) se destinan a los residuos provenientes del cribado, mientras que las cuatro (4) restantes se utilizan para el manejo de los lodos extraídos de las lagunas y de los filtros percoladores. Estos lodos permanecen en los lechos durante un periodo aproximado de diez (10) días, tras lo cual son dispuestos en el relleno sanitario.

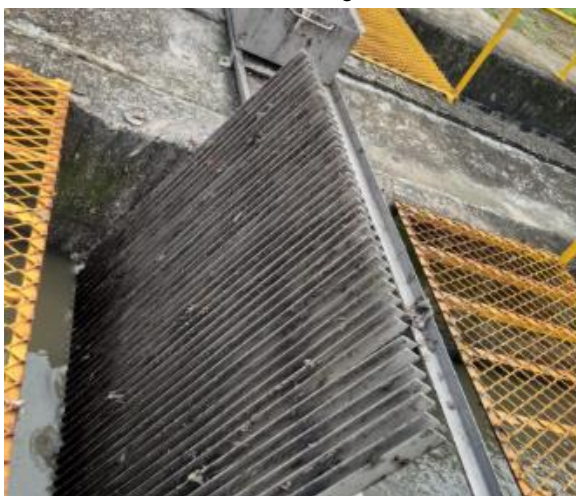
Imagen 47. Componentes Sistema de tratamiento de agua residual



Cámara de llegada



Compuertas cámara de llegada



Rejilla manual



Rejillas autolimpiantes



Desarenadores



Acumulación de arenas



Acumulación de natas



Canaleta Parshall entrada



Laguna de anaerobia



Tanque homogenización



Filtro percolador



Lecho filtro percolador



Laguna facultativa



Canaleta Parshall salida



Lechos de secado

Fuente: Registro fotográfico visita de inspección SSPD del 21 de octubre de 2025

Puntos de vertimiento

La totalidad de las aguas residuales generadas en el área de prestación de la EAAAY EICE E.S.P. son vertidas al caño Usivar, en donde la descarga al cuerpo receptor se realiza de la siguiente manera:

- La línea de descarga de 36 pulgadas que lleva el agua tratada de la PTAR al punto de vertimiento cuyo promedio de caudal vertido para las vigencias bajo análisis fue de 235,59 l/s.
- La línea de descarga de 18 pulgadas proveniente del vertedero de rebose que se ubica a la entrada de la PTAR.

Imagen 48. Puntos de vertimiento



Descarga PTAR



Descarga rebose

Fuente: Registro fotográfico visita de inspección SSPD del 21 de octubre de 2025

Respecto a la caracterización a la entrada y salida de la planta, la empresa indicó que esta la realiza una vez a la semana. Sin embargo, no remitió el soporte respectivo.

5.4.3.2.2 Operación y mantenimiento del sistema de alcantarillado

Para la totalidad de la infraestructura del sistema de alcantarillado, la empresa hizo entrega de los manuales de operación y mantenimiento que incluyen las características de la infraestructura, descripción del funcionamiento, características de los equipos, regulación y control, montaje y ajustes previstos en la puesta en marcha, consideraciones generales, mantenimiento, almacenamiento, entre otros.

Redes de alcantarillado

La empresa señaló y soportó que a diario ejecuta actividades de operación y mantenimiento al sistema de alcantarillado, concentrándose en las zonas o sectores que tienen alcantarillado antiguo y que presentan mayor deterioro y presencia de taponamientos e incrustaciones en época de invierno.

Así las cosas, mediante el plan rutinario efectúa labores de mantenimiento como el lavado interno de redes a presión o con la inserción de sondas mecánicas, esta actividad la realiza con cuadrilla con el equipo de presión – succión. Para la vigencia 2024 y lo corrido de 2025, presentó evidencia de los mantenimientos preventivos ejecutados en el marco del plan rutinario.

Respecto a los eventos de rebosamientos, la empresa mencionó que desde la Dirección Técnica se lleva una relación de estos eventos. Una vez se reporta algún rebosamiento, el mismo es atendido realizando el mantenimiento respectivo con el camión de presión / succión, suministrando para ellos los soportes respectivos.

Estaciones de bombeo de Agua Residual

La empresa señaló que las actividades de operación y mantenimiento son de gran importancia para mitigar y controlar las emergencias por rebose de aguas residuales en los barrios donde se encuentran ubicadas las estaciones de bombeo. Por lo anterior, precisó que a todas las estaciones de bombeo se les realiza monitoreo los siete días de la semana como mínimo en los horarios que se indican a continuación:

Tabla 28. Horarios operación y mantenimiento EBAR

Día de la semana	Hora inicio	Hora fin	Actividad	Horas
Lunes a viernes Jornada Laboral Diurna	7:00 am	5:00 pm	Inspección y operación estaciones de bombeo de aguas residuales de Villa Lucia, esmeralda, Raudal-Américas, Ciudad Berlín, Villa David, con motocicleta KIM 59F	8
Lunes a viernes Horas Extras nocturnas	7:00 pm	9:00 pm		2
Sábados, Domingo y festivos Horas Extras diurnas	7:00 am 2:00 pm	10:00 am 5:00 pm		6
Sábados, Domingo y festivos Horas Extras nocturnas	7:00 pm	9:00 pm		2

Fuente: Información entregada en visita por la EAAAY EICE E.S.P.

Finalmente, la empresa remitió el documento soporte con los mantenimientos realizados en las diferentes estaciones de bombeo.

Sistema de tratamiento de agua residual

Frente al sistema de tratamiento de agua residual, la empresa informó que el sistema cuenta con operario de manera permanente, quien es el encargado de limpieza las estructuras, operar las bombas y ver que todo esté funcionando bien.

Respecto a los mantenimientos realizados, la empresa informó y soportó que efectúa la limpieza del nadante del desarenador dos veces por semana y la limpieza superficial de las lagunas una vez por semana, mientras que la última limpieza del filtro percolador se realizó en octubre de 2024. No obstante, los desarenadores de la planta no han recibido mantenimiento desde hace más de un año, por lo cual la empresa presuntamente estaría incumpliendo lo dispuesto en los artículos 199 y 200

de la Resolución 1096 de 2000, así como en los artículos 30, 234 y 235 de la Resolución 330 de 2017.

5.4.3.2.3 Ciudadela La Bendición

Pese a contar con el servicio de acueducto, los habitantes de La Ciudadela la Bendición no están conectados a las redes de alcantarillado sanitario de la empresa, razón por la cual el manejo de las aguas residuales se realiza mediante pozos sépticos. Como solución, desde el PDA se está ejecutando la construcción de las redes de alcantarillado sanitario y una estación de bombeo que dirigirá sus aguas hacia la planta de tratamiento de agua residual, cuyo estado de avance es superior al 79%.

5.4.3.3 Permiso de vertimientos de alcantarillado y Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos (PSMV)

La empresa informó que realizó la actualización del PSMV, el cual fue aprobado mediante la Resolución No. 500.36.20.0885 del 1 de octubre de 2020, de la cual adjuntó la información respectiva.

5.4.3.4 Obras con impacto en la prestación del servicio de alcantarillado

Los proyectos que tienen impacto en la prestación del servicio de alcantarillado corresponden a los que se describieron en el apartado de estación de bombeo de agua residual.

El municipio de Yopal no cuenta actualmente con un Plan Maestro de Alcantarillado. No obstante, la Empresa ha adelantado gestiones ante el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio (MVCT), entre ellas la formulación y presentación del proyecto para su posible financiación. Durante la visita realizada el 21 de octubre de 2025, el prestador informó que el 1 de octubre se llevó a cabo una mesa de trabajo con el MVCT, en la cual se presentaron observaciones a algunos componentes del proyecto; según lo manifestado por la empresa, dichas observaciones ya fueron subsanadas, aunque hasta la fecha el Ministerio no se había pronunciado al respecto.

5.4.4 Plan de Emergencia y Contingencia (PEC)

De conformidad con lo establecido en la Resolución MVCT 154 de 2014 y la Resolución MVCT 527 de 2018, se realizó la verificación en SUI del reporte del Plan de Emergencia y Contingencia (PEC) correspondiente a los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, encontrando que, para la vigencia 2024, se encuentra cargado con fecha de certificación del 9 de enero de 2025, y para la vigencia 2025, se encuentra cargado con fecha del 18 de julio de 2025.

Sumado a lo anterior, al verificar la información relacionada con los formularios cuestionario de eventos para los servicios de acueducto y alcantarillado, se identificó el prestador registró eventos para el servicio de acueducto durante las vigencias bajo análisis, los cuales están asociados con avenidas torrenciales y/o acumulación de sedimentos que no generaron mayores afectaciones en las líneas de conducción y la bocatoma.

5.4.5 Estado de reporte en el SUI por parte del prestador

A continuación, se presenta con detalle el estado de reporte y calidad de la información reportada por el prestador en cuanto a los aspectos técnicos operativos de acueducto y alcantarillado.

Tabla 29. Estado de reporte en el SUI de la información del tópico técnico - operativo.

Tema	Nombre del formato y/o formulario	Certificado en SUI	Observación
Acueducto	Registro de Fuentes	Sí	Coincide con lo entregado en visita
Acueducto	Registro de Captaciones de Agua	Sí	Coincide con lo entregado en visita
Acueducto	Registro de Aducciones de Agua	Sí	Coincide con lo entregado en visita
Acueducto	Registro de Conducciones de Agua	Sí	Coincide con lo entregado en visita
Acueducto	Registro de Pozos	Sí	Coincide parcialmente ya que no tiene registro del pozo Braulio Campestre
Acueducto	Registro de Sistemas de Potabilización	Sí	Coincide parcialmente ya que no tiene registrada la plantas asociadas con los pozos subterráneos
Acueducto	40. Registro de Tanques de Almacenamiento	Sí	Coincide parcialmente ya que no tiene registrados los tanques de la planta definitiva
Acueducto	Registro de Estaciones de Bombeo	Sí	Coincide con lo entregado en visita
Acueducto	Redes Sistema de acueducto	Sí	Coincide con lo entregado en visita
Acueducto	48. Registro de Sectores Hidráulicos	Sí	Coincide con lo entregado en visita
Acueducto	51. Continuidad en la Oferta del Servicio de Acueducto	Sí	Coincide con lo entregado en visita
Acueducto	Suspensiones Servicio de Acueducto	Sí	Coincide con lo entregado en visita
Acueducto	50. Medición de Presión Sectores Hidráulicos	Sí	Coincide con lo entregado en visita
Acueducto	Calidad Agua Características Básicas - Rango 2	Sí	Coincide con lo entregado en visita
Acueducto	Características Especiales- Rango 2, 3 y 4	Sí	Coincide con lo entregado en visita
Acueducto	Características No Obligatorias - Rango 2, 3 y 4	Sí	Coincide con lo entregado en visita
Alcantarillado	7. Registro de Sistemas de Tratamiento de Aguas Residuales	Sí	Coincide con lo entregado en visita
Alcantarillado	Redes Sistema De Alcantarillado	Sí	Coincide con lo entregado en visita
Alcantarillado	Estaciones de bombeo de agua residual	Sí	Coincide parcialmente ya que falta el reporte de las EBAR Villa David y La Esmeralda
Alcantarillado	09. Puntos de Vertimiento	Sí	Coincide con lo entregado en visita

Fuente: Consulta SUI realizada en noviembre de 2025

5.5 Aspectos Comerciales

5.5.1 Sede de atención comercial

La EAAAY EICE E.S.P. brinda atención al usuario en dos (02) sedes:

Tabla 30. Horario de atención y dirección sedes - EAAAY EICE E.S.P.

Sede	Horario de atención	Dirección	Barrio
Principal	07:30 a.m. a 03:15 p.m.	Carrera 19 # 21-34	Gavan - Yopal
Archivo y ventanilla única	07:00 a.m. a 05:00 p.m.	Carrera 21 # 15-57	Gavan - Yopal

Fuente: Información entregada en visita por la EAAAY EICE E.S.P.

Imagen 49. EAAAY EICE E.S.P. sede principal y sede archivo y ventanilla única.



Fuente: Registro fotográfico visita de inspección SSPD de octubre de 2025

El personal que compone la funcionalidad de atención al usuario está conformado por:

Tabla 31. Listado del personal que apoya labores comerciales.

Dependencia	Oficina	Cargo	Función
Sede principal			
Atención Al Cliente, Solicitudes, Peticiones Quejas Y Reclamos	Fidelización	Auxiliar administrativo	Línea de atención fidelización
Atención Al Cliente, Solicitudes, Peticiones Quejas Y Reclamos	Fidelización	Técnico analista PQRS	Línea de atención fidelización
Subgerencia de Asuntos Corporativos	Facturación	Operario gestión usuarios y comercialización	Facturación fugas
Secretaria General	Facturación	Auxiliar administrativo	Apoyo en oficina facturación
Consumos Medición Y Facturación	Facturación	Operario gestión usuarios y comercialización	Coordinar actividades de desviaciones
Subgerencia de Asuntos Corporativos	Facturación	Operario gestión usuarios y comercialización	Apoyo en oficina facturación
Subgerencia de Asuntos Corporativos	Facturación	Tecnólogo de facturación	Coordinador facturación
Recaudos, Cartera Y Normalización	Cartera	Operario gestión usuarios y comercialización	Línea de atención
Departamento Técnico	Cartera	Auxiliar administrativo	Asignar cortes/suspensiones

Dependencia	Oficina	Cargo	Función
Subgerencia de Asuntos Corporativos	Cartera	Tecnólogo planeación	Analista de cartera
Sub Gerencia De Servicios Públicos	Cartera	Auxiliar administrativo	Cartera
Atención Al Cliente, Solicitudes, Peticiones Quejas Y Reclamos	Cartera	Auxiliar administrativo	Auxiliar administrativo cartera
Subgerencia de Asuntos Corporativos	PQR	Operario gestión usuarios y comercialización	Línea de atención PQR
Atención Al Cliente, Solicitudes, Peticiones Quejas Y Reclamos	PQR	Auxiliar administrativo	Línea de atención PQR
Recaudos, Cartera Y Normalización	PQR	Inspector	Línea de atención PQR
Seguridad Y Salud En El Trabajo	PQR	Auxiliar administrativo	Línea de atención PQR
Subgerencia de Asuntos Corporativos	PQR	Técnico nuevos negocios	Proyección respuesta
Sede Archivo y ventanilla única.			
Departamento Técnico	PQR	Auxiliar administrativo	Registro PQR QFdocument
PQRS Alcantarillado	PQR	Auxiliar administrativo	Análisis PQR
Archivo Y Correspondencia	Dirección	Auxiliar administrativo	Ventanilla única
Archivo Y Correspondencia	Dirección	Líder de archivo	Ventanilla única
Archivo Y Correspondencia	Dirección	Apoyo a ventanilla	Ventanilla única



Fuente: Información entregada en visita por la EAAAY EICE E.S.P.

Imagen 50. EAAAY EICE E.S.P. sede principal y sede archivo y ventanilla única.



Fuente: Registro fotográfico visita de inspección SSPD de octubre de 2025

Adicionalmente, durante la visita de inspección, el prestador indicó los siguientes canales habilitados para la atención al público:

 Superservicios	INFORME DE VIGILANCIA O INSPECCIÓN ESPECIAL, DETALLADA O CONCRETA	 SIGME
--	--	---

Página web

El Prestador cuenta con un sitio web habilitado en la dirección electrónica <https://www.eaaay.gov.co/>, a través del cual los usuarios pueden acceder a información institucional y realizar consultas. Asimismo, se dispone del correo electrónico aaaay@aaaay.gov.co

Imagen 51. Medio digital de atención al usuario - Pagina web.

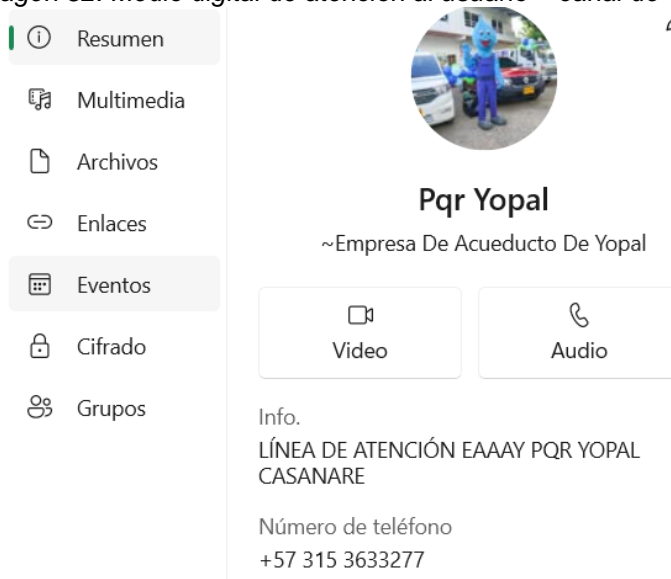


Fuente: EAAAY EICE E.S.P., sitio web <https://www.eaaay.gov.co/>

Canal de WhatsApp

El Prestador dispone de un canal oficial de comunicación a través de la aplicación WhatsApp, identificado con el número 315 363 3277, mediante el cual los usuarios pueden formular solicitudes de información, así como presentar peticiones, quejas, reclamos o cualquier otra manifestación relacionada con la prestación del servicio ante el Prestador.

Imagen 52. Medio digital de atención al usuario – canal de WhatsApp.

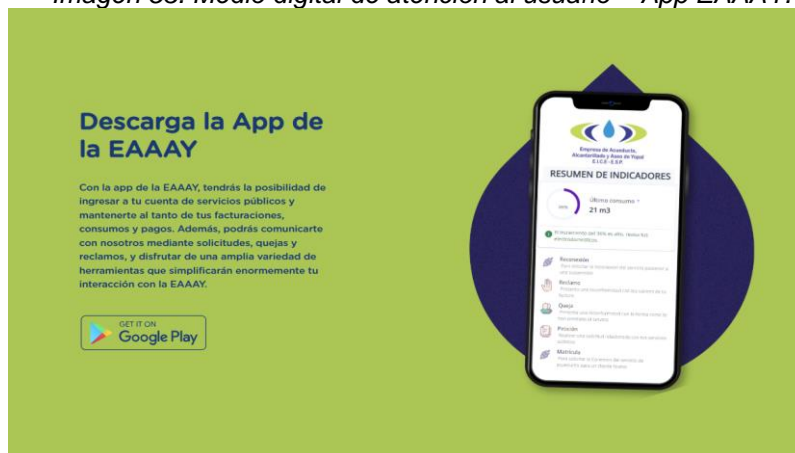


Fuente: Información entregada en visita por la EAAAY EICE E.S.P.

Aplicación EAAAY

En el sitio web oficial del Prestador, se informa sobre la existencia de una aplicación digital denominada “EAAAY”, la cual puede ser descargada en dispositivos móviles. No obstante, conforme a la manifestación efectuada por la Subgerente de Asuntos Corporativos, se indicó que dicho aplicativo no se encuentra actualmente en funcionamiento.

Imagen 53. Medio digital de atención al usuario – App EAAAY.



Fuente: Información entregada en visita por la EAAAY EICE E.S.P.

5.5.2 Sistema de Información Comercial (SIC)

La EAAAY EICE E.S.P. cuenta con un Sistema de Información Comercial denominado SJT (SMART JOB TECHNOLOGY), contratado con GRUPO AAA ASESORES SOCIEDAD POR ACCIONES SIMPLIFICADA, con fecha de 15 de junio de 2023, para lo cual adjuntó los documentos de soporte del contrato. Igualmente, se adjuntó lo siguiente:

- Solicitud de prórroga N° 001 del contrato 090.23, con nueva fecha de terminación del 10 de noviembre de 2024.
- Solicitud de prórroga N° 002 y adición N° 001 del contrato 090.23, con nueva fecha de terminación del 10 de febrero de 2025.

Solicitud de prórroga N° 003 del contrato 090.23, con nueva fecha de terminación del 10 de abril de 2025.


Los módulos que integran el software SJT:

- Gestión gerencial
- Gestión de control de contratos
- Gestión financiera
- Gestión financiera – integración (Facturación individual electrónica y módulo de costos)
- Gestión comercial
- Gestión de nómina y recursos humanos

- Gestión de recursos físicos
- Trámites y procesos en línea
- Gestión de auditoría
- Gestión técnica

De acuerdo con lo indicado por EAAAY EICE E.S.P., el contrato del software SJT finaliza el 9 de junio de 2025, no obstante, la empresa propietaria de los derechos del software brindara soporte por un periodo adicional de seis meses en los servicios del sistema comercial hasta 8 de diciembre de 2025.

Imagen 54. Contrato SJT (Smart Job Technology)

	CONTRATO		Tipo de Documento	
			Formato	
	Fecha de Elaboración 2014-12-09	Fecha Última Modificación 2021-08-09	Código: 51.19.02.14	
		Versión 02		

CONTRATO DE SUMINISTRO E INSTALACIÓN

Contrato No.	811.14.01.0090.23	Fecha:	15-06-2023
CONTRATANTE:	EAAAY E.I.C.E E.S.P		
CONTRATISTA:	GRUPO AAA ASESORES SOCIEDAD POR ACCIONES SIMPLIFICADA		
Sigla:	TRIPLE A ASESORES S.A.S.		
Identificación:	NIT. 900.849.655-3		
Representante legal:	ANA ROSA GOMEZ SALAMANCA		
Identificación:	C.C. 46.667.398 EXPEDIDA EN DUITAMA.		

JAIRO BOSSUET PEREZ BARRERA, identificado con cédula de ciudadanía No. 9.523.097 expedida en la ciudad de Sogamoso – Boyacá quien actúa en nombre y representación de la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal EICE - E.S.P – NIT 844.000.755.-4, en su calidad de GERENTE Y REPRESENTANTE LEGAL, según consta en el nombramiento realizado mediante el Decreto Municipal No. 087 del 30 de abril de 2020 **POR EL CUAL SE HACE UN NOMBRAMIENTO ORDINARIO Y SE DESIGNA GERENTE DE LA EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE YOPAL E.I.C.E. E.S.P** y posesionado según Acta número 064 del 30 de abril de 2020, quien para los efectos del presente documento se denominará LA EMPRESA por una parte, y por la otra, **GRUPO AAA ASESORES SOCIEDAD POR ACCIONES SIMPLIFICADA** identificada con Nit.: 900.849.655-3 representada legalmente por la señora **ANA ROSA GOMEZ SALAMANCA** identificada con cédula de ciudadanía No. 46.667.398 expedida en Duitama, quien en adelante se denominará **EL CONTRATISTA**, quien declara que tiene capacidad para celebrar este contrato, que no incurre en causal de inhabilidad e incompatibilidad de las previstas en el manual de contratación de la EMPRESA y demás normas constitucionales y legales, hemos acordado celebrar el presente contrato, el cual se regirá por las siguientes:

CLÁUSULAS:

1) Objeto:	ADQUISICIÓN, IMPLEMENTACIÓN, MIGRACIÓN DE DATOS, CAPACITACIÓN, SOPORTE Y PUESTA EN FUNCIONAMIENTO DE UN SISTEMA INTEGRAL (ERP) BAJO AMBIENTE WEB LICENCIADO EN MOTOR BASE DE DATOS ORACLE, PARA MEJORAR LOS PROCESOS COMERCIALES, TÉCNICOS, ADMINISTRATIVOS, FINANCIEROS Y DE GESTIÓN DE LA EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE YOPAL E.I.C.E.-E.S.P.
2) Plazo:	DOCE (12) MESES
3) Actividades del Contratista	Para el logro del objeto a contratar el proponente deberá cumplir con los siguientes ítems:

ITEM	DESCRIPCIÓN	UND	CANT	VALOR UNITARIO	VALOR PARCIAL
------	-------------	-----	------	----------------	---------------

Por otra parte, el prestador suministró documentación correspondiente al software QFDocument, el cual corresponde al sistema gestor de archivo con el componente de radicación, el cual es utilizado en Ventanilla Única de Radicación.

Imagen 55. Contrato Software QFDocument.

	CONTRATO		Tipo de Documento
			Formato
			Código: 51.19.02.14
	Fecha de Elaboración 2014-12-08	Fecha Última Modificación 2021-08-09	Versión 02

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

Contrato No.	812.14.01.00063.25	Fecha:	14-10-2025
CONTRATANTE:	EAAAY E.I.C.E. E.S.P.		
CONTRATISTA:	M7.DOC S.A.S		
Identificación:	NIT. 901.631.464-1		
Representante Legal:	WILFRIDO ALBERTO MELO CAMPO		
Identificación:	C.C. 71.936.376 de Apartado		

CARLOS ANDRÉS PINZÓN GARZÓN, identificado con cédula de ciudadanía No. 11.232.591 expedida en La Calera, en su calidad de Agente Especial de la EAAAY EICE ESP, designado por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios mediante Resolución No. SSPD - 20251000228905 del 19 de mayo de 2025, y posesionado ese mismo día, quien en adelante se llamará **LA EMPRESA** de una parte, y por la otra, la sociedad **M7.DOC S.A.S**, NIT. 901.631.464-1, representada legalmente por **WILFRIDO ALBERTO MELO CAMPO**, identificado con cédula de ciudadanía No. 71.936.376 de Apartado, quien en adelante se denominará **EL CONTRATISTA**, quien declara que tiene capacidad para celebrar este contrato, que no incurrir en causal de inhabilidad e incompatibilidad de las previstas en el manual de contratación de la **EMPRESA** y demás normas constitucionales y legales, hemos acordado celebrar el presente contrato, previa las siguientes consideraciones: 1). Que adelantado el trámite propio de esta clase de procesos de selección de contratación directa, fue recibida la propuesta correspondiente, documentación que fue entregada a la Secretaría General y a la oficina de TICS y seguridad informática, para la respectiva verificación. 2). Que los días 06 y 08 de octubre de 2025, el Secretario General y el líder 1 TIC y seguridad informática, verificaron el cumplimiento de las exigencias técnicas y económicas, y financieras de la oferta, tal como consta en los formatos de verificación de requisitos habilitantes, que hacen parte integral del expediente contractual. 3). Por su parte, la Oficina Asesora Jurídica realizó la verificación el 08 de octubre del año en curso; sin embargo, como la propuesta no cumplía con la totalidad de las exigencias jurídicas, se requirió al oferente a través de correo electrónico para que subsanara la situación presentada. 4). Que el día 14 de octubre de 2025, el proponente subsanó el defecto anotado, tal como consta en el formato de verificación de requisitos que hace parte integral del proceso de selección. 5). Que en consecuencia, la propuesta cumple con todos los requisitos habilitantes exigidos en el estudio previo y en la invitación. Este contrato se registrará por las cláusulas que a continuación se estipulan:

CLÁUSULAS:	
1) Objeto:	SERVICIO DE HOSTING, MANTENIMIENTO, SOPORTE TÉCNICO Y ACTUALIZACIÓN DEL SOFTWARE QFDOCUMENT - SISTEMA DE GESTIÓN ELECTRÓNICA DE DOCUMENTOS (SGD)- EN ARQUITECTURA CLIENTE/SERVIDOR Y AMBIENTE WEB, LICENCIADO A LA EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE YOPAL EICE ESP
2) Plazo de Ejecución:	El plazo de ejecución del contrato será de tres (03) meses contados a partir de la suscripción del acta de inicio. Durante dicho período, se podrán desarrollar, de manera consecutiva o paralela, las siguientes fases:

Carrera 19 No. 21-34 ** Ventanilla Única: Carrera 21 No. 15-57 * Teléfonos: (8) 634 5001 - (8) 634 2636
Línea de Atención al Cliente 116 * www.eaaay.gov.co * E-mail: aaaay@eaaay.gov.co * Yopal - Casanare
Página 1 de 10

Fuente: Información entregada en visita por la EAAAY EICE E.S.P.

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

La EAAAY EICE E.S.P. presentó el Contrato de Condiciones Uniformes (CCU) vigente para los servicios de acueducto y alcantarillado con fecha de suscripción del 15 de junio de 2023. El CCU cuenta con concepto de legalidad con radicado CRA No. 20230120073671 del 31 de agosto de 2023.

Al realizar la verificación del concepto de legalidad expedido por la CRA, este indica lo siguiente:

“(...) Mediante la comunicación del asunto, se recibió el documento contentivo del contrato de condiciones uniformes (CCU) para la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, por parte de la EMPRESA ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO DE YOPAL EAAAY EICE, en el municipio de Yopal, Casanare.

Revisado el clausulado del contrato, este se encuentra conforme a derecho, razón por la cual, se otorga concepto de legalidad en los términos del artículo 133 de la Ley 142 de 1994 (...).”

Tabla 32. Información básica del Contrato de Condiciones Uniformes CCU.

Número de páginas del documento	Fecha de firma	Última actualización	Concepto de legalidad de la CRA	Fecha del concepto
28	15-06-2023	-----	Sí	31-08-2023

Fuente: Contrato de Condiciones Uniformes CCU.

Por otro lado, durante la visita de inspección, se verificó la publicación del CCU en el sitio web del prestador:

Imagen 56. Publicación de Contrato de Condiciones Uniformes CCU – página web.



Fuente: EAAAY EICE E.S.P., sitio web <https://www.eaaay.gov.co/>

De acuerdo con lo mencionado anteriormente, la EAAAY EICE E.S.P. cumple con lo establecido en el artículo 131 de la Ley de 1994, respecto a la obligación de informar sobre las condiciones

uniformes, que establece:

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

Las empresas tienen el deber de disponer siempre de copia 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 (…)”

5.5.4 Suscriptores

La EAAAY EICE E.S.P. entregó archivo en formato Excel con la información de los suscriptores para las vigencias 2024 y lo transcurrido de 2025 (con corte a septiembre), para los servicios públicos de acueducto y alcantarillado.

