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



1 IDENTIFICADOR DEL PRESTADOR

1.1 Nombre o razón social:	Providence and Kettlina Utilities Company S.A.S. E.S.P. – PYK																											
1.2 NIT:	901.352.888 – 1																											
1.3 ID (SUI – RUPS):	55688																											
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:	<p>Acueducto:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Captación. • Aducción. • Tratamiento. • Conducción. • Distribución. • Comercialización. <p>Alcantarillado:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Recolección. • Conducción de residuos líquidos. • Disposición final. • Comercialización. 																											
1.6 Fecha de inicio de operación en la actividad a vigilar o inspeccionar:	<table border="1" style="width: 100%;"> <thead> <tr> <th style="text-align: center;">Actividad</th> <th style="text-align: center;">Fecha inicio Actividades</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="2" style="text-align: center;">Acueducto</td> </tr> <tr> <td>Captación</td> <td>28/05/2021</td> </tr> <tr> <td>Aducción</td> <td>28/05/2021</td> </tr> <tr> <td>Tratamiento</td> <td>28/05/2021</td> </tr> <tr> <td>Conducción</td> <td>28/05/2021</td> </tr> <tr> <td>Distribución</td> <td>28/05/2021</td> </tr> <tr> <td>Comercialización</td> <td>28/05/2021</td> </tr> <tr> <td colspan="2" style="text-align: center;">Alcantarillado</td> </tr> <tr> <td>Recolección</td> <td>28/05/2021</td> </tr> <tr> <td>Conducción de residuos líquidos</td> <td>28/05/2021</td> </tr> <tr> <td>Disposición final</td> <td>28/05/2021</td> </tr> <tr> <td>Comercialización</td> <td>28/05/2021</td> </tr> </tbody> </table>		Actividad	Fecha inicio Actividades	Acueducto		Captación	28/05/2021	Aducción	28/05/2021	Tratamiento	28/05/2021	Conducción	28/05/2021	Distribución	28/05/2021	Comercialización	28/05/2021	Alcantarillado		Recolección	28/05/2021	Conducción de residuos líquidos	28/05/2021	Disposición final	28/05/2021	Comercialización	28/05/2021
Actividad	Fecha inicio Actividades																											
Acueducto																												
Captación	28/05/2021																											
Aducción	28/05/2021																											
Tratamiento	28/05/2021																											
Conducción	28/05/2021																											
Distribución	28/05/2021																											
Comercialización	28/05/2021																											
Alcantarillado																												
Recolección	28/05/2021																											
Conducción de residuos líquidos	28/05/2021																											
Disposición final	28/05/2021																											
Comercialización	28/05/2021																											

Fuente: SUI – Rad. 2025255688442084 del 12/02/2025

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 <input checked="" type="checkbox"/> Detallada <input type="checkbox"/>

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

	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:	Físicas: Edificio Town Center, segundo piso local 202, Providencia, Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina Virtuales: Revisión documentación entregada en visita del 07 al 10 de octubre de 2025: aspectos administrativos, financieros, técnico-operativos, comerciales y tarifarios, en el siguiente Drive: https://drive.google.com/drive/u/1/folders/1-GDfI3wGYNERSvoaRsxNp_3pevxhGlg5

3 DELIMITACIÓN DEL MARCO DE EVALUACIÓN

3.1 Criterios evaluados:	<p>Generales Ley 142 de 1994. Decreto MVCT 1077 de 2015.</p> <p>Administrativo Resolución MAVDT 1076 de 2003, modificada por la Resolución 1570 de 2004. Resolución MVCT 330 de 2017.</p> <p>Comercial y Tarifario Resolución compilatoria CRA 943 de 2021. Acuerdo de subsidios y contribuciones Contrato de Condiciones Uniformes</p> <p>Técnico Decreto 1575 de 2007 Resolución MAVDT 2115 de 2007 Resolución MAVDT 811 de 2008 Resolución MVCT 154 de 2014 Resolución MVCT 527 de 2018 Resolución MVCT 330 de 2017 Resolución MVCT 527 de 2018 Resolución MVCT 1257 de 2018 Resolución CRA 906 de 2019</p> <p>Financiero Decreto Compilatorio 2420 de 2015 y sus modificatorios. Resolución 533 de 2015 y sus modificatorios (CGN) Decreto 111 de 1996 y sus modificatorios</p> <p>RUPS y SUI Resolución SSPD 20101300048765 de 2010 Resolución SSPD 20151300054575 de 2015</p>
---------------------------------	--

	Resolución SSPD 20161300013475 de 2016 Resolución SSPD 20161300062185 de 2016 Resolución SSPD 20161300011295 de 2016 Resolución SSPD 20181000133695 de 2018 Resolución SSPD 20181000120515 de 2018 Resolución SSPD 20201000055775 de 2020 Resolución SSPD 20201000009605 de 2020 Resolución SSPD 20211000313835 de 2021 Resolución SSPD 20211000316965 de 2021 Resolución SSPD 20211000682475 de 2021 Resolución SSPD 20221000284385 de 2022 Resolución SSPD 20241000125835 de 2024 Resolución SSPD 20251000216935 de 2025
3.2 Marco temporal de evaluación:	El periodo de análisis es: vigencia 2024 y lo corrido de 2025 <ul style="list-style-type: none"> Aspectos administrativos Aspectos financieros Aspectos técnicos operativos y comerciales: vigencia 2024 y lo corrido de 2025 Aspectos tarifarios: inicio de aplicación de la metodología tarifaria a septiembre de 2025 <p>Fecha de la visita: 07 al 10 de octubre de 2025</p>

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 07 al 10 de octubre de 2025.Reporte al SUI de los años 2024 y 2025								
4.2 Requerimientos realizados:	A continuación, se evidencia los requerimientos enviados al prestador:								
	<table><tr><th>Radicado</th><th>Fecha</th><th>Temática</th></tr><tr><td>20254203127551</td><td>06/10/2025</td><td>Anuncio de visita para realizar la Evaluación Integral al estado de la prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado en el municipio de Providencia y Santa Catalina, por parte de la Empresa PROVIDENCE AND KETTLINA UTILITIES COMPANY SAS ESP - P y K.</td></tr></table>	Radicado	Fecha	Temática	20254203127551	06/10/2025	Anuncio de visita para realizar la Evaluación Integral al estado de la prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado en el municipio de Providencia y Santa Catalina, por parte de la Empresa PROVIDENCE AND KETTLINA UTILITIES COMPANY SAS ESP - P y K.		
Radicado	Fecha	Temática							
20254203127551	06/10/2025	Anuncio de visita para realizar la Evaluación Integral al estado de la prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado en el municipio de Providencia y Santa Catalina, por parte de la Empresa PROVIDENCE AND KETTLINA UTILITIES COMPANY SAS ESP - P y K.							
4.3 Estado de respuesta de requerimientos:	A continuación, se relacionan las respuestas del prestador y los requerimientos que no han sido atendidos:								
	<table><tr><th>Radicado</th><th>Fecha</th><th>Temática</th></tr><tr><td>20255294289142</td><td>20/10/2025</td><td>Remisión de los pendientes del acta suscrita durante la visita sobre el estado de la prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado.</td></tr></table>	Radicado	Fecha	Temática	20255294289142	20/10/2025	Remisión de los pendientes del acta suscrita durante la visita sobre el estado de la prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado.		
Radicado	Fecha	Temática							
20255294289142	20/10/2025	Remisión de los pendientes del acta suscrita durante la visita sobre el estado de la prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado.							
	<table><tr><td>20255294299292</td><td>20/10/2025</td><td>Remisión de los pendientes del acta suscrita durante la visita sobre el estado de la prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado.</td></tr></table>	20255294299292	20/10/2025	Remisión de los pendientes del acta suscrita durante la visita sobre el estado de la prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado.					
20255294299292	20/10/2025	Remisión de los pendientes del acta suscrita durante la visita sobre el estado de la prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado.							

5 EVALUACIONES REALIZADAS

5.1 Aspectos generales

La empresa Providence and Kettlina Utilities Company S.A.S. E.S.P. (en adelante PYK), fue constituida con documento privado mediante Acta de septiembre 25 de 2017, y registrada en cámara de comercio bajo el número 12855 del Libro IX del Registro Mercantil del 02 de enero de 2020. Por acta No. 001 de la Asamblea Extraordinaria de Accionistas realizada en marzo 18 de 2021, se decretó la reactivación de la sociedad, acta registrada bajo el número 13618 del libro IX del Registro Mercantil.

Así mismo, mediante la Resolución SSPD 20211000195965 del 31 de mayo del 2021, se ordenó la toma de posesión de la empresa PYK, con el objeto de mejorar los indicadores de desempeño y gestión en la prestación de los servicios públicos.

Esta decisión se originó luego de las gestiones de inspección y vigilancia a la prestación de los servicios, donde se encontraron deficiencias recurrentes en los componentes técnico, administrativo, operativo y de insuficiencia financiera, que ponen en riesgo la prestación de dichos servicios a los habitantes de esta región del territorio nacional.

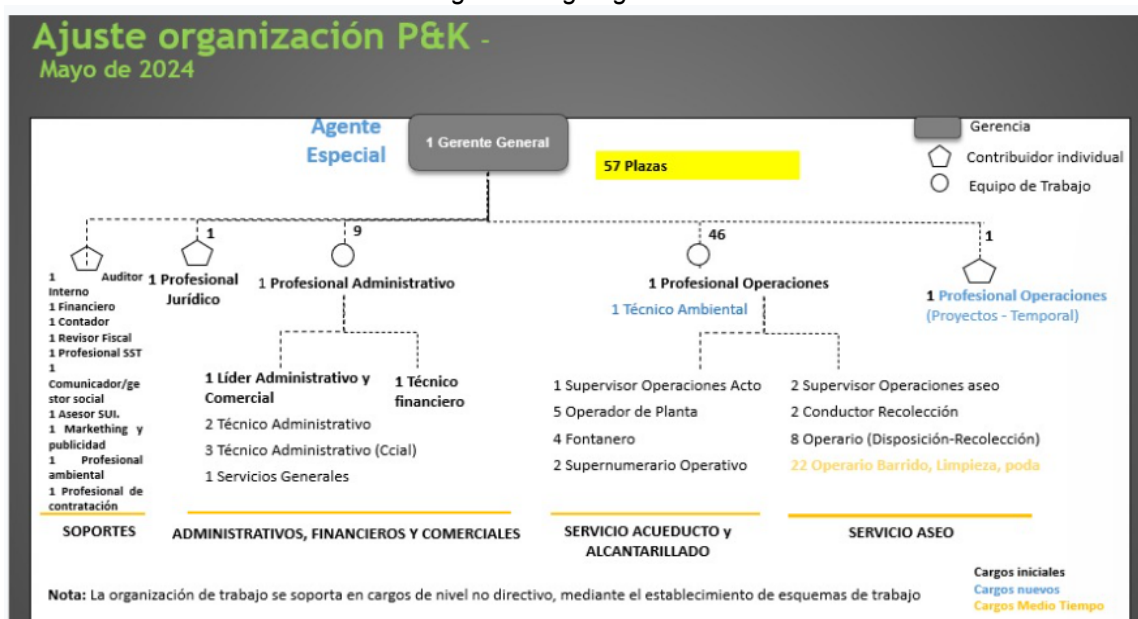
A la situación anterior, se sumó la declaratoria de calamidad pública y urgencia manifiesta por parte de la alcaldía municipal de Providencia y Santa Catalina Islas, a causa del fenómeno meteorológico conocido como “Huracán IOTA”, el cual causó graves estragos en la infraestructura, lo que afectó la prestación de los servicios públicos del municipio.

5.2 Aspectos administrativos

5.2.1 Estructura organizacional

Mediante Acto Administrativo 11 del 01 de abril del 2025, se actualizó el organigrama de la empresa PYK, tal como se muestra a continuación:

Imagen 1. Organigrama PYK



Fuente: PYK

Sin embargo, el anterior organigrama es un poco confuso, porque no es posible establecer con claridad la estructura de líderes por área de responsabilidad y la dependencia jerárquica. Así mismo, los denominados “soportes” no aparecen dentro de dicha jerarquía.

5.2.2 Representación legal y junta directiva

El 18 de enero de 2024 se expidió la Resolución SSPD 20241000023365, por la cual se resolvió remover, como Agente Especial de PYK, a Empresas Públicas de Medellín E.S.P., y se designó como Agente Especial a la Señora Kathline Rebeca Rankin Bent.

Así mismo, mediante el Acta número 001 del 24 de enero de 2020 de la Asamblea General Ordinaria de Accionistas, se designó a Armando Hadid Fernández Fernández como Revisor Fiscal.

5.2.3 Empleados y competencias laborales del personal



El vigilado cuenta actualmente con 54 empleados, todos ellos con contrato a término indefinido, distribuidos de la siguiente manera: ocho (8) administrativos, doce (12) en el servicio de Acueducto, uno (1) en Alcantarillado y treinta y tres (33) en el servicio de Aseo.

A continuación, se presenta un resumen de los trabajadores y sus certificaciones en competencias laborales:

Tabla 1. Certificaciones competencias laborales

Nombre	Certificaciones
Chayan Gaspar Dawkins Taylor	<ul style="list-style-type: none"> Operación de sistemas de tratamiento de agua potable
Elwis Carlos Henry Rapon	<ul style="list-style-type: none"> Básico de calidad de agua: agua potable-agua residual Fontanería para acueductos municipales Básico en instalación de tuberías y tanques para suministro de agua Caracterización microbiológica y fisicoquímica de muestras de agua
Emiro Stephenson Mitchell	<ul style="list-style-type: none"> Básico de calidad de agua: agua potable-agua residual Fontanería para acueductos municipales Básico en instalación de tuberías y tanques para suministro de agua
Gerardo Eladio Taylor Livingston	<ul style="list-style-type: none"> Básico de calidad de agua: agua potable-agua residual Fontanería para acueductos municipales Básico en instalación de tuberías y tanques para suministro de agua Caracterización microbiológica y fisicoquímica de muestras de agua

Nombre	Certificaciones
Harris Velasco Howard Bernard	<ul style="list-style-type: none"> • Caracterización microbiológica y fisicoquímica de muestras de agua • Básico de calidad de agua: agua potable-agua residual • Fontanería para acueductos municipales • Manejar sistema de captación de agua de acuerdo con normas técnicas (Nivel Avanzado) • Potabilizar agua de acuerdo con normas técnicas (Nivel Avanzado)
Henry Glasford Bryan Hudson	<ul style="list-style-type: none"> • Básico de calidad de agua: agua potable-agua residual • Toma de muestras de agua de acuerdo con los protocolos establecidos. • Análisis de riesgos en sistemas de agua y saneamiento • Manejar sistema de captación de agua de acuerdo con normas técnicas (Nivel Avanzado) • Potabilizar agua de acuerdo con normas técnicas (Nivel Avanzado)
Lionel Guerrero Harten	<ul style="list-style-type: none"> • Caracterización microbiológica y fisicoquímica de muestras de agua • Básico de calidad de agua: agua potable-agua residual • Análisis de riesgos en sistemas de agua y saneamiento • Manejar sistema de captación de agua de acuerdo con normas técnicas (Nivel Avanzado) • Potabilizar agua de acuerdo con normas técnicas (Nivel Avanzado)
Sherman Antonio Archbold Barker	<ul style="list-style-type: none"> • Caracterización microbiológica y fisicoquímica de muestras de agua • Básico en instalación de tuberías y tanques para suministro de agua • Toma de muestras de agua de acuerdo con los protocolos establecidos. • Análisis de riesgos en sistemas de agua y saneamiento • Potabilizar agua de acuerdo con normas técnicas (Nivel Avanzado)
Silvio Valerio Robinson Howard	<ul style="list-style-type: none"> • Básico en instalación de tuberías y tanques para suministro de agua • Análisis de riesgos en sistemas de agua y saneamiento

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

Nombre	Certificaciones
Thomas Magnum Archbold	<ul style="list-style-type: none"> • Caracterización microbiológica y fisicoquímica de muestras de agua • Básico en instalación de tuberías y tanques para suministro de agua
Alinson Adrian Livingston Henry	No cuenta con certificación por competencias laborales.
Asael Abdul Robinson Webster	No cuenta con certificación por competencias laborales.
Ninoska Teresa Tietje Smith	No cuenta con certificación por competencias laborales.
Ana Teresa Rico Guerra	No cuenta con certificación por competencias laborales.

Fuente: Información suministrada en visita

De lo anterior, se concluye que no todos los empleados cuentan con certificados de competencias laborales vigentes, lo que implica un cumplimiento parcial de lo establecido en la Resolución 1076 del 2003, modificada por la Resolución 1570 de 2004 y la Resolución 330 de 2017, expedidas por el entonces Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial, en las cuales se establecen los mecanismos, procedimientos y plazos que deben seguir y cumplir las empresas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo frente a competencias laborales.

5.2.4 Organizaciones Sindicales

Conforme a lo señalado en el folio 4, numeral 2.6, del Acta de Visita, el prestador no cuenta con empleados sindicalizados.

5.2.5 Auditoría Externa de Gestión y Resultados (AEGR)

De conformidad con lo establecido en el literal a) del artículo 51 de la Ley 142 de 1994, PYK no se encuentra obligada a contratar auditoría externa de gestión y resultados (AEGR), debido a que atiende menos de 2.500 usuarios y, adicionalmente, el Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina, está clasificado como de quinta categoría según la certificación expedida por el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE):



“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

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

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;* (Subrayado fuera del texto original)
- 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;* (Subrayado fuera del texto original)
- e) *Las organizaciones autorizadas de que trata el artículo 15 numeral 15.4 de la Ley 142 de 1994 para la prestación de servicios públicos;*
- f) *Los productores de servicios marginales.”* (Cursiva fuera de texto).

5.2.6 Informes de Control interno y externo

- Control interno

Conforme a lo manifestado en el folio 4, numeral 2.4, del Acta de Visita, el prestador suministró doce (12) informes de control interno, correspondientes a la vigencia 2024, y nueve (9) informes de la vigencia 2025, los cuales serán objeto de análisis más adelante.

Al respecto, la Superservicios expidió la Resolución SSPD No. 20061300012295 del 28 de abril de 2006, donde se fijan los criterios en relación con las Auditorías Externas de Gestión y Resultados (AEGR), y donde además se indica que, en caso de que no exista la obligación de contar con AEGR, serán los responsables de Control Interno, los obligados al reporte de información.

Los objetivos de esta auditoria son:

- Evaluar la gestión del prestador de acuerdo con los criterios, metodologías, indicadores, parámetros y modelos que definan las comisiones y los requerimientos de la Superintendencia.
- Verificar la conformidad de la gestión del prestador con los requisitos legales, técnicos, administrativos, financieros y contables del régimen de servicios públicos domiciliarios.
- Verificar la calidad de la información reportada por el prestador a través del SUI para la emisión de los conceptos o determinación de cifras o indicadores solicitados en la presente resolución.
- Identificar y valorar los riesgos que puedan afectar la prestación del servicio.
- Identificar e informar oportunamente las situaciones que pongan en riesgo la viabilidad de las empresas.
- Conceptuar sobre el estado de desarrollo del Sistema de Control Interno.
- Recomendar medidas correctivas, preventivas o de mejora.

Adicionalmente, las auditorías que debe realizar control interno deben cumplir con las siguientes características: Ser permanentes, estratégicas, objetivas, confiables, diligentes, efectivas y evaluar el cumplimiento y la calidad de la información que el prestador realiza a través del Sistema Único de Información (SUI).

A continuación, se realiza un análisis de los informes de control interno suministrados por el vigilado, en lo que respecta a la prestación de los servicios públicos domiciliarios, al cumplimiento de lo establecido en la Resolución SSPD No. 20061300012295 y las obligaciones del vigilado frente a la SSPD:

1. Una vez revisados los informes de auditoría interna, correspondientes al proceso contable y financiero aportados por el prestador, se encontró que los documentos que se relacionan a continuación, en su mayoría no se encuentran firmados:
 - Evaluación del control interno contable diciembre 31 de 2023.
 - Proceso auditado - Área Financiera (Seguimiento a la información pública CHIP cuarto trimestre 2023).
 - Proceso auditado - Área financiera (seguimiento a la información pública chip primer trimestre 2024).
 - Proceso auditado - Área financiera (seguimiento a la información pública CHIP segundo trimestre 2024).
 - Proceso auditado - Área financiera (seguimiento a la información pública CHIP segundo trimestre 2025).

En conclusión, los informes que no se encuentran debidamente firmados, no son objeto de revisión y análisis por parte de esta Dirección Técnica.

2. Se observan debilidades en el seguimiento a las observaciones realizadas en el Informe definitivo de Auditoría Interna Proceso Auditado - Gestión Financiera (cierre fiscal 2023), donde se concluyó:

“De la revisión realizada a la conciliación bancaria de la cuenta de ahorro 0851 del banco agrario se encontró que existe una partida conciliatoria en el mes de diciembre por valor \$34.414.495 por el concepto de consignaciones por identificar, al comparar las consignaciones que están en el extracto de esta cuenta en el mes de diciembre las consignaciones suman \$42.000.195 y las registradas en contabilidad suman \$9.970.100 lo cual da una diferencia de consignaciones por sin registrar por valor de \$32.030.095, entonces no se entiende porque en conciliación aparece la partida conciliatoria por valor de \$34.414.495. Las conciliaciones tampoco reflejan un ambiente de control ya que yo tiene la firma de quien las elabora ni de quien las revisa, lo que deja en evidencia que no se está llevando a cabo un proceso de revisión de las conciliaciones bancarias una vez son elaboradas. Se recibió respuesta del are (sic) financiera donde manifiesta Las consignaciones sin identificar se identificaron con posterioridad, en su mayoría son consignaciones registradas en la cuenta corriente, que realmente habían sido consignadas en esta cuenta. En adelante las conciliaciones serán firmadas por la profesional financiera de la compañía.”

“En la conciliación bancaria del mes de diciembre de 2023 del banco Bogota No 0193496788 se pudo establecer que a la fecha de este informe existen partidas conciliatorias por valor de \$6.109.987,52 por concepto de transferencia realizadas y no contabilizadas, la gran mayoría de estas partidas vienen de

forma recurrente desde el mes de septiembre del año 2021”

Posteriormente, en el informe de Gestión Contable, Presupuestal y Tributaria a junio 30 de 2024, se hace referencia a los avances sobre las conciliaciones bancarias. Estos avances corresponden a un número de cuenta diferente y no se especifica el número de la cuenta correspondiente al Banco Agrario.

“Las conciliaciones bancarias se viene elaborando de mejor forma, se incluyo en el formato de conciliación las firmas de quien elabora y revisa de acuerdo a solicitud de auditoria pasadas. La conciliación de la cuenta bancaria del banco Bogotá 674029301 al corte de junio 30 se encuentra debidamente conciliada, la cuenta de banco agrario al corte de junio 30 se encuentra debidamente conciliada.” (sic)

Así las cosas, no se evidencia un adecuado seguimiento a las observaciones reflejadas en la vigencia 2023, por lo cual, no es posible determinar si las mismas fueron subsanadas y si las observaciones del informe de auditoría de junio del siguiente año, corresponden a observaciones nuevas relacionados con las conciliaciones bancarias.

3. No se evidencia un seguimiento a las observaciones realizadas en el Proceso Auditado Gestión Contable, Presupuestal y Tributaria (a junio 30 de 2024).

“La empresa viene trabajando a perdidas, durante el primer semestre del 2024 las perdidas aculadas ascienden a la suma de Tres Mil Cuatrocientos Cincuenta y Un Millones Seiscientos Sesenta y ocho Mil ochocientos Sesenta y Nueve pesos \$3.451.668.869, lo cual hace que el funcionamiento de esta depende de los créditos aprobado por la superintendencia de servicios públicos”

“El nivel de endeudamiento al corte de junio 30 de 2024 de la empresa es del 456%, lo que significa que por cada peso que posea la empresa está debiendo 456 pesos”. (sic)



Respecto al tema, no se evidenció que, en informes posteriores, el Auditor Interno se haya pronunciado al respecto y haya realizado seguimiento alguno.

4. Fueron planteadas recomendaciones en la Evaluación del Control Interno Contable a diciembre 31 de 2024, donde se solicita revisar al cierre de cada período contable las estimaciones de vida útil determinada para cada activo de la Entidad (según aplique), elaboración de indicadores de medición de los estados financieros y actualizar la matriz de riesgo del área financiera.

Respecto al tema, no se evidenció que, en informes posteriores elaborados en la vigencia 2025, el Auditor Interno se haya pronunciado al respecto y haya realizado seguimiento alguno.

En conclusión, respecto a los informes de control interno, se evidenció que algunos no se encuentran debidamente firmados y en algunos casos no se realizó pronunciamiento acerca de la realización o no, de acciones por parte del responsable para subsanar dichos hallazgos o realizar su seguimiento.

En ninguno de los informes de control interno, se evidencian hallazgos respecto del incumplimiento de los principios de reconocimiento, medición, presentación y revelación de la Resolución 414 de

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

2014.

Finalmente, no se evidencia la realización por parte de control interno, de procesos específicos de auditoría a la prestación de los servicios públicos domiciliarios.

- Informes de Contraloría

De conformidad con lo indicado en el numeral 2.5 del acta de visita, el prestador suministró dos informes de la Contraloría General del Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina, correspondientes a las vigencias 2024 y 2023, así como también un archivo con el Plan de Mejoramiento para subsanar los hallazgos.

Respecto al informe correspondiente a la vigencia 2023, la Contraloría feneció la cuenta rendida por PYK, como resultado de la Opinión Financiera sin salvedad, la Opinión Presupuestal sin salvedades y el Concepto sobre la gestión Favorable; lo que arrojó una calificación consolidada de 99,0%.

A continuación, se analiza el informe de la Contraloría correspondiente a la vigencia 2024:

Estados financieros: Presenta una opinión limpia o sin salvedades. Los estados financieros presentan razonablemente, en todos los aspectos materiales y los resultados de sus operaciones, la situación financiera a 31 de diciembre de 2024.

Concepto sobre el presupuesto: La contraloría presume que la empresa PYK vulneró el principio de universalidad; ya que comprometió recursos que hacían parte del presupuesto de la vigencia 2023, sin que se evidenciara que estos recursos hayan sido adicionados al presupuesto aprobado en el 2024. Se presenta una incorrección de \$2.437,9 millones en la ejecución presupuestal de gastos.

Ejecución de ingresos: Resalta que los recaudos en los rubros correspondientes a la venta de servicios (servicios de acueducto y aseo), tienen una participación equivalente al 21,83% y 21,03%, respectivamente, con relación al total de los ingresos recaudados.

Ejecución de Gastos: En el informe se manifiesta que la ejecución efectiva durante la vigencia fue del orden de \$6.844,4 millones, equivalente al 91,87% del total apropiado. Denota un desequilibrio en la ejecución del presupuesto ya que se comprometieron mayores recursos frente a lo realmente recaudado. La ejecución presupuestal de ingresos vs de gastos presentan una diferencia por un valor de (\$2.437,9 millones).

Concepto sobre la calidad y eficiencia del control fiscal interno: El informe emite un concepto de eficiente de acuerdo con los criterios establecidos.

Planes de mejoramiento: En el informe se indica que las acciones de mejoramiento implementadas por la empresa PYK fueron efectivas de acuerdo con la calificación de 100 puntos.

Concepto sobre la oportunidad, suficiencia y calidad de la información rendida en la cuenta anual consolidada: el informe presenta un concepto favorable de acuerdo con la calificación de 96,4 sobre 100 puntos.

Hallazgos: El informe indica que PYK no hizo uso del derecho a la contradicción, por lo tanto, quedó en firma el hallazgo administrativo por la vulneración al principio de universalidad

contemplado en el artículo 5 del Decreto 115 de 1996, al comprometer recursos que no fueron formalmente incorporados al presupuesto del 2024.

Así las cosas, la Contraloría, no evidenció posibles incumplimientos del marco normativo contable establecido en la Resolución 414 de 2014, y no feneció la cuenta correspondiente a la vigencia 2024 por los posibles incumplimientos en materia presupuestal.

5.2.7 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 administrativos:

Tabla 2. Estado de reporte de la información del tópico administrativo en el SUI

Tema	Nombre del formato y/o formulario	Certificado en SUI	Observación
PGR	<ul style="list-style-type: none"> Tablero de Planeación PGR Tablero de control de la planeación. Tablero de Acciones de Mejora PGR – IUS Tablero de Control de Acciones de Mejora PGR - IUS 	Sí	El prestador se encuentra al día en el reporte al SUI de su PGR.
Personal	<ul style="list-style-type: none"> Personal Administrativo – IUS Personal Operativo Acueducto – IUS Personal Operativo Alcantarillado – IUS Rotación Personal Directivo - IUS 	Sí	El prestador se encuentra al día en el reporte al SUI de los Informes de Personal para el IUS.
Costos y Gastos por Servicios	<ul style="list-style-type: none"> Costos y Gastos Acueducto Costos y Gastos Alcantarillado Costos y Gastos Aseo 	Sí	El prestador ha realizado el reporte de los informes de costos y gastos al SUI.



Fuente: SUI

En conclusión, el prestador ha cumplido con su obligación de reporte al Sistema Único de Información (SUI) del Plan de gestión y Resultados, de los informes del personal para el cálculo del IUS y de los informes de costos y gastos por actividades.

5.3 Aspectos financieros


5.3.1 Clasificación de Grupo en Normas de Información Financiera

De acuerdo con la información suministrada, PYK es una Sociedad por Acciones Simplificada de Naturaleza Jurídica Mixta, que se encuentra sujeta al ámbito de aplicación del marco normativo contable establecido en la Resolución 414 de 2014, expedida por la Contaduría General de la

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

Nación (CGN), tal como se puede evidenciar en los reportes de entidades sujetas publicado por la CGN:

Imagen 2. Reporte CGN de Entidades sujetas a Resolución 414 de 2014.

 Cuentas Claras, Estado Transparente				
EMPRESAS QUE NO COTIZAN EN EL MERCADO DE VALORES, Y QUE NO CAPTAN NI ADMINISTRAN AHORRO DEL PÚBLICO SUJETAS AL ÁMBITO DE APLICACIÓN DE LA RESOLUCIÓN 414 DE 2014 Y SUS MODIFICACIONES Actualizado a 30 de septiembre de 2025				
En la parte inferior de este listado se incluyen las Empresas que aplica la norma NIIF para PYMES				
No.	ID ENTIDAD CGN	NIT	ENTIDAD	Ámbito SIIN
1739	923273420	901352888-1	E.S.P Kettlina Utilities Company S.A.S	No

Fuente: CGN - <https://www.contaduria.gov.co>, Entidades de la Resolución 414 de 2014

Por otro lado, el vigilado realizó el reporte al SUI de su clasificación bajo NIF, donde dijo pertenecer a Resolución 414 de 2014, tal como se muestra a continuación:

Imagen 3. Reporte clasificación NIF al SUI.

Empresa: EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO DE PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA ISLAS PROVIDENCE AND KETTLINA UTILITIES COMPANY SAS Formulario: Formulario Único de Clasificación Fecha Radicación: 2023-04-25 09:04:37.0 Usuario: PKSASESPP_PKSASESPP		NIT: {company:nit} No Radicado: 202304252022026019 Servicio: Gobierno_NIF No Formulario: 6026019
---	--	---

DAT01	DAT02	DAT03	DAT04
a. INFORMACIÓN GENERAL			
b. Razón Social :	PROVIDENCE AND KETTLINA UTILITIES COMPANY SAS ESP		
c. SIGLA :	PKK		
d. NIT :	901352888-1		
e. Clasificación de Grupo NIF :	Resolución 414		
g. Tipo de Reporte :	Individual		
h. Adopción Anticipada :	NO		
i. INFORMACIÓN DE CONTACTO			
m.	NOMBRE	E-MAIL	TELEFONOS
n. Representante Legal :	ADRIANA MARIA CARTAGENA ZAPATA	adriana.cartagena@epm.com.co	ND
o. Revisor Fiscal :	ARMANDO FERNANDEZ F	pvasociadosyconsultores@gmail.com	3166172876
p. Contador :	IDALMY YANETH PALACIOS HURTADO	rpacios@une.net.co	3137370588

Fuente: SUI

Así las cosas, se considera que el prestador está correctamente clasificado según las NIF en el SUI.

5.3.2 Aplicación del marco normativo – NIF

De acuerdo con la clasificación NIF, el prestador debe preparar y presentar sus estados financieros anuales cumpliendo integralmente con la Resolución 414 de 2014 y sus modificatorias, emitidas por la Contaduría General de la Nación.

5.3.2.1 Juego completo de estados financieros

A continuación, se realiza un análisis a la información financiera suministrada en visita al cierre de agosto del 2025 y la certificada al SUI el día 11/07/2025, correspondiente a la vigencia 2024, frente al cumplimiento integral de la Resolución 414 de 2014 y acerca de la situación financiera del prestador:

5.3.2.1.1 Estado de Situación Financiera

- A diferencia del 2023, en el Estado de Situación Financiera de la vigencia 2024 se presentan los deudores desagregados entre corrientes y no corrientes, lo que significa que las cifras no son comparativas, afectando significativamente el resultado de cualquier indicador financiero que utilice los activos corrientes y/o no corrientes para su cálculo.
- Los deudores totales (corrientes y no corrientes) durante la vigencia presentaron un incremento del 43,6% con respecto al año 2023, equivalente a \$496,3 millones, no obstante, se evidencia el reconocimiento de una reversión o recuperación del deterioro de cartera por \$39,8 millones, a pesar de que con dicho incremento, se considera que existen evidencias

objetivas de pérdida de capacidad de pago de los deudores.

- Según lo informado en el archivo en XBRL del 2024, la cartera vencida que va de los 91 días hasta más de 360 días supera el 80%, lo que podría significar que no se hace un adecuado reconocimiento del deterioro, teniendo en cuenta que existen evidencias objetivas de dificultades de pago por parte de los suscriptores.
- En las propiedades, planta y equipo se evidencia el reconocimiento de edificaciones y plantas de tratamiento, pero no se evidencia el reconocimiento de los terrenos, que según lo establecido en la Resolución 414 de 2014, deben reconocerse por separado. Esta situación podría estar afectando un adecuado reconocimiento de los gastos por depreciación del periodo y la depreciación acumulada, ya que podrían estarse depreciando los terrenos, lo que está taxativamente prohibido en la norma contable.

5.3.2.1.2 Estado de Resultados

- La posible falta de reconocimiento del deterioro de cartera podría aumentar las pérdidas del ejercicio 2024 y de ejercicios anteriores.
- Las eventuales fallas en el reconocimiento de los terrenos asociados con las edificaciones y plantas de tratamiento, podría afectar los resultados del ejercicio y de ejercicios anteriores.
- Respecto a los costos de logística (transporte) en los que debe incurrir el prestador para colocar los bienes que requiere para su operación, estos empiezan en su lugar de origen pasando por puerto (Cartagena o Barranquilla), luego se realiza desplazamiento por barco a la Isla de San Andrés o Providencia según la disponibilidad, tamaño de barco, entre otros. Si llega a San Andrés, se requiere trasbordo con grúa a barcos de menor tamaño para enviarlo a puerto en Providencia y luego a las bodegas de PYK.

Estos costos, dependiendo del tipo de bien, tamaño, peso y volumen, producen un incremento en cada bien que va entre un 10% y un 295%, lo que, en promedio según la información del año 2025, aumentó en el 56,7% los costos de dichos bienes que en su origen alcanzaron los \$184,8 millones y cuyo precio final en las bodegas de PYK alcanzaron los \$289,6 millones, aumentando sustancialmente los costos de operación y afectando negativamente la rentabilidad de la prestación de los servicios públicos.

- Dentro de los costos de operación, no se encuentran incluidos los costos de operación de la planta desalinizadora, ya que estos costos corresponden a un contrato entre Tecnoaguas S.A.S. y el Fondo Empresarial de la Superservicios.

En la siguiente tabla se informa la cantidad de metros cúbicos suministrados y los costos totales anuales de la operación de dicha planta desalinizadora:

Tabla 3. Costos de operación de la planta desalinizadora

Año	Metros cúbicos entregados	Valor Ejecutado en Millones de \$
Ago a Dic 2022	73.803	\$ 1.724,8
Ene a Dic 2023	180.565	\$ 4.219,9
Ene a Dic 2024	206.554	\$ 4.829,9
Ene a Oct 2025	241.677	\$ 3.959,5

Año	Metros cúbicos entregados	Valor Ejecutado en Millones de \$
TOTALES	702.599	\$ 14.734,3

Fuente: Elaboración SSPD

En consecuencia, los resultados que se ven reflejados en los estados financieros de PYK, de los años 2022 a 2025 no se encuentran afectados por los costos asociados con la Planta Desalinizadora.

Así las cosas, a las pérdidas totales acumuladas de PYK se les debe incorporar los costos totales de la Desalinizadora, para conocer el gran total de pérdidas que genera la operación de los servicios públicos en las Islas de Providencia y Santa Catalina al cierre de agosto del 2025, hasta alcanzar unas pérdidas de la operación por un gran total de \$49.648,3 millones, tal como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 4. Pérdidas Operación Providencia y Santa Catalina

Pérdidas Operación	Valores en Millones de \$
Pérdidas PYK a agosto del 2025	\$35.551,4
Costo Desalinizadora a agosto del 2025	\$14.096,9
Pérdidas Totales Operación	\$49.648,3

Fuente: Elaboración SSPD

5.3.2.1.3 Estado de Flujos de Efectivo y Estado de Cambios en el Patrimonio

- El Estado de Flujos de Efectivo y el Estado de Cambios en el Patrimonio no se presentaron comparativos con el periodo inmediatamente anterior, incumpliendo con lo establecido en el numeral 1.2 del capítulo VI de las Normas para la Presentación de Estados Financieros y Revelaciones.
- El Estado de Flujos de Efectivo no presenta adecuadamente clasificados los flujos de efectivo para las actividades de operación, de inversión ni financiación de conformidad con lo establecido en el numeral 1.3.5 del capítulo VI de las Normas de la Resolución 414 de 2014.

5.3.2.2 Notas a los Estados Financieros

- En las Notas a los Estados Financieros de PYK, no se evidencia un análisis del Principio de Negocio en Marcha, el cual requiere un análisis detallado por parte de la Alta Gerencia teniendo en cuenta que:
 - Las pérdidas totales, que corresponden a la sumatoria de las acumuladas más las del ejercicio, al cierre de agosto del 2025 alcanzan los \$35.551,4 millones. Así mismo, la empresa, a la misma fecha, tiene deudas acumuladas con el Fondo Empresarial por \$38.663,3 millones.
 - El prestador depende de una financiación continua e indefinida por parte del Fondo Empresarial de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

- Al respecto, resulta relevante indicar que el Revisor Fiscal no se ha pronunciado frente al análisis del principio de negocio en marcha en su dictamen.
- En las Notas a los Estados Financieros no se presenta una revelación acerca de la fecha y designación de Kathline Rebeca Rankin Bent como Agente Interventor y Representante Legal de PYK, quien reemplazó a Empresas Públicas de Medellín E.S.P. Cabe anotar que esta información es de vital importancia para conocimiento de los usuarios externos de la información financiera.
- Las notas a los Estados Financieros no contienen las revelaciones mínimas requeridas en la Resolución 414 de 2014, para algunas de las partidas de los estados financieros, entre otras:
 - Las cuentas por cobrar, en relación con su valor en libros, las condiciones como plazos, tasas de interés y vencimiento, así mismo sobre revelaciones de las pérdidas por deterioro reconocidas o revertidas durante el periodo y el deterioro acumulado.
 - Los préstamos por pagar, en cuanto a créditos otorgados, las condiciones del préstamo, tales como: plazos, tasas de interés y vencimiento, gastos por intereses calculados, y demás información relevante.
 - Los arrendamientos, tanto operativos como financieros, y todas las revelaciones requeridas en el numeral 1.3.2.3 de las normas de la Resolución 414 de 2014.
 - Los pasivos por beneficios a empleados separados por tipo de beneficio a corto plazo, así como la cuantía y metodología utilizada, y la naturaleza y cuantía de las remuneraciones del personal clave de la gerencia.
 - Ingresos desagregados por cada servicio público, donde, en lo posible, se presenten las explicaciones por las principales variaciones de un periodo a otro.
 - Costos desagregados por conceptos, donde se brinden explicaciones acerca de las principales variaciones, ya que actualmente muestran valores globales por los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo.

En general, las notas contienen la información financiera menos desagregada que la presentada en los estados financieros, por lo tanto, se considera que no cumplen con lo indicado en el literal d) del numeral 1.3.6.1 de las normas de la Resolución 414 de 2014, donde en las notas se solicita información adicional que sea relevante para entender los estados financieros y que no se haya presentado en estos. (Subrayado fuera de texto).

En conclusión, los estados financieros correspondientes al año 2024 de PYK podrían no reflejar razonablemente su situación financiera, debido a los siguientes inconvenientes:

- Los deudores al cierre del 2024, no se presentan de forma comparativa con el periodo inmediatamente anterior, porque se muestran separados entre corrientes y no corrientes.
- A pesar que los deudores aumentaron con respecto al año 2023, se realizó el reconocimiento de una recuperación del deterioro, lo que podría afectar los resultados del ejercicio.

- En las propiedades, planta y equipo no se realiza la separación de los terrenos, lo que puede afectar el reconocimiento del gasto por depreciación del periodo y acumulada, así como también los resultados del periodo y acumulados.
- El Estado de Flujos de Efectivo y el Estado de Cambios en el Patrimonio no se presentaron comparativos con el periodo inmediatamente anterior.

En general, las notas a los estados financieros se presentan demasiado resumidas y no contienen las revelaciones mínimas requeridas en cada norma contable, que faciliten la comprensión de los estados financieros por parte de los usuarios externos.