A continuación, se identifican los suscriptores del servicio público domiciliario de acueducto, conforme a la información suministrada por el prestador del servicio:

De conformidad con la información expresada en la tabla (suscriptores del servicio de acueducto vigencia 2024), la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal EICE E.S.P. registró, para el cierre de la vigencia 2024 (diciembre), un total de 45.777 suscriptores del uso residencial (estratos 1 a 5) y 2.742 suscriptores del uso no residencial (uso comercial y oficial), para un total de **48.519 suscriptores**.

Del análisis efectuado se evidencia que, dentro del grupo de usuarios del sector residencial, el mayor porcentaje corresponde al estrato dos (2), con una participación del 36,23%. Le siguen el estrato uno (1) con el 28,16%, el estrato tres (3) con el 24,63%, y finalmente los estratos cuatro (4) y cinco (5), con participaciones el 5,30% y 0,03%, respectivamente.

En lo que respecta al grupo de suscriptores del uso no residencial, se observa que el 5,32% corresponde al uso comercial y el 0,33% al uso oficial.

Tabla 33. Suscriptores del servicio de acueducto vigencia 2024.

Estrato / Uso	Ene	Feb	Mar	Abr	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Sept	Oct	Nov	Dic	%
Estrato 1	13.368	13390	13.403	13.413	13.415	13.433	13.483	13.501	13.557	13.630	13.661	13.664	28,16
Estrato 2	17.318	17.370	17.377	17.376	17.374	17.370	17.426	17.428	17.495	17.520	17.541	17.579	36,23
Estrato 3	11.783	11.799	11.800	11.808	11.800	11.807	11.835	11.861	11.891	11.909	11.918	11.951	24,63
Estrato 4	2.503	2.506	2.508	2.509	2.512	2.514	2.532	2.534	2.543	2.554	2.573	2.570	5,30
Estrato 5	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	0,03
Estrato 6	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---
Total Residencial	44.985	45.078	45.101	45.119	45.114	45.137	45.289	45.337	45.499	45.626	45.706	45.777	94,35
Comercial	2.445	2.453	2.465	2.490	2.506	2.514	2.519	2.534	2.548	2.560	2.572	2.583	5,32
Industrial	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---



Estrato / Uso	Ene	Feb	Mar	Abr	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Sept	Oct	Nov	Dic	%
Oficial	150	150	150	150	150	152	150	151	152	152	151	159	0,33
Especial	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---
Total No Residencial	2.595	2.603	2.615	2.640	2.656	2.666	2.669	2.685	2.700	2.712	2.723	2.742	5,65
TOTAL SUSCRITORES	47.580	47.681	47.716	47.759	47.770	47.803	47.958	48.022	48.199	48.338	48.429	48.519	100

Fuente: Información entregada en visita por la EAAAY EICE E.S.P.

Cabe precisar que, según el registro reportado por la empresa, no se evidencia la existencia de suscriptores residenciales pertenecientes al estrato seis (6), ni de suscriptores no residenciales clasificados en el uso industrial.

De igual manera, la EAAAY EICE E.S.P. registró para el periodo transcurrido de la vigencia 2025 (septiembre), un total de 46.840 suscriptores del uso residencial (estratos 1 a 5) y 2.838 suscriptores del uso no residencial (uso comercial y oficial), para un **total de 49.678 suscriptores**.

Del análisis efectuado se evidencia que, dentro del grupo de usuarios del uso residencial, el mayor porcentaje corresponde al estrato dos (2), con una participación del 35,81%. Le siguen el estrato uno (1) con el 28,17%, el estrato tres (3) con el 24,92%, y finalmente los estratos cuatro (4) y cinco (5), con participaciones del 5,36% y 0,03%, respectivamente.

En lo que respecta al grupo de suscriptores del uso no residencial, se observa que el 5,37% corresponde al uso comercial y el 0,34% al uso oficial.

Tabla 34. Suscriptores del servicio de acueducto vigencia 2025.

Estrato / Uso	Ene	Feb	Mar	Abr	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Sept	%
Estrato 1	13.681	13.703	13.744	13.785	13.824	13.852	13.912	13.898	13.992	28,17
Estrato 2	17.613	17.629	17.649	17.674	17.713	17.726	17.744	17.765	17.788	35,81
Estrato 3	11.964	11.964	12.031	12.053	12.252	12.275	12.356	12.378	12.382	24,92
Estrato 4	2.576	2.585	2.598	2.607	2.626	2.624	2.650	2.650	2.665	5,36
Estrato 5	13	13	13	13	13	13	13	13	13	0,03
Estrato 6	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---
Total Residencial	45.847	45.894	46.035	46.132	46.428	46.490	46.675	46.704	46.840	94,29
Comercial	2.591	2.604	2.600	2.610	2.614	2.625	2.629	2.624	2.670	5,37
Industrial	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---
Oficial	163	163	163	164	163	165	167	165	168	0,34
Especial	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---
Total No Residencial	2.754	2.767	2.763	2.774	2.777	2.790	2.796	2.789	2.838	5,71
TOTAL SUSCRITORES	48.601	48.661	48.798	48.906	49.205	49.280	49.471	49.493	49.678	100

Fuente: Información entregada en visita por la EAAAY EICE E.S.P.

Por otra parte, para el periodo en mención aún no se evidencia la existencia de suscriptores residenciales pertenecientes al estrato seis (6), ni de suscriptores no residenciales clasificados en la categoría industrial.

Por otra parte, en cuanto al servicio público de alcantarillado, la EAAAY EICE E.S.P. registró para el cierre de la vigencia 2024 (diciembre), un total de 42.337 suscriptores del sector residencial (estratos 1 a 5) y 2.669 suscriptores del sector no residencial (uso comercial y oficial), para un total de cuarenta y cinco mil seis (45.006) suscriptores.

Del análisis efectuado se evidencia que, dentro del grupo de usuarios del uso residencial, el mayor porcentaje corresponde al estrato dos (2), con una participación del 38,87%. Le siguen el estrato tres (3) con el 27,75%, el estrato uno (1) con el 22,09%, y finalmente los estratos cuatro (4) y cinco (5), con participaciones del 5,36% y 0,004%, respectivamente.

En lo que respecta al grupo de suscriptores del uso no residencial, se observa que el 5,59% corresponde al uso comercial y el 0,34% al uso oficial.

Tabla 35. Suscriptores del servicio de alcantarillado vigencia 2024.

CONCEPTO	Ene	Feb	Mar	Abr	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Sept	Oct	Nov	Dic	%
Estrato 1	9.694	9.717	9.732	9.740	9.740	9.753	9.796	9.811	9.856	9.886	9.906	9.941	22,09
Estrato 2	17.245	17.276	17.299	17.305	17.295	17.288	17.343	17.341	17.400	17.422	17.456	17.492	38,87
Estrato 3	12.320	12.325	12.327	12.342	12.321	12.342	12.373	12.398	12.428	12.444	12.458	12.489	27,75
Estrato 4	2.360	2.359	2.365	2.366	2.369	2.371	2.389	2.388	2.397	2.410	2.422	2.413	5,36
Estrato 5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	0,004
Estrato 6	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	
Total Residencial	41.621	41.679	41.725	41.755	41.727	41.756	41.903	41.940	42.083	42.164	42.244	42.337	94,07
Comercial	2.378	2.384	2.398	2.424	2.440	2.448	2.454	2.467	2.481	2.493	2.505	2.515	5,59
Industrial	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	
Oficial	146	146	146	146	146	148	146	147	147	148	147	154	0,34
Especial	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	
Total No Residencial	2.524	2.530	2.544	2.570	2.586	2.596	2.600	2.614	2.628	2.641	2.652	2.669	5,93
TOTAL SUSCRITORES	44.145	44.209	44.269	44.325	44.313	44.352	44.503	44.554	44.711	44.805	44.896	45.006	100

Fuente: Información entregada en visita por la EAAAY EICE E.S.P.

De igual manera, la EAAAY EICE E.S.P. registró para lo transcurrido de la vigencia 2025 (septiembre), un total de 43.070 suscriptores del uso residencial (estratos 1 a 5) y 2.758 suscriptores del uso no residencial (uso comercial y oficial), para un total de 45.828 suscriptores.

Del análisis efectuado se evidencia que, dentro del grupo de usuarios del uso residencial, el mayor porcentaje corresponde al estrato dos (2), con una participación del 38,54%. Le siguen el estrato tres

(3) con el 27,84%, el estrato uno (1) con el 22,19%, y finalmente los estratos cuatro (4) y cinco (5), con participaciones del 5,41% y 0,004%, respectivamente.

En lo que respecta al grupo de suscriptores del uso no residencial, se observa que el 5,66% corresponde al uso comercial y el 0,36% al uso oficial.

Tabla 36. Suscriptores del servicio de alcantarillado vigencia 2025

CONCEPTO	Ene	Feb	Mar	Abr	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Sept	%
Estrato 1	9.962	9.971	10.002	10.028	10.057	10.074	10.124	10.090	10.171	22,19
Estrato 2	17.519	17.532	17.548	17.472	17.600	17.611	17.624	17.649	17.661	38,54
Estrato 3	12.506	12.517	12.591	12.626	12.633	12.656	12.733	12.754	12.757	27,84
Estrato 4	2.421	2.428	2.436	2.445	2.455	24.50	2.466	2.472	2.479	5,41
Estrato 5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	0,004
Estrato 6	---	---	---	---	---	---	---	---	---	
Total Residencial	42.410	42450	42.579	42.573	42.747	42.793	42.949	42.967	43.070	93,98%
Comercial	2.519	2.531	2.528	2.536	2.539	2.551	2.555	2.549	2.595	5,66
Industrial	---	---	---	---	---	---	---	---	---	
Oficial	158	158	158	159	158	160	162	160	163	0,36
Especial	---	---	---	---	---	---	---	---	---	
Total No Residencial	2.677	2.689	2.686	2.695	2.697	2.711	2.717	2.709	2.758	6,02
TOTAL SUSCRITORES	45.087	45.139	45.265	45.268	45.444	45.504	45.666	45.676	45.828	100

Fuente: Información entregada en visita por la EAAAY EICE E.S.P.

Por otra parte, para el periodo en mención aún no se evidencia la existencia de suscriptores residenciales pertenecientes al estrato seis (6), ni de suscriptores no residenciales clasificados en la categoría industrial.

La variación de suscriptores del año tarifario junio de 2024 a 2025 para el servicio de acueducto, representa un aumento de 1.477 suscriptores con un incremento del 2,99%, y para el servicio de alcantarillado un aumento de 1.152 suscriptores con un incremento del 2,53%.

Frente a las metas establecidas por el prestador en el documento del CCU, a continuación, se realiza una comparación de las metas establecidas en el documento del Contrato de Condiciones Uniformes CCU (folio 26) correspondiente al indicador denominado “*Nuevos suscriptores residenciales de acueducto*” para el año tarifario 9 comprendido a partir de julio de 2024 a junio de 2025, y el dato actual de suscriptores para la misma fecha (30 de junio de 2025):

Tabla 37. Indicador DACAL.

Indicador	Meta Usuarios nuevos CCU (junio 2025)	Suscriptores nuevos (junio de 2025)	Suscriptores totales (junio de 2025)
Acueducto	721	1.477	44.352
Alcantarillado	722	1.152	45.504
DACAL (Diferencia entre suscriptores de Acueducto y Alcantarillado)	0	325	1.152

Fuente: Información EAAAY EICE E.S.P., visita de inspección y CCU.

De acuerdo con lo expuesto anteriormente, se evidencia que para la vigencia 2025, el prestador cuenta para el servicio de acueducto con 1.477 suscriptores nuevos, superando la meta de 721 suscriptores nuevos, establecida en el CCU para el año 2025 (meta año 9 según CCU) dando cumplimiento a la meta fijada para el servicio de acueducto. Por otro lado, para el servicio de alcantarillado, se cuenta con 1.152 suscriptores nuevos, superando la meta de 722 suscriptores nuevos, establecida en el CCU para el año 2025, dando cumplimiento a la meta fijada para el servicio de alcantarillado en el CCU. En cuanto al indicador DACAL el prestador no da cumplimiento a la meta, ya que la diferencia entre suscriptores para los servicios de acueducto y alcantarillado supera la meta de 0.

5.5.5 Micromedición

5.5.5.1 Indicador de micromedición

EAAAY EICE E.S.P. presentó en formato Excel, la información correspondiente a la cobertura de micromedición nominal y efectiva para la vigencia 2024 y lo transcurrido de la vigencia 2025:

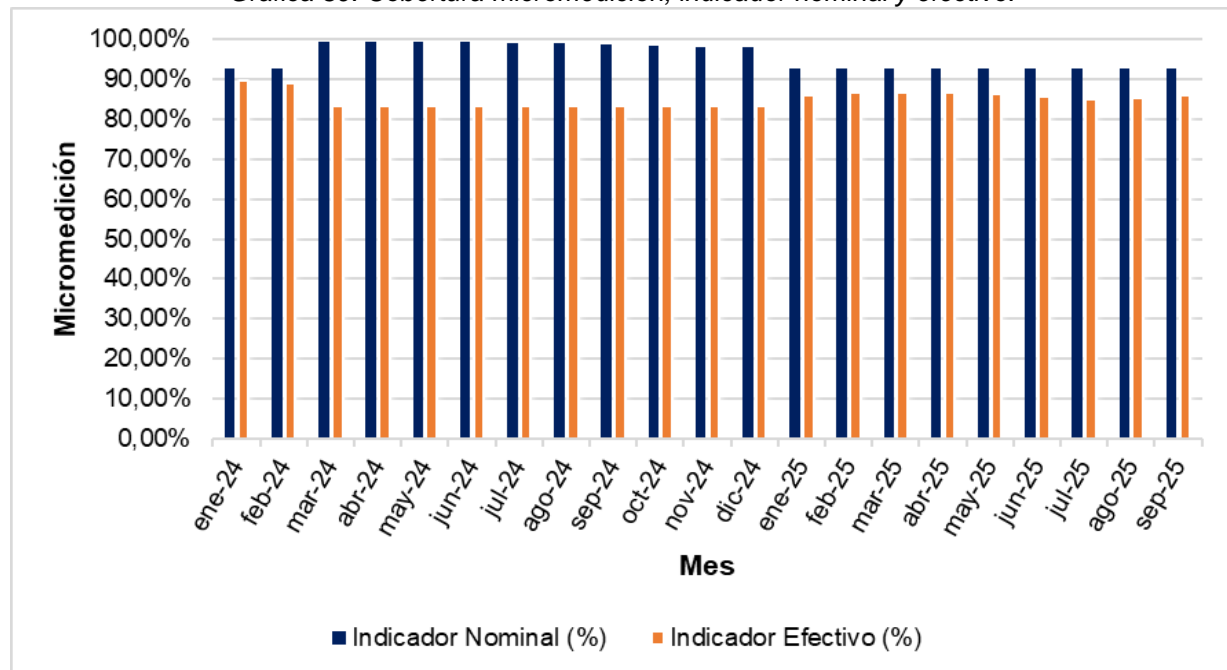
Tabla 38. Indicador de micromedición nominal y efectiva a corte de septiembre de 2025.

Periodo	Total Suscriptores	Suscriptores con medidor	Suscriptores medidos efectivamente	Causal de no lectura	Medidores dañados	Suscriptores sin medidor	Indicador Nominal %	Indicador Efectivo %
ene-24	47.580	44.040	39.437	Medidor Frenado	4.603	3.540	92,56%	89,55%
feb-24	47.681	44.123	39.284	Medidor Frenado	4.839	3.558	92,54%	89,03%
mar-24	47.716	47.404	39.404	Medidor Frenado	4.839	312	99,35%	83,12%
abr-24	47.759	47.433	39.433	Medidor Frenado	4.839	326	99,32%	83,13%
may-24	47.770	47.447	39.447	Medidor Frenado	4.839	323	99,32%	83,14%
jun-24	47.803	47.452	39.452	Medidor Frenado	4.839	351	99,27%	83,14%
jul-24	47.958	47.455	39.455	Medidor Frenado	4.839	503	98,95%	83,14%
ago-24	48.022	47.477	39.477	Medidor Frenado	4.839	545	98,87%	83,15%
sep-24	48.199	47.480	39.480	Medidor Frenado	4.839	719	98,51%	83,15%
oct-24	48.338	47.483	39.483	Medidor Frenado	4.839	855	98,23%	83,15%

Periodo	Total Suscriptores	Suscriptores con medidor	Suscriptores medidos efectivamente	Causal de no lectura	Medidores dañados	Suscriptores sin medidor	Indicador Nominal %	Indicador Efectivo %
nov-24	48.429	47.504	39.504	Medidor Frenado	4.839	925	98,09%	83,16%
dic-24	48.519	47.511	39.511	Medidor Frenado	6.595	1.008	97,92%	83,16%
ene-25	48.601	45.061	38.783	Medidor Frenado	2.965	3.540	92,72%	86,07%
feb-25	48.661	45.116	39.096	Medidor Frenado	2.304	3.545	92,71%	86,66%
mar-25	48.798	45.241	39.124	Medidor Frenado	4.196	3.557	92,71%	86,48%
abr-25	48.906	45.345	39.203	Medidor Frenado	3.853	3.561	92,72%	86,45%
may-25	49.205	45.598	39.306	Medidor Frenado	3.060	3.607	92,67%	86,20%
jun-25	49.280	45.689	39.156	Medidor Frenado	3.863	3.591	92,71%	85,70%
jul-25	49.471	45.871	38.973	Medidor Frenado	4.099	3.600	92,72%	84,96%
ago-25	49.493	45.896	39.150	Medidor Frenado	4.127	3.597	92,73%	85,30%
sep-25	49.678	46.071	39.526	Medidor Frenado	3.846	3.607	92,74%	85,79%

Fuente: Información entregada en visita por la EAAAY EICE E.S.P.

Gráfica 30. Cobertura micromedición, indicador nominal y efectivo.



Fuente: Elaboración SSPD a partir de información entregada en visita por EAAAY EICE E.S.P.

De conformidad con la información suministrada por el prestador, se establece que, para el cierre de

la vigencia 2024, el porcentaje de micromedición correspondiente al indicador nominal asciende al 97,92%, mientras que el indicador efectivo alcanza el 83,16%. Asimismo, para el periodo comprendido de la vigencia 2025 hasta el mes de septiembre, se registra un porcentaje de micromedición nominal del 92,74% y un indicador efectivo del 85,79%.

Por otra parte, en el artículo 146 de la ley 142 de 1994 se 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.”*

En atención a lo anteriormente expuesto, se observa que en cuanto a la información entregada en el marco de la visita de inspección, para la vigencia 2024, el prestador cumplió con el porcentaje mínimo de micromedición (indicador nominal) previsto en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994; no obstante, **para la vigencia 2025, se evidencia una disminución del referido indicador por debajo del 95% de cobertura, lo cual implica el incumplimiento actual de dicha obligación establecida en la ley mencionada.**

5.5.5.2 Laboratorio de medidores

Durante la visita de inspección, la EAAAY EICE E.S.P. informó que, para la vigencia 2024, contaba con un tercero (SERVIMETERS S.A.S.) responsable de la prestación del servicio de verificación y calibración de los dispositivos de medición, el cual se encontraba debidamente acreditado por el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia (ONAC). El contrato suscrito para la prestación del servicio de calibración de medidores tenía por objeto el “*Servicio de calibración de micromedidores usados y nuevos de velocidad y/o volumétricas y revisión de medidores de 3/4”, 1” y macromedidores de 2” y 3” en un laboratorio acreditado ante la ONAC cumpliendo la norma técnica ISO 17025” con plazo de ejecución de un (01) año*”.

En cuanto la vigencia 2025, el prestador manifestó no contar con un laboratorio propio de calibración de medidores, ni con un contrato vigente suscrito con un tercero debidamente certificado para la prestación de dicho servicio, por lo cual se evidencia el presunto incumplimiento de lo establecido en el artículo 2.5.3.4 de la Resolución CRA 943 de 2021.

5.5.5.3 Procedimiento para el cambio de medidores

Durante la visita de inspección, el prestador no aportó el procedimiento de calibración de medidores, indicando que este no dispone de un laboratorio destinado para dicha actividad.

5.5.5.4 Reposición de medidores

En marco de la visita de inspección, la EAAAY EICE E.S.P. entregó la copia de 20 expedientes para la verificación del procedimiento actual de reposición de medidores. Los expedientes suministrados contienen la siguiente documentación:

- Formato de comunicaciones oficiales enviadas – 51.29.02.01.
- Formato único de peticiones, quejas, reclamos y recursos.
- Factura del dispositivo del medidor.
- Certificado de calibración.
- Formato de reposición del medidor.
- Formato de conexiones nuevas / reposiciones.

Tabla 39. Relación de documentos por expediente.


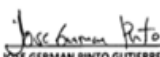

Código	Formato de comunicaciones oficiales enviadas 51.29.02.01	Formato único de peticiones, quejas, reclamos y recursos	Factura dispositivo del medidor	Certificado de calibración	Formato de reposición del medidor	Formato de conexiones nuevas / reposiciones
1000541	X	X	X	X		X
1024717	X	X	X	X	X	X
1030039		X	X	X		X
1034429	X	X	X	X	X	X
1035113	X	X	X	X	X	X
1091535		X	X	X		X
1125187	X	X	X	X	X	X
1279164		X	X	X		X
1372851	X	X	X	X	X	X
4391638		X	X	X		X

Fuente: Información entregada en visita por la EAAAY EICE E.S.P.

A continuación, se presenta la documentación de un expediente para la reposición de medidores de manera aleatoria:

Imagen 57. Archivo del suscriptor – Formato único de PQR's


25

 <p>EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE YOPAL E.A.A.A.Y. E.S.P. FORMATO UNICO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y RECURSOS YOPAL, 25 de Septiembre de 2025 Hora: 08:35:49 Presentación: Verbal No PQR: 109376</p>			
Nombre: VICTOR JULIO PINTO ALVARADO Uso: RESIDENCIAL Estrato: 1 - BAJO Medidor: SMA-1535038 Código R: 101010300000 Lect Ant: 5000 Lect Act: 5000 Consumo: 32 Promedio: 32 Teléfono: Código: 1002884 Per Atrás: 0 Dirección: K-12B-N-31-52 Periodo: 09 Septiembre /			
OBSERVACIONES DE LA PRESENTACIÓN			
Tipo de Requerimiento: Petición			
El Usuario se presentó ante Oficina de atención al usuario con el objeto de:			
Servicios	Reclamación	Observaciones	Fecha visita técnica
Acueducto	SE - REPOSICION DEL MEDIDOR	<p>Se genera solicitud para reposición de medidor, comprado en el comercio N 00144225 de marca BATSIUR el medidor anterior FRENADO la mano de obra y los materiales utilizados en la actividad, serán cobrados en la próxima factura.</p> <p>La E.A.A.A.Y. tiene tres (3) días hábiles una vez firmado el presente documento para</p> <p>Realizar la inspección del medidor y posterior activación de los servicios.</p>	
9858 4143596			
Documentos Presentados Observaciones del Operador			
Necesita Visita al Predio <input type="checkbox"/> Verificación en Oficina <input checked="" type="checkbox"/>			
Si fuere necesario autorizo la revisión intradomiciliaria a mis instalaciones			
¿Señor usuario? de acuerdo a la Reclamación, Queja o Derechos de Petición, desea que le notifiquen a través de los siguientes canales:			
Correo Electronico <input type="checkbox"/> o WhatsApp <input type="checkbox"/>			
 JOSE GERMAN PINTO GUTIERREZ C.C. No. 1118550314 Teléfono: 3144689836 ✓		 JOHNNY ALVEIRO DURAN BONET	

Fuente: Información entregada en visita por la EAAAY EICE E.S.P.

Imagen 58. Archivo del suscriptor – Certificado de calibración.

48


SM SERVIMETERS
 A LA MEDIDA DE COLOMBIA

CERTIFICADO DE CALIBRACIÓN
 No: SM.LMA.091616.2024

Página 1 de 1

Cliente: BATSUR COLOMBIA SAS Dirección: KILÓMETRO 1 VÍA EL EDÉN BODEGA 8 CENTRO EMPRESARIAL MONTECARLO Ciudad: ARMENIA Teléfono: 3058195011	Fecha recepción: 2024/10/10 Fecha Calibración: 2024/10/17 Fecha Emisión: 2024/10/21	Resultado de Calibración válido para: UN (1) MEDIDOR
---	--	--

Método de Calibración: El método empleado para determinar los errores de indicación es el de "recolección" en el cual la cantidad de agua que pasa a través del medidor es recogida en un recipiente y luego se determina su cantidad determinando su volumen.

Lugar de calibración: Las pruebas de calibración fueron realizadas en el laboratorio de mediciones de agua de Servimeters S.A.S.

Trazabilidad: Servimeters S.A.S. asegura el mantenimiento de la trazabilidad metrológica de los resultados de medición al Sistema Internacional de Unidades (SI) a través de la calibración con patrones nacionales o internacionales de los equipos patrón utilizados, calibraciones que contribuyen a la incertidumbre de medición y que son realizadas por laboratorios acreditados. Los equipos utilizados durante la calibración del instrumento bajo prueba se relacionan a continuación:

Equipo	No. de serie	No. certificado
RECIPIENTE VOLUMÉTRICO	LA-V13-07	SM.LMV 0126.2023
RECIPIENTE VOLUMÉTRICO	LA-V13-08	SM.LMV 0127.2023
RECIPIENTE VOLUMÉTRICO	LA-V13-15	SM.LMV 0123.2023

Incertidumbre: La incertidumbre expandida de la medición (U₉₅) reportada se establece como la incertidumbre estándar de medición multiplicada por el factor de cobertura "k" y la probabilidad de cobertura, la cual debe ser aproximada al 95% y no menor a este valor.

Declaración: En Servimeters S.A.S. contamos con acreditación ONAC, vigente a la fecha, con código de acreditación 11-LAC-023, bajo la norma ISO/IEC 17025:2017 genera este certificado el cual no podrá ser reproducido parcialmente, excepto con autorización por escrito del laboratorio que lo emite. Los resultados contenidos en el presente certificado se refieren al instrumento relacionado y expresa fehacientemente el momento y las condiciones en que se realizaron las mediciones. Servimeters S.A.S. no se responsabiliza de los perjuicios que puedan derivarse del uso inadecuado de los instrumentos calibrados. El usuario es responsable de la calibración de sus instrumentos a intervalos apropiados.

Miller A. Flores S.
Aprobado Por:
Authorized by
MILLER ALEXANDER FLORES SAAVEDRA
Jefe de Laboratorio
SERVIMETERS S.A.S.

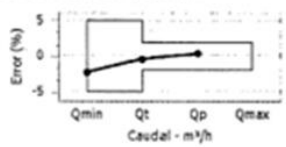
CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DEL MEDIDOR									
Medidor de Agua Volumétrico									
Serie	Clase Metrológica	Clase Precisión	Relación Q3/Q1 (R)	Tipo	Longitud	DN	Diámetro	Marca	Código de Usuario
011080-24	No Aplica	2	315	Volumétrico	115 mm	15	1/2"	BS	PD-SOC

RESULTADOS DE CALIBRACIÓN							
No.	Caudal de Prueba (m³/s)	Lectura Inicial (m³)	Lectura Final (m³)	Volumen Patrón (L)	Error Máximo Permitido (%)	Error (%)	Factor de Corrección "k"
1	Q _{min}	0.21794	0.31824	100	± 2	0.38	2.00
2	Q _{3/4}	0.31824	0.32324	5.01	± 2	-0.40	2.00
3	Q _{max}	0.32324	0.32814	5	± 5	-0.20	2.00

Documentos Normativos de referencia y declaración de conformidad:
 La calibración fue realizada bajo las especificaciones de la norma técnica NTC-ISO 4064-1:2016 numerales 4.1, 4.2.6, 6.7.3.2.3, 7.3.4, 7.3.5, y 4064-2: 2016 numerales 7.2, 7.4.2 en el numeral 7.4.2.2.7 solo a), 10.1.1, 10.1.3, en el numeral 10.1.4 solo a).
 Los errores máximos permitidos están definidos en la norma técnica NTC-ISO 4064-1:2016 numerales 4.2.2 y 4.2.3, con base en dichos numerales a solicitud del cliente se realizó la declaración de conformidad; la regla de decisión aplicada está basada en lo descrito en el numeral 8.3 Reglas de decisión basadas en zonas de seguridad del documento JCGM 100:2012 - El papel de la evaluación de la conformidad.

Calificación de calibración instalada No: SMV043412 **Señalado Instalador:** No Aplica

Curva de error medidor de agua:



FIN DEL CERTIFICADO

www.servimeters.com
 Carrera 20C No 74A-10 Barrio San Felipe, PBX (571) 210 0833, Cel (57) 320 888 2407, Bogotá D.C. - Colombia

Fuente: Información entregada en visita por la EAAAY EICE E.S.P.

Imagen 59. Archivo del suscriptor – Factura del dispositivo de medición.

26/12/24, 4:28 p.m. Factura - iSligo 49

DISTRIBUIDOR
EL SOL
CRA 11 44A 127 BRR VELLA VISTA
Yopal - Colombia
dissol-2009502@gmail.com

MARIA NATALIA HIDUERA
CORREA
NIT 23.803.840-1
CRA 19 17 63
Tel: 3123052648
Yopal - Colombia
dissol-2009502@gmail.com

Factura Electrónica de venta
No. A 7379

Señores: MILLER ALEXANDER ANTIPARA
NIT: 1.036.653.821-5
Dirección: CRA 11 44A 127 BRR VELLA VISTA

Teléfono: (805) 3107836712 - Ext. 000
Ciudad: Yopal - Colombia

Fecha y hora Factura:
Generación: 26/12/2024, 16:28
Expedición: 26/12/2024, 16:28
Vencimiento: 26/12/2024

Item	Código	Descripción	Unidad de medida	Cantidad	Vt. Unitario	Vt. Bruto	Impcto. Cargo	Vt. Total
1	A43209	MEDIDOR VOLUMETRICO PLASTICO MAGNETICO PRESEQUIPADO CALIBRADO R315 1/2		1.00	168,067.23	168,067.23	19 %	200,000.00

Total Items: 1

Valor en Letras:
Doscientos mil pesos m/cte

Forma de pago:
Contado

Medio de pago:
Efectivo - Efectivo

Observaciones:
NUMERO SERIAL 011080-24

Orden de compra: -

Total Bruto: 168,067.23



IVA 19%: 31,932.77

Total a Pagar: 200,000.00

A esta factura de venta aplican las normas relativas a la letra de cambio (artículo 5 Ley 1231 de 2008). Con esta el Comprador declara haber recibido real y materialmente las mercancías o prestación de servicios descritos en este título - Valor: Número Autorización Electrónica 18794335454193 aprobada en 20241216 prefijo A desde el número 7321 al 10000 Vigencia: 6 Meses
Responsable de IVA - Actividad Económica 4752 Comercio al por menor de artículos de ferretería, plomería y productos de vidrio en establecimientos especializados. Tasa 208
CUPE: 91500043a2b88077dbed030eaf021166f43e5c037f0cc3246c25041a76282027a879f03a2330c0f6367f0bed03

Fuente: Información entregada en visita por la EAAAY EICE E.S.P.

Imagen 60. Archivo del suscriptor – Comunicación EAAAY EICE E.S.P.

 <p>Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Saneamiento E.A.A.Y. E.S.P. OTI - Oficina Técnica</p>	COMUNICACIONES OFICIALES ENVIADAS		
	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2017-02-16	

833-1.16.01.20826.24 101100113000

Yopal, martes, 26 de diciembre del 2024

Señor (a)
CHAPARRO AVELLA DILIA STELLA
Dirección: **K-11-N-44A-127**
Código Interno: **1034429**

REFERENCIA: AVISO DE SUSPENSIÓN

ASUNTO: REPOSICIÓN MEDIDOR (SEGUNDA NOTIFICACIÓN)

Cordial saludo;

Mediante inspección técnica realizada al predio, se pudo evidenciar que el equipo de medición No. **CRL-16333008, LECTURA 1734** se encuentra **MEDIDOR FRENADO CON DAÑO EN LA ESFERA.**

Este medidor **CRL-16333008** no es posible realizar la calibración en un laboratorio acreditado, por motivos que el equipo de medición no cumple con las características técnicas actuales de los medidores, incluidas en el (CCU) contrato de condiciones uniformes de la EAAAY y por sus condiciones actuales de uso.

De acuerdo con lo anterior es indispensable realizar la reposición del medidor, en virtud de lo previsto en el artículo 144 y 145 de la Ley 142 de 1994, los cuales establecen:

Artículo 144. ...No será obligación del suscriptor o usuario cerciorarse de que los medidores funcionen en forma adecuada; pero si será obligación suya hacerlos reparar o reemplazarlos, a satisfacción de la empresa, cuando se establezca que el funcionamiento no permita determinar en forma adecuada los consumos, o cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos.

Artículo 145. Las condiciones uniformes del contrato permitirán tanto a la empresa como al suscriptor o usuario verificar el estado de funcionamiento que se utilicen para medir el consumo; y obligarán a ambos a adoptar precauciones eficaces para que no se alteren. Se permitirá a la empresa, inclusive, retirar temporalmente los instrumentos de medida para verificar su estado.

En ese orden de ideas, le invitamos para que comparezca ante la oficina de atención al usuario, ubicada en la carrera 19 No. 21-34 de esta ciudad, para efectuar la reposición del medidor.



El equipo de medición puede ser adquirido en el comercio y debe contar con las siguientes características: Micro medidor VOLUMETRICO, de 1/2", clase metrológica R315, transmisión mecánica o magnética, cuerpo (COMPOSITE) plástico, con rosca diferencial, incluye acoples y certificado de calibración por un laboratorio acreditado ante el ONAC, posteriormente entregarlo en las oficinas de la Dirección Comercial, junto con el certificado de calibración y copia de la factura de compra.

Carrera 19 No. 21-34 ** Ventanilla Única: Carrera 21 No. 15-57 * Teléfonos: (8) 634 5001 – (8) 634 2636
Línea de Atención al Cliente **116** * www.eaaay.gov.co * E-mail: caay@eaaay.gov.co * Yopal - Casanare

Pol 89967
 011080-24
 17-08-11-0

Fuente: Información entregada en visita por la EAAAY EICE E.S.P.

Imagen 61. Archivo del suscriptor – Comunicación EAAAY EICE E.S.P.

 <p>Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.A.A.Y. E.I.C.E. E.S.P. 195 de Nov. 1994</p>	<p>COMUNICACIONES OFICIALES ENVIADAS</p>		
<p>Fecha de Elaboración 2011-04-07</p>	<p>Fecha Última Modificación 2017-02-16</p>	<p>Tipo de Documento: PDMONATO Código: SI.29.02.01 Versión: 05</p>	

Si pasado 5 días hábiles, posterior a la notificación de la presente comunicación usted no ha efectuado el cambio del medidor, esta prestadora procederá a suspender el servicio el **día jueves 30 de enero del 2025**, tras incurrir en las causales de suspensión e incumplimiento del contrato estipuladas en el artículo 26 del decreto 302 del 2000, que al tenor disponen que son causales de suspensión las siguientes:

26.9 Dañar o retirar el aparato de medida; retirar, romper o adulterar cualquiera de los sellos instalados en los equipos de medida, protección, control o gabinete, o cuando se verifique que los existentes no correspondan a los reglamentados por la entidad prestadora de los servicios públicos.

26.15 No ejecutar dentro del plazo fijado, la adecuación de las instalaciones internas a las normas vigentes y requeridas por razones técnicas o por seguridad en el suministro del servicio.

26.14 No permitir el traslado del equipo de medición, la reparación o cambio justificado del mismo, cuando ello sea necesario para garantizar una correcta medición.


26.13 Impedir a los funcionarios, autorizados por la entidad prestadora de los servicios públicos y debidamente identificados, la inspección de las instalaciones internas, equipos de medida o de lectura de los medidores.

NOTA: SI YA REALIZÓ LA REPOSICIÓN DEL MEDIDOR HAGA CASO OMISO A ESTA COMUNICACIÓN.

Agradecemos su comprensión y recuerde que la empresa de acueducto, alcantarillado y aseo de Yopal está a su servicio.

Es tuya, es nuestra, les de Yopal!

Cordialmente;


JOSE BELLER SUAREZ CHAPARRO
Tecnólogo Unidad de Medidores EAAAY



Proyectó: JOSE BELLER SUAREZ CHAPARRO
GESTIÓN DOCUMENTAL:
Original: Destinatario
Copia 1: Archivo Serie Documental

Carrera 19 No. 21-34 ** Ventanilla Única: Carrera 21 No. 15-57 * Teléfonos: (8) 634 5001 – (8) 634 2636
Línea de Atención al Cliente **116** * www.eaaay.gov.co * E-mail: eaaay@eaaay.gov.co * Yopal - Casanare

Fuente: Información entregada en visita por la EAAAY EICE E.S.P.

Imagen 62. Archivo del suscriptor – Formato reposición de medidor.

52

 <p><small>Empresario de Acueducto, Alcantarillado y Agua de Napa E.A.A.A.Y. E.I.C.E. E.S.P.</small></p>	FORMATO REPOSICIÓN DE MEDIDOR		
	<small>Fecha de Elaboración</small> 2019-07-18	<small>Fecha Última Modificación</small> 2019-07-18	<small>Tipo de Documento: FORMATO</small> <small>Código: 51.XX.XX.XX</small> <small>Versión 01</small>

FORMATO REPOSICIÓN DE MEDIDOR

Suscriptor: Dña. Stella Chaparro Avella CICLO: _____

Dirección: K-11-N-44A-127 Número de Medidor: 16333008

Código: 1034499 Fecha: 18-12-2024 Diámetro: 1/2 Referencia: B

Mediante inspección técnica realizada al predio, se pudo evidenciar que el equipo de medición se encuentra obsoleto registrando lectura de 1234 m3.

Este equipo de medición no es posible su calibración o verificación metrológica ante un Laboratorio de medidores acreditado ante el ONAC, por el estado en que se encuentra, modelo se encuentra con obsolescencia metrológica, o por la novedad de frenados, dañados y nubados.

De acuerdo a lo anterior, le invitamos para que dentro del término de treinta (30) días siguientes a la fecha del recibido de la presente comunicación, comparezca a la oficina de atención al usuario, ubicada en la carrera 19 No. 21-34 de esta ciudad, para efectuar la reposición del medidor, según las siguientes especificaciones:

Medidor Volumétrico R315, con rosca diferencial, material composite (plástico).

El medidor deber ser adquirido en el comercio deberá entregarlo en las oficinas de la Dirección Comercial, junto con el original del certificado de calibración y copia de la factura de compra.

La circular externa 006 SSPD del 02 mayo 2007, indica que: el usuario dispondrá de un período de facturación para tomar las acciones necesarias y reemplazar por su cuenta el medidor; vencido este plazo, **el prestador procederá a instalar el nuevo instrumento de medición por cuenta del usuario, el cual le será facturado**, atendiendo lo previsto en el artículo 150 de la ley 142 de 1994.

Funcionario EAAAY: Dña. Lucía



Constancia de Entrega: _____

Fecha y hora de notificación:	<u>18-12-2024</u>
Nombre de quien recibe:	<u>Yolimar</u>
Cédula de Ciudadanía No.:	<u>3229189053</u>
Celular.:	<u>20541533</u>
Firma de quien recibe:	<u>[Firma]</u>
Nombre y firma de quien notifica:	<u>[Firma]</u>

Carrera 19 No. 21-34 ** Ventanilla Única: Calle 22 No. 18A - 15 * Teléfonos: (8) 634 5001 - (8) 634 2636
Línea de Atención al Cliente 116 * www.eaaay.gov.co * Email: eaaay@eaaay.gov.co * Yopal - Papamayo

Fuente: Información entregada en visita por la EAAAY EICE E.S.P.

Imagen 63. Archivo del suscriptor – Formato reposición de medidor.

	FORMATO REPOSICIÓN DE MEDIDOR		
	Fecha de Elaboración 2019-07-18	Fecha Última Modificación 2019-07-18	
NOVEDAD DEL MEDIDOR			
CLASE DE MEDIDOR: B			
FABRICANTE: Controlagua 2008			
DAÑO QUE PRESENTA EL MEDIDOR: - obsolescencia metrologica			
Se le notifica debe realizar cambio del Medidor			

Carrera 19 No. 21-34 ** Ventanilla Única: Calle 22 No. 18A - 15 * Teléfonos: (8) 634 5001 - (8) 634 2636
 Línea de Atención al Cliente **116** * www.eaaav.gov.co * E-mail eaaav@eaaav.gov.co * Yopal - Casanare

Fuente: Información entregada en visita por la EAAAY EICE E.S.P.

Imagen 64. Archivo del suscriptor – Formato de conexiones nuevas / reposiciones.

53

**Empresa de Acueducto
Alcantarillado y Aseo de Yopal
E.I.C.E.-E.S.P**

DC - UNIDAD DE PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS

FORMATO DE CONEXIONES NUEVAS / REPOSICIONES

PQR	Fecha de Presentación		Fecha de Presentación		Código	Tipo de Documento					
	15-01-2010		15-01-2010		11209 81 04 8202	CONSECUTIVO					
FECHA	D	M	AÑO	HORA INICIAL	HORA FINAL	FOLIO					
02	01	2010				89967					
DATOS DEL SUScriptor O USUARIO											
NOMBRE	Diana Stella Chaves				CEDULA	CÓDIGO					
DIRECCIÓN	K-11 No. 444 127				BARRIO	EST.					
DATOS DEL EQUIPO DE MEDICIÓN											
DIAMETRO	1/2	NÚMERO	16333008		TIPO	UBICACIÓN					
CLASE	Cal.	LECTURA	1757		VOLUMETRICO	VELOCIDAD	COMPUERTO				
MATERIALES UTILIZADOS											
ACCESORIOS	DIAMETRO PULGADA	CANT.	CONTRA SI NO	ACCESORIOS	DIAMETRO PULGADA	CANT.	CONTRA SI NO	ACCESORIOS	DIAMETRO PULGADA	CANT.	CONTRA SI NO
Metro Tuberia PP	1/2 3/4	1		Adaptador Macho PVC	1/2 3/4	1		Registro Antifurto PP	1/2 3/4	1	
Metro Tuberia PVC	1/2 3/4	1		Adaptador Hembra PVC	1/2 3/4	1		Regulador Antifurto PVC	1/2 3/4	1	
Cables PVC	1/2 3/4	1		Union PP	1/2 3/4	1		Regulador de Flujos PVC	1/2 3/4	1	
Cable de Derivación	1/2 3/4	1		Union PVC	1/2 3/4	1		Senal-Cables PVC	1/2 3/4	1	
Adaptador Macho PP	1/2 3/4	1		Union Liso PVC	1/2 3/4	1		Cable con Tapón PP	1/2 3/4	1	
Adaptador Hembra PP	1/2 3/4	1		Tapón Hembra PVC	1/2 3/4	1		Kingseque			
OBSERVACIÓN DEL INSPECTOR											
Se realizó reposición de medidor por obsolescencia.											
Se instala 24-01-2010 en casa queda sin nombre											
Se colocó medidor viejo											
FUNCIONARIO				NOMBRE IDENTIFICACIÓN FIRMA DEL SUScriptor O USUARIO				FIRMA			
NOMBRE				NOMBRE Juan Yrao							
FIRMA				IDENTIFICACIÓN 25386 629							
TESTIGO				TELÉFONO 321728 8142							
Carrera 19 No. 21 - 34 FAX: 632 2487 P.O.B: 634 0405 - 635 5417 - 635 5481 - 632 2726 - 632 2728 Extensión 116 Línea de atención al cliente 116 e-mail pqr@eay.gov.co directorcomercial@eay.gov.co NIT: 834.003.755-4											

Fuente: Información entregada en visita por la EAAAY EICE E.S.P.

Al efectuar el análisis de los expedientes, se observó que algunos expedientes no contienen el formato de reposición del medidor y/o el formato de comunicaciones oficiales enviadas (código 51.29.02.01), en el cual se le indica al suscriptor sobre el retiro del medidor con antelación de mínimo dos (2) días hábiles de la fecha para revisión y/o retiro, o en caso de visita técnica correspondiente a la detección de anomalías.

Por otra parte, durante la visita de inspección, el prestador indicó que no tiene copia del plan de micromedición; no obstante, este manifestó que actualmente se encuentra adelantando dicho documento. El prestador suministro el documento con referencia "Solicitud de cotización referencial para la comercialización, instalación y financiación de medidores de agua en el área de prestación de servicios de la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal EICE ESP" como soporte del proceso que se está efectuando.

5.5.5.5 Suscriptores facturados por promedio con micromedición

Tabla 40. Diferencia de lecturas vigencia 2024.

Periodo	Suscriptores facturados por diferencia de lecturas	Suscriptores facturados por promedio	Suscriptores facturados por promedio con micromedición	Causal de no lectura	Suscriptores facturados por promedio sin micromedición
Enero	41.656	5.924	2.407	Medidor Frenado	3.517
Febrero	41.678	6.003	2.484	Medidor Frenado	3.519
Marzo	41.649	6.067	2.546	Medidor Frenado	3.521
Abril	44.255	7.028	3.504	Medidor Frenado	3.524
Mayo	44.075	7.216	3.695	Medidor Frenado	3.521
Junio	45.086	6.241	2.717	Medidor Frenado	3.524
Julio	45.517	5.970	2.441	Medidor Frenado	3.529
Agosto	44.819	6.734	3.203	Medidor Frenado	3.531
Septiembre	45.142	6.590	3.057	Medidor Frenado	3.533
Octubre	45.104	6.807	3.234	Medidor Frenado	3.573
Noviembre	45.335	6.673	3.094	Medidor Frenado	3.579
Diciembre	45.194	6.871	3.325	Medidor Frenado	3.546

Fuente: Información entregada en visita por la EAAAY EICE E.S.P.

Tabla 41. Diferencia de lecturas vigencia 2025.

Periodo	Suscriptores facturados por diferencia de lecturas	Suscriptores facturados por promedio	Suscriptores facturados por promedio con micromedición	Causal de no lectura	Suscriptores facturados por promedio sin micromedición
Enero	41.596	7.005	3.465	Medidor Frenado	3.540
Febrero	40.630	8.031	4.485	Medidor Frenado	3.546
Marzo	41.059	7.739	4.181	Medidor Frenado	3.558
Abril	41.432	7.474	3.908	Medidor Frenado	3.566
Mayo	42.013	7.192	3.615	Medidor Frenado	3.577
Junio	41.851	7.429	3.838	Medidor Frenado	3.591
Julio	41.796	7.675	4.076	Medidor Frenado	3.599
Agosto	41.826	7.667	4.070	Medidor Frenado	3.597
Septiembre	42.296	7.382	3.774	Medidor Frenado	3.608

Fuente: Información entregada en visita por la EAAAY EICE E.S.P.

De acuerdo con lo reportado por el prestador, la principal causa de no lectura corresponde a la medición frenada. Es de considerar que, de acuerdo con lo registrado en los expedientes analizados anteriormente, una de las mayores razones por las cuales se efectúa el cambio o reposición de los dispositivos de medición corresponde al frenado del medidor por daños en la esfera.

De igual manera, otra de las causas de no lectura corresponde a la obsolescencia del medidor, así

como a que el proceso de calibración de los medidores no se puede efectuar ya que no cumplen con las características técnicas indicadas en el CCU.

Finalmente, durante la vigencia 2024, el número de suscriptores con micromedición a quienes se efectuó facturación por promedio ascendió a 3.325, lo que representa el 7,36% del total. Por su parte, para la vigencia 2025, el número de suscriptores facturados por promedio, pese a contar con micromedición, fue de 3.774, equivalente al 8,92%, evidenciándose un incremento del 1,57%, correspondiente a 449 medidores, situación que refleja un aumento en las unidades con problemas de frenado u otras fallas de funcionamiento similares.

5.5.6 Facturación y Recaudo

5.5.6.1 Procedimiento de facturación y recaudo

La EAAAY EICE E.S.P. presentó documento denominado “*PROCEDIMIENTO LIQUIDACIÓN Y PREPARACIÓN DE FACTURACIÓN EN SITIO*” con código 51.12.02 y fecha de elaboración del 24 de septiembre de 2008, versión 04. No obstante, el documento no registra fecha de última modificación.

Inicio: Ingreso a la URL <http://66.206.10.74:9022>.

Registro usuario: En número de identificación, se debe diligenciar el número de documento, compañía, año, en usuario se escribe el primer nombre seguido de la primera letra del segundo nombre y apellidos.

Activación: Se debe identificar el periodo que quiere marcar como actual, luego se da clic en el botón con forma de lapicero (editar) Gestión Servicios Públicos/Básicos/Periodo.

Validación (Devolución PQR): Se valida la fecha inicial, fecha final (estas fechas se pueden establecer para los límites de pago) y por último la fecha de cierre. Una vez que se validen las fechas, se debe marcar el indicador “periodo actual” y se da clic en el botón guardar.

Preparar Periodo: Se activa periodo por la ruta Gestión Servicios Públicos/Movimientos/preparar Facturación/preparar periodo.



Cargar Tarifas: Se debe cargar el archivo de tarifas previamente establecido, luego de cargar el archivo de tarifas se da clic en ok y se finaliza el proceso de preparación.

Subir Archivos de Novedades de Facturación: Una vez activo el periodo, se debe dirigir por la ruta Gestión de Servicios Públicos/movimientos/Preparar Facturación/ Cargar Novedades de facturación.

Parametrización Tipo de Novedad a Cargar: Si son descuentos, los valores debe ir en negativo, se selecciona el tipo de novedad, luego se da clic en la flecha para que se abra el buscador de archivos en su computador, se selecciona el archivo y se da clic en el botón guardar. Al finalizar el proceso, el sistema indica cuantos datos o registros se cargaron.

Activación de rutas: Para realizar la activación de rutas, se debe ingresar por la siguiente ruta: Gestión de servicios públicos/básicos/periodo.



Adicionalmente, se anexó el documento en formato Excel denominado “*FORMATO LISTO DE CHEQUEO PARA LA PREPARACIÓN Y LIQUIDACIÓN DE LA FACTURA EN SITIO*” con código

 Superservicios	INFORME DE VIGILANCIA O INSPECCIÓN ESPECIAL, DETALLADA O CONCRETA	 SIGME
--	--	---

51.12.02.01 versión 02. No obstante, el documento no presenta fecha de elaboración y fecha de última modificación.

El procedimiento indica las siguientes actividades:

- Asignar rutas de aforo en la base de Aforo y Entrega para el mes en archivo Excel, imprimir panilla (solo se realiza en el ciclo uno).
- Generar fechas de suspensión para el mes archivo en Excel (solo se realiza en el ciclo uno).
- Asignar fechas de todos los sectores ATH (solo se realiza en el ciclo uno).
- Editar periodo a trabajar "Periodo-Editar-Ingresa fechas" (solo se realiza en el ciclo uno).
- Asignación de rutas en SJT, asignar fechas, sector y aforador (solo se realiza en el ciclo uno).
- Preparar siguiente periodo (solo se realiza en el ciclo uno).
- Subir archivo de Tarifas (solo se realiza en el ciclo uno).
- Cargar archivo de los aforados en Aseo (solo se realiza en el ciclo uno).
- Cargar novedades de Facturación - Devolución de Vertimiento, o cualquier tipo de devolución, retroactivo (solo se realiza en el ciclo uno).
- Revisar novedades de Facturación - Devolución de Vertimiento, o cualquier tipo de devolución, retroactivo (solo se realiza en el ciclo uno).
- Subir Cobros de Vertimiento Especial (solo se realiza en el ciclo uno).
- Cargar archivo plano del facturado de Veolia (se realiza en los ciclos donde se tenga facturación conjunta).
- Validar los códigos de ruta en SJT, código inicial, final, fechas y aforador (se realiza a partir del ciclo 2).
- Preparar facturación en Sitio (se realiza en cada ciclo).
- Activar rutas de aforo en SJT.
- Estadísticas de facturación (para ver la cantidad de aforos por ruta y el estado) (Se realiza en todos los ciclos).
- Sincronizar rutas en los celulares.
- Facturación en sitio y entrega de facturas.
- Enviar lecturas aforadas al sistema SJT.
- Estadísticas de facturación (para ver lecturas pendientes).

 Superservicios	INFORME DE VIGILANCIA O INSPECCIÓN ESPECIAL, DETALLADA O CONCRETA	 SIGME
--	--	---

- Revisar proceso de Posfacturación (se realiza en todos los ciclos).
- Generar la base de la poscritica del ciclo facturado.
- Revisar medidores nuevos consumos negativos.
- Revisar altos consumos (posibles desviaciones).
- Revisar las desviaciones activadas por los aforadores.
- Revisar cobros de vertimiento especial.
- Revisar cobro en los tres servicios (que estén activos, que tengan consumo y no se les esté facturando y que se le esté facturando aseo con alguna de las dos empresas).
- Revisar consumos promedio (verificar que esté facturando el promedio más alto, que esté facturando promedio en las anomalías predeterminadas).
- Revisar aplicación de subsidios y sobrepagos según corresponda (uso y estrato).
- Revisar totalizadores.
- Revisar deshabitados con diferencia de lecturas.
- Revisar bases SUI de acueducto, alcantarillado y aseo.
- Imprimir facturas corregidas en Oficina.
- Entrega de facturas de poscrítica a los aforadores.
- Generar archivos de recaudos.
- Enviar archivos planos para correo ATH –VISA.
- Generar Informe de Poscríticas Final.
- Generar Informe Novedades de Veolia.

Por otra parte, en relación con el procedimiento de recaudo, el prestador aportó un documento en el que se describen diversos procedimientos asociados con dicha actividad, manifestando que los mismos integran el macroproceso de recaudo adoptado por la entidad. El documento denominado “Caracterización Proceso Gestión de Cartera” con código 51.11 con fecha de elaboración del 24 de septiembre de 2008, versión 4 y con fecha de última modificación el 27 de octubre de 2021 contiene los siguientes procesos de gestión de cartera:

- Reporte de anomalías entregado por facturación.
- Procedimiento notificación defraudación de fluidos.
- Procedimiento para cortes y suspensiones.

- Procedimiento acuerdos de pago
- Procedimiento reconexiones y reinstalaciones
- Entregar y coordinar el trabajo que sale de la oficina de cartera
- Seguimiento a los procesos y actividades de la oficina de cartera.
- Seguimiento a las novedades generadas del recaudo, facturado y la cartera.
- Tomar acciones correctivas y preventivas de las diferentes actividades.

5.5.6.2 Facturación y recaudo

Durante la visita de inspección, el prestador manifestó que, debido a la estructura de su sistema de facturación, no fue posible suministrar la información requerida en el anexo de la comunicación de la visita de inspección “Requerimiento de información – octubre”. Lo anterior, por cuanto la estructura del sistema que consolida los datos de facturación y recaudo no se encuentra desagregada por estratos socioeconómicos, por lo cual el prestador indicó que no puede presentar la información de la manera en que se solicitó.

Por otra parte, el prestador remitió información relacionada con los valores de facturación y recaudo correspondientes a la vigencia 2024 y al período transcurrido de 2025, la cual se encuentra tabulada de manera distinta a lo requerido. No obstante, se advierte que dicha información no contiene el registro de los metros cúbicos (m³) facturados, lo que impide efectuar la verificación adecuada de los datos suministrados.

Tabla 42. Facturación y recaudo del servicio de acueducto vigencia 2024.

Mes	Facturación	Recaudo	Índice de recaudo
Enero	1.679.231.137	1.449.657.992	86,33%
Febrero	1.581.043.741	1.398.089.007	88,43%
Marzo	1.542.529.283	1.025.911.086	66,51%
Abril	1.855.615.942	1.286.815.811	69,35%
Mayo	1.554.791.947	1.283.513.012	82,55%
Junio	1.583.748.358	1.238.492.566	78,20%
Julio	1.598.895.971	1.342.981.517	83,99%
Agosto	1.717.118.737	1.425.358.980	83,01%
Septiembre	1.720.010.956	1.427.639.878	83,00%
Octubre	1.716.587.779	1.497.985.337	87,27%
Noviembre	1.733.991.882	1.500.896.110	86,56%
Diciembre	1.715.071.054	1.495.855.626	87,22%
Total	19.998.636.787	16.373.196.925	81,87%

Fuente: Información entregada en visita por la EAAAY EICE E.S.P.

Para la vigencia 2024, el prestador manifestó haber efectuado la facturación del servicio público de acueducto por un valor total de \$19.998.636.787, y obtener un valor de recaudo de \$16.373.196.925,24, alcanzando un porcentaje de recaudo de 81,87%.

Tabla 43. Facturación y recaudo del servicio de acueducto vigencia 2025.

Mes	Facturación	Recaudo	Índice de recaudo
Enero	1.746.900.752	1.529.469.487	87,55%
Febrero	1.876.938.538	1.016.302.832	54,15%
Marzo	1.755.694.323	1.478.701.334	84,22%
Abril	1.834.689.629	1.438.979.921	78,43%
Mayo	1.911.792.209	1.582.184.686	82,76%
Junio	1.788.295.400	1.367.933.945	76,49%
Julio	1.788.968.078	1.538.616.207	86,01%
Agosto	1.796.534.905	1.450.666.208	80,75%
Total	14.499.813.834	11.402.854.620	78,64%



Fuente: Información entregada en visita por la EAAAY EICE E.S.P.

Para la vigencia 2025, el prestador manifestó haber efectuado la facturación del servicio público de acueducto por un valor total de \$14.499.813.834, y obtener un valor de recaudo de \$11.402.854.620, alcanzando un porcentaje de recaudo de 78,64%.

Tabla 44. Facturación y recaudo del servicio de alcantarillado vigencia 2024

Mes	Facturación	Recaudo	Índice de recaudo
Enero	822.167.187	714.869.328	86,95%
Febrero	751.555.489	671.330.807	89,33%
Marzo	735.067.309	499.353.508	67,93%
Abril	911.272.906	667.136.576	73,21%
Mayo	751.173.874	655.254.930	87,23%
Junio	771.433.706	605.929.112	78,55%
Julio	772.129.646	628.007.147	81,33%
Agosto	804.511.039	653.151.467	81,19%
Septiembre	830.405.574	627.194.057	75,53%
Octubre	824.962.716	654.488.301	79,34%
Noviembre	823.732.557	669.916.910	81,33%
Diciembre	826.151.417	671.870.952	81,33%
Total	9.624.563.420	7.718.503.097	80,20%

Fuente: Información entregada en visita por la EAAAY EICE E.S.P.

 Superservicios	INFORME DE VIGILANCIA O INSPECCIÓN ESPECIAL, DETALLADA O CONCRETA	 SIGME
--	--	---

Para la vigencia 2024, el prestador mencionó haber efectuado la facturación del servicio público de alcantarillado por un valor total de \$9.624.563.420, y obtener un valor de recaudo de \$7.718.503.097, alcanzando un porcentaje de recaudo de 80,20%.