5.3.3 Indicadores financieros

A continuación, se presentan los resultados del cálculo de los principales indicadores financieros a agosto del 2025 y al cierre del 2024 y 2023, con su correspondiente análisis:

Tabla 5. Indicadores Financieros

PRINCIPALES INDICADORES FINANCIEROS			
INDICADOR	Ago 2025	Dic 2024	Dic 2023
DE LIQUIDEZ			
Razón corriente	3,98	1,58	5,85
Capital de trabajo neto	1.966	612	3.209
Prueba ácida	1,18	0,64	4,13
DE ENDEUDAMIENTO			
Apalancamiento financiero	-1,17	-1,19	-1,32
Concentración pasivo corto plazo	1,7%	3,0%	2,2%
Endeudamiento	683,0%	631,0%	412,1%
DE RENTABILIDAD			
Margen bruto	-88,2%	-123,0%	-295,3%
Margen operacional	-161,6%	-206,4%	-405,8%
Margen neto	-223,1%	-286,0%	-550,3%
DE ACTIVIDAD			
Ciclo cuentas por cobrar	417,8	255,1	227,8
Rotación de Cartera	0,9	1,4	1,6
Cubrimiento costos y gastos	61,9%	57,1%	43,9%
DUPONT			
Rotación de activos	0,3	0,4	0,2
Apalancamiento	-0,2	-0,2	-0,3
Rentabilidad del patrimonio (ROE)	10,7%	22,3%	43,1%
Rentabilidad del activo total (ROA)	-62,6%	-118,5%	-134,4%

Fuente: SUI. Elaboración: SSPD

5.3.3.1 Análisis de indicadores

5.3.3.1.1 Indicadores de Liquidez

El prestador, durante los tres periodos analizados, cuenta con la liquidez suficiente para cubrir sus pasivos a corto plazo. De igual manera, el capital de trabajo se muestra positivo y la prueba ácida muestra que, sin incluir las cuentas por cobrar, el prestador tiene la capacidad de pagar en el corto plazo. No obstante, durante el 2024 se presentaron los deudores a corto y largo plazo, mostrando mejores indicadores en dicho periodo.

5.3.3.1.2 Indicadores de Actividad

El ciclo de las cuentas por cobrar ha venido aumentando de manera constante, mostrando la baja

capacidad de recaudo que posee la empresa y la necesidad de implementar mecanismos de recaudo corriente y de recuperación de cartera mucho más agresivos, que redunden en mayor liquidez y menores necesidades de endeudamiento.

5.3.3.1.3 Indicadores de Rentabilidad

Todos los indicadores de rentabilidad muestran que los ingresos derivados de la operación son insuficientes para cubrir los costos y gastos de la prestación de los servicios públicos domiciliarios, no obstante, el prestador muestra que ha venido reduciendo sus costos y gastos año tras año, pero la entidad depende completamente de una financiación externa continua e indefinida.

5.3.3.1.4 Indicadores de Endeudamiento

La totalidad del pasivo durante los periodos analizados ha venido aumentando de manera significativa y sostenida, como resultado de la operación deficitaria del prestador, alcanzando un endeudamiento del 683% al cierre de agosto del 2025.

5.3.4 Presupuesto

En el análisis que se realiza a continuación, los presupuestos de ingresos y gastos ajustados hacen referencia al presupuesto inicial modificado por las adiciones, reducciones y traslados o cualquier modificación que hubiese ocurrido durante el año 2024.

En la siguiente tabla se presenta un resumen del presupuesto de ingresos asociado con la prestación de los servicios públicos domiciliarios y su ejecución:

Tabla 6. Presupuesto de Ingresos 2024 y su ejecución (Cifras en millones de \$)

PRESUPUESTO INGRESOS	Apropiación Inicial	Adición o Reducción	Apropiación Final	Ejecución Total (Recaudo)	Saldo por Recaudar	% Part. Total	% Recaudo 2024
Multas, sanciones e intereses de mora	0,0	0,0	0,0	12,2	(12,2)	0,0%	N/A
Acueducto	1.146,1	0,0	1.146,1	962,0	184,1	15,4%	83,9%
Alcantarillado	9,3	0,0	9,3	5,4	3,9	0,1%	58,3%
Aseo	1.320,8	0,0	1.320,8	926,8	394,0	17,7%	70,2%
Recursos de contratos de empréstitos internos	8.387,2	(3.413,7)	4.973,5	2.500,0	2.473,5	66,8%	50,3%
TOTAL PRESUPUESTO INGRESOS	10.863,4	(3.413,7)	7.449,7	4.406,4	3.043,3	100,0%	59,1%

Fuente: Elaboración DTGAA

A continuación, las principales observaciones al presupuesto de ingresos y su ejecución:

- No se evidencia la inclusión en los ingresos del saldo final al cierre del ejercicio anterior, lo que implicaría que dicho saldo no hace del presupuesto de ingresos del periodo.
- No se efectuó la inclusión al presupuesto de los ingresos derivados de multas, sanciones e intereses de mora, lo que genera un superávit presupuestario.
- La ejecución de los ingresos anuales por acueducto alcanzó un 83,9%, la de alcantarillado fue de apenas el 58,3% y del servicio de aseo fue del 70,2%.
- Dada la operación deficitaria, desde la construcción del presupuesto anual de ingresos se

incluye la financiación externa, que se complementa con las tarifas de la prestación de los servicios públicos.

- e) En últimas, el presupuesto de ingresos por la vigencia 2024 alcanzó una ejecución de apenas el 59,1%.

De igual manera, en la siguiente tabla se muestra un resumen del presupuesto de gastos e inversión y su correspondiente ejecución:

Tabla 7. Presupuesto de Gastos e Inversión 2024 y su ejecución (Cifras en millones de \$)

PRESUPUESTO COSTOS, GASTOS E INVERSIÓN	Apropiación Inicial	Adición o Reducción	Presupuesto Definitivo	Total Disponibilidad	Saldo por Comprometer	% Part. Total	% Ejecución 2024
Gastos de personal	321,6	(29,1)	292,5	258,7	33,8	3,9%	88,4%
Adquisición de activos no financieros	67,5	(8,9)	58,6	58,6	0,0	0,8%	100,0%
Adquisiciones diferentes de activos	1.508,3	(372,4)	1.135,8	1.126,1	9,7	15,2%	99,1%
Gastos por tributos, tasas, contribuciones, multas, sanciones e intereses de mora	114,7	(24,6)	90,0	89,9	0,1	1,2%	99,9%
Subtotal Gastos Funcionamiento	2.012,0	(435,0)	1.576,9	1.533,3	43,6	21,2%	97,2%
Gastos de personal	2.368,6	29,1	2.397,7	1.950,9	446,9	32,2%	81,4%
Adquisición de activos no financieros	1.234,0	(618,8)	615,2	615,0	0,2	8,3%	100,0%
Adquisiciones diferentes de activos	2.919,2	(767,7)	2.151,5	2.119,5	32,0	28,9%	98,5%
Gastos por tributos, tasas, contribuciones, multas, sanciones e intereses de mora	1.530,0	(1.459,0)	71,0	71,0	0,0	1,0%	100,0%
Subtotal Inversión	8.051,9	(2.816,5)	5.235,4	4.756,4	479,1	70,3%	90,8%
Gastos de personal	260,1	0,6	260,7	229,8	30,8	3,5%	88,2%
Gastos de comercialización y producción	539,5	(162,8)	376,7	373,0	3,6	5,1%	99,0%
Subtotal Gastos Operación Comercial	799,6	(162,2)	637,4	602,9	34,5	8,6%	94,6%
TOTAL PRESUPUESTO COSTOS, GASTOS E INVERSIÓN	10.863,4	(3.413,7)	7.449,7	6.892,5	557,2	100,0%	92,5%

Fuente: Elaboración DTGAA

Al respecto, se evidencian varias situaciones consideradas relevantes que se detallan a continuación:

- En general, el presupuesto de gastos de personal se presenta abierto para cada uno de los servicios públicos que presta PYK. No obstante, los demás rubros presupuestales de gastos e inversión no se presentan desagregados por servicios, lo que dificulta realizar una adecuada planeación y seguimiento por servicio y podría implicar vulneración al principio de Especialización.
- Dentro del presupuesto de gastos de funcionamiento se incluyen rubros por la compra de activos fijos, tales como: maquinaria y equipo, equipo de cómputo y muebles y enseres, que no cumplirían los criterios para ser incluidos en esta categoría.
- Dentro del presupuesto de inversión se incluyen conceptos como gastos de personal, adquisiciones diferentes de activos y gastos por tributos que por sus características no podrían clasificarse como inversiones.
- La ejecución del presupuesto de gastos e inversión anual alcanzó un 92,5%, mientras que la de ingresos fue del 59,1%, lo que genera un déficit presupuestal de \$2.486,1 millones para la vigencia 2024, que exige un mayor seguimiento y control por parte de la administración, lo que podría implicar vulneración de los principios de planificación y Unidad de Caja.

En general, y hasta donde se pudo observar, todas estas situaciones se repiten en la construcción y ejecución del presupuesto correspondiente a la vigencia 2025.

5.3.5 Dictamen del revisor fiscal

El artículo 203 del Código de Comercio y el párrafo segundo del artículo 13 de la Ley 43 de 1990, señala que es “obligatorio tener revisor fiscal todas las sociedades comerciales, de cualquier naturaleza, cuyos activos brutos al 31 de diciembre del año inmediatamente anterior sean o excedan el equivalente de cinco mil salarios mínimos y/o cuyos ingresos brutos durante el año inmediatamente anterior sean o excedan el equivalente a tres mil salarios mínimos”.

Luego de los análisis realizados, se pudo establecer que las auditorías realizadas por el Revisor Fiscal no evidenciaron ninguna de las falencias de los Estados Financieros correspondientes a la vigencia 2024, que fueron detectadas por esta Dirección Técnica, y no se observa un pronunciamiento por parte de la Alta Gerencia ni de la misma Revisoría Fiscal frente al principio de negocio en marcha, que puede verse afectado por la operación deficitaria, lo que a su vez, afectará negativamente la cobertura, continuidad, calidad y oportunidad de la prestación de los servicios públicos domiciliarios en corto, mediano y largo plazo en las Islas de Providencia y Santa Catalina.

5.3.6 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, con el propósito de recuperar los costos en los que incurre por las actividades de vigilancia y control que desarrolla.

Imagen 4. Contribuciones

NOMBRE DE LA EMPRESA	NIT
PROVIDENCE AND KETTUNA UTILITIES COMPANY SAS ESP	9013528881
OBLIGACIONES EN FIRMEZA (0)	
A 31/10/2025 la empresa no tiene obligaciones pendientes en firme a partir del 24 de julio de 2007. Para verificar las obligaciones anteriores pendientes favor comunicarse con el Grupo de Contribuciones y CXC al teléfono 6913005 en Bogotá a las extensiones 2184 - 2812 - 2393 - 2811 - 2332 ó escribir al siguiente correo electrónico: formatodepagoweb@superservicios.gov.co	
OBLIGACIONES SIN FIRMEZA (0)	
A 31/10/2025 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

Es así como, una vez verificada dicha obligación, se observa que el prestador se encuentra al día en sus cuentas por pagar a favor de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

5.3.7 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 financieros:

Tabla 8. Estado de reporte de la información del tópico financiero en el SUI

Tema	Nombre del formato y/o formulario	Certificado en SUI	Observación
Reporte Estados Financieros 2024	Archivo en PDF	11/07/2025	Los Estados Financieros no cumplen integralmente con el Marco Normativo Contable establecido en la Resolución 414 de 2014, emitida por la Contaduría General de la Nación. Por otro lado, el reporte de la información financiera se realizó con 42 días de extemporaneidad, dado que el plazo máximo de reporte fue hasta el 30 de mayo de 2025, según lo establecido en la Resolución SSPD No. 20251000216935.
Reporte Estados Financieros 2024	Archivo en XBRL	11/07/2025	El archivo en XBRL correspondiente a la vigencia 2024, presenta diferentes inconsistencias: <ul style="list-style-type: none"> Las cuentas por pagar se clasifican diferente en la vigencia actual y la anterior. Los ingresos financieros, los otros ingresos y los costos financieros no concuerdan con los Estados Financieros. En el formato 800600 no se reportan las notas contables según lo requerido. En el formato 835110 no se reportan las cifras asociadas con el impuesto a las ganancias. En el formato FC05b no se reportan los pasivos desagregados por los conceptos solicitados, en especial por prestaciones sociales e impuestos por pagar. En el formato FC15 no se reportaron los gastos por tasa de uso, tasa retributiva, Costos operativos y administrativos ni servicio de deuda no corriente.
Reporte IFE Segundo y Tercer Trimestre 2025	Archivos en XBRL y PDF	Pendiente	El prestador no ha realizado el reporte al SUI de los Informes Financieros Especiales cuyo plazo de reporte oportuno fue hasta el 15 de agosto y 15 de noviembre de 2025 (respectivamente).

En conclusión, el prestador debe realizar el análisis de las observaciones realizadas por esta Dirección Técnica y determinar las acciones a emprender en cada caso.

Por otra parte, el vigilado debe realizar una solicitud de reversión de la información financiera correspondiente al año 2024, de conformidad con lo establecido en la Resolución SSPD 20171000204125, para corregir los problemas de calidad ya indicados. Y debe realizar el reporte de los informes trimestrales pendientes, así como establecer mecanismos internos que garanticen el reporte oportuno al SUI y con la calidad esperada, de su información financiera anual y trimestral.

5.4 Aspectos Técnicos – Operativos

5.4.1 Área de prestación

El servicio público domiciliario de acueducto en el municipio de Providencia y Santa Catalina, se presta en toda el área rural (las dos islas están bajo EOT clasificadas como suelo rural). Esta APS se abastece desde dos sistemas independientes: una planta convencional ubicada en el sector de Agua Dulce, y una planta desalinizadora Agua Mansa, operada por el Contratista TECNOLOGÍA PARA EL TRATAMIENTO DE AGUAS TECNOAGUAS S.A.S., identificado con NIT 800.073.480 – 7.

En la siguiente imagen se ilustra el sistema Agua Dulce, resaltado en color azul, y el sistema abastecido por la planta desalinizadora, resaltado en color verde.

Imagen 5. Área de Prestación del Servicio Providencia y Santa Catalina



Fuente: Visita octubre de 2025

En este sentido, la infraestructura bajo administración y operación por parte de la empresa PYK es la siguiente:

5.4.2 Servicio Publico Domiciliario de Acueducto

5.4.2.1 Sistema de abastecimiento

5.4.2.1.1 Fuente de abastecimiento y concesión de aguas superficiales

Las Islas de Providencia y Santa Catalina se abastecen a través del Embalse Fresh Water, ubicado en la isla de Providencia, localizado en las coordenadas 13°20'37.85"N y 81°23'15.52"O a 40 m.s.n.m. Dicha infraestructura se encuentra constituida en concreto y tiene como propósito embalsar los caudales de los arroyos de la microcuenca de Fresh Water Gully. El embalse tiene una capacidad de 249.000 m³ y fue construido en el año 1991.

El embalse Fresh Water es abastecido por aguas lluvias y por la microcuenca denominada bajo el mismo nombre; que es considerada como la única de importancia hídrica para toda la isla, y es de donde se abastece de agua a la población (P y K. Programa de Uso eficiente y ahorro de agua PUEAA, 2024).

Imagen 6. Embalse Fresh Water



Fuente: Registro fotográfico de la visita SSPD, octubre de 2025

En relación con la concesión, el prestador informó que con Resolución Número 004077, emitida el 26 de mayo de 2025, la Secretaría de Salud del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina otorgó una Autorización Sanitaria Favorable para una solicitar una nueva Concesión de Agua para Consumo Humano con vigencia de 1 año, teniendo en cuenta que, desde el inicio de operaciones de la Empresa, no cuenta con dicha documentación, consecuentemente, a la fecha de la visita el prestador manifestó no contar con la concesión expedida por la Autoridad Ambiental.

Adicionalmente en la visita realizada, el prestador aportó documentos mediante los cuales se está realizando el trámite correspondiente ante la Corporación con las siguientes características (P y K, 2024):

Localización: Represa de Fresh Water Bay.

Municipio y/o comunidad a beneficiar: El Municipio que se beneficia con esta captación es Providencia y Santa Catalina Islas, con una población aproximada de 6.132 personas.

Destinación: La destinación que se le dará al agua será para uso doméstico.

Cantidad: La cantidad de agua deseada a utilizar en litros por segundo es de 16 l/s.

Respecto a lo anterior, es preciso mencionar que la Ley 142 de 1994 *“Por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones”*, determinó las condiciones y requisitos específicos en torno a los permisos o autorizaciones ambientales así:

“ARTÍCULO 22. Régimen de funcionamiento. Las empresas de servicios públicos debidamente constituidas y organizadas no requieren permiso para desarrollar su objeto social, pero para poder operar deberán obtener de las autoridades competentes, según sea el caso, las

concesiones, permisos y licencias de que tratan los artículos 25 y 26 de esta Ley, según la naturaleza de sus actividades.

*(...) **ARTÍCULO 25.** Concesiones, y permisos ambientales y sanitarios. Quienes presten servicios públicos requieren contratos de concesión, con las autoridades competentes según la ley, para usar las aguas; para usar el espectro electromagnético en la prestación de servicios públicos requerirán licencia o contrato de concesión. Deberán, además, obtener los permisos ambientales y sanitarios que la índole misma de sus actividades haga necesarios, de acuerdo con las normas comunes.*

Asimismo, es obligación de quienes presten servicios públicos, invertir en el mantenimiento y recuperación del bien público explotado, a través de contratos de concesión.

Si se trata de la prestación de los servicios de agua potable o saneamiento básico, de conformidad con la distribución de competencias dispuesta por la ley, las autoridades competentes verificarán la idoneidad técnica y solvencia financiera del solicitante para efectos de los procedimientos correspondientes (...). (Cursiva fuera de texto original)

En este sentido, acorde con la información suministrada por el prestador, se evidenció que este no cumple en la totalidad con los requisitos y condiciones establecidos en los artículos en cita de la Ley 142 de 1994, dado que no aportó documento con concesión de agua vigente para la fuente de abastecimiento del sistema localizado en el área urbana del municipio.

5.4.2.1.2 Descripción del sistema de abastecimiento

- **Captación**

Construida durante el año 1992 aproximadamente, actualmente, se captan en promedio 10 l/s de agua de manera superficial a través de una barcaza flotante que tiene un sistema de contrapeso y está anclada de los lados a las orillas del embalse. La barcaza cuenta con una tubería de succión de 10 pulgadas en la parte frontal, sumergida a dos metros aproximadamente del espejo de agua. De la parte posterior, sale una tubería flexible de 250 mm de diámetro, ésta se reduce a 6 pulgadas y se conecta en forma de “Y” a dos bocas incrustadas en el muro de la presa localizadas en la cota 30 m.s.n.m.; desde allí, el agua cruda pasa hasta un múltiple ubicado aguas abajo, el cual se compone de cuatro salidas en tubería de hierro dúctil de 6 pulgadas, cada una con su válvula de control.

Imagen 7. Boyas y Presa



Fuente: Registro fotográfico de la visita SSPD, octubre de 2025

- **Aducción**

Construida durante el año 1992 aproximadamente, la red de aducción es de polietileno de alta densidad, de diámetro de salida de 6 pulgadas, con una longitud total aproximada de 463 metros. Comienza con una transición a tubería de PEAD de 250 mm en una longitud de 320 metros, luego se reduce a 225 mm en un tramo de 134 metros y termina en tubería de 160 mm con unos 9 metros de longitud, la cual se empalma a un macromedidor electromagnético de 6 pulgadas, desde donde se controla el ingreso del agua cruda a la entrada de la planta de potabilización. El transporte hacia la entrada a la Planta de Tratamiento de Agua PTAP se realiza por gravedad. En algunos tramos se observó la tubería expuesta, como se observa a continuación.

Imagen 8. Tubería a la salida de la presa



Fuente: Registro fotográfico de la visita SSPD, octubre de 2025

- **Tratamiento**

La planta de tratamiento de agua potable es de tipo convencional y fue construida en el año 2016. Actualmente abastece entre el 40% y 50% de la población de las Islas, mientras que la población restante se abastece de la planta desalinizadora ubicada en el sector de Agua Mansa.

La PTAP cuenta con un caudal de diseño de 23 l/s y opera con un caudal promedio de 10 l/s.

El proceso de potabilización tiene una limitante, y es que no se puede operar la planta con su caudal de diseño debido a que el embalse no tiene la capacidad de proveer este caudal al depender de las temporadas de lluvias.

Imagen 9. Planta de tratamiento de agua potable Agua Dulce



Fuente: Registro fotográfico de la visita SSPD, octubre de 2025

La planta cuenta con las siguientes unidades:

Torre de Aireación: La torre de aireación consta de 5 bandejas cuadradas, cada una con un largo y ancho de 0,75 metros y altura de 0,25 metros, ubicadas de forma vertical con una separación de 30 cm. Cada bandeja presenta 576 orificios de 1/4 pulgada (0,06 cm) de diámetro, permitiendo que el caudal de diseño de la PTAP (23 l/s) pase por los orificios con una velocidad de 1,30 m/s. La última bandeja tipo 2 conecta con la tubería de salida en color azul de 6 pulgadas de diámetro, que conduce al agua hacia el siguiente proceso de tratamiento. (Manual de Operación y mantenimiento de la planta de tratamiento de Agua potable, 2023).

Imagen 10. Torre de Aireación



Fuente: Registro fotográfico de la visita SSPD, octubre de 2025

Mezcla Rápida: El proceso de mezcla rápida en la Planta de Tratamiento de agua Potable de la Isla Providencia y Santa Catalina se realiza a través de un resalto hidráulico, con cambio de pendiente en un canal. En este mismo punto se encuentra el sistema de tuberías empleadas para la dosificación de policloruro de aluminio (PAC) como agente coagulante y el polímero como agente floculante.

El proceso se realiza en dos (02) módulos, cada uno con una capacidad máxima de 11,5 l/s, ambos cuentan con un ancho de canal en el ducto de entrada de 0,30 metros, una altura de 1,0 metro, volumen de 0,09 m³ y una velocidad de 0,13 m/s. Estas características en el ducto de entrada permiten el aquietamiento del afluente con una baja sedimentación en el ducto.

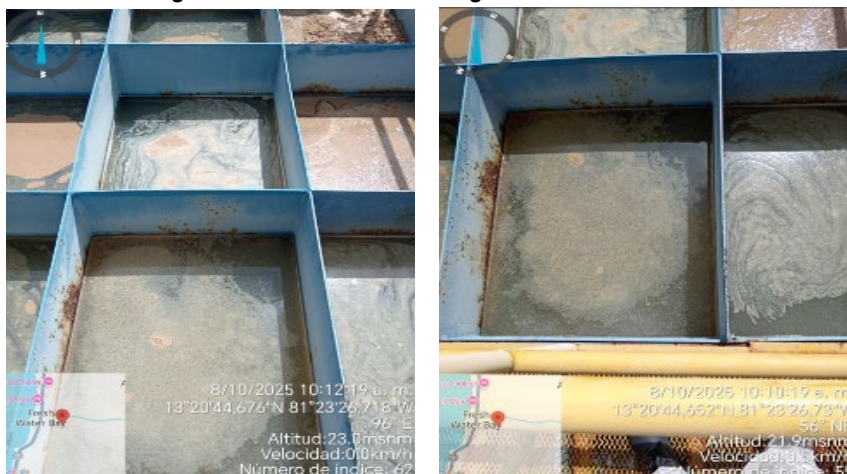
Imagen 11. Módulo 1 y 2 para el tratamiento Mezcla Rápida



Fuente: Registro fotográfico de la visita SSPD, octubre de 2025

Coagulación/Floculación: El proceso de floculación se desarrolla en dos (02) módulos con nueve (09) cámaras de floculación de flujo vertical tipo Alabama o Cox, presenta dimensiones de 1,13 metros de largo, 0,90 metros de ancho y 1,90 metros de profundidad, para un volumen total por módulo de 17,25 m³.

Imagen 12. Cámaras de Coagulación – Floculación



Fuente: Registro fotográfico de la visita SSPD, octubre de 2025

En cada módulo, el agua realiza un movimiento ascendente – descendente, manteniendo un tiempo de retención hidráulico de 20 minutos y teniendo en cuenta un caudal constante de 11,5 l/s, ya que este tipo de unidades son vulnerables a variaciones de caudal. Es importante mencionar que cada módulo de floculación cuenta con un desagüe controlado por una válvula independiente PF1 para el módulo 1 y PF2 para módulo 2, que permiten el paso del floc precipitado hacia los lechos de secado, en tubería de 4 pulgadas en material PVC.

Sedimentación: el agua floculada ingresa al sedimentador a partir de un canal de múltiple entrada con un largo de 4,20 metros, ancho de 0,30 metros y profundidad variable. El proceso se desarrolla en dos (02) unidades de sedimentación de alta tasa con módulos plásticos tipo colmena, en donde cada uno opera a caudales de 11,5 l/s con un tiempo de retención hidráulica de 15 minutos. Las dimensiones de cada unidad son de 2,40 metros de ancho efectivo, 1,04 metros de altura vertical y un largo efectivo de 3,60 metros, obteniendo un volumen de 8,97 m³.

Imagen 13. Unidades de Sedimentación



Fuente: Registro fotográfico de la visita SSPD, octubre de 2025

Filtración: El proceso de filtración consta de seis (06) módulos con retro lavado. El agua es transportada desde el sedimentador por una tubería en diámetro de 6 pulgadas en PVC y dos salidas, una que transporta el agua de retro lavado a los lechos de secado con bifurcación de emergencia a la quebrada cercana, y la otra transporta el caudal filtrado hasta la cámara de contacto de cloro en tubería de 6 pulgadas en material PVC.

La batería de filtración está compuesta por un falso fondo, con capa de soporte, de arena, antracita, y un canal de lavado, además de válvulas para cierre y lavado. Es importante mencionar que su desempeño está muy ligado al rendimiento de la coagulación y sedimentación, ya que, a mayor turbiedad de llegada, la tasa de filtración será menor, los lavados más constantes y el periodo de traspaso aumentará, esto puede generar también que los cambios de material sean más frecuentes y en el peor de los casos se generen colmataciones.

Imagen 14. Módulos de Filtración



Fuente: Registro fotográfico de la visita SSPD, octubre de 2025

El lecho filtrante es dual de arena y antracita, con un espesor total de 0,80 metros, de los cuales 0,32 metros son en lecho de arena y 0,48 metros son en lecho de antracita.

Desinfección: El agua filtrada es conducida por una tubería de 6 pulgadas de diámetro en material PVC hasta la cámara de contacto de cloro, donde se aplica el cloro con un tiempo de contacto de 20 minutos. Dicha cámara consta de un canal en serpentín con dimensiones de 0,55 metros de ancho con 0,90 metros de altura, en un recorrido total de 50 metros aproximadamente (3 canales de 6,80 metros y 2 canales de 14,80 metros) por el eje del canal.

Imagen 15. Tanque de Contacto



Fuente: Registro fotográfico de la visita SSPD, octubre de 2025

La PTAP cuenta con su propio generador de hipoclorito de sodio in situ, como se observa en las imágenes. Durante el tratamiento se emplean insumos químicos como hipoclorito de sodio con dos puntos de dosificación.

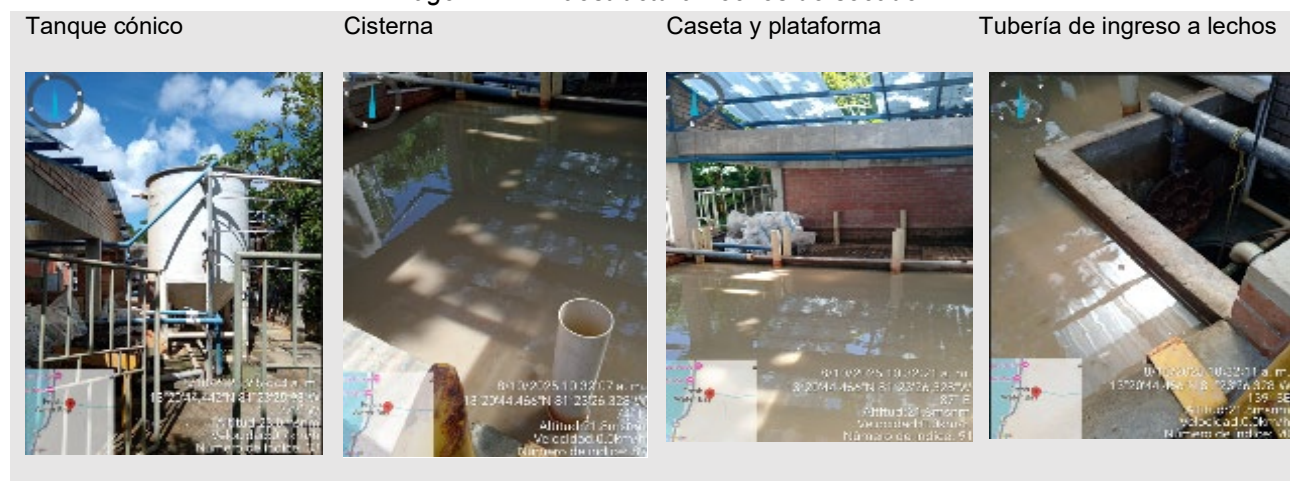
Imagen 16. Caseta Generación de Hipoclorito



Fuente: Registro fotográfico de la visita SSPD, octubre de 2025

Lechos de secado: El sistema de lechos de secado cuenta con una cisterna de compensación para acumular la purga de los módulos, un tanque cónico de 16 m³ para la separación del lodo concentrado del agua clarificada, una caseta de lechos de secado de 7,30 metros de longitud y 5,50 metros de ancho y una plataforma para la recolección de los lodos secos. Con estas condiciones, se obtiene un tiempo de secado promedio de 1 a 2 días (este tiempo depende de la turbiedad, volumen de producción y dosis en el tratamiento).

Imagen 17. Infraestructura Lechos de secado



Fuente: Registro fotográfico de la visita SSPD, octubre de 2025

De acuerdo con la información del prestador, el agua clarificada se retorna al proceso a través de una tubería que la transporta por gravedad al sistema y los lodos generados durante el proceso de tratamiento son comercializados como abono.

- **Dispositivos de Macromedición**

El sistema cuenta con dos macromedidores principales que se encuentran en funcionamiento. El primer macromedidor se ubica a la entrada de la planta, registrando el volumen de agua que ingresa a la PTAP, lo que permite monitorear la fuente y planificar el tratamiento. El segundo macromedidor se encuentra instalado en la tubería de salida de los tanques de almacenamiento, midiendo la cantidad total de agua potable producida antes de que esta ingrese a la red de distribución.

Imagen 18. Macromedidores agua Potabilizada



Fuente: Registro fotográfico de la visita SSPD, octubre de 2025

- **Bodega de Insumos Químicos:**

En la visita se observó que la PTAP, cuenta con una bodega de insumos, como se muestra en la siguiente imagen.

Imagen 19. Bodega de Insumos



Fuente: Registro fotográfico de la visita SSPD, octubre de 2025

A continuación, se realiza una descripción detallada:

Área de almacenamiento: Se delimita un espacio de ladrillo a la vista y concreto con una superficie tipo pasarela, posiblemente para facilitar el acceso o el manejo de los sacos.

Paredes: Las paredes de ladrillo y concreto muestran signos de humedad, con manchas oscuras y moho visible en algunas áreas.

Piso: El piso de concreto con evidencia de humedad y suciedad acumulada, resalta sacos rotos con desperdicio de insumos a la vista.

Apilamiento: Inestable sin el uso de estibas ni soportes.

● **Planta Desalinizadora:**

El segundo sistema independiente para el suministro de agua potable en la isla es la planta desalinizadora, ubicada en el sector de Agua Mansa, la cual es operada por el contratista TECNOLOGÍA PARA EL TRATAMIENTO DE AGUAS TECNOAGUAS S.A.S.

Mediante contrato FE 031 de 2022, se definió el suministro de 600 m³ diarios de agua potabilizada que abastece a la población no atendida por la planta convencional.

Durante la visita, el contratista permitió realizar la inspección ocular. Esta planta está compuesta por los siguientes procesos:

- Captación: que consiste en una manguera de 50 metros, luego una bomba que impulsa a dos tanques de almacenamiento de 15 m³ cada uno.
- Filtración: dos filtros de lecho mixto y luego se adiciona desincrustante.
- Planta de osmosis inversa: microfiltración de partículas mayores a 5 micras y luego pasan a las membranas de ósmosis inversa y en la línea se dosifica hipoclorito de calcio antes de pasar al almacenamiento.
- Almacenamiento: Cuentan con dos tanques de capacidad de 15 m³ cada uno. a continuación, se presentan algunos registros fotográficos de esta planta:

Imagen 20. Componentes Planta Desalinizadora Agua Mansa



Sistema Ósmosis

Tanque de

Inversa

Almacenamiento

Macromedición

Sistema de Bombeo



Fuente: Registro fotográfico de la visita SSPD, octubre de 2025

Durante la visita se realizó el acompañamiento al prestador para una toma de muestra de calidad de agua en el punto de salida de la planta desalinizadora, la cual se llevó al laboratorio de la PTAP y se analizaron los parámetros básicos, obteniendo los siguientes resultados:

Cloro residual: 0,85 mg/l
Turbiedad: 0,86 NTU
pH: 6,25
Color: 4 UPC

- **Planta antigua**

Durante el recorrido, el prestador informó que existe una planta antigua que se encuentra inoperante desde hace aproximadamente 13 años, debido a los estragos ocasionados por el huracán Iota afectando la infraestructura y su operación, contaba con una capacidad de 12 l/s, construida en concreto, con un proceso convencional con diferenciación de unidades de oxidación por bandejas de aireación, coagulación, floculación, sedimentación y filtración con carbón activado.

Se observó un conjunto de tanques de color azul, posiblemente filtros o tanques de almacenamiento, ubicados bajo una estructura metálica sencilla que parece haber servido como soporte o cubierta parcial. El entorno inmediato de la PTAP se encuentra en un estado de abandono y falta de mantenimiento. La vegetación (maleza y césped) crece libremente sobre el terreno y alrededor de la infraestructura. La presencia de un pequeño panel solar en la estructura sugiere que el sistema pudo haber tenido algún componente de automatización o monitoreo alimentado por energía fotovoltaica.

Imagen 21. Planta Antigua



Fuente: Registro fotográfico de la visita SSPD, octubre de 2025

- **Laboratorio de control de procesos**

La planta cuenta con un laboratorio propio de control de procesos, en el cual se realiza la medición de parámetros fisicoquímicos como turbiedad, color, pH y cloro residual. Asimismo, cuentan con un laboratorio certificado por el Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC) en ISO 9001 y por el Instituto de Hidrología, Meteorología y Estudios Ambientales (IDEAM) para la realización de pruebas fisicoquímicas y microbiológicas para las plantas y puntos de muestreo de calidad del agua, contratado con el proveedor HIDROLAB COLOMBIA LTDA, con quien se tiene vigente el contrato No. PS 018 del 31 de marzo de 2025.

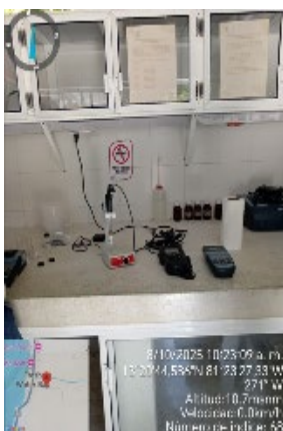
Imagen 22. Elementos del laboratorio de Control de procesos

Equipos para toma de
muestras de calidad de agua

Fregadero Laboratorio

Instalaciones Laboratorio

Instalaciones Laboratorio



Insumos químicos laboratorio



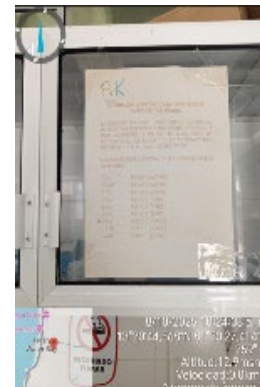
Equipo Multiparámetro



pH metro de Mesa



Horarios Tomas de muestras



Fuente: Registro fotográfico de la visita SSPD, octubre de 2025

El área de control del laboratorio presenta deficiencias de higiene y mantenimiento. Se observa una acumulación de lodos, sedimentos, óxido y posible crecimiento de moho en pisos y esquinas. Adicionalmente, el área de fregadero en el laboratorio o zona de trabajo exhibe condiciones de falta de mantenimiento, con un lavamanos oxidado y grifos en estado deficiente, y presencia de jeringas y materiales punzocortantes desechados incorrectamente en un recipiente cercano.

En cuanto a los equipos y elementos con los que se cuenta, el prestador no presentó esta información. No obstante, en la inspección ocular se verificó la existencia de:

- 2 dispositivos Equipo de Medición Multiparamétricos
- Colorímetro o Turbidímetro
- Material de Muestreo
- Reactivos para muestras de agua
- Frasco dispensador de agua destilada
- Medidor de pH/Conductividad (o multiparamétrico) con soporte de electrodo.

Se desconoce la última calibración de estos equipos y el prestador tampoco suministró información al respecto. De igual manera se pudo constatar la realización del test de jarras y el registro de las muestras de calidad de agua en la bitácora diaria de control PTAPi, donde registran los caudales diarios de ingreso y salida del sistema y parámetros in situ como: Cloro Residual, Turbiedad, Color, Temperatura y pH.

Imagen 23. Test de jarras PTAP – PYK



Fuente: Registro fotográfico de la visita SSPD, octubre de 2025

- **Almacenamiento**

Construido durante la vigencia 2016. El agua tratada se dirige hacia un tanque de succión con capacidad de 270 m³, para luego ser bombeados a los tanques de Lloreda, mediante un sistema de bombeo compuesto por 3 unidades de 50 HP de potencia cada una, de las cuales dos de ellas se encuentran en operación y la restante se encuentra fuera de operación.

Imagen 24. Tanque agua Potabilizada



Imagen 25. Sistema de Bombeo



Fuente: Registro fotográfico suministrado por el prestador en la visita SSPD, octubre de 2025

Desde los 2 tanques de Lloreda, ubicados en una cota de 100 m.s.n.m., se distribuye el agua por gravedad a los usuarios.

Imagen 26. Tanques Lloreda 1 y 2



Fuente: Registro fotográfico suministrado por el prestador en la visita SSPD, octubre de 2025

- **Planta de Respaldo de Energía**

Es un sistema de generación eléctrica totalmente integrado para aplicaciones estacionarias de reserva, primarias o de funcionamiento continuo.

La generadora se mantiene operativa para que pueda servir de respaldo cuando haya fallas en el fluido eléctrico, para de esta forma no afectar el sistema de bombeo que permite el llenado de los tanques de almacenamiento.

Imagen 27. Generador eléctrico de Respaldo



Fuente: Registro fotográfico de la visita SSPD, octubre de 2025

• Redes de Distribución

En cuanto al catastro de redes, PYK informó que la última actualización corresponde al año 2022, adicionalmente, el prestador no menciona la ejecución de obras de reposición o ampliación en los últimos 2 años. Las redes de acueducto de Providencia y Santa Catalina tienen una longitud total de 32.152 metros, con diámetros entre 3 y 10 pulgadas, y el material predominante es PEAD, de acuerdo con la siguiente información:

Imagen 28. Catastro de Redes de Acueducto

Tipo de proceso	Clase de ducto	Diámetro nominal (pulgadas)	Longitud total (m)	Material
Aducción	Tubería	10	354	PEAD
Aducción	Tubería	8	136	PEAD
Conducción	Tubería	6	590	PEAD
Red Primaria	Tubería	6	7.290	PEAD
Red Primaria	Tubería	4	10.853	PEAD
Red Secundaria	Tubería	3	12.929	PEAD

Fuente: Información entregada en la visita SSPD, octubre de 2025.

De acuerdo con la información recibida del prestador, el servicio de acueducto se encuentra sectorizado en 19 zonas, estos no cuentan con sistemas de macro medición instalados y se cuenta con una ficha técnica para cada uno de los sectores, como se describe a continuación.

Tabla 9. Catastro de Redes

No.	Sector	Tramo	Plano	Fecha del levantamiento del plano	
				Desde	Hasta
1	Agua Dulce	TR 1 - TR 66 TR 352 - TR 376	Sí	28/04/2022	29/04/2022
2	San Felipe	TR 67 - TR 94	Sí	04/05/2022	04/05/2022
3	Camp	TR 95 - TR 113	Sí	04/05/2022	04/05/2022
4	Pueblo Viejo	TR 114 - TR 164	Sí	04/05/2022	04/05/2022
5	Pueblo Libre	TR 165 - TR 186	Sí	03/05/2022	04/05/2022
6	La Florida	TR 187	Sí	04/05/2022	04/05/2022

No.	Sector	Tramo	Plano	Fecha del levantamiento del plano	
				Desde	Hasta
7	Santa Isabel	TR 188 - TR 199 TR 310 - TR 218	Sí	04/05/2022	04/05/2022
8	Santa Catalina	TR 201 - TR 209	Sí	04/05/2022	04/05/2022
9	San Juan	TR 219 - TR 221	Sí	02/05/2022	02/05/2022
10	La Cabellete	TR 222 - TR 228	Sí	02/05/2022	02/05/2022
11	La Montaña	TR 235 - TR 238 TR 240 - TR 248	Sí	01/05/2022	02/05/2022
12	Maracaibo	TR 229 - TR 234 TR 239	Sí	01/05/2022	02/05/2022
13	El Valle	TR 249 - TR 265	Sí	01/05/2022	02/05/2022
14	Punta Rocosa	TR 266 - TR 279	Sí	30/04/2022	01/05/2022
15	El Bloff	TR 280 - TR 285	Sí	30/04/2022	01/05/2022
16	Agua Mansa	TR 286 - TR 291	Sí	30/04/2022	01/05/2022
17	Casa Baja	TR 292 - TR 321	Sí	29/04/2022	01/05/2022
18	Suroeste	TR 322 - TR 346	Sí	29/04/2022	30/04/2022
19	High Hill	TR 347 - TR 351	Sí	28/04/2022	28/04/2022

Fuente: Información entregada en la visita SSPD, octubre de 2025

Además, el prestador informó que la isla se divide por 7 centros poblados, para lo cual, el agua es distribuida conforme los anteriores sectores. Según lo manifestado, cuando se realiza algún mantenimiento o reparación de daño, se abren o cierran las válvulas de acuerdo con la necesidad. En la siguiente tabla se detallan los centros poblados:

Tabla 10. Centros Poblados

Centro poblado	Total de suscriptores	Fecha
1. SANTA ISABEL	81	09/2025
2. FRESH WATER BAY	68	09/2025
3. SOUTH WEST BAY	182	09/2025
4. BOTTOM HOUSE	305	09/2025
5. SAN FELIPE	485	09/2025
6. ROCKY POINT	355	09/2025
7. SANTA CATALINA	159	09/2025
TOTAL	1.635	

Fuente: Información entregada en la visita SSPD, octubre de 2025

5.4.2.1.3 Operación y mantenimiento del sistema de abastecimiento

PYK suministró los siguientes Manuales de Mantenimiento:

- Manuales de operación y mantenimiento de la planta de tratamiento de agua potable, Versión 4 del año 2023 y manual de Operación Plata de Tratamiento de Agua potable Modelo Aquarius de fecha 24 de octubre de 2021. Este manual contiene las actividades que involucran la operación y mantenimiento de la Planta de Tratamiento de Agua Dulce de la Isla de Providencia y Santa Catalina, así como los procedimientos que se deben realizar

para la operación y mantenimiento de la planta, el sistema de bombeo y los tanques de almacenamiento, mas no incluye información para infraestructura de captación y aducción.