Tabla 45. Facturación y recaudo del servicio de alcantarillado vigencia 2025.

Mes	Facturación	Recaudo	Índice de recaudo
Enero	848.042.327	716.514.616	84,49%
Febrero	881.843.952	795.525.616	90,21%
Marzo	839.476.665	724.902.998	86,35%
Abril	863.690.260	708.321.720	82,01%
Mayo	895.670.004	772.558.918	86,25%
Junio	886.524.077	697.427.021	78,67%
Julio	914.168.998	794.572.506	86,92%
Agosto	930.403.010	769.378.698	82,69%
Total	7.059.819.293	5.979.202.093	84,69%

Fuente: Información entregada en visita por la EAAAY EICE E.S.P.

Para la vigencia 2025, el prestador indicó haber efectuado la facturación del servicio público de alcantarillado por un valor total de \$7.059.819.293, y obtener un valor de recaudo de \$5.979.202.093 alcanzando un porcentaje de recaudo de 84,69%.

En consecuencia, se observa que el prestador contó con un indicador de recaudo para los servicios públicos de acueducto de 81,87% y alcantarillado de 80,20%, para la vigencia 2024; y para el periodo transcurrido de la vigencia 2025 para el servicio de acueducto el índice de recaudo corresponde al 78,64% y para el servicio de alcantarillado es de 84,69%. *Puntos de recaudo propios y/o contratados.*


El prestador presentó la documentación correspondiente a los contratos y/o convenios con entidades de recaudo:

Tabla 46. Contratos y/o convenios para el recaudo.

Contrato / Convenio	Descripción
COMBOPLAY SAS – VIGENCIAS 2024 Y 2025	Contrato de prestación de servicios “Servicios de pasarela de pagos para trámites de recaudo en línea entre los bancos de los usuarios y/o clientes y las cuentas bancarias establecidas por la empresa EAAAY de Yopal EICE E.S.P., con duración de 12 meses.
	Prorroga y modificatoria No 001 del contrato de prestación de servicios No. 812.14.01.00034 del 09-05-2024 con fecha de terminación de 31 de diciembre de 2025.
SUPERGIROS	Alianza estratégica de recaudo “Red de servicios de la Orinoquia y el Caribe S.A. – Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal EICE E.S.P., con una duración de un (01) año. Fecha de firma del documento (30-04-2020).
	Documento “Comunicación con fecha 29-04-2025 – Continuación Alianza Estratégica”, para la vigencia 2025.
BANCO BOGOTÁ	Documento y “otro sí” por servicios de recaudo para los años 2008 y 2019. El prestador indica que este contrato o convenio se renueva de manera anual si no hay novedad.

Fuente: Información entregada en visita por la EAAAY EICE E.S.P.

Imagen 65. Contrato COMBOPLAY SAS – Punto de Recaudo.

	OTROSÍ		Tipo de Documento
	Fecha de Elaboración 2014-12-09	Fecha Última Modificación 2014-12-19	Formato Código: SI.19.02.15 Versión 01

**PRÓRROGA Y MODIFICATORIO No. 001 DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS
No. 812.14.01.00034.24 DEL NUEVE (09) DE MAYO DE 2024**

EMPRESA CONTRATANTE : E.A.A.Y. E.I.C.E. - E.S.P.
CONTRATISTA : COMBOPLAY S.A.S.
REPRESENTANTE LEGAL : JUAN CARLOS HERNANDEZ MENDOZA
VALOR INICIAL : \$ 117.000.000
PLAZO DE EJECUCIÓN INICIAL : DOCE (12) MESES
FECHA DE INICIO : 22 DE MAYO DE 2024
FECHA DE TERMINACIÓN INICIAL : 21 DE MAYO DE 2025

CONDICIONES DE LA PRESENTE PRÓRROGA No. 001

PRÓRROGA : SIETE (07) MESES Y DIEZ (10) DÍAS
TOTAL PLAZO : DIECINUEVE (19) MESES Y DIEZ (10) DÍAS
FECHA DE TERMINACIÓN : 31 DE DICIEMBRE DE 2025
ACTUALIZADA



CONDICIONES DEL PRESENTE OTROSÍ MODIFICATORIO No. 001
MODIFICACIÓN : VALOR POR TRANSACCIÓN

Entre los suscritos a saber: NELSON JAVIER VÁSQUEZ TORRES, identificado con cédula de ciudadanía No. 79.590.076 expedida en Bogotá D.C., en su calidad de Agente Especial de la EAAAY EICE ESP, designado por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios mediante Resolución No. SSPD - 20251000228905 del 19 de mayo de 2025, y posesionado ese mismo día, quien en adelante se llamará LA EMPRESA de una parte, y de otra, COMBOPLAY S.A.S., con NIT. 901.116.324-9, representada legalmente JUAN CARLOS HERNANDEZ MENDOZA, identificado con la cédula de ciudadanía No. 93.397.219 de Ibagué (Tolima), quien bajo la gravedad de juramento afirma no estar incurso en ninguna causal de Inhabilidad o de Incompatibilidad de las previstas en la Constitución y la Ley, quien en adelante se llamará EL CONTRATISTA, hemos convenido celebrar la presente PRÓRROGA Y MODIFICATORIO No. 001 al Contrato de Prestación de Servicios No. 00034.24 del 09 de mayo de 2024, el cual se registrará por las cláusulas que a continuación se estipulan, previa las siguientes consideraciones: 1). Que el 09 de mayo de 2024, la EMPRESA y el CONTRATISTA celebraron el Contrato de Prestación de Servicios No. 00034.24, cuyo objeto es "Servicios de pasarela de pagos para trámites de recaudo en línea entre los bancos de los usuarios y/o clientes y las cuentas bancarias establecidas por la empresa de Acueducto, Alcantarillado y Asco de Yopal EICE ESP", por valor de CIENTO DIECISIETE MILLONES DE PESOS M/CTE. (\$ 117.000.000) y con un plazo de ejecución de DOCE (12) MESES, contados a partir de la suscripción del acta de Inicio. 2). Que, de acuerdo con el acta de Inicio, la ejecución contractual inició el día 22 de mayo de 2024, por lo tanto, el plazo vencería el 21 de mayo de 2025. 3). Que el contrato se encuentra en ejecución. 4). Que el LÍDER 1 TIC SEGURIDAD INFORMÁTICA (E), en calidad de Supervisor del negocio jurídico, mediante comunicación interna con radicado No. 822-2.16.03.01310.25 de fecha 29 de abril de 2025, solicitó autorización a la Agente Especial para prorrogar el acuerdo comercial hasta el 31 de diciembre de la presente anualidad y modificar el valor por cada transacción, por las

Carrera 19 No. 21-24 • Teléfonos: (B) 6345001 - (B) 6342626 - (B) 6355417 • Fax: (B) 6322487 página 3 de 3
Línea de Atención al Cliente 116 • www.eaay.gov.co • E-mail: eaay@comalz.gov.co • Yopal - Casenare

Fuente: Información entregada en visita por la EAAAY EICE E.S.P.

Imagen 66. Convenio SUPERGIROS – Punto de Recaudo.

 Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.I.C.E. E.S.P. <small>(C.V. 2000-0000)</small>	COMUNICACIONES OFICIALES ENVIADAS			
830.16.01.06511.25	Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2024-12-16	Tipo de Documento: FORMATO Código: 51.29.01.01 Versión 07	Hoja 1 de 2

830.16.01.06511.25

Yopal, 29 de abril de 2025.

Doctor – (a)
KEATHON CLEMENTE HUDGSON MITCHELL
Representante Legal
RED DE SERVICIOS DE LA ORINOQUIA Y EL CARIBE S.A.
K 22 N 7.59
Barrio El Centro
La Ciudad

NOTIFICADO

FIRMA: _____

NOMBRE: _____

No. CEDULA: _____ DE: _____ HORA: _____

DEPENDENCIA: _____ HORA: _____

REFERENCIA: Alianza Estratégica de Recaudo

ASUNTO: Continuación Alianza Estratégica

Teniendo presente el aporte que otorga a la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal la Alianza del asunto y la propuesta presentada por la empresa que Ud. representa, recibida mediante correo electrónico el día 23 de abril de 2024 y como es de conocimiento de ambas partes, la Alianza Estratégica establece:

- En el numeral 9. "Participación económica de las partes en el negocio", que el costo unitario por recaudo ascendió a la suma de \$541,21 más IVA (esto es \$600) para la vigencia de 2020.
- En el numeral 15, "Duración de la Alianza", que el término podrá ser prorrogado previo acuerdo expreso entre las partes, y así se realizó en los años 2021 al 2024.
- En las diferentes prórrogas, las partes no han realizado cambio en el costo unitario por recaudo.
- En la oferta presentada por su empresa, el pasado 23 de abril, se solicita ajustar el valor del costo unitario por recaudo en 2.6% del precio actual, esto es, un incremento de \$16 IVA incluido.

En consecuencia, me permito informarle nuestro interés en:

- Continuar con la ejecución de la misma por un año más, contados a partir del 30 de abril de 2025.
- Aceptar la oferta de incremento del "costo unitario por recaudo", el cual pasa de seiscientos pesos (\$600) IVA incluido a seiscientos dieciséis pesos (\$616) IVA incluido.

Para finalizar, solicitamos amablemente se realice:

- La actualización de las pólizas que respaldan la Alianza Estratégica.

Carrera 19 No. 21-34 * Ventanilla Única: Carrera 21 No. 15-57 * Línea de Atención al Cliente **116**
www.eaaay.gov.co * E-mail aaaay@aaaay.gov.co

Fuente: Información entregada en visita por la EAAAY EICE E.S.P.

Imagen 67. Contrato Banco de Bogotá – Punto de Recaudo.

 <p>Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal E.A.A.Y. E.S.P. NIT. 864.000.755-4</p>	<p align="center">OTROSÍ AL CONTRATO DE SERVICIOS DE RECAUDO SUSCRITO ENTRE EAAAY EICE ESP Y EL BANCO DE BOGOTA (ANTERIORMENTE MEGABANCO) EN EL AÑO 2004</p>			
	Fecha de Elaboración 2019-03-29	Fecha Última Modificación 2019-03-29	Tipo de Documento: FORMATO	
			Código:	
			Versión:	

**OTROSÍ AL CONTRATO DE SERVICIOS DE RECAUDO
SUSCRITO ENTRE EAAAY EICE ESP Y EL BANCO DE BOGOTA
(ANTERIORMENTE MEGABANCO) EN EL AÑO 2004**

EL CONTRATANTE:	EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE YOPAL EICE E.S.P.
Nit:	844.000.755-4
Domicilio:	Carrera 19 No 21-34 El Yopal, Casanare
EL CONTRATISTA:	BANCO DE BOGOTA
Nit:	860.002.964-4
Representante Legal:	SANDRA JOHANA SÁNCHEZ CHACÓN
Cedula de Ciudadanía:	21.182.703 DE CUMARAL (META)
Domicilio:	Yopal, Casanare
OBJETO DEL CONTRATO:	CONVENIO DE RECAUDO POR CONCEPTO DE PAGO DE LAS FACTURAS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO.

Entre los suscritos a saber: De una parte, La Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal – EAAAY EICE ESP, representada legalmente por **JORGE ERNESTO SILVA GOMEZ**, mayor de edad y vecino de esta ciudad, identificado con la cédula de ciudadanía No. 12.188.058 de Garzón (Huila), quien para los efectos del presente contrato se denominará **EL CONTRATANTE** y de la otra, **SANDRA JOHANA SANCHEZ CHACON**, mayor de edad, domiciliado en Yopal e identificado con la cédula de ciudadanía No.21.182.703 de Cumaral - Meta, quien obra en su calidad de Apoderado Especial del BANCO DE BOGOTÁ S.A., persona jurídica legalmente constituida como establecimiento bancario con domicilio principal en la ciudad de Bogotá, como consta en el Certificado de Existencia y Representación Legal expedido por la Superintendencia Financiera de Colombia, entidad financiera que para los efectos de este reglamento se denominará **EL CONTRATISTA**, hemos acordado celebrar el presente otrosí previo las siguientes consideraciones:

1. Que entre la EAAA de Yopal E.S.P. y EL BANCO DE BOGOTA (anteriormente MEGABANCO) en el año 2004, celebraron Contrato de servicios de recaudo, cuyo objeto pactado fue: "CONVENIO DE RECAUDO POR CONCEPTO DE PAGO DE LAS FACTURAS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO ...".
2. Que la EAAA de Yopal E.S.P. ha constituido contrato de P.A. fideicomiso EAAAY EICE ESP No.0006 de 31 de enero de 2019, de Pagos y Fines de Garantía, entre otros para atender los compromisos del Programa de Gestión con la

Carrera 19 No. 21-34 ** Ventanilla Única: Calle 22 No. 18A - 15 * Teléfonos: (8) 634 5001 – (8) 634 2636
Línea de Atención al Cliente **116** * www.eaaay.gov.co * E-mail eaay@eaaay.gov.co * Yopal - Casanare

Página 1 de 4

Fuente: Información entregada en visita por la EAAAY EICE E.S.P.

5.5.7 Facturas

5.5.7.1 Requisitos de la factura

Para efectos de la verificación, se seleccionó una de las facturas aportadas por el prestador durante la visita, con el fin de constatar el cumplimiento de los requisitos mínimos establecidos en la Resolución CRA 768 de 2016, integrada y unificada en la Resolución CRA 943 de 2021.

Tabla 47. Contenido mínimo de las facturas Resolución CRA 768 de 2016 y CCU.



Requisitos	¿Cumple?
1. El nombre de la persona prestadora del servicio y su NIT	SI
2. El nombre del suscriptor y/o usuario, número de identificación del medidor al cual se presta el servicio y dirección del inmueble receptor del servicio.	SI
3. La dirección a la que se envía la factura o cuenta de cobro.	SI
4. El estrato socioeconómico, cuando el inmueble es residencial y la clase de uso del servicio.	SI
5. El período de facturación del servicio y fecha de expedición de la factura.	SI
6. El cargo por consumo, el cargo fijo y los otros cobros autorizados por la legislación vigente.	SI
7. El valor de los descuentos a aplicar por la persona prestadora cuando se produzca incumplimiento en las metas de los estándares de servicio, teniendo en cuenta las disposiciones del artículo 95 de la Resolución CRA 688 de 2014, o aquella que la modifique, adicione o aclare.	N/A
8. El valor de las devoluciones por cobros no autorizados o por errores en facturación o estratificación, así como de los intereses correspondientes.	SI
9. Los sitios y modalidades donde se pueden realizar los pagos.	SI
10. Los cargos por concepto de corte, suspensión, reconexión y reinstalación cuando a ello hubiere lugar.	N/A
11. La lectura anterior del medidor de consumo y lectura actual del medidor, si existe. Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir el consumo con instrumentos técnicos deberá indicarse la base promedio con la cual se liquida el consumo.	SI
12. 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 períodos, si la facturación es mensual.	SI
13. El valor y factor de los subsidios o de las contribuciones de solidaridad, según el caso, en los términos establecidos por la Ley 142 de 1994.	SI
14. El valor y fechas de pago oportuno, así como la fecha de suspensión del servicio.	SI
15. Los valores unitarios y totales cobrados al suscriptor y/o usuario por concepto de las tasas ambientales para acueducto y alcantarillado.	NO

Fuente: Información entregada en visita por la EAAAY EICE E.S.P.

De acuerdo con la información presentada por el prestador, se observa que este no registra en el cuerpo de la factura el ítem 15 que corresponde a “*Los valores unitarios y totales cobrados al suscriptor y/o usuario por concepto de las tasas ambientales para acueducto y alcantarillado*”. Por tanto, el prestador cumple parcialmente con lo establecido con la Resolución CRA 768 de 2016.

Imagen 68. Factura de prestación del servicio

Empresa de Acueducto Alcantarillado y Aseo de Yopal			PARA PAGOS ON-LINE Y ATH	
E.I.C.E - E.S.P.			CÓDIGO USUARIO	1071750
NIT. 844.000.755-4			DATOS ACUEDUCTO Y ALcantARILLADO	DATOS ASEO EAAAY
CARRERA 19 No. 21-34			DATOS ASEO EAAAY	DATOS CONVENIOS
LÍNEAS DE ATENCIÓN: 116-6345001 - EXT: 118-221				
DATOS DEL USUARIO				
FACTURA DE VENTA No. 67515		USO 01 RESIDENCIAL		
NOMBRE		ESTRATO 1		
CEDULA O NIT		MESES MORA 0		
DIR. PREDIO				
DIR. CORRESPONDENCIA C-20-N-8-13				
CODIGO CATASTRAL		850010101000003210025000000000		
DIR. PLANEACION				
DATOS CONSUMO ACUEDUCTO				
LECT. ANTERIOR 191		LECT. ACTUAL 214		
CONS. PERIODO 23 CONS. PROMEDIO		Unico		
UND. RESIDENCIALES CICLO		202020292000		
UND. NO RESIDENCIALES RUTA				
CONSUMO HISTÓRICO				
ÚLTIMOS PAGOS \$0				
\$67,830				
FECHA 2024-11-07				
2024-12-23				
ASEO EAAAY				
FRECUECIA BARRIDO				
FRECUECIA RECOLECCION				
FACT. AFORO NO				
CANT. DE UND. RESIDENCIALES 1				
ESTRATO				
CANT. DE UND. NO RESIDENCIALES 0				
MES				
VALOR				
TRNA				
TOTAL: \$13,818.9				
CONVENIOS				
CONSUMO				
ACUEDUCTO				
ALCANTARILLADO				
SUBTOTAL				
SUSIDIO/SOBREPREGIO - OTORGADO POR EL MUNICIPIO				
TOTAL:				
No CUOTA FALTAN VL.R. CUOTA MES VL.R. CUOTA SALDO				
Ajuste RETROACTIVO				
SUBSIDIO RETROACTIVO				
DEVOLUCIONES				
FACTURA CANCELADA				
TOTAL VALOR OTROS COBROS / RETROACTIVOS				
ESTIMADO CLIENTE , RECÍCLE ; SU BOLSILLO Y LA NATURALEZA SE LO AGRADECERAN, EVITESE SOBRECOSTOS, PAGUE SU FACTURA A TIEMPO				
CONVENIOS: Banco de Bogotá - SUPERGIROS - AVALPLAY - PSE -Corresponsales Grupo AVAL				
FACTURA DE VENTA				
No 67515				
DATOS ACUEDUCTO Y				
DATOS ASEO				
DATOS ACUEDUCTO Y ALcantARILLADO				
DATOS ASEO EAAAY				
DATOS CONVENIOS				
DATOS ASEO URBANO				
VALOR A PAGAR AGUA+ALcantARILLADO+ASEO				
VALOR A PAGAR ASEO URBANO				
VALOR A PAGAR CONVENIOS				
CICLO				
\$67,830				
Unico				
FECHA IMPRESIÓN				
27/01/2025 09:58:22				

 Superservicios	INFORME DE VIGILANCIA O INSPECCIÓN ESPECIAL, DETALLADA O CONCRETA	 SIGME
--	--	---

Fuente: Información entregada en visita por EAAAY EICE E.S.P.

Imagen 69. Factura servicios de acueducto y alcantarillado - EAAAY EICE E.S.P. (Reverso).



PAGA EN LINEA

**PUNTOS DE PAGO
AUTORIZADOS**



www.eaaay.gov.co

**AHORA TU FACTURA
ES INTERACTIVA**

**PÁGALA EN LINEA
ESCANEANDO EL QR**



Si tienes FUGAS DE AGUA en tu casa, repáralas y ahorra en tu consumo

Las reparaciones internas son responsabilidad del Usuario

DESCUENTOS Y ACUERDOS DE PAGO

Pago total de la deuda con descuento del 100% de los recargos generados.

Solicite este beneficio en el área de Cartera de la EAAAY

Whatsapp
3153465018

REINSTALACIONES



608- 6345001- 608 - 6342636

Ext 105-120

Atención
PQRS



3153633277

Fuente: Información entregada en visita por EAAAY EICE E.S.P

De conformidad con lo previsto en el artículo 148 de la Ley 142 de 1994 y en la Resolución CRA 768 de 2016, integrada y unificada en la Resolución CRA 943 de 2021, los requisitos mínimos que debe contener la factura de los servicios públicos domiciliarios se constituyen como de obligatorio cumplimiento para todos los prestadores de servicios públicos, en tanto derivan directamente de disposiciones legales y reglamentarias. En consecuencia, su incumplimiento podrá dar lugar al inicio de actuaciones administrativas de carácter sancionatorio por parte de la autoridad competente.

De acuerdo con lo establecido en la cláusula 16 del Contrato de Condiciones Uniformes, el prestador indica que las facturas emitidas por este deben contener los requisitos indicados anteriormente, incluyendo los requisitos 7, 10 y 15, por lo cual se evidencia el cumplimiento parcial del contenido mínimo de la factura.

5.5.7.2 Rangos de consumo

De conformidad con lo dispuesto en la Resolución CRA 750 de 2016, integrada y unificada en la Resolución CRA 943 de 2021, mediante la cual se introdujeron modificaciones a los rangos de consumo complementario y suntuario con el propósito de fomentar el uso eficiente del recurso hídrico, promover su ahorro y desincentivar su utilización inadecuada, estas disposiciones deben ser aplicadas por todas las entidades prestadoras de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, así como en sus actividades complementarias, en todo el territorio nacional.

En el marco de dicha resolución, se establecieron cuatro (4) etapas de progresividad, siendo la última de ellas exigible a partir del 1 de enero de 2018. En consecuencia, a partir de dicha fecha, todas las personas prestadoras del servicio debían adoptar y aplicar los niveles de consumo básico definidos en la mencionada norma.

Tabla 48. Rangos de consumo

Altitud	Consumo Básico Anterior Resol. CRA 151	Consumo Básico Actual Resol. CRA 750/2016			
		01 de mayo de 2016	01 de enero de 2017	01 de julio de 2017	01 de enero de 2018
Ciudades y municipios con altitud promedio por encima de 2.000 msnm	20 m ³	17 m ³	15 m ³	13 m ³	11 m ³
Ciudades y municipios con altitud promedio entre 1.000 y 2.000 msnm	20 m ³	18 m ³	16 m ³	14 m ³	13 m ³
Ciudades y municipios con altitud promedio por debajo de 1.000 msnm	20 m ³	19 m ³	18 m ³	17 m ³	16 m ³


Fuente: Resolución CRA 750 de 2016

Teniendo en cuenta que el prestador brinda el servicio a una altura inferior a los 1.000 metros sobre nivel del mar, le corresponde aplicar los consumos establecidos para municipios cálidos, los cuales se encuentran consagrados en el artículo 2.6.1.3 de la Resolución CRA 943 de 2021, 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: Es el consumo de una familia ubicada en una altitud promedio por debajo de 1.000 metros sobre el nivel del mar, mayor a 32 m³ mensuales por suscriptor facturado.

De acuerdo con lo expuesto, se efectuó la verificación de las facturas emitidas por la persona prestadora del servicio, con el fin de constatar la aplicación de los rangos de consumo establecidos en la Resolución CRA No. 750 de 2016, integrada y unificada en la Resolución CRA 943 de 2021:

Imagen 70. Factura servicio de acueducto, alcantarillado y aseo.


**Empresa de Acueducto Alcantarillado y
Aseo de Yopal**
E.I.C.E.-E.S.P.
NIT. 844.000.755-4
CARRERA 19 No. 21-34

PARA PAGOS ON-LINE Y ATH
CÓDIGO USUARIO **1341487**

LÍNEAS DE ATENCIÓN: 116-6345001 - EXT: 118-221

DATOS DEL USUARIO
FACTURA DE VENTA No. **553644** USO 01 RESIDENCIAL
NOMBRE: **ESTRATO 3**
CEDULA O NIT: **MESES MORA 0**
DIR. PREDIO: **4**
DIR. CORRESPONDENCIA: **4**
CODIGO CATASTRAL: **4**
DIR. PLANEACION: **4**

DATOS TÉCNICOS
MARCA MEDIDOR: **BATSUR** FECHA EMISION: **05/09/2025**
No MEDIDOR: **BATV-24-010386** ANOMALIA LECTURA
Tipo: **Volumetrico**
TIPO DE LECTURA: **DIAMETRO**
CONSUMO DE: **06/08/2025 - 05/09/2025**

DATOS DE ASEO
FRECUENCIA BARRIDO: **SI** FRECUENCIA RECOLECCION: **1**
FACT. AFORO: **SI** CANT. DE UNO. RESIDENCIALES: **1**
ESTRATO: **3** CANT. DE UNO. NO RESIDENCIALES: **0**

DATOS CONSUMO ACUEDUCTO
LECT. ANTERIOR: **15** LECT. ACTUAL: **16**
CONS. PERIODO: **1** CONS. PROMEDIO: **2**
UNO. RESIDENCIALES: **CICLO Unico**
UNO. NO RESIDENCIALES: **RUTA 101000003000**

CONSUMO HISTÓRICO

MES	Consumo (Litros)
Mar	2.0
Abr	2.0
May	2.0
Jun	2.0
Jul	2.0
Ago	2.0
Sep	2.0

ULTIMOS PAGOS: **\$43,380** (Consumo) **\$40,630** (Pagos)
FECHA: **2025-08-13**

ASEO EAAAY

ITEM	DESCRIPCION	VALOR
01	TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES	6.00
02	TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES	1.00
03	TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES	1.00
04	TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES	1.00
05	TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES	1.00
06	TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES	1.00
07	TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES	1.00
08	TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES	1.00
09	TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES	1.00
10	TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES	1.00
11	TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES	1.00
12	TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES	1.00
13	TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES	1.00
14	TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES	1.00
15	TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES	1.00
16	TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES	1.00
17	TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES	1.00
18	TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES	1.00
19	TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES	1.00
20	TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES	1.00
21	TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES	1.00
22	TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES	1.00
23	TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES	1.00
24	TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES	1.00
25	TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES	1.00
26	TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES	1.00
27	TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES	1.00
28	TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES	1.00
29	TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES	1.00
30	TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES	1.00

TOTAL: \$21,910.36

CONSUMO	ACUEDUCTO	ALCANTARILLADO	CONVENIOS
0 - 16	1.0	1.0	1.0
16 - 32	0.0	0.0	0.0
Mayor a 32	0.0	0.0	0.0
Carga Fija	0.0	0.0	0.0
SUBTOTAL	1.0	1.0	1.0
SUBSIDIO SOBREPAGO - OTORGADO POR EL MUNICIPIO	0.0	0.0	0.0
TOTAL	1.0	1.0	1.0

FACTURA CANCELADA

TOTAL VALOR OTROS COBROS / RETROACTIVOS \$40,627.36
ESTIMADO CLIENTE, RECICLE: SU BOLSILLO Y LA NATURALEZA SE LO AGRADECERÁN, EVÍTESE SOBRECOSTOS, PAGUE SU FACTURA A TIEMPO

CONVENIOS: Banco de Bogotá - SUPERGIROS - AVALPLAY - PSE -Corresponsales Grupo AVAL

FACTURA DE VENTA
No **553644**

VALOR A PAGAR ACUEDUCTO-ASEO \$0
VALOR A PAGAR ASEO URBANO \$0
VALOR A PAGAR CONVENIOS \$0
CICLO Unico

TOTAL A PAGAR \$0

FECHA IMPRESIÓN 20/10/2025 08:17:42

Fuente: Información entregada en visita por EAAAY EICE E.S.P

Por lo expuesto, se evidencia que el prestador se encuentra atendiendo las disposiciones de la

Resolución CRA 750 de 2016, integrada y unificada en la Resolución CRA 943 de 2021, vigentes desde el 1 de enero de 2018, teniendo en cuenta que factura los rangos de consumos establecidos en la referida normatividad.

5.5.8 Cartera

El prestador presentó información de la cartera para las vigencias 2024 y 2025 en formato Excel:

Tabla 49. Cartera del servicio de acueducto vigencia 2024.

Mes	Estrato Uno	Estrato Dos	Estrato Tres	Estrato Cuatro	Estrato Cinco	Oficial	Comercial	Total
Enero	126.051.001	189.644.084	172.529.568	72.242.380	116.602	74.535.633	161.079.095	796.198.363
Febrero	125.771.062	184.965.313	174.025.504	75.218.115	173.788	102.704.271	155.165.356	818.023.409
Marzo	202.767.807	284.176.079	304.140.535	122.770.976	553.016	141.740.234	261.364.079	1.317.512.726
Abril	344.755.177	232.934.703	250.706.818	107.705.702	499.118	74.298.442	220.728.202	1.231.628.162
Mayo	396.455.164	274.849.242	290.216.362	120.962.339	509.839	78.454.495	205.867.013	1.367.314.454
Junio	398.119.198	287.970.655	278.362.738	119.580.547	182.148	96.712.486	218.782.389	1.399.710.161
Julio	374.428.279	281.644.549	295.134.898	124.038.677	20.213	112.752.068	240.829.406	1.428.848.090
Agosto	367.557.747	323.949.004	297.730.206	122.411.513	208.145	109.739.237	220.018.761	1.441.614.613
Septiembre	367.570.885	344.465.299	331.494.771	136.995.034	385.303	133.785.978	235.785.203	1.550.482.473
Octubre	337.708.363	377.170.909	348.552.873	141.413.378	365.554	111.259.828	242.293.827	1.558.764.732
Noviembre	301.822.837	381.065.678	355.687.537	140.022.547	289.740	120.317.945	233.166.909	1.532.373.193
Diciembre	254.377.577	367.087.677	348.203.353	134.036.597	210.614	76.287.661	259.405.025	1.439.608.504

Fuente: Información entregada en visita por EAAAY EICE E.S.P

Tabla 50. Cartera del servicio de alcantarillado vigencia 2024.