- Instructivo de reparación de tubería de polietileno de alta densidad con unión mecánica rápida, versión 1, donde se relacionan los lineamientos que sirven de guía para realizar de forma correcta y segura una reparación de redes.
- Guía para la implementación del Programa de búsqueda sistemática de fugas, de fecha 20 de octubre de 2021.

En lo referente a la programación de mantenimientos preventivos, el prestador remitió un Plan de Mantenimiento electromecánico Mensual en archivo Excel, para 17 equipos, junto con la actividad y frecuencia.

No obstante, en la información entregada se observan los soportes de los mantenimientos realizados para los meses de agosto, noviembre y diciembre de 2024, abril, mayo y septiembre de 2025, también entregan el soporte de un mantenimiento realizado el día 25 de junio de 2024 que incluye mantenimiento y cambio de aceite de la planta eléctrica de la PTAP, mantenimiento y cambio de aceite de las guadañadoras, mantenimiento y cambio de aceite de la bomba del relleno, mantenimiento y limpieza de las bombas sumergible de aguas residuales de Santa Catalina, mantenimiento correctivo y preventivo de la bomba sumergible para lodos de la PTAP, Suministro e instalación de motor de arranque de la planta eléctrica de la PTAP (por desgaste, - Suministro e instalación de batería de 12V para planta eléctrica de la PTAP (imprevisto) y Conexión y puesta en marcha del agitador de polímeros de bujes y carbón (imprevisto).

Esta presentación parcial de los registros de mantenimiento impide verificar la continuidad y el cumplimiento total de los planes y programas de mantenimiento preventivo y correctivo durante todo el periodo evaluado 2024 y 2025, adicional a lo anterior el prestador cuenta con bitácoras de operación de la infraestructura, donde registra dosificaciones de químicos en la PTAP, medición de parámetros in situ, mas no registra el lavado y limpieza realizadas o proyectadas para toda la infraestructura, por lo que no cuenta con registro documental al respecto.

5.4.2.2 Indicadores de prestación del servicio de acueducto

5.4.2.2.1 Cobertura de acueducto

Una vez analizada la información suministrada por el prestador, a continuación, se presentan los datos de la cobertura del servicio público domiciliario de acueducto en el municipio de Providencia y Santa Catalina con corte al mes de agosto de 2025:

Tabla 11. Cobertura

Mes	Suscriptores totales acueducto	Cobertura acueducto (%)
enero 2024	1.485	65,36
febrero 2024	1.485	65,36
marzo 2024	1.509	66,38
abril 2024	1.509	66,65
mayo 2024	1.522	67,05
junio 2024	1.525	67,21
julio 2024	1.532	67,46

Mes	Suscriptores totales acueducto	Cobertura acueducto (%)
agosto 2024	1.538	67,75
septiembre 2024	1.559	68,52
octubre 2024	1.563	68,58
noviembre 2024	1.561	68,5
diciembre 2024	1.562	68,47
enero 2025	1.564	70,17
febrero 2025	1.569	68,72
marzo 2025	1.569	68,84
abril 2025	1.608	70,24
mayo 2025	1.632	71,14
junio 2025	1.635	71,3
julio 2025	1.635	71,37
agosto 2025	1.635	71,33

Fuente: Información entregada en la visita SSPD, octubre de 2025

La cobertura de acueducto experimentó un incremento significativo en el periodo analizado, pasando de 65,36% en enero y febrero de 2024 a 71,37% en julio de 2025, y cerrando en 71,33% en agosto de 2025. Esto representa un aumento de casi 6,0 puntos porcentuales (5.97 p.p.).

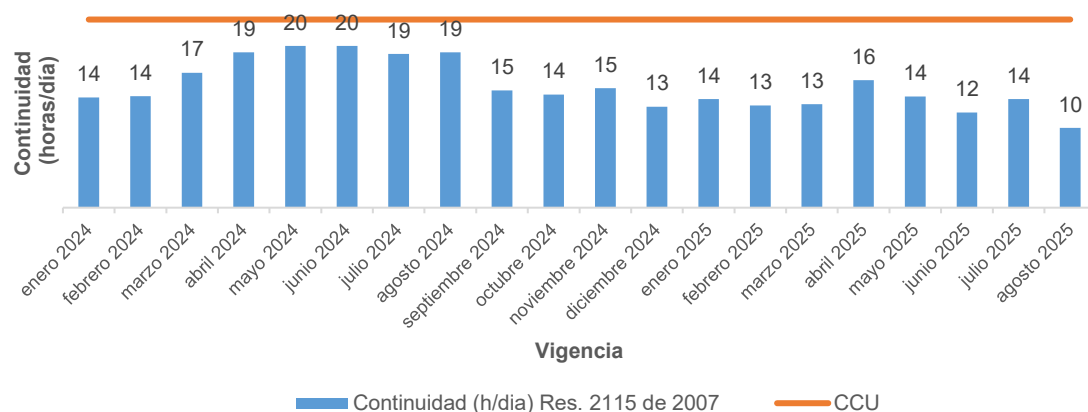
El número total de suscriptores aumentó consistentemente, iniciando con 1.485 en enero de 2024 y finalizando en 1.635 en agosto de 2025, lo que implica la conexión de 150 nuevos suscriptores.

En conclusión, la información demuestra una gestión orientada a la ampliación de la cobertura.

5.4.2.2 Índice de continuidad

En cuanto al indicador de continuidad, PYK suministró la totalidad de la información para todos los meses de enero a diciembre de la vigencia 2024, y de enero a agosto de 2025. Así las cosas, esta Superintendencia procedió a realizar el análisis de la información entregada para las vigencias mencionadas. Por lo anterior, y de acuerdo con la información suministrada por la empresa PYK, la continuidad del servicio de acueducto presentó los siguientes resultados:

Gráfico 1. Continuidad del servicio de acueducto en el municipio de Providencia y Santa Catalina



Fuente: Elaboración SSPD, a partir de la Información reportada por el prestador

De acuerdo con lo anterior, y según la Resolución 2115 de 2007, se evidencia que la continuidad del servicio de acueducto en Providencia y Santa Catalina clasificó en los meses de enero, febrero, marzo, septiembre, octubre, noviembre y diciembre de 2024, como “No Satisfactorio”, situación que se repite para los meses de enero a agosto del año 2025.

Por otro lado, en la cláusula 37 del Contrato de Condiciones Uniformes, el prestador establece que:

*“c. **P&K** prestará el servicio de acueducto con una continuidad, inicialmente de 4 horas promedio día que irá aumentando gradualmente, según lo establecido en la cláusula 38 del presente contrato.”*

Ahora bien, en la cláusula 38, el prestador determina las metas del servicio público domiciliario de acueducto, así:

*“**P&K** se compromete a prestar el servicio público domiciliario de acueducto, de acuerdo con lo establecido en los artículos 12 y 24 de la Resolución CRA 825 de 2017 o la que la modifique, adicione, sustituya o derogue, para el primero y segundo segmento respectivamente, con las siguientes metas anuales para reducir la diferencia entre el valor del año base y el estándar de servicio:*

Nombre del estándar	Unidad	Estándar	Año base	Meta año 1	Meta año 2	Meta año 3	Meta año 4	Meta año 5	Meta año 6	Meta año 7
Micromedición	Número de suscriptores con micromedidor instalado sobre el número de suscriptores facturados promedio en el año base	100%	2021	50%	100%					
Continuidad para el servicio público domiciliario de acueducto	Número de días por año de prestación del servicio	Máximo 10 días sin servicio al año (60% de continuidad anual).	2021	11%	50%	60%	60%	60%	60%	60%

(...)”

De acuerdo con lo anterior, desde el año tarifario 3, el prestador estableció una meta del 60%, equivalente a 14,4 horas/día.

Por lo anterior, el prestador estableció valores para la continuidad en su CCU, no obstante, acorde con sus metas establecidas este no cumple con lo señalado para las vigencias objeto de análisis e incumple con la senda de convergencia de 24 h/día de la Resolución CRA 825 de 2017.

Se precisa que este indicador se ve afectado teniendo en cuenta que los habitantes del municipio de Providencia y Santa Catalina cuentan con tanques de reserva para su propio abastecimiento y de acuerdo a lo informado por el prestador los inmuebles cuentan con almacenamiento de aguas lluvias suficiente para abastecer una familia por tiempo prolongado, en su mayoría no poseen conexión directa a la red, es decir, el agua captada es almacenada en tanques o cisternas y de ahí para uso racionado. Esta es una práctica ancestral.

5.4.2.2.3 Suspensiones del servicio de acueducto

En cuanto a los datos de suspensiones, PYK suministró la información para la vigencia 2024 y hasta el mes de septiembre de 2025. Así las cosas, esta Superintendencia procedió a realizar el análisis de la información entregada. De acuerdo con la información suministrada, se relacionan las

suspensiones en el servicio de acueducto en el municipio de Providencia y Santa Catalina, de la siguiente manera:

Tabla 12. Suspensiones P y K 2024 - 2025

Año	Mes	Número de Eventos (Total)	Promedio de Usuarios Afectados	Promedio de Duración (Horas)
2024	Enero	71	640	10,55
	Febrero	63	674	10,13
	Marzo	80	571	8,7
	Abril	74	594	8,24
	Mayo	102	445	9,73
	Junio	120	381	12,73
	Julio	123	384	12,56
	Agosto	107	458	13,26
	Septiembre	76	616	15,57
	Octubre	103	488	15,04
	Noviembre	100	457	14,03
	Diciembre	83	583	17,15
TOTAL AÑO 2024		1.102	524,25	12,31
2025	Enero	93	529	16,8
	Febrero	82	528	15,65
	Marzo	95	504	15,48
	Abril	79	593	13,95
	Mayo	97	511	15,42
	Junio	83	577	16,89
	Julio	89	533	15,65
	Agosto	23	814	17,26
	Septiembre	107	459	10,38
TOTAL AÑO 2025		748	561	15
TOTAL GENERAL		1.850	517	13,50

Fuente: Elaboración SSPD, a partir de la Información reportada por el prestador.

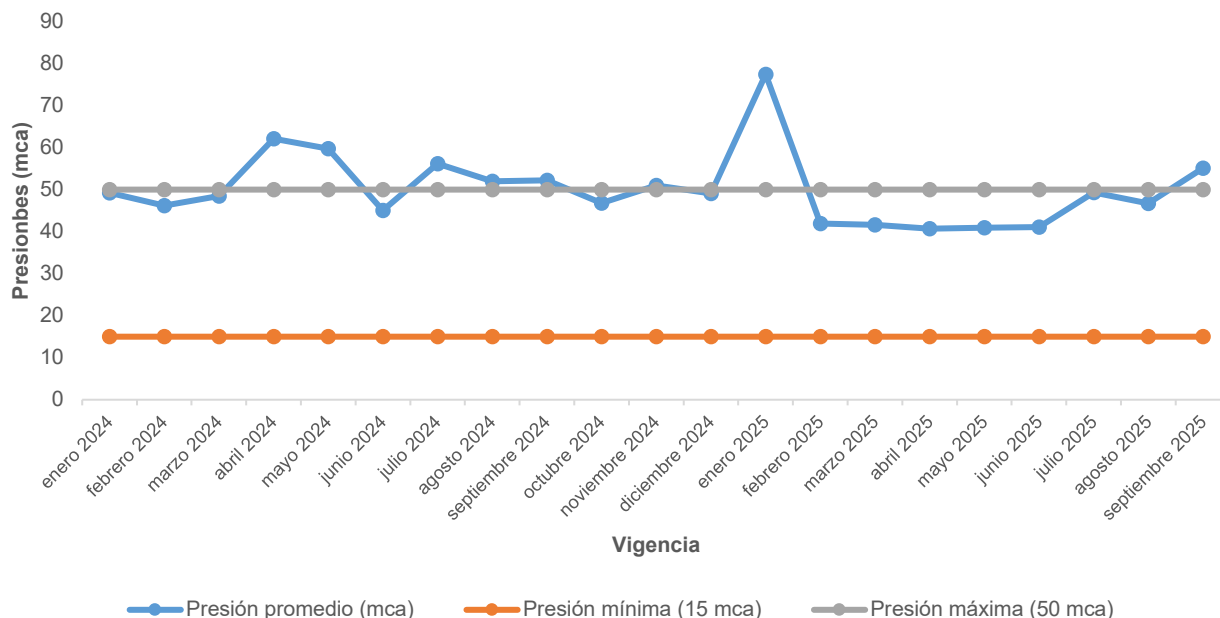
Respecto a lo anterior se identificó que la información suministrada por el prestador no es congruente, debido a que el promedio de duración en horas de los eventos reportados no coincide con el máximo de horas mensuales (720 horas) que puede reportar un sistema que opera con normalidad, por tanto, no es posible realizar un análisis objetivo de dichos datos.

5.4.2.2.4 Presiones en la red de distribución

En cuanto a las presiones en red, el prestador informó que cuenta con un total de 14 localizados en la red de distribución, dichos puntos son diferentes a los puntos concertados para toma de muestras para la calidad de agua, de estos solo 7 están habilitados para el registro de las presiones en la red de distribución. Adicionalmente, suministró el reporte de la presión promedio para la vigencia 2024 y hasta el mes de septiembre de 2025.

Una vez analizada la información entregada por el prestador, se presentan los datos de la siguiente manera:

Gráfico 2. Presiones Sistema de acueducto P y K 2024 - 2025



Fuente: Elaboración SSPD, a partir de la Información reportada por el prestador

Ahora bien, de acuerdo con el Contrato de Condiciones Uniformes entregado en visita, en la Cláusula 37, literal d, se tiene lo siguiente:

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

d. P&K prestará el servicio de acueducto con una presión de servicio mínima en la red de distribución de 15 metros columna de agua (m.c.a.), definida con base en el artículo 61 de la Resolución 0330 de 2017 del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio (MVCT) o la que la modifique, adicione, sustituya o derogue.”

De acuerdo con lo anterior, una vez comparados los resultados de presión con lo establecido en el CCU, se encontró que el prestador estaría cumpliendo con lo estipulado en la Cláusula 37, literal d, y por consiguiente con el artículo 61 de la Resolución 330 de 2017, dado que la presión promedio se mantiene por encima del mínimo normativo de 15 m.c.a. en todo momento.

Sin embargo, se observan varios meses en los cuales se excede el límite superior de 50 m.c.a., teniendo como punto crítico en enero de 2025, que registra un pico extremo de 77,44 m.c.a.

Lo anterior, teniendo en cuenta que el artículo 62 de la Resolución 330 de 2017, establece lo siguiente:

“...Presiones de servicio máximas en la red de distribución. A partir de la expedición de la presente resolución, para sistemas nuevos u optimizaciones, la presión estática máxima debe ser de 50 m.c.a. Para cumplir con esta condición, la red de distribución debe estar subdividida en tantas zonas de presión como se requieran...”

Por tanto, el prestador incumple lo establecido en el artículo 62 de la Resolución 330 de 2017 para los meses de en abril, mayo, julio, agosto, septiembre y noviembre del año 2024 y enero y septiembre de 2025.

5.4.2.2.5 Pérdidas de agua en la red de distribución

5.4.2.2.5.1 Porcentaje de pérdidas de agua

PYK remitió la siguiente información relacionada con las pérdidas de agua para el municipio de Providencia y Santa Catalina, para la vigencia 2024 y hasta agosto de 2025.

Tabla 13. Pérdidas de agua PYK 2024- 2025

Mes / año	Volumen total producido (m³)	Volumen total facturado (m³)	Volumen de agua suministrado por carrotanque (m³/mes)	Suscriptores totales acueducto	IPUF (m³/suscriptor-mes)
ene-24	30.521,00	16.996,50	166,00	1.485	9,11
feb-24	30.631,00	20.496,00	192,00	1.485	6,82
mar-24	34.072,00	19.687,00	226,00	1.509	9,53
abr-24	29.209,00	19.687,00	226,00	1.509	6,31
may-24	27.687,00	16.744,00	192,00	1.522	7,19
jun-24	24.671,00	12.103,00	80,00	1.525	8,24
jul-24	21.115,00	10.905,00	7,00	1.532	6,66
ago-24	26.859,00	8.491,00	2,00	1.538	11,94
sep-24	20.734,00	11.117,00	26,00	1.559	6,17
oct-24	17.747,00	8.451,00	17,00	1.563	5,95
nov-24	18.629,00	8.357,00	32,00	1.561	6,58
dic-24	18.260,00	9.143,00	40,00	1.562	5,84
ene-25	17.073,00	8.676,00	6,00	1.564	5,37
feb-25	19.419,00	8.641,00	-	1.569	6,87
mar-25	24.090,00	14.656,00	54,00	1.569	45.663,00
abr-25	28.463,00	14.764,00	36,00	1.608	8,52
may-25	27.257,00	12.852,00	7,00	1.632	8,83
jun-25	19.506,00	9.433,00	32,00	1.635	6,16
jul-25	26.901,00	13.040,00	12,00	1.635	8,48
ago-25	22.058,00	10.687,00	13,00	1.635	6,94

Fuente: Información entregada en la visita SSPD, octubre de 2025

Teniendo en cuenta lo reportado por el prestador, se realizó una revisión de la serie histórica del Índice de Pérdidas de Agua No Facturada por Suscriptor-Mes (IPIF) y se detectó una anomalía en el dato de marzo de 2025. El valor original de 45.663,00 m³/suscriptor-mes, resulta matemáticamente inconsistente con los volúmenes de producción y facturación de ese mes, lo que sugiere un error de registro. Por tanto, el dato de IPIF corregido para marzo de 2025, fue recalculado con la fórmula estandarizada del indicador a partir de los datos fuente, además se recalculó el porcentaje de pérdidas, obteniendo los siguientes resultados:

Tabla 14. Porcentaje de Pérdidas de agua PYK 2024- 2025 Recalculado

Mes	Volumen total producido (m³)	Volumen total facturado (m³)	Volumen de agua suministrado por carrotanque (m³/mes)	Suscriptores totales acueducto	IPIF (m³/suscriptor-mes)	% de pérdidas
ene-24	30.521,00	16.996,50	166,00	1.485,00	9,00	43,77
feb-24	30.631,00	20.496,00	192,00	1.485,00	6,70	32,46
mar-24	34.072,00	19.687,00	226,00	1.509,00	9,38	41,56

Mes	Volumen total producido (m ³)	Volumen total facturado (m ³)	Volumen de agua suministrado por carrotanque (m ³ /mes)	Suscriptores totales acueducto	IPUF (m ³ /suscriptor- mes)	% de pérdidas
abr-24	29.209,00	19.687,00	226,00	1.509,00	6,16	31,83
may-24	27.687,00	16.744,00	192,00	1.522,00	7,06	38,83
jun-24	24.671,00	12.103,00	80,00	1.525,00	8,19	50,62
jul-24	21.115,00	10.905,00	7,00	1.532,00	6,66	48,32
ago-24	26.859,00	8.491,00	2,00	1.538,00	11,94	68,38
sep-24	20.734,00	11.117,00	26,00	1.559,00	6,15	46,26
oct-24	17.747,00	8.451,00	17,00	1.563,00	5,94	52,28
nov-24	18.629,00	8.357,00	32,00	1.561,00	6,56	54,97
dic-24	18.260,00	9.143,00	40,00	1.562,00	5,81	49,71
ene-25	17.073,00	8.676,00	6,00	1.564,00	5,37	49,15
feb-25	19.419,00	8.641,00	-	1.569,00	6,87	55,50
mar-25	24.090,00	14.656,00	54,00	1.569,00	5,98	38,94
abr-25	28.463,00	14.764,00	36,00	1.608,00	8,50	48,00
may-25	27.257,00	12.852,00	7,00	1.632,00	8,82	52,82
jun-25	19.506,00	9.433,00	32,00	1.635,00	6,14	51,48
jul-25	26.901,00	13.040,00	12,00	1.635,00	8,47	51,48
ago-25	22.058,00	10.687,00	13,00	1.635,00	6,95	51,49

Fuente: Elaboración SSPD a partir de la Información entregada en la visita SSPD, octubre de 2025

Respecto a lo anterior, un promedio cercano al 48% significa que casi la mitad del agua que se produce y trata, se pierde o no se factura.

5.4.2.2.5.2 Índice de pérdidas por usuario facturado

Este apartado presenta la evolución del Índice de Pérdidas por Suscriptor Facturado (IPUF), para PYK, el cual fue recalculado, como se mencionó anteriormente.

El IPUF opera con una frecuencia de incumplimiento crítica respecto al Estándar de Eficiencia Regulatoria de 6 m³ suscriptor/mes. Por lo anterior se identificó que en los meses de enero a septiembre y el mes de noviembre de 2024 se superó el valor estándar de los 6 m³, lo que sucede de igual forma para el mes de febrero y desde los meses de abril a agosto del 2025.

Aunque hay periodos en los que el sistema opera cerca del estándar (oct-24 a dic-24), la tendencia general es a la inestabilidad.

5.4.2.2.5.3 Programa de reducción de pérdidas

El prestador cuenta con un Plan de Trabajo para la Disminución del Agua No Contabilizada (ANC) formalizado (Versión 02, vigente desde septiembre del 2025) que abarca 13 ejes temáticos, cubriendo tanto pérdidas comerciales como pérdidas físicas. La ejecución del programa se soporta en una serie de informes de Geofonía que confirman la implementación del eje de monitoreo sistemático de fugas. Estos reportes documentan la identificación y marcación de fugas activas en acometidas (ej., en La Montaña, Santa Catalina), conexiones no autorizadas/fraude (ej., Casa Luchi en Aguamansa), y el despilfarro recurrente por parte de usuarios. Las acciones propuestas dentro del plan incluyen revisiones mensuales de desviaciones significativas y la programación de recorridos con geófono, demostrando que el programa está en etapa de ejecución para reducir las causas de las pérdidas de agua.

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

Mediante el Radicado SSPD No. 20254203127551 del 06 de octubre de 2025, esta Superintendencia de Servicios Públicos requirió al prestador el documento del Programa de Uso Eficiente y Ahorro de Agua – PUEAA.

Una vez analizada la información recibida, se evidenció que el prestador cuenta con un Programa de Uso Eficiente y Ahorro de Agua (PUEAA) con una vigencia definida entre 2024 y 2028. Los principales ejes temáticos son integrales e incluyen la gestión y control de pérdidas (a través de macromedición y micromedición), acciones de comunicación y sensibilización a la comunidad para fomentar el ahorro, la evaluación y monitoreo de las fuentes de agua (superficial y subterránea), y la promoción de proyectos de reúso de aguas residuales.

El mismo documento incluye el plan de acción, metas e indicadores definidos para la vigencia mencionada, sin embargo, no presenta soportes de su ejecución, así como, el acto administrativo de aprobación.

Expuesto lo anterior, se estaría presentando un incumplimiento a lo descrito en el Artículo 3 de la Ley 373 de 1997.

5.4.2.2.6 Estimación de oferta vs demanda

El prestador, en respuesta a lo solicitado mediante radicado SSPD No. 20254203127551 del 06 de octubre de 2025, remitió el documento “OFERTA HÍDRICA EN LAS CUENCAS ABASTECEDORAS DE LOS EMBALSES FRESH WATER Y BOWDEN. MUNICIPIO DE PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA”, el cual concluye que:

Imagen 24. Índice de uso del agua en las cuencas abastecedoras de los sistemas Freshwater y Bowden

Cuenca	Oferta hídrica (L/s)	Demanda (L/s)		IUA (%)	Categoría
Fresh water – Sitio de presa	21,95	100%	16,92	77,07	Muy alto
		70%	11,84	53,95	Muy alto
Bowden – Sitio de presa	20,39	100%	16,92	82,98	Muy alto
		30%	5,08	24,89	Alto

Fuente: Información entregada en la visita SSPD, octubre de 2025

De igual manera, en el documento concluye lo siguiente:

“Realizando la revisión de las dos estrategias de operación planteadas y sus respectivas funciones objetivo, se concluye que la Política de Operación Estándar (SOP) es una estrategia de operación óptima debido a que minimiza los índices de escasez en el embalse y a su vez posee una confiabilidad del 78% y de acuerdo a las curvas de duración estimadas, esta política garantiza la entrega de la demanda máxima diaria (16.92 l/s) durante el 80% del tiempo. Adicionalmente, se identificó que en promedio, el mes de mayor déficit de agua es agosto debido a las condiciones hidrológicas de la zona, ya que en este se finaliza la temporada seca, por lo cual el embalse no cuenta con una disponibilidad de agua que permita suplir los suministros de agua.

(...)

Teniendo en cuenta lo anterior, se realizaron una serie de simulaciones con el fin de encontrar la cantidad de demanda que está en la capacidad de atender el embalse con una confiabilidad del 95%, encontrando así que el embalse puede abastecer el 1% de la DMD (0.23 l/s). Por lo cual, este reservorio no se encuentra en condiciones de ser un complemento del embalse Freshwater para suplir los requerimientos de agua de la población.” (Cursiva fuera del texto original)

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

PYK remitió el acta de concertación de los puntos y lugares de muestreo para el control y la vigilancia de la calidad del agua para consumo humano, firmada y con fecha del 12 de diciembre de 2024, identificando 6 puntos de muestreo concertados y entregados a conformidad en la red de distribución. Con lo anterior, se da cumplimiento a lo establecido en el artículo 3 de la Resolución 811 de 2008, en donde se establece que el mínimo de puntos de muestreo de calidad del agua concertados para una población entre 2.501 y hasta 10.000 habitantes, debe ser cinco (5).

Al respecto, es de indicar que, Providencia y Santa Catalina cuenta con 1.635 suscriptores residenciales en total, con una población aproximada de 5.068 habitantes, si se emplea el índice de ocupación de 3,1¹ personas por vivienda para la Isla de Providencia y Santa Catalina y que reporta el Censo Nacional de Población y Vivienda del Departamento Administrativo Nacional de Estadística – DANE.

A continuación, se relacionan los puntos de muestreo concertados con la Secretaría de Salud Departamental de San Andrés, Providencia y Santa Catalina para la toma de muestras de calidad de agua en el municipio:

Tabla 15. Puntos de muestreo concertados con la autoridad sanitaria

Código	Dirección	Descripción	Coordenadas	Registro fotográfico
001	Agua Dulce Punto de Control	Estación Bomba de Impulsión de Tanques	N 13°23'34" W 81°23'27"	
002	Santa Catalina	Casa Manfred Webster	N 13°22'56" X 81°22'27"	

¹ Promedio de personas por hogar en Colombia, según el Censo 2018 del DANE

Código	Dirección	Descripción	Coordenadas	Registro fotográfico
003	Casa Baja	Jackeline Henry	N 13°19'48" W 81°22'48"	
004	Agua Mansa	Vox Colber Casa Ever TH Hooker	N 13°19'51" W 81°22'17"	
005	La Montaña	Gloria Britton de Huffington	N 19° 22'28,3" W 81°21'41"	
006	Pueblo Viejo	Escuela Concentración Simón Bolívar	N 19°19'47" W 81°21'9"	
007	Tanques de Lloreda	Tanques de Lloreda	N 13°20'33" W 81°23'62"	

Fuente: Fuente: Elaboración SSPD a partir de la Información entregada en la visita SSPD, octubre de 2025

Durante la visita de inspección realizada durante los días 7, 8, 9 y 10 de octubre, se verificaron cada uno de los puntos de inspección. Identificándose la habilitación de un nuevo punto de muestreo localizado a la salida de los Tanques Lloreda.

Durante el recorrido, no fue posible validar el funcionamiento del Punto 001 (salida de la PTAP) debido a que el prestador reportó una válvula cerrada. Adicionalmente, el Punto 005 se encontraba sin suministro a causa de la reparación de una avería en la tubería en ese sector. Por otro lado, se constató que los puntos 006 (Pueblo Viejo) y 007 (Tanques de Lloreda) carecen de la debida señalización e identificación.

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 son tomadas por la Secretaría de Salud Departamental de San Andrés, Providencia y Santa Catalina, y reportadas al Sistema de Información para la Vigilancia de la Calidad del Agua Potable - SIVICAP, el cual es administrado por el Instituto Nacional de Salud.

De acuerdo con la revisión de los resultados de las muestras de calidad del agua para la vigencia 2024 reportadas a esta SSPD por medio de radicado No. 20255291961712 del 16 de mayo de 2025, y de manera preliminar por lo corrido de 2025², se tienen los siguientes resultados del Índice de Riesgo de la Calidad del Agua para Consumo Humano – IRCA:



Tabla 16. Resultados muestras de vigilancia SIVICAP 2024 y 2025 – PYK.

Año	Mes	Numero de Muestras de Vigilancia	IRCA Consolidado Mensual	Nivel de Riesgo
2024	FEBRERO	2	0	Sin Riesgo
	ABRIL	2	0	Sin Riesgo
	MAYO	2	1,2195	Sin Riesgo
	JUNIO	2	0	Sin Riesgo
	NOVIEMBRE	2	0	Sin Riesgo
	DICIEMBRE	2	0	Sin Riesgo
2025	ABRIL	2	0	Sin Riesgo
	MAYO	2	1,2121	Sin Riesgo
	JUNIO	2	18,1818	Riesgo Medio
	JULIO	2	1,2121	Sin Riesgo
	AGOSTO	2	18,2934	Riesgo Medio
	SEPTIEMBRE	2	0	Sin Riesgo

Fuente: Consulta SIVICAP 10 octubre de 2025

De la información anterior se tiene que, para la vigencia 2024, solo se tiene reporte de los meses de febrero, abril, mayo, junio, noviembre y diciembre, todos ellos con nivel Sin Riesgo. En cambio, para la vigencia 2025, se presentan incumplimientos en los meses de junio, con un IRCA de 18,18%, y agosto con un IRCA de 18,29%, lo que ocasionó que presuntamente se suministrara agua no apta para el consumo humano en dichos meses.

² Disponible en: <https://sivicap.ins.gov.co/SIVICAP/ReportesCG/ReportesSIVICAP?menuId=228>

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

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

PYK, mediante contrato PS-018 suscrito el 31 de marzo de 2025 con HIDROLAB COLOMBIA LIMITADA, cuenta con los servicios para la toma de muestras y análisis de laboratorio de agua natural, agua tratada, lixiviados y agua residual. El laboratorio se encuentra autorizado de acuerdo con la Resolución 1598 del 30 de julio de 2025, expedida por el Ministerio de Salud y Protección Social, *“Por la cual se autorizan unos laboratorios para la realización de análisis físicos, químicos y/o microbiológicos de agua para el consumo humano”*.

Adicionalmente, el laboratorio cuenta con la certificación ONAC, acreditación que se realizó respecto a los requisitos especificados en la norma internacional ISO/IEC 17025:2017, *“Requisitos generales para la competencia de laboratorios de calibración y de ensayo”* con fecha de otorgamiento del 02 de agosto de 2017 y fecha de renovación del 02 de agosto de 2025, así como acreditación por el Instituto de Hidrología, Meteorología y Estudios Ambientales – IDEAM con resolución 420 del 10 de mayo de 2024, *“Por la cual se renueva la acreditación y se amplía el alcance para producir información cuantitativa física, química y biótica, para los estudios o análisis ambientales requeridos por las Autoridades Ambientales competentes, relacionada con la calidad del medio ambiente y de los recursos naturales renovables a la sociedad HIDROLAB COLOMBIA LTDA. identificada con N.I.T. 800038601 – 3”*³.

Ahora bien, de acuerdo con los resultados de las muestras de control que remitió el prestador, se evidencian los siguientes resultados:

³ Consulta realizada en la página web del laboratorio <https://www.hidrolab.com/nosotros/certificaciones/>

Tabla 17. Resultados de muestras de control de calidad del agua PYK - 2024

No. de Muestra	Fecha	Punto de Recolección	Parámetros físicoquímicos incumplidos	Resultado	Unidades	Resolución 2115 de 2007	% IRCA	Nivel
25751-1	10/01/2024	Agua Mansa	Plomo	0,011	mg/L	0,01	0	Sin Riesgo
25776-1		Casa de Jackeline Henry	Plomo	0,024	mg/L	0,01	0	Sin Riesgo
30396	16/01/2025	Agua Mansa	Ninguno	N/A	N/A	N/A	0	Sin Riesgo
30397		La Montaña	Ninguno	N/A	N/A	N/A	0	Sin Riesgo
86978-1	8/02/2024	PTAP RO-600	Plomo	0,026	mg/L	0,01	0	Sin Riesgo
86996-1		Henry, Casa Baja	Plomo	0,015	mg/L	0,01	0	Sin Riesgo
87015-1		Vox Colber, Casa Ever Hooker, Agua Mansa	Plomo	0,019	mg/L	0,01	0	Sin Riesgo
146861	8/03/2024	Estación bombas impulsión tanques	Carbono orgánico total	11,6	mg/L	5	3,44	Sin Riesgo
Plomo			0,021	mg/L	0,01			
146856		Planta Ro 600 desalinizada	Manganeso	< 0,1	mg/L Mn	0,1	0	Sin Riesgo
Plomo			< 0,01	mg/L	0,01			
146851	Vox Colber, Casa Ever Hooker	Manganeso	< 0,1	mg/L Mn	0,1	0	Sin Riesgo	
Plomo		< 0,01	mg/L	0,01				
210738	9/04/2024	Pueblo Viejo Junin	Manganeso	< 0,1	mg/L Mn	0,1	0	Sin Riesgo
210739		Vox Colber, Casa Ever Hooke	Manganeso	< 0,1	mg/L Mn	0,1	0	Sin Riesgo
284175-1	9/05/2024	Pueblo Viejo	Carbono orgánico total	8,03	mg/L	5	49,42	Alto
			Determinación de Coliformes totales	63	UFC/100 ml	0		
			Determinación de Escherichia Coli	17	UFC/100 ml	0		
			Trihalometanos	0,2495	mg/L	0,2		
284176-1		Estación bombas impulsión tanques	Carbono orgánico total	5,49	mg/L	5	3,44	Sin Riesgo
			Trihalometanos	0,3241	mg/L	0,2		
327846	4/06/2024	Al lado de casa de Gloria Huffington	Determinación de Coliformes totales	80	UFC/100 ml	0	45,98	Alto
Determinación de Escherichia Coli			14	UFC/100 ml	0			
327847		Vox colber Casa Euer Hooker	Carbono orgánico total	6,22	mg/L	5	20,69	Medio
397089	5/07/2024	Vox colber Casa Euer Hooker	Ninguno	N/A	N/A	N/A	0	Sin Riesgo
397090		Casa de Gloria Huffington	Ninguno	N/A	N/A	N/A	0	Sin Riesgo
461808	3/08/2024	Junin Pueblo Viejo	Ninguno	N/A	N/A	N/A	0	Sin Riesgo
461807		Estación Bomba Impulsión Tanques	Trihalometanos	0,6481	mg/L	0,2	0	Sin Riesgo
572462	11/09/2024	La Montaña	Conductividad	1070	us/cm	1000	1,72	Sin Riesgo
pH			6,3	unidad	6,5 – 9,0			
572460		Agua Mansa	pH	6,3	unidad	6,5 – 9,0	1,72	Sin Riesgo
716268	31/10/2024	PTAP	pH	6,35	unidad	6,5 – 9,0	18,96	Medio
Turbiedad			2,6	UNT	2			
716325		La montaña	Conductividad	1020	us/cm	1000	1,72	Sin Riesgo
			pH	6,3	unidad	6,5 – 9,0		
716046	2/11/2024	Casa Baja	Conductividad	1050	us/cm	1000	1,72	Sin Riesgo
pH			6,3	unidad	6,5 – 9,0	1,72	Sin Riesgo	
716099	5/12/2024	Agua Mansa	Ninguno	N/A	N/A	N/A	0	Sin Riesgo
811863		PTAP	Ninguno	N/A	N/A	N/A	0	Sin Riesgo
811864		Agua Mansa	Ninguno	N/A	N/A	N/A	0	Sin Riesgo

Fuente: Elaboración SSPD a partir de la Información entregada en la visita SSPD, octubre de 2025

Tabla 18. Resultados de muestras de control de calidad del agua PYK - 2025

No. de Muestra	Fecha	Punto de Recolección	Parámetros fisicoquímicos incumplidos	Resultado	Unidades	Resolución 2115 de 2007	% IRCA	Nivel
78628	7/02/2025	Vox colber casa Ever Hooker agua mansa	Ninguno	N/A	N/A	N/A	0	Sin Riesgo
78629		Estación de bomba inmersión tanque agua dulce salida de planta	Determinación de Coliformes totales	80	UFC/100 ml	0	37,93	Alto
183027	13/03/2025	Agua Mansa	Ninguno	N/A	N/A	N/A	S.D	S.D
183028		La Montaña	Ninguno	N/A	N/A	N/A	S.D	S.D
275047	11/04/2025	La Montaña	pH	6	unidad	6,5 – 9,0	S.D	S.D
275048		Casa Baja	pH	6	unidad	6,5 – 9,0	S.D	S.D
359131	7/05/2025	Casa Baja	Cloro libre residual	2,02	mg/L Cl	0,3 - 2,0	S.D	S.D
359132		La Montaña	Ninguno	N/A	N/A	N/A	S.D	S.D
522243	7/07/2025	Agua Mansa	Ninguno	N/A	N/A	N/A	S.D	S.D
522244		Casa Baja	Conductividad	1014	us/cm	1000	S.D	S.D
594719	8/08/2025	Agua Mansa	Ninguno	N/A	N/A	N/A	S.D	S.D
594720		La Montaña	Cloro libre residual	2,02	mg/L Cl	0,3 - 2,0	S.D	S.D
			Conductividad	877	us/cm	1000	S.D	S.D

Fuente: Elaboración SSPD a partir de la Información entregada en la visita SSPD, octubre de 2025.

Ahora bien, de conformidad con la Resolución 2115 de 2007, para una población atendida entre 2.501 y 10.000 habitantes, el prestador debe realizar la toma de muestras de control cumpliendo con las frecuencias mínimas que se relacionan en la siguiente tabla:

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

Parámetros	Frecuencia Mínima	Número mínimo de muestras a analizar por cada frecuencia	Observaciones
Turbiedad, Color aparente, pH, Cloro residual libre o residual del desinfectante usado	Mensual	3	El prestador No cumplió con las frecuencias mínimas de muestreo debido a que no realizó el mínimo de muestras a analizar para los 12 meses de 2024 y para los meses de lo corrido del año 2025.
COT, Fluoruros y residual de coagulante utilizado	Anual	2	El prestador No cumplió con las frecuencias mínimas de muestreo debido a que no realizó el mínimo de muestras a analizar para los 12 meses de 2024 y para los meses de lo corrido del año 2025.
Coliformes Totales y E. Coli	Mensual	3	El prestador No cumplió con las frecuencias mínimas de muestreo debido a que no realizó el mínimo de muestras a analizar para los 12 meses de 2024 y para los meses de lo corrido del año 2025.

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.

5.4.2.2.7.4 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 parágrafo del artículo 6 de la Resolución 4716 de 2010 del entonces Ministerio de la Protección Social y el entonces Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial, 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 citada Resolución.

Así las cosas, fue solicitada a la empresa información sobre el avance en la formulación del mapa de riesgos de las fuentes de abastecimiento del sistema de acueducto, para lo cual el prestador, dentro de la información entregada en la visita realizada, suministró el documento “*MAPA DE RIESGO DE LA CALIDAD DE AGUA PARA CONSUMO HUMANO DEL MUNICIPIO DE PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA*”, que contiene la matriz de identificación de amenazas naturales, así como la matriz de riesgo por disminución de la calidad de agua, el cual se encuentra en construcción, por tanto el prestador no cuenta el acto administrativo de adopción del mapa de riesgo para las diferentes fuentes de abastecimiento.

5.4.2.3 Plan Maestro de Acueducto

El prestador remitió los documentos “*INFORME DE DIAGNOSTICO DEL SISTEMA DE ACUEDUCTO*” y el “*INFORME DE DISEÑO OBRAS COMPLEMENTARIAS C341-IT-PR-04*”, en donde se relaciona el diagnóstico de la infraestructura actual para la prestación del servicio público de acueducto en Providencia y Santa Catalina. En dicho documento, también se muestran una serie de recomendaciones para las estructuras de captación, estaciones de bombeo, tanques de almacenamiento, Planta de Tratamiento de Agua Potable y redes de distribución, no obstante, acorde a lo manifestado por el prestador no se han adelantado acciones, obras o inversiones en el marco del Plan Maestro de Acueducto.

5.4.3 Servicio público domiciliario de alcantarillado

PYK, tiene únicamente bajo su administración y operación las redes en el área de Santa Catalina. El alcantarillado es de tipo combinado, el cual recolecta y transporta por medio de tubería, las aguas residuales dirigiéndolas al emisario submarino a través de un sistema de bombeo.

Adicionalmente, el prestador manifestó que en Santa Catalina se encuentra una PTAR fuera de operación desde el año 2012. Lo cual se evidencio durante el recorrido, toda vez que, se observó maleza y abandono de esta infraestructura. no obstante, acorde a lo informado no se han adelantado acciones, obras o inversiones para su puesta en marcha.