Mes	Estrato Uno	Estrato Dos	Estrato Tres	Estrato Cuatro	Estrato Cinco	Oficial	Comercial	Total
Enero	29.228.162	138.531.298	91.433.171	12.333.834	-	41.793.614	44.827.433	358.147.512
Febrero	28.646.299	137.926.412	91.839.213	13.506.427	-	60.126.023	44.667.402	376.711.776
Marzo	63.218.999	185.737.329	158.864.018	31.771.871	-	86.113.661	91.484.859	617.190.737
Abril	49.654.918	149.920.871	118.626.851	25.974.049	-	65.260.800	56.857.334	466.294.823
Mayo	52.554.363	153.697.452	129.741.732	28.543.630	9.658	64.157.232	70.150.811	498.854.878
Junio	49.048.191	155.904.490	123.873.873	25.166.537	9.655	76.651.232	74.927.997	505.581.975
Julio	64.635.933	172.560.811	129.477.037	22.548.025	9.655	88.218.292	83.136.925	560.586.678

Mes	Estrato Uno	Estrato Dos	Estrato Tres	Estrato Cuatro	Estrato Cinco	Oficial	Comercial	Total
Agosto	90.981.309	165.665.340	136.191.563	25.772.463	9.655	86.828.204	85.776.970	591.225.504
Septiembre	116.752.028	174.212.982	142.136.715	29.113.654	11.719	37.861.599	91.055.567	591.144.264
Octubre	154.523.826	185.812.828	151.072.007	34.292.951	8.116	28.864.679	94.156.700	648.731.107
Noviembre	183.283.997	193.871.739	154.398.324	34.575.496	8.116	29.061.482	96.629.451	691.828.605
Diciembre	213.987.988	189.072.840	151.737.829	31.542.362	24.327	69.754.747	100.992.080	757.112.173

Fuente: Información entregada en visita por EAAAY EICE E.S.P

Para la vigencia 2024, la cartera total correspondiente al servicio público domiciliario de acueducto, asociada con los usos residencial, oficial y comercial, ascendió a \$1.439.608.504. De igual forma, la cartera total correspondiente al servicio público domiciliario de alcantarillado para la misma vigencia registró un valor de \$757.112.173.

Tabla 51. Cartera del servicio de acueducto vigencia 2025.

Mes	Estrato Uno	Estrato Dos	Estrato Tres	Estrato Cuatro	Estrato Cinco	Oficial	Comercial	Total
Enero	254.560.079	394.512.154	405.326.644	152.832.465	398.855	61.519.506	283.175.738	1.552.325.441
Febrero	559.479.638	542.688.030	563.362.587	183.731.879	424.140	91.986.297	343.450.543	2.285.123.114
Marzo	545.644.232	549.747.793	501.001.935	180.212.746	141.323	90.761.453	381.948.831	2.249.458.313
Abril	577.131.314	595.637.475	543.344.341	210.499.213	587.256	76.338.538	380.590.470	2.384.128.607
Mayo	596.390.115	619.729.771	540.824.754	196.931.630	530.345	89.878.156	351.554.458	2.395.839.229
Junio	619.322.570	652.596.933	580.149.779	220.688.344	231.268	97.760.213	394.082.676	2.564.831.784
Julio	495.556.779	399.161.741	460.460.777	157.745.446	268.788	70.357.340	250.153.788	1.833.704.659
Agosto	557.465.187	486.809.599	403.792.396	168.103.065	466.932	90.565.455	294.250.858	2.001.453.492
Septiembre	556.042.074	468.747.427	408.027.724	174.631.375	51.581	39.956.088	302.316.654	1.949.772.923

Fuente: Información entregada en visita por EAAAY EICE E.S.P.

Tabla 52. Cartera del servicio de alcantarillado vigencia 2025.

Mes	Estrato Uno	Estrato Dos	Estrato Tres	Estrato Cuatro	Estrato Cinco	Oficial	Comercial	Total
Enero	242.857.991	263.269.284	181.144.186	40.184.326	58.884	58.601.961	123.020.589	909.137.221
Febrero	136.508.962	282.947.579	225.005.713	49.137.304	18.833	65.848.725	135.264.849	894.731.965
Marzo	100.094.342	280.980.094	220.405.385	45.790.336	-	72.759.685	146.199.998	866.229.840
Abril	100.006.531	285.309.946	236.774.809	52.852.387	32.151	74.081.989	165.021.731	914.079.544

Mes	Estrato Uno	Estrato Dos	Estrato Tres	Estrato Cuatro	Estrato Cinco	Oficial	Comercial	Total
Mayo	94.750.213	280.698.911	230.130.232	48.631.091	75.215	86.290.130	157.354.087	897.929.879
Junio	85.031.188	303.720.605	267.980.545	60.168.142	-	89.725.274	181.267.866	987.893.619
Julio	62.433.197	256.284.459	65.544.466	44.728.655	-	69.752.784	117.485.947	616.229.508
Agosto	90.254.805	280.071.179	215.006.584	47.819.027	-	83.554.858	139.623.962	856.330.415
Septiembre	88.036.521	283.629.818	216.122.659	49.303.206	-	46.877.821	143.294.067	827.264.092

Fuente: Información entregada en visita por EAAAY EICE E.S.P

Para la vigencia 2025, la cartera total correspondiente al servicio público domiciliario de acueducto, asociada con los usos residencial, oficial y comercial, asciende a \$1.949.772.923. De igual forma, la cartera total correspondiente al servicio público domiciliario de alcantarillado para la misma vigencia registra un valor de \$827.264.092.

5.5.8.1 Políticas de Cartera

El prestador presentó la Resolución No. 01109.24 del 18 de septiembre de 2024, “*Por medio de la cual se ajusta y complementa el reglamento interno de recaudo de cartera y procedimiento administrativo de etapa persuasiva y cobro coactivo de la empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal – EICE – ESP y se deroga la resolución número 02015.23 del 12 de diciembre de 2023*”, el cual tiene como objetivo ajustar y complementar el reglamento interno de recaudo de cartera, estableciendo las reglas que rigen la función de cobro de las obligaciones derivadas de la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo.

El procedimiento de gestión de recuperación de cartera se desarrolla en tres etapas: la suspensión del servicio o corte del servicio (Condiciones Uniformes), la etapa persuasiva, y el procedimiento administrativo de cobro coactivo. La etapa persuasiva busca obtener el pago voluntario de la obligación a través de acciones como la invitación formal y la entrevista, antes de iniciar el cobro coactivo. Por su parte, el cobro coactivo es un procedimiento administrativo especial, fundamentado en el Estatuto Tributario y la Ley 1437 de 2011, que permite al prestador hacer efectivos sus créditos por medio de sus propias dependencias y funcionarios, basándose en títulos ejecutivos como las facturas no pagadas. Por otra parte, para efectos de gestión, la cartera se clasifica según los días de mora, desde "Corriente" (0 días) hasta "Deterioro de Cartera" (más de 360 días).

De igual manera, el documento indica las medidas cautelares, como el embargo y el secuestro de bienes, para garantizar la conservación de la deuda. Adicionalmente, se detallan las normas sobre bienes inembargables y el proceso de avalúo y remate de los bienes embargados. Asimismo, se menciona la provisión de cartera, que establece porcentajes probables de pérdida según la antigüedad de la deuda.

Adicionalmente, se contemplan facilidades de pago y financiación, permitiendo la reestructuración de deudas con plazos máximos definidos por estrato y uso; y como incentivo, se autoriza la exoneración de intereses de mora de hasta el 100% dependiendo del plazo de pago acordado.

Finalmente, la resolución indica la creación del Comité de Cartera, encargado de planificar, medir y

controlar el recaudo, la recuperación de cartera morosa y la aprobación de programas de alivio y castigo de cartera.

5.5.8.2 Gestiones realizadas para disminuir cartera

Por otra parte, a continuación, se indican las gestiones realizadas por el prestador para el recaudo de cartera:

Acuerdos de pago

El prestador en la visita de inspección suministro documentación que indica lo siguiente “(...) *En la vigencia se suscribieron 1.548 acuerdos de pago por valor de 1.166 millones de pesos, de los cuales se recaudó por el concepto de cuota inicial un total de 484 millones y un valor financiado de 682 millones de pesos.*

El valor mínimo de la cuota inicial sigue estando por encima del valor del 30% establecido en el reglamento de cartera (8.2%, 10% y 9,4% para octubre, noviembre y diciembre respectivamente). El mayor valor pactado en todo el año corresponde al mes de junio que estuvo 18.9 puntos porcentuales por encima del valor mínimo requerido.

Detalle	Valores en Millones de Pesos												
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
Cantidad Acuerdos de pago	137	175	101	135	165	122	148	107	114	91	169	84	1,548
Financiación	88.65	100.28	70.99	83.85	95.68	73.95	102.57	83.01	107.30	74.12	198.73	87.65	1,166.77
% Cuota Inicial	41.5%	44.3%	42.0%	40.9%	48.5%	48.7%	41.1%	37.7%	37.8%	38.2%	40.0%	39.4%	41.5%
% Financiado	58.5%	55.7%	58.0%	59.1%	51.5%	51.3%	58.9%	62.3%	62.2%	61.8%	60.0%	60.6%	58.5%

(...)”

Abonos

El prestador indicó que permiten efectuar el pago por medio de abonos como herramienta que busca mantener saneada la cartera de los usuarios y facilitar el pago del servicio facturado, con el fin de garantizar la continuidad del servicio y a la Empresa le permite un recaudo mayor de la facturación corriente sin generar acciones de suspensión del servicio. En la vigencia 2024, se registraron 1.982 abonos por valor de 760 millones.

A continuación, se presenta la tabla de abonos contenida en la documentación suministrada por el prestador:

“ (...)”

Detalle	Valores en Millones de Pesos												
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
Cantidad de abonos	409	220	174	25	20	16	21	18	299	214	287	279	1,982
Valor Abono	74.31	36.21	32.30	114.34	66.69	21.63	28.56	4.85	39.20	53.75	163.76	124.09	760

(...)”

Otras Actividades

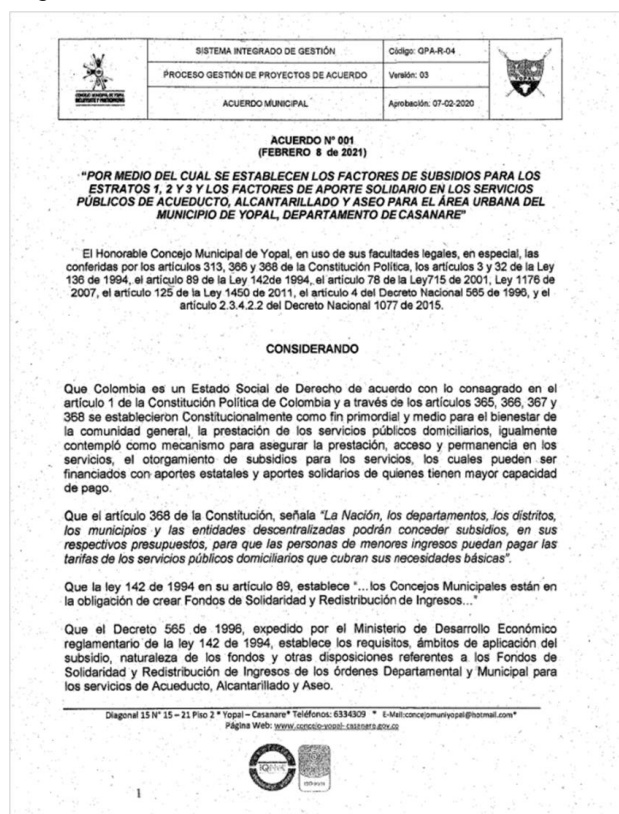
El prestador mencionó las siguientes actividades como complementarias en la gestión de la recuperación de cartera:

- Respuestas de derechos de petición pidiendo copia de expedientes de procesos; de solicitud de aclaraciones o información sobre el procedimiento legal de cobros coactivos.
- Respuestas de documentos de excepciones que presentan los accionados, para atacar los mandamientos de pago.
- Inspecciones de campo para determinar qué usuarios viven en los predios sujetos a procesos coactivos, con el fin de vincularlos al proceso.
- Inspecciones de campo para determinar situaciones de respuesta a derechos de petición; para respuestas de documentos de excepciones que presentan los accionados.

5.5.9 Subsidios y contribuciones

La EAAAY EICE E.S.P. remitió el Acuerdo No. 001 de 08 de febrero de 2021, “*Por medio del cual se establecen los factores de subsidios para los estratos 1, 2 y 3 y los factores de aporte solidario en los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo para el área urbana del municipio de Yopal, Departamento de Casanare*”, el cual tiene vigencia desde el 01 de marzo de 2021 hasta el 01 de marzo de 2026, siendo aplicable a la facturación correspondiente a las vigencias comprendidas entre los años 2021 a 2026.

Imagen 71. Acuerdo No. 001 de 08 de febrero de 2021.



Fuente: Información entregada en visita por EAAAY EICE E.S.P.

Factores de subsidio

De acuerdo con el artículo tercero del acuerdo No. 001 del 08 de febrero de 2021, en términos de los factores de subsidios aplicables, se establece lo siguiente:

*“Las entidades que presten los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo en la ciudad de Yopal. Aplicarán los siguientes factores de subsidio a **LOS CARGOS FIJOS Y DE CONSUMO BÁSICO DE LAS TARIFAS** en las vigencias fiscales 2021 (a partir del 1 de marzo), 2022, 2023, 2024, 2025 y 2026, hasta la fecha en que se cumpla los cinco (05) años de vigencia del presente acuerdo, en la clase de uso residencial de estratos 1, 2 y 3, de conformidad con lo establecido, entre otras, en la Ley 142 de 1994 y en cumplimiento de lo estipulado por el Artículo 125 de la Ley 1450 de 2011: (...)”*

Tabla 53. Factores de subsidio para los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo.

Uso / Estrato	Porcentaje (%) a subsidiar
Residencial 1	55%
Residencial 2	21%
Residencial 3	0%

Fuente: Acuerdo 001 del 08 de febrero de 2021.

Factores de contribución

De acuerdo con el artículo cuarto del acuerdo No. 001 del 08 de febrero de 2021, en términos de los factores de contribuciones, se establece lo siguiente:

“Las entidades que presten los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo en la ciudad de Yopal, aplicaran lo siguientes factores de contribución a las tarifas en las vigencias fiscales 2021 (a partir de 1 de marzo), 2022, 2023, 2024, 2025 y 2026 hasta la fecha en que se cumpla los cinco (5) años de vigencia del presente Acuerdo, en la clase de uso residencial de estratos 5 y 6 y las clases de uso comercial e industrial, de conformidad con lo establecido en el artículo 125 de la Ley 1450 de 2011 o aquellas que lo modifiquen, aclaren o sustituyan, de la siguiente manera: (...)”

Tabla 54. Factores de contribución para los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo.

Uso / Estrato	Porcentaje (%) de contribución
Residencial 5	50%
Residencial 6	60%
Comercial	50%
Industrial	30%

Fuente: Acuerdo 001 del 08 de febrero de 2021.

A continuación, se listan las facturas con su respectivo periodo de facturación, a las cuales se les realizó la verificación de la aplicación de los factores de subsidio o aporte solidario con su respectivo porcentaje de aplicación en función del estrato, para los servicios públicos de acueducto y

alcantarillado en la vigencia 2024 y hasta septiembre de la vigencia 2025.

Tabla 55. Lista de facturas verificadas con Acuerdo No. 019 del 06 de diciembre de 2023.

Número de factura	Periodo facturado	Uso / Estrato	Subsidio / Aporte Acuerdo Municipal	
			Acueducto	Alcantarillado
10826828	Enero - 2024	1	-55,00%	-55,00%
10876377	Febrero - 2024	1	-55,00%	-55,00%
10930075	Marzo - 2024	1	-55,00%	-55,00%
3024010988	Abril - 2024	1	-55,00%	-55,00%
3024066501	Mayo - 2024	1	-55,00%	-55,00%
3024131633	Junio - 2024	1	-55,00%	-55,00%
3024177917	Julio - 2024	1	-55,00%	-55,00%
3024236462	Agosto - 2024	1	-55,00%	-55,00%
3024288819	Septiembre - 2024	1	-55,00%	-55,00%
3024343581	Octubre - 2024	1	-55,00%	-55,00%
64	Noviembre - 2024	1	-55,00%	-55,00%
66059	Diciembre - 2024	1	-55,00%	-55,00%
10827995	Enero - 2024	2	-21,00%	-21,00%
3024011300	Abril - 2024	2	-21,00%	-21,00%
3024235717	Agosto - 2024	2	-21,00%	-21,00%
66061	Diciembre - 2024	2	-21,00%	-21,00%
10881618	Febrero - 2024	3	0,00%	0,00%
3024071477	Mayo - 2024	3	0,00%	0,00%
3024288794	Septiembre - 2024	3	0,00%	0,00%
10944556	Marzo - 2024	4	0,00%	0,00%
3024383205	Octubre - 2024	4	0,00%	0,00%
3024047836	Abril - 2024	5	50,00%	50,00%
3024211342	Julio - 2024	5	50,00%	50,00%
39961	Noviembre - 2024	5	50,00%	50,00%
3024080418	Mayo - 2024	Comercial	50,00%	50,00%
3024271520	Agosto - 2024	Comercial	50,00%	50,00%
65244	Diciembre - 2024	Comercial	50,00%	50,00%
122429	Enero - 2025	1	-55,00%	-55,00%
273542	Abril - 2025	1	-55,00%	-55,00%
493818	Agosto - 2025	1	-55,00%	-55,00%
161989	Febrero - 2025	2	-21,00%	-21,00%

Número de factura	Periodo facturado	Uso / Estrato	Subsidio / Aporte Acuerdo Municipal	
			Acueducto	Alcantarillado
327888	Mayo - 2025	2	-21,00%	-21,00%
548899	Septiembre - 2025	2	-21,00%	-21,00%
222317	Marzo - 2025	3	0,00%	0,00%
387453	Junio - 2025	3	0,00%	0,00%
142732	Enero - 2025	4	0,00%	0,00%
286530	Abril - 2025	4	0,00%	0,00%
363539	Mayo - 2025	5	50,00%	50,00%
585311	Septiembre - 2025	5	50,00%	50,00%
116038	Enero - 2025	Comercial	50,00%	50,00%
286530	Mayo - 2025	Comercial	50,00%	50,00%
552730	Septiembre - 2025	Comercial	50,00%	50,00%

Fuente: Información entregada en visita por EAAAY EICE E.S.P.

Conforme con la revisión y análisis efectuado a las facturas listadas previamente, no se evidenciaron inconsistencias entre los valores de consumo, cargo fijo, subsidio aplicado o contribuciones, frente a los valores facturados.

5.5.9.1 Gestión de cobro ante el municipio

La empresa presentó copia de la cuenta de cobro de subsidios al municipio, de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado de los meses de enero a agosto. A continuación, se listan los radicados ante la Alcaldía Municipal con su respectivo periodo y valor de cobro por concepto de subsidio para los servicios de acueducto (incluye sector La Bendición) y alcantarillado.

Tabla 56. Cuentas de cobro de subsidios vigencia 2024.

Fecha de radicación a Alcaldía Municipal	Radicado	Periodo cobro de Subsidios	Valor Acueducto	Esquema diferencial (Sector La Bendición)	Valor Alcantarillado	Fecha de pago
8/03/2024	2024111218	Enero	195.829.710	40.810.440	104.512.064	No indica fecha
15/04/2024	2024116465	Febrero	193.373.885	40.953.824	101.322.442	No indica fecha
23/04/2024	2024117757	Marzo	191.298.024	44.489.899	100.660.187	No indica fecha
9/09/2024	2024147254	Abril	207.900.900	42.898.293	108.812.310	No indica fecha
17/09/2024	2024148722	Mayo	192.689.958	48.126.465	99.673.408	No indica fecha
2/10/2024	2024158919	Junio	196.367.271	48.171.248	100.415.610	No indica fecha
20/10/2024	2024154886	Julio	189.362.296	47.299.299	97.041.962	No indica fecha
14/11/2024	2024157119	Agosto	205.083.368	48.846.785	103.412.445	No indica fecha
25/11/2024	2024159556	Septiembre	208.511.807	48.949.777	105.458.994	No indica fecha
25/11/2024	2024159558	Octubre	203.779.457	49.048.945	103.004.779	No indica fecha

Fecha de radicación a Alcaldía Municipal	Radicado	Periodo cobro de Subsidios	Valor Acueducto	Esquema diferencial (Sector La Bendición)	Valor Alcantarillado	Fecha de pago
18/12/2024	2024163881	Noviembre	205.174.901	49.113.413	103.055.571	No indica fecha
3/03/2025	2025109944	Diciembre	206.247.267	49.196.826	104.135.574	2/05/2024
Total			2.395.618.844	557.905.214	1.231.505.346	---

Fuente: Información entregada en visita por EAAAY EICE E.S.P.

Tabla 57. Cuentas de cobro de subsidios vigencia 2025.

Fecha de radicación a Alcaldía Municipal	Radicado	Periodo cobro de Subsidios	Valor Acueducto	Esquema diferencial (Sector La Bendición)	Valor Alcantarillado	Fecha de pago
31/03/2025	2025117760	Enero	211.145.348	49.876.353	107.067.995	2/05/2024
16/05/2025	2025127683	Febrero	212.905.980	50.344.537	109.099.450	22/09/2025
03/06/2025	2025131454	Marzo	206.342.235	50.403.805	106.987.184	22/09/2025
16/06/2025	2025134577	Abril	213.512.462	52.061.573	109.846.461	22/09/2025
16/06/2025	2025134579	Mayo	223.889.848	52.256.100	114.969.281	22/09/2025
10/07/2025	2025139569	Junio	222.648.414	52.473.982	114.403.916	No registra pago
15/08/2025	2025147303	Julio	269.040.572	117.269.115	212.477.334	No registra pago
15/09/2025	2025156532	Agosto	224.291.778	52.358.739	121.731.564	No registra pago
10/10/2025	2025162270	Septiembre	\$ 216.214.697	\$ 51.855.490	\$ 117.811.832	No registra pago
Total			1.947.496.715	464.125.198	1.019.186.798	---

Fuente: Información entregada en visita por EAAAY EICE E.S.P.

Tabla 58. Subsidios pendientes de pago 2025.

Periodo cobro de Subsidios	Valor Acueducto	Esquema diferencial (Sector La Bendición)	Valor Alcantarillado
Junio	222.648.414	52.473.982	114.403.916
Julio	216.545.953	52.494.619	117.269.115
Agosto	224.291.778	52.358.739	121.731.564
Septiembre	216.214.697	51.855.490	117.811.832
Total	879.700.842,00	209.182.830,00	471.216.427,00

Fuente: Información entregada en visita por EAAAY EICE E.S.P.

Teniendo en consideración lo mencionado previamente, el prestador no ha tenido la necesidad de recurrir a lo dispuesto en el Decreto 073 de 2025, mediante el cual se reglamenta el giro directo de los recursos del Sistema General de Participaciones para Agua Potable y Saneamiento Básico (SGP-APSB) a los prestadores de servicios públicos.

Imagen 72. Cuenta de cobro subsidios mes agosto vigencia 2025.

COMUNICACIONES OFICIALES ENVIADAS		27	
Fecha de Elaboración 2011-04-07	Fecha Última Modificación 2023-12-16	Tipo de Documento: FORMATO	Código: 51.29.01.01
		Versión 07	

833-1.16.01.14252.25

Yopal, 09 de septiembre de 2025

Ingeniera
ADRIANA MERCEDES HERNANDEZ FUENTES
Secretaria de Infraestructura
Municipio de Yopal

ASUNTO: CUENTA DE COBRO SUBSIDIOS MES **AGOSTO - 2025**


De manera atenta, me dirijo a su despacho con el fin de presentar la cuenta de cobro y solicitar la transferencia correspondiente de los subsidios para los servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo dirigidos a los estratos 1 y 2 de los suscriptores de la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Yopal EICE-ESP, en el municipio de Yopal, correspondientes al periodo de facturación del mes de **AGOSTO - 2025**. Este valor corresponde a la diferencia que se obtiene entre el valor de los subsidios otorgados y las contribuciones facturadas.

VALOR SUBSIDIOS AGOSTO-2025	
Acueducto	224,291,778
Esquema diferencial (La Bendición)	52,358,739
Alcantarillado	121,731,564
Aseo	201,545,102
TOTAL, A COBRAR	599,927,183

Los subsidios solicitados al municipio por la EAAAY EICE ESP corresponden a un valor total de quinientos noventa y nueve millones novecientos veintisiete mil ciento ochenta y tres pesos M/CTE. (\$599,927,183).

Nota: Se anexa nota técnica con el detalle de las novedades, resultado de la refacturación de subsidios del mes de agosto de 2025.

Sin otro particular,


CARLOS ANDRÉS PINZÓN GARZÓN
AGENTE ESPECIAL EAAAY

Aprobó: Diana Constanza Vargas Quintero / Subgerente Asuntos Corporativos/ EAAAY EICE ESP
Revisó: Juan Bernardo Saldarriaga Elorza / Director de Gestión de Usuarios y Comercialización
Revisó: Freddy Alexander Larrota Cantar / Líder Oficina Consumos, Medición y Facturación
Proyectó: Jovanny Fernando Tejada Guerrero / Coordinador Facturación

Anexo: 1 CD contiene (bases de datos en archivo Excel de los servicios y copias de facturas en PDF por estrato periodo agosto-2025)
Anexo: 2 Nota técnica mes agosto-2025
Gestión Documental:
Original: Destinatario principal
Copia 1: Serie Documental

Página 1 de 6

Carrera 19 No. 21-34 * Ventanilla Única: Carrera 21 No. 15-57 * Línea de Atención al Cliente 116
www.eaaay.gov.co * E-mail eaaay@eaaay.gov.co

Fuente: Información entregada en visita por EAAAY EICE E.S.P.

5.5.10 Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR)

El prestador hizo entrega de las estadísticas de PQR separadas por servicio y periodo. A continuación, se presenta un resumen de la información suministrada:

Tabla 59. Estadísticas de PQR del sistema de acueducto y alcantarillado vigencia 2024.

Mes	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Acueducto	610	511	375	990	605	415	410	746	993	953	1063	845
Alcantarillado	629	356	184	493	293	200	203	362	489	480	600	637

Fuente: Información entregada en visita por EAAAY EICE E.S.P.

Tabla 60. Estadísticas de PQR del sistema de acueducto y alcantarillado vigencia 2025 con corte de agosto.

Mes	1	2	3	4	5	6	7	8
Acueducto	497	553	591	760	640	678	722	430
Alcantarillado	465	392	146	559	559	616	681	413

Fuente: Información entregada en visita por EAAAY EICE E.S.P.

De acuerdo con la información suministrada, se indica que, en cuanto al servicio de acueducto para la vigencia 2024, los reclamos con mayor reiteración son: Inconformidad con el consumo o producción facturada, cobros por promedios, inconformidad por desviación significativa, inconformidad con el consumo o producción facturada. De igual manera, para lo transcurrido en la vigencia 2025, los reclamos con mayor reiteración son: Cobros por promedios, inconformidad con el consumo o producción facturada, cobro por conexión, reconexión, reinstalación e inconformidad por desviación significativa.

Por otra parte, en cuanto al servicio de alcantarillado para la vigencia 2024, los reclamos con mayor reiteración son: Inconformidad con el consumo o producción facturada, cobros por promedios, inconformidad por desviación significativa e inconformidad con el consumo o producción facturada. De igual manera, para lo transcurrido en la vigencia 2025, los reclamos con mayor reiteración son: Cobros por promedios, inconformidad con el consumo o producción facturada, cobro por conexión, reconexión, reinstalación, inconformidad por desviación significativa.

En cuanto al indicador IQR, el cual evalúa el comportamiento de una empresa prestadora del servicio público domiciliario de acueducto, en relación con los reclamos comerciales por facturación, resueltos a favor del suscriptor en segunda instancia durante un periodo de evaluación de seis (6) meses, el prestador estableció lo siguiente:

Tabla 61. Índice de Reclamos Comerciales por Exactitud en la Factura (IQR) vigencia 2024 y 2025.

Vigencia	Enero - Julio	Julio - Diciembre	IQR
2024	0,0435	0,0414	0,0829
2025	0,1022	---	---

Fuente: Información entregada en visita por EAAAY EICE E.S.P.

De acuerdo con lo señalado, el Índice de Reclamos Comerciales por Exactitud en la Factura (IR) para la vigencia 2024 y lo transcurrido de la vigencia 2025 es menor a 2 reclamaciones comerciales

por facturación resueltas a favor del suscriptor en segunda instancia por cada 1.000 suscriptores por semestre.

Al consultar las metas establecidas para el índice IQR establecidas en el CCU, para el año 8 (julio 2023 a junio 2024) y año 9 (julio 2024 a junio 2025) de acuerdo con el Contrato de Condición Uniformes, la meta indica que el IQR debe ser menor o igual a 4. Al efectuar la comparación de la meta versus el IQR para las vigencias 2024 y lo transcurrido de la vigencia 2025 se observa que, el prestador cumple con la meta establecida.

Por otra parte, la EAAAY EICE E.S.P., presentó las siguientes acciones para la disminución de PQR de mayor reiteración:

“Gestión para reducción de PQR 2024.

1. *Se construyó, en conjunto con el personal, un esquema de Acuerdo de Niveles de Servicio que se tradujo en la Resolución 01133 del 30 de septiembre de 2024, “Por medio de la cual se modifica el horario de atención al público y se implementa un acuerdo de servicios en la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Yopal”.*
2. *Se realizaron procesos de capacitación orientados a actualizar conocimientos relacionados con la normatividad de servicios públicos y su implementación al interior de la EAAAY; así mismo, temas relacionados con medición de consumo.*
3. *Se trabajó en el fortalecimiento del manejo de notificaciones, especialmente para notificación en sitio, a fin de blindar a la Empresa ante posibles reclamaciones (en especial con desviaciones significativas).*
4. *Se creó, en el sistema de información, un tipo de trámite denominado “Modificaciones de Facturación” en el que se registran las actividades que la empresa realiza con miras a mejorar las condiciones de prestación del servicio a los usuarios.*

Gestión para reducción de PQR 2025

En el análisis de PQR, se detectó que las reclamaciones de mayor reiteración son: Cobros por promedio en los servicios de acueducto y alcantarillado e Inconformidades con la medición del consumo o producción facturada (lectura del medidor, funcionamiento, revisión técnica).

Con el propósito de mejorar la satisfacción del usuario y garantizar la correcta aplicación de la normatividad vigente (Ley 142 de 1994, Resolución CRA 151 de 2001 y Resolución CRA 825 de 2017), la Empresa viene implementando un plan integral de mejora en el área de PQRs que contempla:

1. *Clasificación de las PQR por tipo, canal, área involucrada y frecuencia.*
2. *Análisis de las PQR para determinar acciones que ayuden a mejorar las condiciones de atención y de calidad en la prestación del servicio, tales como:*
 - *Mejoras en el registro de las PQR en el sistema.*
 - *Identificación de los motivos que son el origen “real” de las causales con miras a que las áreas involucradas optimicen sus procesos, buscando que las PQR se disminuyan.*
3. *Entrenamiento al equipo en:*

- *Habilidades de comunicación, empatía y resolución de conflictos.*
 - *Conceptos técnicos.*
 - *Conceptos jurídicos.*
4. *Revisión de los procesos que generan más PQR con el fin de simplificarlos.*
 5. *Evaluación de los canales (teléfono, chat, correo, redes sociales) cuyo objetivo es asegurar la atención por todos y cada uno de ellos.*
 6. *Traslado de la Ventanilla única a la Sede Principal de la EAAAY EICE ESP, para fortalecer la atención a las ciudadanías.*
 7. *Se está construyendo la base de datos de usuarios con más de dos PQR consecutivas con el mismo caso, para seguimiento técnico-jurídico.*

De otro lado, en el área de Consumo, Medición y Facturación, se efectúa la revisión técnica de medidores ante reclamos por lectura o consumo atípico, así mismo, se está desarrollando la implementación del plan de mejoras en pro de la disminución de PQRs, para lo cual se tienen programadas actividades como:

- *Revisión del sistema comercial para detectar predios facturados por promedio más de tres ciclos consecutivos.*
- *Implementación de protocolo de lectura alterna (doble validación en campo).*
- *Capacitación al personal de lectura y facturación en procedimientos normativos y detección de inconsistencias.”*

5.5.11 Estratificación

Durante la visita de inspección, el prestador aportó copia de los decretos municipales relacionados con la estratificación aplicada por la empresa:

- **Decreto 298 de 05 de julio de 2022:** Por medio del cual se adiciona el decreto 100.24.0045 del 17 de mayo de 2006, incorpora los resultados de la actualización de la estratificación para el casco urbano realizada en el periodo de febrero 2020 a Mayo 2022 de reclamaciones y nuevos inmuebles residenciales de la ciudad de Yopal y se toman otras decisiones.
- **Decreto 005 de 20 enero de 2025:** Por medio del cual se adiciona el Decreto 100.24.0045 de 17 de mayo de 2006, “*Por medio del cual se adopta la actualización de la estratificación socioeconómica urbana del municipio de Yopal, Departamento de Casanare*”, adoptando los resultados de la actualización de la estratificación para el área urbana del municipio de Yopal y se adiciona el Decreto 100-02-0074 expedido el 27 de abril de 2004, “*Por medio del cual se adopta la estratificación de las fincas y viviendas dispersas localizadas en la zona rural del municipio de Yopal, departamento de Casanare*”, adoptando los resultados de la actualización de la estratificación de las fincas y viviendas dispersas localizadas en la zona rural del municipio de Yopal.
- **Decreto 106 de 28 de julio de 2025:** Por el cual se adopta la estratificación socioeconómica urbano y rural del municipio de Yopal, Departamento de Casanare.

Imagen 73. Decreto No. 106 de 2025.



DECRETO

100.020.05

DECRETO No. 106 DE 28 JUL 2025

**POR EL CUAL SE ADOPTA LA ESTRATIFICACIÓN SOCIOECONÓMICA URBANA Y
RURAL DEL MUNICIPIO DE YOPAL, DEPARTAMENTO DE CASANARE**

El Alcalde del Municipio de Yopal, en ejercicio de sus facultades constitucionales y legales, en especial las conferidas por los Artículos 1, 2, y 315 de la Constitución Nacional, los Artículos 3 y 91 de la Ley 136 de 1994, modificado por los artículos 6 y 29 de la Ley 1551 de 2012, respectivamente, y de conformidad con lo establecido en la Ley 142 de 1994, y demás normas concordantes.

CONSIDERANDO

Que la Constitución Política de Colombia, consagra los derechos y deberes de los usuarios de los servicios públicos domiciliarios, el régimen de protección y sus formas de participación en la gestión y fiscalización de las empresas estatales que prestan estos servicios.

Que el capítulo IV del título VI de la Ley 142 de 1994, establece el régimen de estratificación socioeconómica para las entidades territoriales, determinando las reglas, los estratos, la metodología, las unidades espaciales de estratificación y la forma de reclamación por parte de los usuarios de servicios públicos domiciliarios, en razón a los estratos asignados.

Que el numeral 101.1 del artículo 101 de la Ley 142 de 1994, establece que: "Es deber de cada municipio clasificar en estratos los inmuebles residenciales que deben recibir servicios públicos. Y es deber indelegable del alcalde realizar la estratificación respectiva".

Que el numeral 101.3 del artículo 101 de la Ley 142 de 1994, establece que: "El alcalde adoptará mediante decreto los resultados de la estratificación y los difundirá ampliamente. Posteriormente se notificará a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios".

Que el numeral 101.4 del artículo 101 de la Ley 142 de 1994, establece que: "En cada municipio existirá una sola estratificación de inmuebles residenciales, aplicable a cada uno de los servicios públicos.

Que según el artículo 11 del Ley 505 de 1999, reglamentado por el Decreto Nacional 07 de 2010. "Los alcaldes deberán garantizar que las estratificaciones se realicen, se adopten, se apliquen y permanezcan actualizadas a través del Comité Permanente de Estratificación Municipal o Distrital. Para esto contarán con el concurso económico de las empresas de servicios públicos domiciliarios en su localidad, quienes aportarán en partes iguales a cada servicio que se preste, descontando de un mismo servicio, el monto correspondiente al servicio se repartirá proporcionalmente entre el número de empresas que lo presten".

CÓDIGO: AP4-F14
VERSIÓN: 11

FECHA DE APROBACIÓN: 26/09/2024

TELÉFONO CONMUTADOR (50 + 8) 6348913

Marque según corresponda: Dependencias Palacio Municipal opción 1, Sedes Externas opción 2

DIAGONAL 15 N° 15-21 YOPAL - CASANARE Código Postal 850001

www.yopal-casanare.gov.co Email: contactenos@yopal-casanare.gov.co

Página 1 de 2433

Fuente: Información entregada en visita por EAAAY EICE E.S.P

Frente a su aplicación, el prestador informó que a la fecha se encuentra aplicando el decreto vigente.

5.5.11.1 Comité de Estratificación CPE

Tabla 62. Reuniones del Comité de Estratificación

Fecha	Acta de reunión	Tema
16/01/2024	014	Reunión ordinaria de comité permanente de estratificación
22/01/2024	015	<p>Avances del proceso de estatificación realizado en el mes de diciembre de 2023.</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 391 solicitudes atendidas. ● 51 solicitudes requirieron visita de estratificación. ● 05 solicitudes pendientes. <p>Se establece cronograma de reuniones.</p>
08/02/2024	016	<p>Avances del proceso de estatificación realizado en el mes de enero de 2024.</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 300 solicitudes atendidas. ● 81 solicitudes requirieron visita de estratificación. ● 86 solicitudes pendientes.
07/03/2024	016	<p>Avances del proceso de estatificación realizado en el mes de febrero de 2024.</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 1.022 solicitudes atendidas. ● 151 solicitudes requirieron visita de estratificación. ● 27 solicitudes pendientes <p>Aprobación de las actas 14 y 15. Selección del presidente y Veedor CEP Yopal.</p>
911/04/2024	017	<p>Avances del proceso de estatificación realizado en el mes de marzo de 2024.</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 330 solicitudes atendidas. ● 55 solicitudes requirieron visita de estratificación. ● 76 solicitudes pendientes. <p>Se insta a los representantes de las comunas a firmar las actas pendientes y compromiso a determinar nuevo representante comuna VII.</p>
23/05/2024	018	<p>Avances del proceso de estatificación realizado en el mes de abril de 2024.</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 483 solicitudes atendidas. ● 235 solicitudes requirieron visita de estratificación. ● 0 solicitudes pendientes <p>Los representantes de las comunas ya se acercaron a firmar actas y quedan algunos pendientes.</p>

Fecha	Acta de reunión	Tema
13/06/2024	019	<p>Avances del proceso de estatificación realizado en el mes de mayo de 2024.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 391 solicitudes atendidas. • 111 solicitudes requirieron visita de estratificación. • 48 solicitudes pendientes
07/07/2024	020	<p>Avances del proceso de estatificación realizado en el mes de junio de 2024.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 486 solicitudes atendidas. • 100 solicitudes requirieron visita de estratificación. • 74 solicitudes pendientes <p>Aprobación del acta 019.</p>
1/08/2024	021	<p>Avances del proceso de estatificación realizado en el mes de julio de 2024.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 547 solicitudes atendidas. • 120 solicitudes requirieron visita de estratificación. • 66 solicitudes pendientes <p>Discusión y aprobación del decreto de estratificación. Se presenta al CPE autorización por parte del DANE para realizar la revisión general del estrato en el municipio de Yopal.</p>
05/09/2024	023	<p>Avances del proceso de estatificación realizado en el mes de agosto de 2024.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 385 solicitudes atendidas. • 131 solicitudes requirieron visita de estratificación. • 15 solicitudes pendientes <p>Se indica el avance en cuanto a la atención de reclamaciones en el periodo comprendido.</p>
10/10/2024	023	<p>Avances del proceso de estatificación realizado en el mes de septiembre de 2024.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 520 solicitudes atendidas. • 304 solicitudes requirieron visita de estratificación. • 72 solicitudes pendientes <p>Se presentó proyección con respecto al presupuesto para el año 2025 con un aumento del 10% en los valores unitarios, y se finaliza indicando un ajuste de acuerdo con IPC del 5.6%.</p>
7/11/2024	024	<p>Avances del proceso de estatificación realizado en el mes de octubre de 2024.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 420 solicitudes atendidas. • 178 solicitudes requirieron visita de estratificación. • 63 solicitudes pendientes

Fecha	Acta de reunión	Tema
		Se presentó proyección del plan operativo anual de inversión para el servicio de estratificación socioeconómica para el año 2025 con un total de \$98.373.139,61, y se da por aprobado con cinco (05) votos a favor.
917/12/2024	025	<p>Avances del proceso de estatificación realizado en el mes de noviembre de 2024.</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 397 solicitudes atendidas. ● 183 solicitudes requirieron visita de estratificación. ● 87 solicitudes pendientes <p>Se pacta fijar la siguiente reunión para el mes de enero. Se sugiere adelantar procesos de la base gravable y concurso económico teniendo en cuenta las fechas para los pagos que por norma son previos al mes de febrero y agosto.</p>
22/01/2024	026	<p>Avances del proceso de estatificación realizado en el mes de diciembre de 2024.</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 445 solicitudes atendidas. ● 137 solicitudes requirieron visita de estratificación. ● 67 solicitudes pendientes <p>Aprobado el decreto 005 de 20 de enero de 2025, "Por el cual se adopta la actualización de la estratificación socioeconómica de viviendas y fincas de la zona urbana y rural del municipio de Yopal, Casanare."</p> <p>Programación de los encuentros del CPE para el año 2025.</p>
08/02/2024	---	<p>Avances del proceso de estatificación realizado en el mes de enero de 2024.</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 386 solicitudes atendidas. ● 81 solicitudes atendidas por PQRS. ● 219 solicitudes atendidas en línea. ● 86 solicitudes pendientes. <p>Enviar comunicación solicitando reemplazar al representante ELIN CRISTANCEN PÉREZ RINCÓN de la comuna VII.</p>
07/03/2024	---	<p>Avances del proceso de estatificación realizado en el mes de febrero de 2024.</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 1.049 solicitudes atendidas. ● 151 solicitudes atendidas por PQRS. ● 871 solicitudes atendidas en línea. ● 27 solicitudes pendientes. <p>Selección de presidente y veedor de CPE Yopal:</p> <p>PRESIDENTE: JEIMI PIRAGAUTA representante de Cusianagas VEEDOR: SONA AMILA REYES REPRESENTANTE DE LA COMUNA V.</p> <p>Se envió comunicación oficial con solicitud de reemplazo del representante ELIN CRISTANCEN PÉREZ RINCÓN de la comuna VII, el día 15 de febrero de 2024.</p>

Fecha	Acta de reunión	Tema
11/04/2024	---	<p>Avances del proceso de estatificación realizado en el mes de marzo de 2024.</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 406 solicitudes atendidas. ● 55 solicitudes atendidas por PQRS. ● 275 solicitudes atendidas en línea. ● 76 solicitudes pendientes.
23/04/2024	---	<p>Avances del proceso de estatificación realizado en el mes de abril de 2024.</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 483 solicitudes atendidas. ● 235 solicitudes atendidas por PQRS. ● 248 solicitudes atendidas en línea. ● 0 solicitudes pendientes. <p>Selección de reemplazo de representante de la comuna VII.</p>

Fuente: Información entregada en visita por EAAAY EICE E.S.P.

5.5.11.2 Concurso Económico

La empresa EAAAY EICE E.S.P., presentó documentación para la vigencia 2024 (fecha del 22 de abril de 2024) por concepto de “*Amparar gasto por concepto de concurso económico por el servicio de estratificación para la vigencia 2024, conforme la resolución N 407 del 2024 expedida por la Eaaay Eice Esp.*”, por un valor de \$33.166.523,00.

Imagen 74. Egreso 2024000378 – Concurso económico vigencia 2024.



**EMPRESA DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO DE YOPAL
E.A.A.Y. E.S.P
NIT:844000755-4**

Nº Egreso: 2024000378

Fecha: 22/04/2024
Nombre: MUNICIPIO DE YOPAL
CC o Nit: 891855017 - 7 **Teléfonos:**
Dirección:
Orden Pago: ROP N°:2024000197
Concepto: Amparar Gasto Por Concepto De Concurso Economico Por El Servicio De Estratificaci?n Para La Vigencia 2024, Conforme La Resolucion N? 407 Del 2024 Expedida Por La Eaaay Eice Esp.
Tipo de contrato: Resolucion
No de contrato: 407 de 2024
Banco: Banco De Bogota **No Cheque :**


VIGENCIA PRESUPUESTAL 2				
Disponibilidad Presupuestal	Registro Presupuestal	Código	Rubro Fuente	Valor
2024000161	2024000161	2.1.2.02.02.008.10	Gastos Imprevistos - 12 0101 Recursos Propios	12,431,028.00
2024000161	2024000161	2.1.2.02.02.008.10	Gastos Imprevistos - 12 0101 Recursos Propios	12,431,028.00
2024000161	2024000161	2.1.2.02.02.008.10	Gastos Imprevistos - 12 0101 Recursos Propios	8,304,467.00
Total:				33,166,523.00

MOVIMIENTO FINANCIERO Y CONTABLE				
Cuenta	Nombre de la Cuenta	Tercero	Débito	Crédito
24905501	Servicios	Municipio De Yopal	12,431,028.00	0.00
24905501	Servicios	Municipio De Yopal	12,431,028.00	0.00
24905501	Servicios	Municipio De Yopal	8,304,467.00	0.00
1110060102	Banco Bogotá Cuenta 0646632182-855008280 2024	Municipio De Yopal	0.00	33,166,523.00

Débitos	Créditos	Valor Cheque
33,166,523.00	33,166,523.00	33,166,523.00

Valor a girar

TREINTA Y TRES MILLONES CIENTO SESENTA Y SEIS MIL QUINIENTOS VEINTITRES PESOS 00 M.C.




EMILIO ANDRES ALVIS TORRES
PROFESIONAL UNIDAD DE TESORERIA

Fuente: Información entregada en visita por EAAAY EICE E.S.P.

De igual manera, presentó documentación para la vigencia 2025 (fecha del 24 de julio de 2025) por concepto de “Reconocer pago por conceto de concurso económico de la estratificación para la vigencia 2025”, por un valor de \$44.146.364,67.

Imagen 75. Egreso 2025000608 – Concurso económico vigencia 2025.



EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE YOPAL
E.A.A.Y. E.S.P
NIT:844000755-4

Nº Egreso: 2025000608

Fecha: 24/07/2025
Nombre: MUNICIPIO DE YOPAL
CC o Nit: 891855017 - 7 **Teléfonos:**
Dirección:
Orden Pago: ROP N°:2025000331
Concepto: RES 479.25
 'Reconocer Pago Por Concepto De Concurso Economico De La Estratificacion Para La Vigencia 2025.'

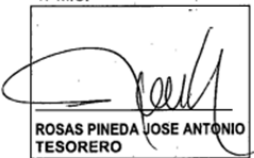
Tipo de contrato: Resolucion
No de contrato:
Banco: Banco De Bogota **No Cheque :**

VIGENCIA PRESUPUESTAL 2				
Disponibilidad Presupuestal	Registro Presupuestal	Código	Rubro Fuente	Valor
2025000219	2025000223	2.1.2.02.02.008.10	Gastos Imprevistos - 27 0101 Recursos Propios	44,146,364.47
Total:				44,146,364.47

MOVIMIENTO FINANCIERO Y CONTABLE				
Cuenta	Nombre de la Cuenta	Tercero	Débito	Crédito
24905501	Servicios	Municipio De Yopal	44,146,364.47	0.00
1110060102	Banco Bogotá Cuenta 0646632182-855008280	Municipio De Yopal	0.00	44,146,364.47

Débitos	Créditos	Valor Cheque
44,146,364.47	44,146,364.47	44,146,364.47

Valor a girar
 CUARENTA Y CUATRO MILLONES CIENTO CUARENTA Y SEIS MIL TRESCIENTOS SESENTA Y CUATRO PESOS 47 M.C.



ROSAS PINEDA JOSE ANTONIO
TESORERO

Fuente: Información entregada en visita por EAAAY EICE E.S.P.

5.5.12 Desincentivo al uso excesivo

La Resolución UAE-CRA 39 de 24 de enero 2024 dio la activación de la medida del desincentivo, la cual debía dar inicio de acuerdo con el artículo 10 Resolución CRA 887 de 2019, cuyo artículo 2 estableció en el Artículo 2°. “Ámbito de aplicación territorial. Las medidas establecidas en el Título 5, Parte 7, del Libro 2 de la Resolución CRA número 943 de 2021 se aplicarán en todo el territorio nacional.”

Posteriormente, se emitió la Resolución UAE-CRA 257 del 7 de junio de 2024, la cual modificó el ámbito de aplicación territorial establecido en la Resolución UAE-CRA 039 de 2024 y la medida de desincentivo continuó aplicándose únicamente en las regiones cuya fuente de abastecimiento

dependía de las áreas hidrográficas Orinoco y Amazonas. Simultáneamente, se dispuso la terminación de la aplicación de las medidas en el resto del territorio nacional.

Por otra parte, la Resolución UAE-CRA 1080 del 25 de noviembre de 2024, dispuso la terminación de la aplicación de las medidas para desincentivar el consumo excesivo de agua potable. Esta terminación se aplicó específicamente a las regiones cuya fuente de abastecimiento dependía de las áreas hidrográficas Orinoco y Amazonas, donde la medida aún estaba vigente de conformidad con la Resolución UAE-CRA 257 de 2024.

De acuerdo con lo indicado, se realizaron las siguientes actuaciones:

Tabla 63. Actuaciones aplicación medida de desincentivo.

Fecha	Radicado	Referencia	Asunto	Generado por
03-07-2025	20254242153461		Solicitud soportes e información de la aplicación del desincentivo al consumo excesivo, vigencia 2024	SSPD
06-08-2025	20254242508131		Reiteración del requerimiento SSPD No. 20254242153461 del 03 de julio de 2025. Solicitud de información, reporte y soportes de la aplicación del desincentivo al consumo excesivo, vigencia 2024.	SSPD
25-08-2025	20255293500202	Radicado 20254242153461 y 20254242508131	Giro a FONAM recursos recaudados desincentivo al consumo excesivo .	EAAAY EICE E.S.P.
10-09-2025	20254202904231		Radicado No. 20255292251112 de 06 de junio de 2025. Alcance de los radicados Nos. 20255293478362 y 20255293500202 de 25 de agosto de 2025.	SSPD
19-09-2025	20255293874722	Respuesta oficios SSPD radicado números 20254242153461 03/07/2025 y 20254242508131 06/08/2025.	PAGO A FAVOR DE FONAM – RECAUDO POR CONCEPTO DE DESINCENTIVO POR CONSUMO EXCESIVO DE AGUA.	EAAY EICE E.S.P.
19-09-2025	20255293874382	RADICADO SSPD 20254202904231 de 10/09/2025 EAAAY 20251604916 del 11/09/2025.	RADICADO NO. 20255292251112 DEL 06/06/2025, ALCANCE A LOS RADICADOS NO. 20255293478362 Y 20255293500202 DEL 25/08/2025	EAAY EICE E.S.P.
10-10-2025	20254203180911		Radicado SSPD No. 20255293874382 de 19 de septiembre de 2025. Alcance radicado SSPD No. 20255293874722 del 19 de septiembre de 2025.	SSPD
30-10-2025	20255294502442	RADICADO SSPD 20254203180911 del 10/10/2025 EAAAY 20251605515 DEL 14/10/2025	RADICADO NO. 20254203180911 del 10/10/2025.	EAAY EICE E.S.P.

Fuente: Información entregada en visita por EAAAY EICE E.S.P

De acuerdo con las actuaciones referentes a la aplicación del desincentivo, el prestador indico mediante radicado 20255293874382 del 19-09-2025 indica que el valor facturado por la aplicación de la medida del desincentivo corresponde a \$662.986.914,88, no obstante, el prestador indicó que se facturo un valor adicional fuera de la aplicación de los términos de la norma por \$33.110.564, los cuales él manifiesta que debe retornar a los usuarios.

Por otra parte, el prestador allego mediante el radicado 20255293874722 del 19-09-2025 y 293874382 del 19-09-2025 copia de la transferencia al Fondo Nacional Ambiental FONAM por un valor de \$ 497.220.185,20 correspondiente a la aplicación de la medida de desincentivo para los periodos de abril a diciembre de 2024.

Actualmente, se están efectuando las respectivas actuaciones asociadas a la aplicación de la medida del desincentivo, considerando que se han evidenciado por parte de esta SSPD algunos cobros fuera del tiempo de la aplicación de la norma, por tanto, a la fecha aún se está aclarando los presuntos hallazgos identificados, así como definiendo el valor definitivo de la deuda a causa de la aplicación de la medida de desincentivo al consumo excesivo del agua potable.

5.5.13 Estado de reporte en el SUI por parte del prestador

Micromedición

Por otra parte, al efectuar la verificación y comparación de la información obtenida durante la visita de inspección con aquella reportada en el Sistema Único de Información (SUI), en lo referente al indicador de cobertura de micromedición, se realizó la respectiva consulta comercial con corte al 31 de octubre de 2025 de la cual se obtuvo la siguiente información:

Tabla 64. Indicador de micromedición nominal y efectiva a corte de septiembre de 2025 – SUI.

Periodo	Total Suscriptores	Suscriptores con medidor	Suscriptores medidos efectivamente	Medidores dañados	Suscriptores sin medidor	Indicador Nominal %	Indicador Efectivo %
ene-24	44.063	44.006	38.778	4.603	57		
feb-24	44.162	44.105	38.821	4.839	57	99,87%	88,12%
mar-24	44.195	44.137	38.468	5.153	58	99,87%	88,02%
abr-24	44.222	44.188	41.684	2.296	34	99,87%	87,16%
may-24	44.229	44.229	41.559	1.497	0	99,92%	94,33%
jun-24	44.258	44.257	41.491	21	1	100,00%	93,96%
jul-24	44.414	44.413	41.161	31	1	100,00%	93,75%
ago-24	43.942	43.942	40.942	26	0	100,00%	92,68%
sep-24	44.668	44.668	41.671	24	0	100,00%	93,17%
oct-24	44.210	44.210	41.086	23	0	100,00%	93,29%
nov-24	44.876	44.876	38.895	15	0	100,00%	92,93%
dic-24	44.978	44.876	38.895	15	0	100,00%	86,67%
ene-25	45.080	45.080	41.698	24	0	99,77%	86,67%
feb-25	46.305	46.305	41.709	7.212	0	100,00%	92,50%
mar-25	45.262	45.262	39.131	6.131	0	100,00%	90,07%
abr-25	45.358	45.358	41.751	17	0	100,00%	86,45%
may-25	45.659	45.659	45.659	17	0	100,00%	92,05%

Periodo	Total Suscriptores	Suscriptores con medidor	Suscriptores medidos efectivamente	Medidores dañados	Suscriptores sin medidor	Indicador Nominal %	Indicador Efectivo %
jun-25	45.726	45.725	41.845	18	1	100,00%	100,00%
jul-25	45.877	45.875	41.707	23	1	100,00%	91,51%
ago-25	45.977	45.976	41.794	24	1	100,00%	90,91%
sep-25	46.077	46.077	42.097	3.980	0	100,00%	90,90%

Fuente: Consulta SUI 31.10.2025.

Del análisis efectuado se evidencia inconsistencia entre el **número total de suscriptores** registrados en el “Anexo Requerimiento Información Yopal”, diligenciado en el marco de la visita de inspección, y el número total de suscriptores reportados por el prestador en el SUI.

Asimismo, se evidencian discrepancias en la información correspondiente al **número de suscriptores sin medidor**, al compararse los datos consignados en el “Anexo Requerimiento Información Yopal” con los reportados en el SUI.

De igual forma, respecto del **número de medidores dañados**, se observa una variación significativa en los valores reportados por el prestador en el SUI, lo cual denota inconsistencias en la información, toda vez que dichos valores presentan fluctuaciones sustanciales como incrementos y disminuciones notorias entre los diferentes periodos reportados en ambas vigencias.

Adicionalmente, al cotejar la información de la cobertura de micromedición entre la información indicada durante la visita de inspección versus la información reportada al SUI, se evidencia la inconsistencia de la información tanto del número de suscriptores, así como la cobertura de micromedición de estos.

Facturación y recaudo

Tabla 65. Información de facturación y recaudo del servicio de acueducto (visita de inspección) versus información reportada SUI vigencia 2024 y 2025.

Acueducto	Vigencia 2024		Vigencia 2025 (agosto)	
	Información visita de inspección	Consulta SUI	Información visita de inspección	Consulta SUI
Facturación	19.998.636.787	30.581.156.193	14.499.813.834	24.823.990.034
Recaudo	16.373.196.925	16.636.042.112	11.402.854.620	13.185.506.138
Índice de recaudo	81,87%	54,40%	78,64%	53,12%

Fuente: Información EAAAY EICE E.S.P. y consulta SUI 31.10.2025.

Tabla 66. Información de facturación y recaudo del servicio de alcantarillado (visita de inspección) versus información reportada SUI vigencia 2024 y 2025.

Alcantarillado	Vigencia 2024		Vigencia 2025 (agosto)	
	Información visita de inspección	Consulta SUI	Información visita de inspección	Consulta SUI
Facturación	9.624.563.420	14.996.557.402	7.059.819.293	12.417.482.159

Alcantarillado	Vigencia 2024		Vigencia 2025 (agosto)	
	Información visita de inspección	Consulta SUI	Información visita de inspección	Consulta SUI
Recaudo	7.718.503.097	7.924.261.235	5.979.202.093	6.237.212.032
Índice de recaudo	80,20%	52,84%	96,03%	50,23%

Fuente: Información EAAAY EICE E.S.P. y consulta SUI 31.10.2025.

Por otra parte, al realizar la verificación de la información en la consulta de facturación y recaudo del Sistema Único de Información SUI para las vigencias 2024 y 2025, se observó que tanto la información obtenida durante la visita de inspección y la información reportada al SUI no es consistente en ninguno de los dos servicios (acueducto y alcantarillado), ni tampoco durante las vigencias con respecto a la información suministrada durante la visita.

A continuación, se presenta con detalle el estado de reporte y calidad de la información reportada por el prestador en cuanto a los aspectos comerciales:

Tabla 67. Estado de reporte en el SUI de la información comercial.