Imagen 31. PTAR Santa Catalina y Providencia



Fuente: Registro fotográfico de la visita SSPD, octubre de 2025

5.4.3.1.1 Cobertura de alcantarillado

Una vez analizada la información suministrada por el prestador, a continuación, se presentan los datos de cobertura del servicio público domiciliario de alcantarillado en el municipio de Providencia y Santa Catalina, entre enero de 2024 y agosto de 2025.

Tabla 20. Cobertura sistema de alcantarillado PYK

Mes	Suscriptores totales alcantarillado	Cobertura alcantarillado (%)
enero 2024	37	1,70
febrero 2024	37	1,70
marzo 2024	37	1,70
abril 2024	37	1,70
mayo 2024	40	1,70
junio 2024	40	1,70
julio 2024	40	1,70
agosto 2024	40	1,70
septiembre 2024	40	1,70
octubre 2024	40	1,70
noviembre 2024	40	1,70
diciembre 2024	40	1,70
enero 2025	40	1,70
febrero 2025	40	1,70
marzo 2025	40	1,70
abril 2025	40	1,70
mayo 2025	40	1,70
junio 2025	40	1,70
julio 2025	40	1,70
agosto 2025	40	1,70

Fuente: Información entregada en la visita SSPD, octubre de 2025

De acuerdo con lo anterior, se evidencia que la cobertura se ha mantenido constante sin sufrir variaciones significativas durante el periodo evaluado.

5.4.3.2 Estructura del sistema de alcantarillado

5.4.3.2.1 Descripción del sistema de alcantarillado

El sistema de alcantarillado no cuenta con ningún tipo de tratamiento de aguas residuales en operación, no obstante, este se compone de una red construida en PVC de 500 metros de longitud con diámetros entre los 6" y 8", con una estación de bombeo, donde se encuentra una bomba sumergible en una caja con un volumen de 8 metros cúbicos y 29 pozos sépticos que descargan a la red.

Adicionalmente, el prestador cuenta con 39 usuarios conectados, sin embargo, existen viviendas en la zona que poseen su propio sistema séptico y por tanto no están conectados a la red del prestador.

Las aguas residuales domesticas son recolectadas en dos cajas, secundaria y primaria, que son transportados por tubería y descargados directamente en el mar a través de un emisario submarino.

De acuerdo con la información recibida por el prestador, no entregó catastro de redes para el servicio de alcantarillado, no obstante, se verifica en el Sistema Único de Información de Servicios Públicos Domiciliarios – SUI y la última actualización registrada corresponde al año 2021. El prestador manifiesta que desde el último reporte en el SUI no se han presentado cambios en la redes o sistema de alcantarillado, adicional, proporcionó la siguiente información.

Tabla 21. Catastro de Redes de Alcantarillado PYK

Tipo de proceso	Clase de ducto	Diámetro nominal (pulgadas)	Longitud total (m)	Material
Recolección y Transporte	Tubería	8	256	PVC
Recolección y Transporte	Tubería	6	280	PVC
Transporte	Tubería	3	135	PEAD

Fuente: Información entregada en la visita SSPD, octubre de 2025

Imagen 32. Esquema de Redes de alcantarillado



Fuente: Información entregada en la visita SSPD, octubre de 2025

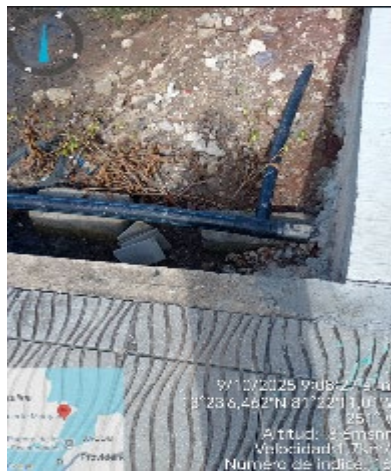
Como parte del proceso de inspección, se realizó un recorrido detallado de la zona, durante el cual se documentó la infraestructura existente mediante la toma de registro fotográfico georreferenciado:

Imagen 33. Infraestructura Alcantarillado en Santa Catalina

Caja Principal

Tubería Red de Alcantarillado

Caja de Recolección Usuario



Fuente: Registro fotográfico de la visita SSPD, octubre de 2025

El sistema cuenta con un único punto de vertimiento en estado operativo, con un caudal promedio de 5,5 l/s, adicionalmente, el prestador informó que realiza muestras de control para calidad de agua residual in situ, no obstante, no proporciono bitácoras de operación no se registren los resultados de los parámetros analizados.

Imagen 34. Punto de Vertimiento Alcantarillado Santa Catalina



Fuente: Registro fotográfico de la visita SSPD, octubre de 2025

5.4.3.2.2 Operación y mantenimiento del sistema de alcantarillado

El prestador no aportó manuales de operación y mantenimiento para la infraestructura del sistema de alcantarillado con la que actualmente cuenta, no obstante, diligencia bitácoras de operación para el sistema de bombeo, que dan cuenta de los controles que se realizan. Si bien la PTAR no está en funcionamiento, no se evidencia manuales de operación y mantenimiento para el resto de los

componentes del sistema como cajas de inspección y redes.

Según lo manifestado por el prestador y lo evidenciado en visita, no cuenta con un registro rutinario, preventivo y correctivo sobre los mantenimientos realizados al sistema de alcantarillado de Santa Catalina.

Al respecto, es preciso mencionar que la Resolución 330 de 2017 “*Por la cual se adopta el Reglamento Técnico para el Sector de Agua Potable y Saneamiento Básico (RAS) y se derogan las Resoluciones números 1096 de 2000, 0424 de 2001, 0668 de 2003, 1459 de 2005, 1447 de 2005 y 2320 de 2009*”, y la Resolución 799 de 2021 “*Por la cual se modifica la Resolución 0330 de 2017*”, establecen las condiciones generales y medidas pertinentes para la operación de los diferentes componentes de un sistema de acueducto, alcantarillado y/o aseo, precisando que seguirán los requerimientos establecidos en los planos de construcción e instalación, **los manuales de operación y mantenimiento, los manuales de procesos y procedimientos**, entre otros.

De igual manera, en el artículo 30 de la Resolución 330 de 2017 se dispone:

“(…)

Los operadores deberán realizar y documentar las inspecciones previstas en los manuales de operación y mantenimiento rutinario y tomar las acciones necesarias para el óptimo funcionamiento de los sistemas.

(…) Se deberá documentar el registro de todas las actividades de mantenimiento rutinario y preventivo (…)” (Cursiva fuera de texto original)

En consecuencia, acorde con la información suministrada por el prestador, se identificó que este no cumple con los requisitos y condiciones establecidas en las Resoluciones 330 de 2017 y 799 de 2021, dado que al momento de la visita no disponía de manuales de operación y mantenimiento del sistema de alcantarillado.

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

En lo relacionado con el permiso de vertimientos de alcantarillado y Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos (PSMV), el prestador informó que se encuentra en trámite, para lo cual remitió la siguiente documentación:

- Oficio dirigido a la Corporación para el Desarrollo Sostenible del Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina (CORALINA), mediante el cual se solicita el permiso de vertimiento y ocupación de cauce en dos puntos denominados “box coulvert 3 y 7”, de fecha 16 de julio de 2025, radicado No. 30251100061 con fecha 16 de julio de 2025.
- Oficio de respuesta de la Corporación, donde informa que cada trámite debe realizarse de manera independiente, indicando las tasas que se deben cancelar por el permiso de vertimiento de la PTAR, radicado No. 20252101416 de fecha 19 de agosto de 2025.
- Oficio de respuesta de la Corporación donde informa las tasas que se deben cancelar por el permiso de ocupación de cauce en dos puntos, radicado No. 20252101415 de fecha 19 de agosto de 2025.

La ausencia del Permiso de Vertimientos y el Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos (PSMV) por parte del prestador constituye un incumplimiento de la normativa para el servicio de alcantarillado. Específicamente, el Decreto 1076 de 2015 (Decreto Único Reglamentario del Sector Ambiente) y la Resolución 0631 de 2015 exigen a los prestadores de alcantarillado la obtención del permiso de vertimientos para la disposición final de aguas residuales en cuerpos de agua superficial o al suelo, y el PSMV es un instrumento de planificación obligatorio para avanzar progresivamente en el saneamiento y tratamiento.

Si bien con la presentación de oficios se demuestra el trámite, esto no exime al prestador de su responsabilidad legal de operar el sistema con los permisos ambientales debidamente otorgados.

5.4.3.4 Obras con impacto en la prestación del servicio de alcantarillado

El prestador no manifestó que se encuentran ejecutando obras relacionadas con ampliación, reposición u optimización de infraestructura empleada para la prestación del servicio público de alcantarillado, de igual forma, no aportó documentación que refleje el plan de acción del Plan Maestro de Alcantarillado, así como, información sobre la proyección y/o cumplimiento de metas establecidas acorde con los objetivos del mismo o documentos que soporten la información anteriormente manifestada.

5.4.4 Plan de emergencia y contingencia PEC

PYK remitió su Plan de Emergencias y Contingencias, de forma independiente para cada servicio de acueducto y alcantarillado, versión 4, de fecha 21 de marzo de 2025, que contiene el Análisis de los Riesgos, clasificación de los tipos de evento y la estructura de respuesta ante las contingencias, no obstante, no adjunto ningún soporte documental donde se evidencie que dicho plan fue socializado con el consejo municipal de gestión de riesgo de desastres.

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:

Tabla 22. Estado de reporte en el SUI de la información del tópico técnico operativo

Tema	Nombre del formato y/o formulario	Certificado en SUI	Observación
PTAP	Registro de sistemas de potabilización	NO	PYK no ha realizado la actualización de la información relacionada, la cual se encuentra certificada en el año 2022
Sectores Hidráulicos	Registro de sectores hidráulicos	NO	PYK no ha realizado la actualización de la información relacionada, la cual se encuentra certificada en el año 2022
Fuentes superficiales y subterráneas	Registro de fuentes	SI	Verificada la información, se encontró que la misma corresponde con la suministrada por el prestador
Captación	Registro de Captaciones de agua fuentes superficiales	SI	Verificada la información, se encontró que la misma corresponde con la suministrada por el prestador
Aducción	Registro de aducciones de agua	SI	Verificada la información, se encontró que la misma corresponde con la suministrada

Tema	Nombre del formato y/o formulario	Certificado en SUI	Observación
			por el prestador
Tanques de Almacenamiento	Registro de Tanques de Almacenamiento	SI	Verificada la información, se encontró que la misma corresponde con la suministrada por el prestador
Redes acueducto	Redes Sistema de Acueducto	NO	PYK no ha realizado la actualización de la información relacionada, la cual se encuentra certificada en el año 2021
Continuidad	Continuidad en la oferta del servicio de acueducto	SI	PYK se encuentra pendiente del cargue de la información relacionada
Suspensiones	Suspensiones Servicio de Acueducto	NO	PYK se encuentra pendiente del cargue de la información relacionada (julio, agosto, septiembre de 2025)
Puntos de Muestreo – Calidad de agua	Registro de Punto de Muestreo	SI	Verificada la información, se encontró que la misma corresponde con la suministrada por el prestador
Tipo de Sistema	Tipo de sistema de Alcantarillado	SI	Verificada la información, se encontró que la misma corresponde con la suministrada por el prestador.
Tipo de alcantarillado	Tipo de alcantarillado por Empresa	NO	PYK no ha realizado la actualización de la información relacionada, la cual se encuentra certificada en el año 2022
Componentes	Componente sistema alcantarillado	SI	Verificada la información, se encontró que la misma corresponde con la suministrada por el prestador.
PTAR	Registro de sistemas de tratamiento de aguas residuales	NO	PYK se encuentra pendiente del cargue de la información relacionada
Punto de vertimiento	Vertimientos a Cuerpos Receptores	SI	Verificada la información, se encontró que la misma corresponde con la suministrada por el prestador.
PEC	Plan de Emergencia y Contingencia	SI	Verificada la información, se encontró que la misma corresponde con la suministrada por el prestador.
Vertimiento	Disposición Final Aguas Residuales	SI	Verificada la información, se encontró que la misma corresponde con la suministrada por el prestador.
Estaciones de Bombeo	Registro Estaciones Bombeo Alcantarillado	SI	Verificada la información, se encontró que la misma corresponde con la suministrada por el prestador.

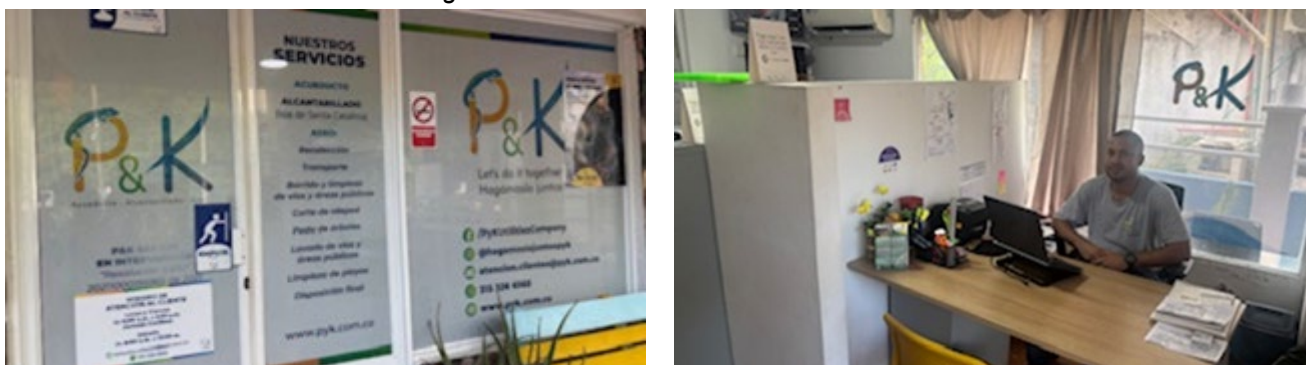
Fuente: Consultas SUI 6 de octubre de 2025

5.5 Aspectos comerciales

5.5.1 Sede de atención comercial

La sede de atención comercial se encuentra ubicada en el Edificio Town Center, segundo piso, local 202 de la cabecera municipal de Providencia, con un horario de atención al público de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 3:00 p.m. en jornada continua y el sábado de 8:00 a.m. a 12:00 p.m.

Imagen 35. Sede de atención comercial



Fuente. Registro fotográfico SSPD. Visita de inspección del 7 al 10 de octubre de 2025

5.5.2 Sistema de Información Comercial – SIC

El prestador manifestó que cuenta con el software Integrin, para el cual tienen un contrato para el alquiler de la licencia y los respectivos derechos de autor. El valor de dicho contrato depende de las actividades que se realizan, por lo tanto, el contratista genera una cuenta de cobro cuando se requieren los servicios para el respectivo pago.

Integrin cuenta con los siguientes módulos:

Sistema comercial: permite expedir la factura, registrar facturación y recaudo, cortes, conexión, reconexión, otros cobros, medición, suscriptores, estratos, liquidación, pre-liquidación.

La generación de las facturas se puede realizar en sitio, es decir, el personal del PYK digita la lectura y se genera la factura. En caso de no contar con señal, con el registro se pueden acercar a la empresa para el pago y el sistema identifica la respectiva factura.

Sistema PQR: registra las causales de PQR y su gestión.

Sistema de control: permite realizar reportes de control para información correspondiente al mes vencido.

Sistema gerencial: permite generar reportes administrativos.

Sistema de nómina: permite realizar la gestión de personas y nómina.

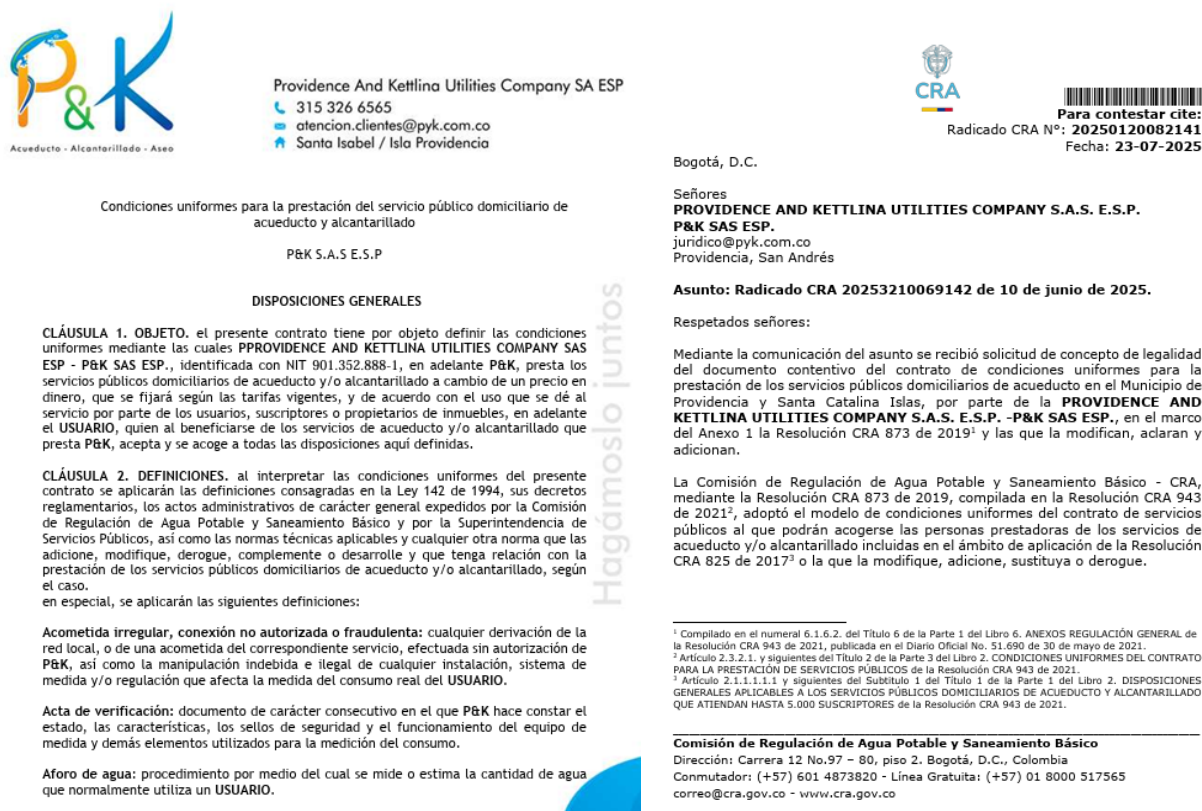
Sistema de SUI: permite generar la información de facturación para SUI.

El prestador entregó la información correspondiente a la licencia, derechos de autor y contrato de Integrin.

5.5.3 Contrato de Condiciones Uniformes (CCU)

PYK entregó copia del CCU para los servicios de acueducto y alcantarillado, el cual se encuentra actualizado. No obstante, se van a realizar algunos ajustes considerando el concepto de legalidad emitido por la CRA.

Imagen 36. CCU acueducto y alcantarillado y concepto de legalidad



Fuente. CCU PYK. Visita de inspección del 7 al 10 de octubre de 2025

El CCU corresponde al reportado por el prestador en la última actualización de RUPS de la vigencia 2025. Al respecto, se le recuerda cargar el contrato actualizado una vez se realicen los ajustes sugeridos por la CRA.

Por su parte, durante la visita se evidenció que el CCU se encuentra publicado en la página web del prestador, así como en la cartelera de información para los usuarios, y también mantienen copias disponibles para entregar a quien lo solicite.

Imagen 37. Publicación CCU – Pagina web PYK



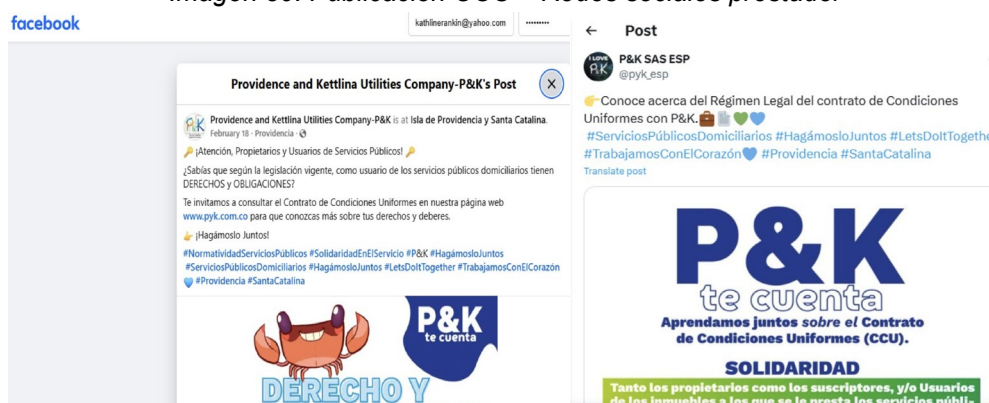
Fuente. PYK <https://pyk.com.co/contrato-de-condiciones-uniformes/>

Imagen 38. Publicación CCU – Cartelera prestador



Fuente. PYK. Visita de inspección del 7 al 10 de octubre de 2025

Imagen 39. Publicación CCU – Redes sociales prestador



Fuente. PYK. Visita de inspección del 7 al 10 de octubre de 2025

En este sentido, se evidenció que PYK está dando cumplimiento a lo establecido en el artículo 131 de la Ley 142 de 1994, respecto a la obligación de informar sobre las condiciones uniformes a sus suscriptores.