Tema	Nombre del formato y/o formulario	Certificado en SUI	Observación
CCU	Contrato de Condiciones uniformes	SI	Verificada la información, se encontró que el CCU se encuentra cargado en la plataforma SUI, el cual tiene fecha de 15 de junio de 2023 y concepto de legalidad con radicado 20230120073671 del 31 de agosto de 2023.
Suscriptores	Suscriptores	SI	La información suministrada en la visita versus la información reportada en el SUI en cuanto a los servicios de acueducto y alcantarillado no es consistente en ambas vigencias, considerando que la información no coincide en cuanto a los suscriptores mensuales y anuales.
Micromedición	Micromedición	SI	Verificada la información, se encontró que en lo que respecta a micromedición, la información suministrada por el prestador y la información reportada en el SUI no es consistente, ya que los datos en ambas vigencias no coinciden ni en el número de suscriptores, así como en los indicadores nominal y efectivo.
Facturación y recaudo	Facturación acueducto y facturación alcantarillado	SI	Verificada la información, se indica que los datos suministrados durante la visita de inspección versus la información reportada en el SUI para las vigencias 2024 y 2025 en cuanto a facturación y recaudo no es consistente, considerando que ambos grupos de información difieren de manera sustancial, evidenciando la inconsistencia entre los datos.

Fuente: Consulta SUI realizada en noviembre de 2025

5.6 Aspectos Tarifarios

5.6.1 Metodología tarifaria aplicada por el prestador

El prestador EAAAY EICE E.S.P., se encuentra en el ámbito de aplicación de la metodología tarifaria expedida mediante la Resolución CRA 688 de 2014, la cual fue modificada y adicionada por las Resoluciones CRA 735 de 2015, 830 y 864 de 2018, e integradas y unificadas en la Resolución CRA 943 de 2021. De acuerdo con lo informado por el prestador durante la visita, y lo reportado al Sistema Único de Reporte de Información del Cálculo Tarifario (SURICATA), dio inicio de aplicación a la mencionada metodología tarifaria para el segmento 2, el 1 de diciembre de 2017, para los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, en el municipio de Yopal, como consta a continuación:

Imagen 76. Metodología Tarifaria Aplicada por EAAAY EICE E.S.P.

Estudio tarifario No 108 | Estado: Certificado ➔ CONFIGURACIÓN

Ámbito de aplicación y segmentación

Sistemas Información complementaria Contratos Información registrada

Sistemas registrados

Código del Sistema	Nombre del Sistema	Fecha de inicio de aplicación tarifaria	Año base	Segmento	Normativa	Acciones
146	YOPAL	2017/12/01	2014	Segmento 2	Resolución CRA 688 de 2014	

1 registro(s) encontrado(s)

Fuente: SUI

Así mismo, se evidenció que el prestador certificó su estudio de costos y tarifas al aplicativo SURICATA, el 1 de junio de 2018, según consulta realizada el día 4 de noviembre de 2025, como se observa en la siguiente imagen:

Imagen 77. Certificación estudio de costos

Modulo Auditor

Buscador de empresa

ID Empresa: 2086
Nombre Empresa:

 Buscar  Descargar

Empresas

Resultados

ID Empresa	Número del estudio tarifario	Nombre Empresa	Tipo	Estado del estudio tarifario	Vigente	Fecha de certificación ESP	Acciones
2086	108	EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE YOPAL EICE - ESP	Inicial	Certificado	SI	01/06/2018	

1 registro(s) encontrado(s)

Fuente: Consulta SUI

5.6.2 Soporte de la aplicación de la metodología tarifaria

Conforme a los registros hallados en el Sistema de Gestión de Documental de esta entidad (SGD

CRONOS) y lo informado durante la visita, la EAAAY EICE E.S.P. desde el inicio de la aplicación de la metodología tarifaria vigente, hasta la fecha, no ha dado cumplimiento a las disposiciones del título 6, parte 8, de la Resolución CRA 943 de 2021, en relación con la aplicación e información de las variaciones tarifarias a esta Superintendencia. Esto teniendo en cuenta que, al revisar el formato “Costos de referencia y tarifas aplicadas” en el SUI, se evidencian diferentes variaciones en la tarifa desde el inicio de aplicación de la metodología tarifaria hasta la fecha, para los servicios de acueducto y alcantarillado, que no fueron informadas en su momento, no obstante, durante la visita, el prestador suministró los Actos administrativos de aprobación de cada una de las actualizaciones y las publicaciones de prensa, como soporte de comunicación a los usuarios.

5.6.3 Tarifas aplicadas

Teniendo en cuenta lo informado por el prestador durante la visita, las siguientes son las tarifas de referencia aplicadas por la EAAAY EICE E.S.P. entre diciembre 2017 y agosto 2025:

Tabla 68. Tarifas de Referencia EAAAY EICE E.S.P. – diciembre 2017 a agosto 2025.

Variación/ Modificación	Acueducto		Alcantarillado		Normatividad	Fecha Aplicación De Tarifas
	Cargo Fijo	Cargo Variable	Cargo Fijo	Cargo Variable		
1	6.268,24	1.367,50	3.216,41	771,35	Resolución CRA 688 de 2014	Dic-17
	6.411,96	1.436,38	3.216,41	771,35		Ene-18
	6.555,69	1.505,25	3.216,41	771,35		Feb-18
	6.699,41	1.574,14	3.216,41	771,35		Mar-18
	6.843,14	1.643,02	3.216,41	771,35		Abr-18
	6.986,86	1.711,90	3.216,41	771,35		May-18
	7.130,59	1.773,90	3.216,41	771,3		Jun-18
2	7.348,79	1.828,11	3.314,83	794,03	Artículo 125 de la Ley 142 de 1994 / Artículo 58 Res. CRA 688 de 2014	Jul-19
3	7.580,28	1.885,61	3.419,25	818,14	Artículo 125 de la Ley 142 de 1994 / Artículo 58 Res. CRA 688 de 2014	Nov-19
4	7.809,20	1.942,48	3.522,51	841,99	Artículo 125 de la Ley 142 de 1994 / Artículo 58 Res. CRA 688 de 2014	Mar-21
5	7.019,77	1.558,65	3.798,12	840,77	Parágrafos de los Artículos 22 y 29 de la Resolución CRA 688 de 2014	Jul-21
6	7.240,19	1.607,51	3.917,38	866,28	Artículo 125 de la Ley 142 de 1994 / Artículo 58 Res. CRA 688 de 2014	Feb-22
7	7.534,14	1.672,67	4.076,43	900,29	Artículo 125 de la Ley 142 de 1994 / Artículo 58 Res. CRA 688 de 2014	May-22
8	7.830,23	1.737,77	4.236,63	928,92	Artículo 125 de la Ley 142 de 1994 / Artículo 58 Res. CRA 688 de 2014	Ago-22
					Artículos 54 y 55 de la Resolución CRA 688 de 2014	
9	8.082,36	1.793,66	4.373,05	958,1	Artículo 125 de la Ley 142 de 1994 / Artículo 58 Res. CRA 688 de 2014	Nov-22
10	8.383,83	1.860,49	4.536,16	992,99	Artículo 125 de la Ley 142 de 1994 / Artículo 58 Res. CRA 688 de 2014	Feb-23
11	8.674,75	1.924,97	4.693,56	1.026,66	Artículo 125 de la Ley 142 de 1994 / Artículo 58 Res. CRA 688 de 2014	May-23

Variación/ Modificación	Acueducto		Alcantarillado		Normatividad	Fecha Aplicación De Tarifas
	Cargo Fijo	Cargo Variable	Cargo Fijo	Cargo Variable		
12	8.674,75	1.925,60	4.693,56	1.048,56	Artículos 54 y 55 de la Resolución CRA 688 de 2014	Ago-23
13	8.944,53	2.056,35	4.839,53	1.157,59	Parágrafo 4 del artículo 35 de la Resolución CRA 688 de 2014	Sep-23
					Artículo 125 de la Ley 142 de 1994 / Artículo 58 Res. CRA 688 de 2014	
14	9.245,96	2.125,56	5.002,62	1.195,10	Artículo 125 de la Ley 142 de 1994 / Artículo 58 Res. CRA 688 de 2014	Mar-24
15	9.539,06	2.193,62	5.161,20	1.200,70	Artículo 125 de la Ley 142 de 1994 / Artículo 58 Res. CRA 688 de 2014	Ago-24
					Artículos 54 y 55 de la Resolución CRA 688 de 2014	
16	9.539,06	2.210,70	5.161,20	1.232,44	Parágrafo 4 del artículo 35 de la Resolución CRA 688 de 2014	Feb-25
17	9.839,54	2.280,23	5.323,78	1.270,82	Artículo 125 de la Ley 142 de 1994 / Artículo 58 Res. CRA 688 de 2014	Abr-25
18	9.839,54	2.279,82	5.323,78	1.273,04	Artículos 54 y 55 de la Resolución CRA 688 de 2014	Ago-25

Fuente: Consulta SUI

De acuerdo con la información que la empresa reportó al SUI entre diciembre de 2017 y agosto de 2025, se efectuaron 17 actualizaciones tarifarias para acueducto y alcantarillado, posteriores al inicio de aplicación de la metodología, la cual el prestador realizó de manera gradual entre diciembre de 2017 y junio de 2018, hasta aplicar la tarifa resultante de su estudio de costos. Adicionalmente, en la serie anterior se observa que, para el mes de julio de 2021, se dio una disminución en la tarifa de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado, producto de la aplicación de los costos eficientes del año tarifario 5, según lo establecido en los párrafos de los artículos 22 y 29 de la Resolución CRA 688 de 2014, integrada y unificada en la Resolución CRA 943 de 2021.

Al comparar la información reportada al formato “Costos de referencia y tarifas Aplicadas”, con las tarifas informadas por el prestador durante la visita, se observa que estas coinciden, y que están acordes con las fechas y los criterios de actualización descritos en los actos administrativos presentados.

5.6.4 Información sobre inversiones

El prestador EAAAY EICE E.S.P. presentó el siguiente Plan de Obras e Inversiones Regulado (POIR) para acueducto y alcantarillado, en el marco de la aplicación de la metodología tarifaria vigente:

Tabla 69. POIR EAAAY EICE E.S.P.

SERVICIO	ID_PROY	NOMBRE_PROYECTO	INICIO_OPERA	INV_TOTAL
ACU	2017-AC-003	Reposición redes	1	658.000.000,00
ACU	2018-AC-001	Ampliación de redes de distribución	2	965.752.727,27
ACU	2018-AC-002	Sectorización	2	387.841.250,00
ACU	2018-AC-003	Reposición redes	2	658.000.000,00
ACU	2019-AC-001	Ampliación de redes de distribución	3	1.931.505.454,55

SERVICIO	ID_PROY	NOMBRE_PROYECTO	INICIO_OPERA	INV_TOTAL
ACU	2019-AC-002	Sectorización	3	775.682.500,00
ACU	2019-AC-003	Reposición redes	3	658.000.000,00
ACU	2020-AC-001	Ampliación de redes de distribución	4	1.931.505.454,55
ACU	2020-AC-002	Sectorización	4	775.682.500,00
ACU	2020-AC-003	Reposición redes	4	658.000.000,00
ACU	2021-AC-001	Ampliación de redes de distribución	5	1.931.505.454,55
ACU	2021-AC-002	Sectorización	5	775.682.500,00
ACU	2021-AC-003	Reposición redes	5	658.000.000,00
ACU	2022-AC-001	Ampliación de redes de distribución	6	1.931.505.454,55
ACU	2022-AC-002	Sectorización	6	387.841.250,00
ACU	2022-AC-003	Reposición redes	6	658.000.000,00
ACU	2023-AC-001	Ampliación de redes de distribución	7	1.931.505.454,55
ACU	2023-AC-003	Reposición redes	7	658.000.000,00
ACU	2024-AC-003	Reposición redes	8	658.000.000,00
ACU	2025-AC-003	Reposición redes	9	658.000.000,00
ACU	2026-AC-003	Reposición redes	10	658.000.000,00
TOTAL ACU				20.306.010.000,02
ALC	2017-AL-003	Reposición de redes y equipos bombeo	1	518.750.000,00
ALC	2018-AL-001	Ampliación redes de alcantarillado	2	1.089.149.892,14
ALC	2018-AL-003	Reposición de redes y equipos bombeo	2	518.750.000,00
ALC	2019-AL-001	Ampliación redes de alcantarillado	3	599.975.105,76
ALC	2018-AL-002	Arreglos planta existente	3	1.400.000.000,00
ALC	2019-AL-003	Reposición de redes y equipos bombeo	3	518.750.000,00
ALC	2020-AL-001	Ampliación redes de alcantarillado	4	541.900.945,65
ALC	2020-AL-003	Reposición de redes y equipos bombeo	4	518.750.000,00
ALC	2021-AL-001	Ampliación redes de alcantarillado	5	515.931.313,80
ALC	2021-AL-003	Reposición de redes y equipos bombeo	5	518.750.000,00
ALC	2022-AL-001	Ampliación redes de alcantarillado	6	490.925.445,71
ALC	2022-AL-003	Reposición de redes y equipos bombeo	6	518.750.000,00
ALC	2023-AL-001	Ampliación redes de alcantarillado	7	467.547.046,94
ALC	2023-AL-003	Reposición de redes y equipos bombeo	7	518.750.000,00
ALC	2024-AL-001	Ampliación redes de alcantarillado	8	427.949.500,00
ALC	2024-AL-003	Reposición de redes y equipos bombeo	8	518.750.000,00
ALC	2025-AL-001	Ampliación redes de alcantarillado	9	425.760.500,00
ALC	2025-AL-003	Reposición de redes y equipos bombeo	9	518.750.000,00
ALC	2026-AL-001	Ampliación redes de alcantarillado	10	423.571.500,00
ALC	2026-AL-003	Reposición de redes y equipos bombeo	10	518.750.000,00
TOTAL ALC				11.570.211.250,00
TOTAL POIR				31.876.221.250,02

Fuente: Sistema Único de Información – SUI.

El Plan de Inversiones del prestador contempla un total de inversiones por \$31.876.221.250,02, de los cuales \$20.306.010.000,02 son para proyectos de acueducto, y \$11.570.211.250,00 corresponden a proyectos de alcantarillado. No obstante, al requerir el POIR durante la visita, el

prestador manifestó que había realizado modificación a su plan de obras, con base en el inciso 7 del artículo 52 de la Resolución CRA 688 de 2014, integrada y unificada en la Resolución CRA 943 de 2021, el cual menciona lo siguiente:

“Se permitirá a la persona prestadora realizar cambios al POIR, sin modificar el valor presente del plan de inversiones del estudio tarifario, teniendo en cuenta que los proyectos a modificar cumplan las mismas metas que aquellos inicialmente definidos. En todo caso, la persona prestadora deberá soportar adecuadamente con base en análisis técnicos y financieros los cambios realizados frente a los proyectos incluidos en el POIR. Los análisis deben estar documentados y deberán ser reportados al SUI, así como el POIR inicial, en la forma y plazos que se defina por parte de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico”. (Cursiva fuera del texto original)

Pese a lo anterior, y que el prestador había modificado su POIR desde el 3 de octubre de 2024, este no ha sido reportado ni certificado al SUI. La empresa explicó que, durante el diagnóstico inicial, al momento de la intervención, se dieron cuenta que tenían proyectos ejecutados que no habían sido considerados en el POIR inicial, razón por la cual procedieron a modificar dicho plan, garantizando que no se alterara el valor presente de este. Los montos de las inversiones en el POIR actualizado son de \$20.437.368.620 para acueducto, y de \$11.597.441.839 para el servicio de alcantarillado.

De acuerdo con lo anterior, al revisar el formato de “Ejecución de inversiones” del SUI, se encuentra que el prestador, a corte de diciembre de 2024, tiene reportado durante la vigencia del marco tarifario actual, un total de \$9.768.217.179,30, de los cuales, \$5.857.602.901,68 corresponden a proyectos de acueducto y \$3.910.614.277,62 a proyectos de alcantarillado a pesos corrientes de cada uno de los años tarifarios para ambos servicios, lo que equivale aproximadamente a un total de \$7.881.676.660,13 a pesos de diciembre del año base, es decir, un 24,73% del POIR proyectado.

Ahora bien, durante la visita, el prestador suministró archivo Excel con el cálculo de la provisión de inversiones planeadas y no ejecutadas del POIR a corte del año tarifario 8, de acuerdo con lo estipulado en las Resoluciones CRA 950 de 2021 y 971 de 2022. En dicho ejercicio, el prestador incluyó inversiones ejecutadas por valor de \$6.861.484.354 para el servicio público de acueducto y de \$7.864.716.184 para el servicio de alcantarillado, los cuales sobrepasan los montos reportados de manera oficial al SUI por \$4.957.983.359.

Al analizar los proyectos que fueron incluidos en el cálculo de la provisión de inversiones, y que no están reportados al SUI, en su mayoría corresponden a equipos y suministros accesorios a la operación y el mantenimiento, y no a proyectos de infraestructura asociadas con la expansión, reposición y rehabilitación del sistema como lo precisa el artículo 51 de la Resolución CRA 688 de 2014, integrada y unificada en la Resolución CRA 943 de 2021. Así las cosas, este tipo de inversiones no podrían hacer parte de los proyectos remunerados vía POIR. No obstante, los cálculos aportados por el prestador arrojaron como resultado un valor a provisionar de \$13.678.583.123 para acueducto y \$3.369.571.953 para alcantarillado, para un total de \$17.048.155.076.

Finalmente, dentro de la información requerida a la empresa, en el marco de la vista, presentaron el informe de gestión mensual del instrumento financiero constituido en la “Fiduagraria”. Dicho instrumento, a corte del mes de septiembre de 2025, contaba con un saldo en la subcuenta No. 901429 – CMI POIR, de \$10.026.208.993,05, es decir, \$7.021.946.082,95 menos que el valor obtenido en su cálculo, diferencia que aumentaría, teniendo en cuenta los proyectos que no pueden ser tenidos en cuenta para dicho cálculo.

5.6.5 Estado de reporte en el SUI por parte del prestador

A continuación, se presenta el detalle del estado de reporte de la información tarifaria al SUI:

Tabla 70. Estado de reporte en el SUI de la información tarifaria.

Tema	Nombre del formato y/o formulario	Certificado en SUI	Observación
Estudio de Costos	SURICATA	Si	Certificado
Tarifas Aplicadas	Costos de referencias y tarifas aplicadas AA	Si	Certificado a agosto 2025
Plan de Obras e Inversiones Regulado	POIR	Si	POIR inicial, sin embargo el POIR actualizado en 2024 no ha sido reportado
	Ejecución de Inversiones	Si	Certificado

Fuente: SUI corte noviembre 2025

5.7 Indicador Único Sectorial (IUS)

5.7.1 Medición de riesgo en la prestación a partir del IUS

5.7.1.1 Resultados IUS 2023 - 2024

A continuación, se presenta la medición del IUS de las dos últimas vigencias, calificado y publicado para el APS de Yopal - Casanare, a cargo de la EAAAY EICE E.S.P., con el resultado de las ocho (8) dimensiones⁴ que componen el cálculo, conforme los lineamientos de la metodología de la Resolución CRA 906 de 2019, integrada y unificada en la Resolución CRA 943 de 2021, y sus modificatorias.

Tabla 71. Consolidado de Resultados IUS

Año de Evaluación del IUS	CS.	EP.	EO.	GE.	SF.	GYT.	SA.	GT.	IUS	Nivel de Riesgo
2023	6,18	2,25	0,00	2,50	6,31	5,08	0,00	9,41	31,73	Riesgo Medio Alto
2024	9,05	9,93	9,99	12,50	5,16	6,31	6,25	9,60	68,79	Riesgo Medio

Fuente: <https://www.superservicios.gov.co/Empresas-vigiladas/Acueducto-alcantarillado-y-aseo/Acueducto-y-alcantarillado/Nivel-de-riesgo>

El resultado muestra un nivel de Riesgo Medio Alto y Medio para la calificación IUS de las últimas dos vigencias evaluadas (2023 y 2024), que denota una evolución positiva en términos del nivel de riesgo conforme a la metodología IUS, derivado del cumplimiento en el reporte de información.

⁴ Calidad del Servicio (**CS**), Eficiencia en la Planificación y Ejecución de Inversiones (**EP**), Eficiencia en la Operación (**EO**), Eficiencia en la Gestión Empresarial (**GE**), Sostenibilidad Financiera (**SF**), Gobierno y Transparencia (**GYT**), Sostenibilidad Ambiental (**SA**) y Gestión Tarifaria (**GT**).

5.7.1.2 Dimensiones con riesgo IUS 2024

A continuación, se desarrolla un análisis de los indicadores con incidencia en el nivel de riesgo en el último año de evaluación (2024), con las dimensiones que apliquen:

- *Dimensión Calidad del Servicio (CS):*

La evaluación de la Calidad del Servicio (CS) muestra un cumplimiento parcial. Aunque el indicador CS. 1.1 Índice del Reporte y Calidad del Agua Potable – IRCAP alcanzó el puntaje máximo, el indicador CS. 1.2 Índice de Riesgo por Abastecimiento de Agua por Parte de la Persona Prestadora – IRABApp no fue reportado. El hallazgo más crítico es el indicador CS. 2.1 Índice de Continuidad - IC, ya que el prestador reportó un servicio de acueducto de solo 2 horas diarias, afectando gravemente la disponibilidad del recurso. Finalmente, la información sobre Atención de PQR de acueducto y alcantarillado (CS.3) fue entregada por el prestador en el formato correspondiente.

- *Eficiencia en la Planificación y Ejecución de Inversiones (EP):*

En la dimensión EP, el prestador presenta un rezago en la ejecución del indicador EP 1.1 Índice de Inversiones Acumuladas de Acueducto – IIAAC. Específicamente, se registra una ejecución del **30%** frente a lo previsto para los siete años transcurridos del plan de inversiones. Este bajo desempeño denota un riesgo de eventual incumplimiento de las metas de inversión.

Es importante señalar que los retrasos en la ejecución del plan de inversiones generan riesgos de índole financiero, estratégico, tecnológico y de cumplimiento para el prestador. *Dimensión Eficiencia en la Operación – EO.*

- *Dimensión Eficiencia en la Operación (EO):*

La subdimensión EO.1 Eficiencia en la Gestión del Recurso Agua se reportó de forma incompleta. Para los indicadores reportados EO. 1.1 ACPUC, EO. 1.2 IMI y EO. 1.4 IMA, el prestador obtuvo un puntaje consolidado de 3,11 sobre un total de 4,38. La principal omisión fue la falta de reporte del indicador EO. 1.5 (Modelo Hidráulico - MH). Este indicador es crucial, pues evalúa el cumplimiento de la Resolución 330 de 2017 (RAS) sobre la tenencia de un modelo hidráulico, por lo que se le recuerda al prestador que la fuente de reporte es el Formulario Encuesta Modelo Hidráulico (Res. SSPD 20211000316965), con fecha límite del 15 de febrero de cada año.

En contraste, las subdimensiones EO.2 Eficiencia en la Gestión de Infraestructura y EO.3 Eficiencia en la Gestión de la Energía obtuvieron el mayor puntaje permitido.

- *Dimensión Sostenibilidad Financiera (SF):*

Los indicadores SF 1.1 Liquidez - L, SF 1.3 Cubrimiento de Costos y Gastos – CG, SF 2.1 EBITDA, SF 2.2 Flujos Comprometidos - FC y SF 2.3 Endeudamiento - E, obtuvieron una calificación de cero (0) debido a que no cumplieron con el estándar de medición definido en las fichas técnicas.

Por otra parte, se encontró que los indicadores SF.1.2 Eficiencia en el Recaudo - ER y SF 1.4 Relación de Endeudamiento – RDP, no cumplieron con el estándar de medición para la calificación de 100 puntos. En todo caso, esta Superintendencia a partir de la información reportada en SUI, procedió con el cálculo normalizado, obteniendo una calificación de 95,87 y 96,25 puntos.

- *Dimensión Gobierno y Transparencia (GYT):*

Los indicadores GYT 1.1 Índice de Rotación de Personal Directivo - IRPD y GYT 2.1 Valor Económico Agregado – EVA, obtuvieron una calificación de cero (0) debido a que no reportó información para el cálculo del indicador IRPD, respecto al EVA no cumplió con el estándar de medición definido en la ficha técnica.

En relación con el indicador GYT. 3.1 Cumplimiento del PGR, es importante precisar que la calificación se realizó conforme con lo establecido en la ficha técnica del indicador. Teniendo en cuenta lo anterior, esta Superintendencia realizó el cálculo en función de los indicadores establecidos por la empresa y del cumplimiento de las metas planteadas, obteniendo una calificación de 75,97 puntos.

Respecto al indicador GYT.4.1 Cumplimiento del PUEAA – CPUEAA, se aclara que su peso porcentual fue redistribuido en atención a lo previsto en la ficha técnica del indicador, dado que la autoridad ambiental del área de jurisdicción donde opera el prestador no reportó al SUI información para la vigencia 2024.

- *Dimensión Sostenibilidad Ambiental (SA):*

En la dimensión SA. Sostenibilidad Ambiental, se encontró que el prestador obtuvo 6,25 puntos en la subdimensión SA.1 Gestión Ambiental Acueducto. Sin embargo, el resultado para la subdimensión SA. 2 Gestión Ambiental Alcantarillado fue de cero (0). Esta calificación nula se debe a la omisión en el reporte del "Formato IUS Nivel de Análisis por Sistema", reglamentado por la Resolución 20221000284385.

La falta de reporte de información clave en sostenibilidad expone al prestador a riesgos regulatorios y financieros. Esto sugiere una posible ineficiencia en el manejo de pérdidas de agua y residuos, afectando directamente su gestión y sostenibilidad operativa.

- *Dimensión Gestión Tarifaria GT:*

En esta dimensión, el indicador GT.1.3. Cumplimiento Metas de Continuidad Acueducto – CMCON presenta un bajo desempeño. No obstante, se advierte que este resultado podría ser consecuencia de inconsistencias o vicios en el reporte de información. Por lo tanto, es crucial precisar que, dado que el resultado del indicador corresponde a una división entre sus variables (METAp y REALp), los valores reportados deben expresarse en la misma magnitud y utilizar unidades comparables para asegurar la fiabilidad del cálculo.

5.7.2 Oportunidades de mejora en el marco del IUS

De acuerdo con lo establecido en el artículo 1.6.5.3.2.3 de la Resolución CRA 943 de 2021, el prestador ha venido reportando anualmente al SUI su Tablero de Acciones de Mejora, dado que, durante las vigencias (2020-2021-2023) presentó calificaciones del IUS en nivel de riesgo Alto y Medio Alto.

No obstante, se sugiere al prestador considerar las observaciones realizadas sobre las dimensiones analizadas en este informe, con el fin de implementar medidas correctivas, que determine para mejorar el desempeño de los indicadores aquí citados.

5.8 Reporte y calidad de la información al SUI

5.8.1 Actualizaciones de RUPS

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

Tabla 72. 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 evidencia que para la actualización del RUPS, la empresa tiene hasta el 28 de febrero de cada año. Una vez verificada la información de los trámites RUPS, se observa que, aunque el prestador realizó la actualización para los años 2024 y 2025, la realizó de manera extemporánea.

5.8.2 Estado de reporte en el SUI por parte del prestador

A continuación, se indica el estado de reporte en el SUI por parte de la EAAAY EICE E.S.P.

Tabla 73. Estado de cargue de información al SUI

Año	ID	Empresa	Número de reportes pendientes	Número de reportes radicados	Porcentaje de cargue
2002	2086	EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE YOPAL EICE E.S.P.	0	123	100 %
2003			0	137	100 %
2004			0	278	100 %
2005			0	276	100 %
2006			0	204	100 %
2007			0	197	100 %
2008			0	185	100 %
2009			0	316	100 %
2010			0	389	100 %
2011			0	525	100 %
2012			0	581	100 %
2013			0	563	100 %
2014			0	561	100 %
2015			0	572	100 %

Año	ID	Empresa	Número de reportes pendientes	Número de reportes radicados	Porcentaje de cargue
2016			0	715	100 %
2017			0	646	100 %
2018			2	603	99 %
2019			1	617	99 %
2020			0	592	100 %
2021			0	588	100 %
2022			2	603	99 %
2023			0	611	100 %
2024			1	588	99 %
2025			65	385	85 %
TOTAL			71	10855	99 %

Fuente: Consulta SUI 12 de noviembre de 2025

6 HALLAZGOS

No.	Criterio	Condición evaluada	Evidencia / soporte	Estado de cumplimiento
1	Administrativo: Omisión de entrega de información y documentación.	Artículo 79.7 de la Ley 142	La empresa no remitió información y documentación relevante solicitada por esta Superintendencia en el Marco de la Evaluación Integral.	No cumple
2	Financiero: Calidad de la información y documentación entregadas por la empresa.	Artículo 79.22 de la Ley 142	Se evidenciaron errores e inconsistencias en los documentos remitidos por la empresa.	No cumple
3	Financiero: Omisión de Revelación de información relevante.	Marco Conceptual y Normas para el Reconocimiento, Medición, Revelación y Presentación de los Hechos Económicos por parte de las empresas que no cotizan en el mercado de valores, y que no captan ni administran ahorro del público.	La empresa no reveló información relevante sobre conceptos reconocidos en los Estados Financieros.	No cumple
4	Técnico – operativo Concesiones de agua	Artículos 22 y 25 de la Ley 142 de 1994.	La concesión de agua para los pozos de gran producción se encuentra vencida y sin soporte de trámite ante la autoridad ambiental.	No cumple

No.	Criterio	Condición evaluada	Evidencia / soporte	Estado de cumplimiento
5	Técnico – operativo Macromedición de agua pozos profundos	Artículo 86 de la Resolución 1096 del 2000 y el Artículo 73 de la resolución 330 de 2017 modificado por la Resolución 799 de 2021	No se cuenta con instrumentos de macromedición en la entrada de las plantas de tratamiento de agua potable asociadas con los pozos de gran producción, al pozo Braulio Campestre ni al sistema de tratamiento de Ciudadela La Bendición. Asimismo, a la salida del sistema Braulio Campestre tampoco se dispone del instrumento correspondiente.	No cumple
6	Técnico – operativo Mantenimiento desarenadores sistema de tratamiento de agua residual	Artículos 199 y 200 de la Resolución 1096 del 2000 Resolución 330 de 2017	Los desarenadores del sistema de tratamiento de agua residual no han recibido mantenimiento desde hace más de un año, por lo cual la empresa presuntamente estaría incumpliendo lo dispuesto en los artículos 199 y 200 de la Resolución 1096 de 2000, así como en los artículos 30, 234 y 235 de la Resolución 330 de 2017.	No cumple
7	Técnico – operativo Catastro de redes acueducto y alcantarillado	Artículo 102 de la Resolución 1096 del 2000 y el artículo 42 de la Resolución 330 de 2017.	Los catastros de redes de acueducto y alcantarillado no se encuentran actualizados a la fecha.	No cumple
8	Técnico – operativo Presión en la red de distribución	Artículo 82 de la Resolución 1096 de 2000 y artículo 61 de la Resolución 330 de 2017	No se cumple con las presiones mínimas de suministro en la mayoría de los sectores hidráulicos	No cumple
9	Técnico – operativo PUEAA	Artículos 22 y 25 de la Ley 142 de 1994	La empresa no aportó soporte de avances en los PUEAA de la quebrada La Tablona y del río Cravo Sur, lo que presume un incumplimiento de los artículos 22 y 25 de la Ley 142 de 1994.	No cumple
10	Técnico – operativo Programa de reducción de pérdidas	Parágrafo 6 del artículo 9 de la Resolución CRA 688 de 2014, integrado y unificado en el artículo 2.1.2.1.1.9 de la Resolución CRA 943 de 2021	El programa de reducción de pérdidas formulado para 2019–2021, aplicado solo en el sector piloto 7A, no logró disminuir las pérdidas de agua, las cuales aumentaron tras su ejecución. Esto evidencia la insuficiencia de las acciones implementadas al no contar con un programa integral que abarque toda la infraestructura y el área de prestación del servicio.	No cumple
11	Técnico – operativo Plan de Emergencia y Contingencia	Resolución 20161300062185 del 10 de noviembre de 2016.	El Plan de Emergencia y Contingencia para los servicios de acueducto y alcantarillado del año 2024 fue reportado fuera de los tiempos establecidos, ello implica que el prestador no está dando cumplimiento a lo establecido en la Resolución 20161300062185 del 10 de noviembre de 2016.	No cumple

No.	Criterio	Condición evaluada	Evidencia / soporte	Estado de cumplimiento
12	Comercial: Calidad de información reportada al SUI	Resolución SSPD No. 76635 de junio de 2018. Resolución SSPD No. 39945 del 28 de marzo.	Conforme con la información presentada, se observan varias inconsistencias entre los datos suministrados por la EAAAY EICE E.S.P. y la información reportada al SUI, en cuanto a los datos de suscriptores, micromedición, facturación, recaudo y reclamaciones. En cuanto a las <u>metas de eficiencia</u> establecidas en el CCU y en el estudio de costos, se observa la inconsistencia de los datos de estas, ya que los datos establecidos para los años proyectados no coinciden entre sí.	No cumple
13	Comercial: Cobertura de micromedición del 95%	Artículo 146 de la Ley 142 de 1994. Contrato de Condiciones Uniformes CCU.	Conforme con la información presentada, la cobertura de micromedición en el área de prestación del servicio no cumple con el porcentaje mínimo de cobertura equivalente al 95%.	No cumple
14	Comercial: Verificación de la condición metrológica de los medidores y calibración.	Artículo 2.2.1.7.14.3. del Decreto No. 1074 de 2015. Resolución CRA No. 943 de 2021.	Conforme con la información presentada por EAAAY EICE E.S.P., no se cuenta con contrato o laboratorio acreditado por la ONAC para la verificación metrológica de los medidores	No cumple
15	Comercial: Debido proceso al cambio de medidores	Resolución CRA No. 943 de 2021.	Conforme con la información presentada por la EAAAY EICE E.S.P., se observa que algunos expedientes de los consultados no registran los soportes (comunicado de cambio del medidor) del debido proceso en el cambio de los medidores como lo establece la regulación.	No cumple
16	Comercial: Requisitos mínimos de las facturas.	Resolución CRA No. 943 de 2021. Clausula 16 Contrato de Condiciones Uniformes CCU	Conforme con la información presentada por la EAAAY EICE E.S.P., no se cumple con uno de los requisitos mínimos de la factura, el cual corresponde a: <i>"15. Los valores unitarios y totales cobrados al suscriptor y/o usuario por concepto de las tasas ambientales para acueducto y alcantarillado"</i>	No cumple
17	Tarifario: Información de actualizaciones y modificaciones tarifarias	Artículos 125 de la Ley 142 de 1994. Título 6, parte 8, de la Resolución CRA 943 de 2021	La EAAAY EICE E.S.P. presenta deficiencias significativas en el cumplimiento de los procedimientos de reporte y comunicación de sus variaciones tarifarias, esta falta de trazabilidad y de soporte documental en los cambios aplicados genera un riesgo de ilegalidad en los cobros a los usuarios y evidencia una debilidad estructural en la gestión tarifaria y en los mecanismos de control interno.	No cumple

No.	Criterio	Condición evaluada	Evidencia / soporte	Estado de cumplimiento
18	Tarifario: POIR	Resolución CRA 943 de 2021	A pesar de contar con un POIR por más de \$31.800 millones, el prestador solo ha ejecutado cerca del 25% de las inversiones proyectadas y no ha reportado adecuadamente las modificaciones realizadas.	Cumple parcialmente
19	Tarifario: Provisión de Inversiones	Artículo 2.1.2.1.10.1. Resolución CRA 943 de 2021	Se identificó un desbalance entre los valores reportados en la provisión de inversiones del POIR y los recursos efectivamente disponibles en el instrumento financiero constituido en la Fiduagraria, con una diferencia superior a \$7.000 millones.	Cumple parcialmente

7 ACCIONES CORRECTIVAS DEFINIDAS

El prestador debe subsanar los hallazgos descritos en el presente informe y los cuales se encuentran listados en el numeral 6.

8 CONCLUSIONES

8.1 Aspectos Administrativos

- El prestador no remitió la totalidad de la información y documentación con relación a las funciones y certificaciones en competencias laborales del personal, necesarias para el análisis de esta Superintendencia, por lo tanto no es posible determinar el cumplimiento de la empresa frente a la obligación de certificación en competencias laborales del personal según las condiciones establecidas en las Resoluciones 1076 del 2003, modificada por la Resolución 1570 de 2004, y 330 del 2017, y tampoco determinar el indicador del personal administrativo y operativo, que aporta datos relevantes sobre la eficiencia de la operación en términos de cantidad de empleados por cada mil suscriptores.

8.2 Aspectos Financieros

- El prestador reiteradamente omitió revelación de información relevante en sus notas, en conceptos de Cuentas por Pagar, Préstamos por Pagar, Beneficios a Empleados, Ingresos, y Gastos, presuntamente incumpliendo las condiciones de presentación establecidas en las Normas para el Reconocimiento, Medición, Revelación y Presentación de los Hechos Económicos por parte de las empresas que no cotizan en el mercado de valores, y que no captan ni administran ahorro del público.
- La información presupuestal de la empresa presentó errores de forma, y presuntamente de fondo, que impactaron la necesidad de hacer adiciones y traslados presupuestales durante 2024, atentando contra los principios de planeación financiera y uso eficiente de los recursos públicos que rigen la gestión financiera pública. Hay un aparente quiebre entre el área de presupuesto y el área de contabilidad en la empresa, con lo cual, al parecer no fluye la información y se generaron errores que terminaron derivando en reprocesos en la gestión.

- En términos de resultados, la operación de los servicios en sus actividades ordinarias y en sus resultados netos generó pérdidas en los años 2023 y 2024, y se identificó que la operación no tuvo la capacidad para cubrir sus obligaciones de corto plazo, razón por la cual dependió de la adquisición de créditos y préstamos.
- El Gasto de Personal fue uno de los componentes de mayor participación dentro del total de gastos, dentro del cual se incluyeron los beneficios acordados con las organizaciones sindicales a través de las convenciones suscritas. Se resalta que dichos beneficios adicionales, según las condiciones acordadas, deben ser cubiertos por la empresa a pesar de estar generando pérdidas en sus actividades ordinarias, con lo cual se incrementaron las pérdidas.



8.3 Aspectos Técnico – Operativos

- La concesión de agua para los pozos de gran producción se encuentra vencida y sin soporte de trámite ante la autoridad ambiental, configurando un presunto incumplimiento de los artículos 22 y 25 de la Ley 142 de 1994.
- No se cuenta con instrumentos de macromedición en la entrada de las plantas de tratamiento de agua potable asociadas con los pozos de gran producción, al pozo Braulio Campestre ni del sistema de tratamiento de Ciudadela La Bendición. Asimismo, a la salida del sistema Braulio Campestre y del sistema de La Bendición tampoco se dispone del instrumento correspondiente. En consecuencia, la empresa presuntamente estaría incumpliendo lo establecido en el artículo 73 de la Resolución 330 de 2017, modificado por la Resolución 799 de 2021.
- La empresa cuenta con los manuales de operación y mantenimiento para cada uno de los componentes de los servicios de acueducto y alcantarillado
- Los equipos que se encuentran tanto en el laboratorio de control de proceso como en el laboratorio de control de calidad de agua se calibraron por última vez entre los años 2022 y 2023, lo que puede llevar a que los análisis ejecutados no reflejen la realidad de la calidad del agua tratada y suministrada.
- La PTAP definitiva está construida para tratar un caudal de 780 l/s; sin embargo, solo está trabajando con un caudal máximo de 432 l/s ya que hidráulicamente las líneas de conducción de 16 y 18 pulgadas no permiten más flujo.
- Durante la visita adelantada el pasado 21 de octubre de 2025, se evidenciaron las siguientes falencias en los componentes de la planta definitiva:
 - Desgaste de las obras de protección de la bocatoma del río Cravo Sur. A esto se suma que no se realizó la infiltración ribereña lo que produce la colmatación por sedimentos en la bocatoma en época de invierno.
 - Al momento de la visita se informó que las bombas de extracción estaban fuera de operación hace aproximadamente un año, dado que las mismas no tenían la capacidad para el retiro de las arenas y tampoco se estaban utilizando.

- El ángulo de 90 grados con el que fueron contruidos los floculadores presenta zonas muertas para la formación de Floc; sumado a que la línea de purgas no tiene la capacidad suficiente para la extracción de los lodos.
- Es necesario utilizar maquinaria amarilla para retirar los lodos de los sedimentadores ya que la purga de lodos no tiene la capacidad suficiente para evacuar los mismos; aunado a que, de acuerdo con lo manifestado por la empresa, los barrelodos no tienen la pendiente necesaria para realizar de manera eficiente el proceso.
- La ruptura de flóculos en la etapa de sedimentación sumada a la alta carga de sólidos, genera acumulación de partículas en el medio filtrante, disminuyendo su capacidad de retención.
- Los lechos de secado quedaron fuera de funcionamiento casi desde inicio de operación de la planta dado que las purgas de lodos no tenían la capacidad suficiente y los módulos diseñados tampoco. Adicionalmente, no se tenía cubierta la estructura, razón por la cual durante la lluvia no era posible secar los mismo.
- Durante la visita adelantada el pasado 21 de octubre de 2025, se evidenciaron las siguientes falencias en los componentes pertenecientes a la quebrada La Tablona y la PTAP Alterna y Conciliada:
 - En el sector de “Cafarnaún” existe una afectación en la línea de conducción de 16 pulgadas por causa de un deslizamiento y derrumbe en el talud. Esta situación lleva desde el pasado 11 de octubre de 2025 y no permite la operación del módulo 1 (PTAP Alterna) del sistema de respaldo. Por ende, ante una contingencia en la PTAP definitiva, se pondría en riesgo la producción y suministro de agua potable en el municipio de Yopal, teniendo en cuenta que entrarían en operación los pozos subterráneos, los cuales no tienen la capacidad para cubrir la demanda hídrica.
 - Conforme la contingencia existente durante la visita, no se está enviando caudal a la PTAP Alterna y Conciliada, únicamente, a través de la línea de 18 pulgadas se está suministrando agua cruda a las veredas aledañas al recorrido de la conducción del sector La vega.
 - El módulo 2 de la PTAP (conciliada) no cuenta con el manual de operación del sistema, debido a que dicho documento no fue entregado por parte del contratista en su momento, teniendo en cuenta que el contrato correspondiente entró en condiciones judiciales, situación que impidió la culminación formal del proceso de entrega y cierre contractual. Dicha situación pone en riesgo la integridad de la infraestructura y por lo tanto su correcta operación.
 - La infraestructura del módulo 2 de la PTAP (conciliada) se encuentra en abandono y requiere una optimización completa para operar en debida forma. Lo anterior, ante una eventual contingencia no permitiría que entrara en operación para la producción de agua potable.
- Los catastros de redes de acueducto y alcantarillado no se encuentran actualizados a la fecha, incumpliendo presuntamente con lo establecido en el artículo 42 de la Resolución 330 de 2017.
- Durante el año 2024 y de enero a septiembre de 2025, la prestación del servicio de acueducto en el municipio de Yopal mantuvo un nivel de continuidad estable y cercano al máximo (24 h/día), cumpliendo con lo establecido en el Contrato de Condiciones Uniformes y en la normatividad

vigente. Las variaciones registradas correspondieron a los esquemas de abastecimiento definidos en los sistemas alternos, sin afectar la clasificación del servicio como continuo, conforme a la Resolución 2115 de 2007.

- Del análisis de las presiones registradas en la red de distribución del acueducto de Yopal durante 2024 y entre enero y septiembre de 2025, se evidencia que la mayoría de los sectores presentan valores por debajo de la presión mínima requerida (15 m.c.a.), incumpliendo lo establecido en la Resolución 330 de 2017 y en el Contrato de Condiciones Uniformes (CCU). Esto refleja deficiencias en el funcionamiento de la infraestructura hidráulica y la necesidad de implementar acciones correctivas para garantizar un servicio continuo y de calidad.
- Durante las vigencias 2024 y enero a septiembre de 2025, el prestador del servicio público de acueducto en el municipio de Yopal garantizó el suministro de agua apta para el consumo humano, al mantener valores de IRCA inferiores al 5% y cumplir con la frecuencia y número mínimo de muestras exigidas por la Resolución 2115 de 2007. Esto evidencia un adecuado control y monitoreo de la calidad del agua distribuida.
- La empresa prestadora cumplió con el número mínimo de puntos de muestreo concertados; por ende, se evidencia un presunto incumplimiento a lo establecido el parágrafo del artículo 5 de la Resolución 811 de 2008. Por su parte, la empresa sí da cumplimiento al artículo 3 de la Resolución ibidem.
- El comportamiento del indicador de pérdidas evidencia una tendencia creciente y sostenida a partir del periodo 2021–2022, alcanzando valores superiores al 51%, lo que refleja un deterioro en la eficiencia del sistema de acueducto pese al incremento del volumen de agua producido.
- La brecha constante entre el volumen producido y el facturado sugiere la existencia de pérdidas tanto técnicas como comerciales, por lo que se requiere implementar estrategias de control de fugas, regularización de usuarios y fortalecimiento de la micromedición para reducir el impacto operativo y financiero del sistema.
- El porcentaje de cumplimiento de la meta asociada con el IPUF, evidencia una disminución continua, pasando de valores cercanos al 60% a aproximadamente 50% para el noveno año tarifario, lo que evidencia un deterioro en la eficiencia operativa. La ausencia de un plan de control de pérdidas con alcance total en redes, conexiones y micromedición limita la capacidad del prestador para revertir esta tendencia y alcanzar los niveles de eficiencia esperados.
- El comportamiento del IPUF muestra una tendencia creciente y sostenida durante los últimos años tarifarios, alcanzando en el noveno año su valor máximo de 15,07 m³/suscriptor-mes, lo que representa una brecha significativa frente a la meta establecida en el estudio de costos. Este resultado refleja un incremento progresivo en las pérdidas por usuario facturado, asociado con la falta de un programa estructurado de reducción de pérdidas que abarque de manera integral toda la infraestructura y el área de prestación del servicio.
- El programa de reducción de pérdidas formulado para 2019–2021, aplicado solo en el sector piloto 7A, no logró disminuir las pérdidas de agua, las cuales aumentaron tras su ejecución. Esto evidencia la insuficiencia de las acciones implementadas y un presunto incumplimiento del

 Superservicios	INFORME DE VIGILANCIA O INSPECCIÓN ESPECIAL, DETALLADA O CONCRETA	 SIGME
--	--	---

parágrafo 6 del artículo 9 de la Resolución CRA 688 de 2014, integrado y unificado en el artículo 2.1.2.1.1.9 de la Resolución CRA 943 de 2021, al no contar con un programa integral que abarque toda la infraestructura y el área de prestación del servicio.

- Se evidencia una inconsistencia entre la oferta y la demanda del sistema, dado que el caudal proyectado para 2025 (663 l/s) supera la capacidad ofertada (520 l/s). Esta brecha se amplía al considerar que el estudio estimó pérdidas del 25%, muy por debajo del valor real reportado, lo que indica que las proyecciones no reflejan las condiciones operativas actuales y explican las discrepancias observadas en el indicador de continuidad del prestador.
- La empresa no aportó soporte de avances en los PUEAA de la quebrada La Tablona y del río Cravo Sur, lo que presume un incumplimiento de los artículos 22 y 25 de la Ley 142 de 1994.
- Los desarenadores del sistema de tratamiento de agua residual no han recibido mantenimiento desde hace más de un año, por lo cual la empresa presuntamente estaría incumpliendo lo dispuesto en los artículos 199 y 200 de la Resolución 1096 de 2000, así como en los artículos 30, 234 y 235 de la Resolución 330 de 2017.
- El PSMV se encuentra aprobado por la Corporación Autónoma Regional de la Orinoquia - CORPORINOQUIA
- En la comuna 7, al momento de la visita, no se evidenciaron problemas de rebosamientos a pesar de que en este sector no se cuenta con infraestructura para el drenaje pluvial, adicionalmente la cercanía de las EBAR con las comunidades vecinas representa quejas por los olores generados.
- Durante la visita realizada el pasado 20 de octubre de 2025, se evidenció la optimización de las EBAR Villa Lucia, Villa David, Raudal Américas, La Esmeralda y Ciudad Berlín.
- Pese a contar con el servicio de acueducto, los habitantes de Ciudadela La Bendición no están conectados a las redes de alcantarillado sanitario de la empresa, razón por la cual el manejo de las aguas residuales se realiza mediante pozos sépticos.
- Las lagunas de oxidación presentan un alto nivel de colmatación, razón por la cual puede se pueden incrementan los olores ofensivos de la planta, afectar el tiempo de retención hidráulica y disminuir eficiencia de remoción de cargas orgánicas.
- Según el soporte documental entregado por el prestador durante la visita, la Gobernación Departamental de Casanare avanza con la ejecución de los proyectos mencionados líneas arriba para la construcción y optimización del sistema de alcantarillado sanitario en el municipio de Yopal, los cuales repercutirán en la prestación eficiente de las cinco (5) estaciones de bombeo de aguas residuales.
- El Plan de Emergencia y Contingencia para los servicios de acueducto y alcantarillado del año 2024 fue reportado fuera de los tiempos establecidos, ello implica que el prestador no está dando cumplimiento a lo establecido en la Resolución 20161300062185 del 10 de noviembre de 2016.

8.4 Aspectos Comerciales

- En concordancia con lo señalado en el apartado de hallazgos, se evidencian las inconsistencias entre la información suministrada por el prestador durante la visita de inspección y aquella reportada en el Sistema Único de Información (SUI). Dichas inconsistencias se evidencian en los componentes de suscriptores, micromedición, facturación y reclamaciones. Al realizar la comparación entre ambas fuentes de información, se observan las diferencias entre los datos correspondientes a un mismo componente y vigencia. En consecuencia, la EAAAY EICE E.S.P. deberá adelantar las acciones pertinentes que garanticen la coherencia y consistencia de la información interna de la empresa frente a la reportada al SUI.
- De acuerdo con lo evidenciado durante la visita de inspección, el prestador presento el Contrato de Condiciones Uniformes CCU vigente para los servicios de acueducto y alcantarillado con fecha de suscripción del 15 de junio de 2023 y concepto de legalidad con radicado CRA No. 20230120073671 del 31 de agosto de 2023. Se verifico su publicación en las instalaciones de la entidad, así como en el sitio web <https://www.eaaay.gov.co/atencion-al-ciudadano/contractos-ccu/> . La verificación de la publicación del CCU se evidencio en el Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos RUPS con número de imprimible 202572086447890 de 14 de julio de 2025.
- De conformidad con la información aportada por el prestador, correspondiente al mes de septiembre de la vigencia 2025, se evidencia un porcentaje de micromedición del 92,74%, valor inferior al mínimo establecido en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994, que fija un porcentaje de cobertura en micromedición no inferior al 95%. En tal sentido, la EAAAY EICE E.S.P. deberá implementar las acciones pertinentes que le permitan incrementar el porcentaje de cobertura en micromedición, con el fin de dar cumplimiento a la normatividad vigente, así como con las metas previstas en el Contrato de Condiciones Uniformes CCU en términos de micromedición.
- En la actualidad, la EAAAY EICE E.S.P. no cuenta con contrato o laboratorio para la verificación y/o calibración de medidores, por lo cual no da cumplimiento a la normatividad relacionada con la verificación de las condiciones metrológicas de los dispositivos de medición. Partiendo de lo evidenciado en el hallazgo, la empresa deberá adelantar las acciones pertinentes que permitan realizar el debido proceso de calibración a los dispositivos de medición que lo requieran con el objeto de dar cumplimiento del debido proceso conforme con la Resolución CRA 943 de 2021, y que a la par permita disminuir el número de suscriptores que no son facturados por diferencia de lecturas.
- La información suministrada por EAAAY EICE E.S.P. correspondiente al servicio de acueducto para la vigencia 2024, indica un valor de facturación total de \$19.998.636.787, y un valor de recaudo de \$16.373.196.925,24 obteniendo un índice de recaudo del 81,87%, asimismo, para lo transcurrido de la vigencia 2025, el valor facturado al mes de septiembre es de \$14.499.813.834, y el valor de recaudo de \$11.402.854.620 con un índice de recaudo del 78,64%. Es de resaltar que el prestador, no suministro la información de facturación y recaudo donde se evidenciara el uso, estrato y m3 facturados de manera mensual.
- La información suministrada por EAAAY EICE E.S.P. correspondiente al servicio de alcantarillado para la vigencia 2024, indica un valor de facturación total de \$9.624.563.420, y un valor de recaudo de \$7.718.503.097 obteniendo un índice de recaudo del 80,20%, asimismo, para lo transcurrido de la vigencia 2025, el valor facturado al mes de septiembre es de \$7.059.819.293, y el valor de recaudo de \$5.979.202.093 con un índice de recaudo del 84,69%. Es de resaltar

que el prestador, no suministro la información de facturación y recaudo donde se evidenciara el uso, estrato y m3 facturados de manera mensual.

- En cuanto a la cartera EAAAY EICE E.S.P. se observa que para el servicio de acueducto, esta cerro para la vigencia 2024 con un valor de 1.439.6.8504. Para el mes de febrero de dicha vigencia se registró un aumento sustancial de la cartera, lo cual corresponde al descenso del recaudo por parte de la empresa pasando de un valor de cartera de \$818.023.409 para el mes de febrero a \$1.317.512.726 para el mes de marzo.
- En cuanto a la cartera del servicio de acueducto para la vigencia 2025, se observa que un suceso similar pasando de una cartera de \$ 376.711.776 para el mes de febrero a \$617.190.737 para el mes de marzo, reflejando el mismo evento de descenso del recaudo. El valor de la cartera para lo transcurrido del 2025 (septiembre) presento un valor de \$1.949.772.923.
- El servicio público de alcantarillado para la vigencia 2024 registro un valor de cierre de cartera del \$757.112.173 y para lo transcurrido en la vigencia 2025 (septiembre) el valor es de \$827.264.092. Para las vigencias enunciadas se presentaron igualmente evento de descenso e incremento de cartera, lo cuales ocurren en función de las gestiones realizadas por la empresa en cuanto al recaudo mensual.
- Al verificar el contenido de las facturas, se evidencia que estas no contienen el ítem 15 denominado “valores unitarios y totales cobrados al suscriptor y/o usuario por concepto de las tasas ambientales para acueducto y alcantarillado”, por tanto, la empresa deberá implementar las acciones pertinentes que permitan incluir dentro del cuerpo de la factura la totalidad de los ítems establecidos en el CCU.
- De acuerdo con el análisis realizado a las facturas del servicio de acueducto y alcantarillado, se evidencio que el prestador realiza de manera correcta la aplicación de los factores de subsidios y de contribuciones, de acuerdo con lo establecido en el Acuerdo No. 001 del 08 de febrero de 2021 expedido por el concejo municipal de Yopal.
- Con respecto a las reclamaciones, EAAAY EICE E.S.P. brinda diferentes canales de atención para que los usuarios puedan interponer las peticiones, quejas y reclamos. El prestador recibió un promedio de 710 PQR las cuales son principalmente por los siguientes motivos: Inconformidad con el consumo o producción facturada, cobros por promedios, inconformidad por desviación significativa, inconformidad con el consumo o producción facturada.
- Para la vigencia 2025, el prestador recibió un promedio mensual de 411 reclamaciones en cuanto a la prestación del servicio de acueducto, las cuales son principalmente por los siguientes motivos: Inconformidad con el consumo o producción facturada, cobros por promedios, inconformidad por desviación significativa, inconformidad con el consumo o producción facturada.
- En cuanto al servicio de alcantarillado, los reclamos con mayor reiteración son: Inconformidad con el consumo o producción facturada, cobros por promedios, inconformidad por desviación significativa e inconformidad con el consumo o producción facturada. Para la vigencia 2024 y lo transcurrido de 2025 el promedio de PQR's recibidas mensualmente fue de 609 y 479 reclamaciones respectivamente.
- Con relación a la aplicación de la medida del desincentivo al consumo excesivo de agua potable, aunque el prestador reportó haber facturado \$662.986.914,88 por la aplicación del desincentivo,

también reconoció cobros adicionales por \$33.110.564 que no se ajustaron a la norma y que deben ser restituidos a los usuarios. Asimismo, acreditó la transferencia de \$497.220.185,20 al FONAM por los periodos de abril a diciembre de 2024. Sin embargo, la SSPD aún adelanta las verificaciones correspondientes, dado que persisten inconsistencias asociadas a cobros realizados por fuera del periodo autorizado. Por ello, el valor final de la obligación derivada del desincentivo todavía está en proceso de confirmación.

8.5 Aspectos Tarifarios

- Si bien La EAAAY EICE E.S.P. brindo respuesta a los requerimientos realizados durante la visita, los reportes y los debidos soportes de las variaciones y/o actualizaciones tarifarias han sido discontinuos, lo cual, puede llegar a dificultar las actividades permanentes de vigilancia y control ejercidas por esta SSPD.
- Las variaciones tarifarias en su mayoría han sido por la aplicación del acumulado del IPC, de acuerdo a lo establecido en el artículo 1215 de la Ley 142 de 1994, así mismo el prestador ha realizado su correspondiente reporte de información en los formatos de “Costos de Referencia y Tarifas Aplicadas” para los servicios públicos de acueducto y alcantarillado.
- El bajo nivel de ejecución y el desalineamiento entre los recursos recaudados y las obras efectivamente realizadas ponen en duda la destinación eficiente de los recursos tarifarios, lo cual se suma a una posible falta de recursos según los valores disponibles en el instrumento financiero de la Provisión de Inversiones.

9 MEDIDAS RECOMENDADAS QUE PUDIERA SER OPORTUNO O PERTINENTE APLICAR

El presente análisis y las consecuencias que del mismo se desprendan, se realizan sin perjuicio de las acciones y posteriores revisiones que pueda realizar esta SSPD en función del cumplimiento de sus competencias asignadas de vigilancia y control dispuestas en el artículo 79 de la Ley 142 de 1994.

10 RESPONSABLES DE LA REALIZACIÓN



10.1 Responsable General

Juan David Gómez Garavito – Director Técnico de Gestión de Acueducto y Alcantarillado (E)

10.2 Equipo de Evaluación

Proyectó: Carlos Mario González Fajardo – Profesional Especializado GGP DTGAA
Dajhana Londoño López– Profesional Especializada GGP DTGAA
Juan David Muñoz Carvajal – Profesional Especializado DTGAA
Manuel Londoño Zapata – Contratista DTGAA
César Augusto Faustino Faustino – Profesional Especializado DTGAA
Wilmer David Bula Torres – Profesional Especializado DTGAA

Revisó: Eliana Rocío Ayala Escobar – Coordinadora Grupo de Grandes Prestadores DTGAA
Nicolás Páez Rincón – Profesional Especializado DTGAA
Lina María Rodríguez Pinilla - Profesional Especializado DTGAA

 Superservicios	INFORME DE VIGILANCIA O INSPECCIÓN ESPECIAL, DETALLADA O CONCRETA	 SIGME
--	--	---

11 ANEXOS

No aplica