5.5.4 Suscriptores

PYK entregó la información de suscriptores de los servicios de acueducto y alcantarillado para las vigencias 2024 y 2025 con corte a marzo de este último, así:

Tabla 23 Número de suscriptores para Acueducto y Alcantarillado - Información visita PYK

ACUEDUCTO AÑO 2024													ACUEDUCTO A MARZO 2025			
CONCEPTO	Ene	Feb	Mar	Abr	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Sept	Oct	Nov	Dic	CONCEPTO	Ene	Feb	Mar
Total Residencial	1354	1354	1375	1376	1390	1391	1398	1405	1419	1422	1426	1425	Total Residencial	1427	1432	1454
Estrato 1	131	131	135	141	144	145	146	148	152	154	155	155	Estrato 1	154	154	162
Estrato 2	761	761	771	772	784	785	793	800	808	808	811	813	Estrato 2	815	817	825
Estrato 3	366	366	366	370	370	370	378	380	378	380	380	379	Estrato 3	380	383	386
Estrato 4	90	90	97	87	86	85	75	72	76	75	75	73	Estrato 4	73	73	76
Estrato 5	6	6	6	6	6	6	6	5	5	5	5	5	Estrato 5	5	5	5
Estrato 6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Estrato 6	0	0	0
Total No Residencial	131	131	134	133	132	134	134	133	140	141	135	137	Total No Residencial	137	137	138
Comercial	71	71	73	73	72	74	74	73	78	78	76	75	Comercial	75	75	75
Industrial	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	Industrial	1	1	1
Oficial	58	58	60	59	59	59	59	59	61	62	58	61	Oficial	61	61	62
Especial	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Especial	0	0	0
TOTAL USUARIOS	1485	1485	1509	1509	1522	1525	1532	1538	1559	1563	1561	1562	TOTAL USUARIOS	1564	1569	1592

ALCANTARILLADO AÑO 2024													ALCANTARILLADO A MARZO 2025			
CONCEPTO	Ene	Feb	Mar	Abr	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Sept	Oct	Nov	Dic	CONCEPTO	Ene	Feb	Mar
Total Residencial	35	35	35	35	38	38	38	38	38	38	38	38	Total Residencial	37	37	37
Estrato 1	5	5	5	5	6	6	6	6	6	6	6	6	Estrato 1	6	6	6
Estrato 2	23	23	23	23	27	27	27	27	27	27	27	27	Estrato 2	26	26	26
Estrato 3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Estrato 3	4	4	4
Estrato 4	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	Estrato 4	1	1	1
Estrato 5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Estrato 5	0	0	0
Estrato 6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Estrato 6	0	0	0
Total No Residencial	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	Total No Residencial	2	2	2
Comercial	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	Comercial	2	2	2
Industrial	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Industrial	0	0	0
Oficial	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Oficial	0	0	0
Especial	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Especial	0	0	0
TOTAL USUARIOS	37	37	37	37	40	40	40	40	40	40	40	40	TOTAL USUARIOS	39	39	39

Fuente. PYK. Visita de inspección del 7 al 10 de octubre de 2025

De esta manera, se concluye que la cantidad de suscriptores de acueducto corresponden a **1.592** y los suscriptores de alcantarillado son **39** con corte a **marzo de 2025**.

5.5.5 Micromedición

Durante la visita de inspección, se evidenció que el prestador cuenta con micromedidores y suministró la siguiente información:

Tabla 24. Micromedición vigencias 2024 y 2025

Vigencia 2024							
Periodo	Total Suscriptores	Suscriptores con medidor	Suscriptores sin medidor	Suscriptores con medidor funcionando	Suscriptores con medidor dañado	Indicador Nominal	Indicador Efectivo
Ene	1485	1318	167	1318	0	89%	no aplica
Feb	1485	1386	99	1386	0	93%	no aplica
Mar	1509	1422	87	1422	0	94%	no aplica
Abr	1509	1440	69	1440	0	95%	no aplica
May	1522	1451	71	1451	0	95%	no aplica
Jun	1525	1459	66	1459	0	96%	no aplica
Jul	1532	1470	62	1470	0	96%	no aplica
Ago	1538	1480	58	1480	0	96%	no aplica
Sep	1555	1496	59	1496	0	96%	no aplica
Oct	1563	1499	64	1499	0	96%	no aplica
Nov	1561	1506	55	1506	0	96%	no aplica
Dic	1562	1510	52	1510	0	97%	no aplica
Vigencia 2025 – Marzo 2025							
Periodo	Total Suscriptores	Suscriptores con medidor	Suscriptores sin medidor	Suscriptores con medidor funcionando	Suscriptores con medidor dañado	Indicador Nominal	Indicador Efectivo
Ene	1564	1512	52	1512	0	97%	no aplica
Feb	1569	1517	52	1517	0	97%	no aplica
Mar	1569	1540	52	1540	0	98%	no aplica
Abr	1608	1559	49	1559		97%	
May	1632	1582	50	1582		97%	
Jun	1635	1617	18	1617		99%	
Jul	1635	1618	17	1618		99%	
Ago	1635	1626	9	1626		99%	

Fuente. PYK. Visita de inspección del 7 al 10 de octubre de 2025

Así las cosas, la micromedición nominal es del 99%, y la empresa informó que, a la fecha, tienen la capacidad de conectar a todos los suscriptores. Sin embargo, se informó que varios suscriptores no se han conectado o solicitaron el retiro del micromedidor debido a que en Providencia, es común que las viviendas cuenten con cisternas con agua lluvia, las cuales tienen una gran capacidad de almacenamiento que permite el abastecimiento de un suscriptor hasta por dos años.

Imagen 40. Cisterna de agua lluvia



Fuente. PYK. Visita de inspección del 7 al 10 de octubre de 2025

PYK informó que, aun con la variabilidad de los consumos, la facturación a los suscriptores se realiza por medición, es decir, el prestador no está facturando por promedio, y en caso de alguna novedad con los micromedidores, se realiza visita de manera inmediata para poner micromedidores de respaldo y así no perder el líquido por posibles fugas.

Ahora bien, según PYK, el porcentaje de micromedición nominal corresponde al 99% teniendo en cuenta que nueve (9) viviendas no tienen micromedidor debido a obras civiles de vías u otras construcciones.

Los micromedidores se encuentran protegidos por cajas de concreto o plástico dependiendo el tipo de acometidas (antiguas y nuevas).

Imagen 41. Micromedidores



Fuente. PYK. Visita de inspección del 7 al 10 de octubre de 2025

Lo anterior, permite evidenciar que el prestador da cumplimiento del artículo 146 de la Ley 142 de 1994.

Frente a lo relacionado con el laboratorio de medidores, a la fecha no cuentan con laboratorio propio, aun así, PYK manifestó que para el año 2026, se están analizando las estrategias para contar con uno, para el cual probablemente se podría contar con un banco de medidores para su calibración, lo que servirá de primer requisito antes de definir si un medidor se remite o no a laboratorio.

Adicionalmente, el prestador manifiesta que la adquisición de los medidores se realizó con Water Tech, de esta manera y considerando que los equipos son nuevos, PYK está operando en el marco de la garantía (3 años) y aún no han incurrido en el uso del laboratorio, únicamente y dentro de los derechos de dicha garantía, a la fecha se ha remitido 12 medidores a Water Tech, con el fin de realizar el cambio de los mismos, puesto que observaron algunas imperfecciones antes de la instalación.

El prestador informó que, según estudios de EPM, la vida útil de los medidores es de aproximadamente 10 años. Aunado a lo anterior, se evidenció que el prestador cuenta con un programa de micromedidores, el cual fue entregado en el marco de la visita.

5.5.6 Facturación

- Requisitos de la factura

El prestador realizó la entrega de una muestra de las facturas correspondientes a las vigencias 2024 y 2025, por lo cual a continuación se procedió a realizar una revisión de las mismas, encontrando lo siguiente:

Imagen 42. Factura de prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado # 86711

PROVIDENCE AND KETTLINE UTILITIES COMPANY S.A.S.E.S.P Factura NIT. 901362888 - 1 No.: 0000086711 Línea de Atención: 318 326 6865 - Correo: atencion.clientes@pyk.com.co																															
INFORMACION DE USUARIO Período Facturado: 1 AL 31 DE SEPTIEMBRE Fecha de Exp: 6/10/2025 Cod. Suscriptor: 2023-0025-2482-00 Código de Ruta: 046 - 517300000 C.C. o NIT: 18006316 Nombres: PUELLO JULIO Uso: Residencial Dirección: CAMI Estrato/Categoría: 03																															
INFORMACION MEDICION (Desde: - Hasta: 6/10/2025) Id. Medidor: 20238019481 Lect. Anterior: 18 Consumo: 2 Noved. de la Lect.: 0 No hay novedad Lectura Actual: 20 Tipo de Consumo: Real																															
ULTIMOS CONSUMOS <table border="1"> <tr> <th>Mar</th> <th>Abr</th> <th>May</th> <th>Jun</th> <th>Jul</th> <th>Ago</th> <th>Promedio</th> </tr> <tr> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>10</td> <td>8</td> <td>3</td> </tr> </table>				Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Promedio	0	0	0	0	10	8	3														
Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Promedio																									
0	0	0	0	10	8	3																									
RANGOS POR CONSUMO <table border="1"> <tr> <th>Rango</th> <th>Cons. m3</th> <th>\$ m3</th> <th>Subtotal</th> </tr> <tr> <td>0 a 16</td> <td>2</td> <td>\$2,445.38</td> <td>\$4,890.76</td> </tr> <tr> <td>17 a 32</td> <td>0</td> <td>\$3,493.40</td> <td>\$0.00</td> </tr> <tr> <td>> 32</td> <td>0</td> <td>\$3,493.40</td> <td>\$0.00</td> </tr> </table>				Rango	Cons. m3	\$ m3	Subtotal	0 a 16	2	\$2,445.38	\$4,890.76	17 a 32	0	\$3,493.40	\$0.00	> 32	0	\$3,493.40	\$0.00												
Rango	Cons. m3	\$ m3	Subtotal																												
0 a 16	2	\$2,445.38	\$4,890.76																												
17 a 32	0	\$3,493.40	\$0.00																												
> 32	0	\$3,493.40	\$0.00																												
SERVICIO DE ACUEDUCTO <table border="1"> <tr> <th>Concepto</th> <th>Cantidad</th> <th>Valor Real - Sub/+ Shp</th> <th>Valor a Pagar</th> </tr> <tr> <td>Cargo Fijo Acueducto</td> <td>1</td> <td>\$12,778.46 \$ -5,183.54</td> <td>\$12,094.92</td> </tr> <tr> <td>Consumo de Acueducto</td> <td>2</td> <td>\$6,986.80 \$ -2,096.04</td> <td>\$4,890.76</td> </tr> <tr> <td>TOTAL ACUEDUCTO:</td> <td></td> <td></td> <td>\$16,985.68</td> </tr> </table>				Concepto	Cantidad	Valor Real - Sub/+ Shp	Valor a Pagar	Cargo Fijo Acueducto	1	\$12,778.46 \$ -5,183.54	\$12,094.92	Consumo de Acueducto	2	\$6,986.80 \$ -2,096.04	\$4,890.76	TOTAL ACUEDUCTO:			\$16,985.68												
Concepto	Cantidad	Valor Real - Sub/+ Shp	Valor a Pagar																												
Cargo Fijo Acueducto	1	\$12,778.46 \$ -5,183.54	\$12,094.92																												
Consumo de Acueducto	2	\$6,986.80 \$ -2,096.04	\$4,890.76																												
TOTAL ACUEDUCTO:			\$16,985.68																												
SERVICIO DE ASEO <table border="1"> <tr> <th>Concepto</th> <th>Cantidad</th> <th>Valor Real - Sub/+ Shp</th> <th>Valor a Pagar</th> </tr> <tr> <td>Barrido y Limpieza</td> <td>1</td> <td>\$31,736.40 \$ -9,520.92</td> <td>\$22,215.48</td> </tr> <tr> <td>Cargo Fijo Aseo</td> <td>1</td> <td>\$2,284.78 -685.43</td> <td>\$1,599.35</td> </tr> <tr> <td>Recolección y Transporte</td> <td>1</td> <td>\$24,789.90 \$ -7,436.97</td> <td>\$17,352.93</td> </tr> <tr> <td>Tratamiento y disposición final</td> <td>1</td> <td>\$944.83 \$ -283.45</td> <td>\$661.38</td> </tr> <tr> <td>Aprovechamiento</td> <td>0</td> <td>\$0.00 \$0.00</td> <td>\$0.00</td> </tr> <tr> <td>TOTAL ASEO:</td> <td></td> <td></td> <td>\$41,829.14</td> </tr> </table>				Concepto	Cantidad	Valor Real - Sub/+ Shp	Valor a Pagar	Barrido y Limpieza	1	\$31,736.40 \$ -9,520.92	\$22,215.48	Cargo Fijo Aseo	1	\$2,284.78 -685.43	\$1,599.35	Recolección y Transporte	1	\$24,789.90 \$ -7,436.97	\$17,352.93	Tratamiento y disposición final	1	\$944.83 \$ -283.45	\$661.38	Aprovechamiento	0	\$0.00 \$0.00	\$0.00	TOTAL ASEO:			\$41,829.14
Concepto	Cantidad	Valor Real - Sub/+ Shp	Valor a Pagar																												
Barrido y Limpieza	1	\$31,736.40 \$ -9,520.92	\$22,215.48																												
Cargo Fijo Aseo	1	\$2,284.78 -685.43	\$1,599.35																												
Recolección y Transporte	1	\$24,789.90 \$ -7,436.97	\$17,352.93																												
Tratamiento y disposición final	1	\$944.83 \$ -283.45	\$661.38																												
Aprovechamiento	0	\$0.00 \$0.00	\$0.00																												
TOTAL ASEO:			\$41,829.14																												
OTROS CONCEPTOS <table border="1"> <tr> <th>Concepto</th> <th>Cantidad</th> <th>Valor Real</th> <th>Valor a Pagar</th> <th>Saldo</th> </tr> <tr> <td>Ajuste a la Contena</td> <td>1</td> <td>\$ -14.82</td> <td>\$ -14.82</td> <td>\$0.00</td> </tr> <tr> <td>TOTAL OTROS CONCEPTOS</td> <td></td> <td></td> <td>\$ -14.82</td> <td></td> </tr> </table>				Concepto	Cantidad	Valor Real	Valor a Pagar	Saldo	Ajuste a la Contena	1	\$ -14.82	\$ -14.82	\$0.00	TOTAL OTROS CONCEPTOS			\$ -14.82														
Concepto	Cantidad	Valor Real	Valor a Pagar	Saldo																											
Ajuste a la Contena	1	\$ -14.82	\$ -14.82	\$0.00																											
TOTAL OTROS CONCEPTOS			\$ -14.82																												
TOTAL A PAGAR Anticipo: \$0.00 TOTAL A PAGAR \$58,800 Períodos de Atraso: 0 Saldo a Favor: \$0.00 Fecha de Pago Oportuno: 24/10/2025 F.U. Pago: 13/09/2025 Fecha de Suspensión: 25/10/2025 V.U. Pago: \$777,200.00																															
OBSERVACIONES EL ASEO ES SALUD PUNTOS DE PAGO: Supergrupos, Banco Agrario y PSE																															
PROVIDENCE AND KETTLINE UTILITIES COMPANY S.A.S.E.S.P NIT. 901362888 - 1 Factura No.: 0000086711 Período Facturado: 1 AL 31 DE SEPTIEMBRE Fecha de Exp: 6/10/2025 Cod. Suscriptor: 2023-0025-2482-00 Código de Ruta: 046 - 517300000 Nombres: PUELLO JULIO TOTAL A PAGAR: \$58,800 PUNTO DE PAGO:																															

Fuente: Facturas entregadas en visita SSPD

Tabla 25. Tabla Contenido mínimo de las facturas cláusula 15 CCU.

Requisitos	¿Cumple?
1. El nombre de la persona prestadora responsable de la prestación 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 suscriptor y/o usuario sea residencial, y clase de uso del servicio	Si
5. El periodo 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 las devoluciones por cobros no autorizados o por errores en facturación o estratificación, así como de los intereses correspondientes.	N/A
8. Los sitios y modalidades donde se pueden realizar los pagos	Si
9. Los cargos por concepto de corte, suspensión, reconexión y reinstalación cuando a ello hubiere lugar, a cargo del Usuario	N/A
10. La lectura anterior del medidor de consumo y lectura actual del medidor, si existe. Cuando sin acción u omisión de las partes, durante un periodo no sea posible medir el consumo con instrumentos técnicos deberá indicarse la base promedio con la cual se liquida el consumo	Si
11. La comparación entre el valor de la factura por consumo y el volumen de los consumos, con los que se cobraron los tres periodos inmediatamente anteriores, si la facturación es bimestral, y seis periodos, si la facturación es mensual	Si
12. El valor y factor de los subsidios o de las contribuciones de solidaridad según sea el caso, en los términos establecidos por la Ley 142 de 1994 y las normas que lo desarrollen, modifiquen o reemplacen	Parcial (Solo valor)
13. El valor y las fechas de pago oportuno, así como de suspensión del servicio	Si
14. Los valores unitarios y totales cobrados al USUARIO por concepto de las tasas ambientales para acueducto y alcantarillado.	N/A
En la factura se encuentra constancia de "VIGILADO POR LA SSPD"	Si*

Fuente: Visita SSPD - CCU PYK S.A.S E.S.P.

*De conformidad con la Resolución SSPD 20131300030865 de 2013 el prestador debe indicar en su factura el logo de la SSPD, así como la expresión "Vigilado Superservicios".

De lo anterior, se tiene que el prestador está incumpliendo parcialmente un requisito conforme lo señala su CCU.

Es preciso mencionar que las previsiones contenidas en el artículo 148 de la Ley 142 de 1994, referente a los requisitos mínimos que debe contener la factura de servicios públicos, son de imperioso cumplimiento por parte de todos los prestadores de estos servicios, ya que se trata de obligaciones establecidas en la ley.

- Rangos de consumo

Se debe mencionar que el artículo 2.6.1.3 de la Resolución CRA 943 de 2021, que integró y unificó la Resolución CRA 750 de 2016, estableció los rangos de consumo básico y definió el consumo complementario y suntuario, de tal forma que se contribuya al uso eficiente, ahorro del agua y se desestime su uso irracional, los cuales deben ser aplicados por todos los prestadores de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado y de sus actividades complementarias, en todo el territorio nacional.

Asimismo, estableció cuatro (4) etapas de progresividad. La última inició a partir del 1 de enero de 2018, así las cosas, todos los prestadores a partir de esta fecha debían establecer como niveles de

consumo básico: 16 m³/suscriptor/mes para municipios cálidos (por debajo de 1.000 msnm), 13 m³/suscriptor/mes para municipios templados (entre 1.000 y 2.000 msnm) y 11 m³/suscriptor/mes para municipios fríos (por encima de 2.000 msnm).

Teniendo en cuenta que el prestador se encuentra en una altura promedio de 5 msnm⁴, 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 por debajo de 1.000 metros sobre el nivel del mar, el cual se fija en 16 m³ mensuales por suscriptor facturado.
- Consumo complementario: es el consumo de una familia ubicada en una altitud promedio por debajo de 1.000 metros sobre el nivel del mar, mayor de 16 m³ y menor o igual a 32 m³ mensuales por suscriptor facturado.
- Consumo suntuario: es el consumo de una familia ubicada en una altitud promedio por debajo de 1.000 metros sobre el nivel del mar, mayor a 32 m³ mensuales por suscriptor facturado.

Así las cosas, se procedió a verificar la factura emitida por PYK, encontrando que se encuentran especificados los rangos de consumo básico, complementario y suntuario acorde con la Resolución CRA 943 de 2021 que compiló la Resolución CRA 750 de 2016.

Por lo expuesto anteriormente, el prestador se encuentra cumpliendo las disposiciones de la Resolución CRA 943 de 2021, las cuales se encuentran vigentes desde el 01 de enero de 2018.

- Facturación y Recaudo

Durante la visita, el prestador realizó la entrega de un archivo en Excel con la facturación discriminada por servicio en pesos y metros cúbicos, por uso y estrato, en la base requerida.

El prestador señaló que la facturación se ve afectada por las viviendas que cuentan con las cisternas de agua lluvia, considerando que les da independencia con el uso de agua de hasta 2 años y eso hace que la facturación y consumos varíen considerablemente de un mes a otro debido a que cierran los micromedidores.

A continuación, se presenta de manera consolidada la información entregada por PYK:

*Tabla 26. Total de Facturación y Recaudo de acueducto
2024 – marzo 2025*

ACUEDUCTO AÑO 2024				
Vigencia	M³ Facturados	\$ Facturación	\$ Recaudo	Índice de Recaudo
2024	160.004	\$529.792.273	\$233.661.040	51%
2025	31.885	\$113.794.316	\$69.327.988	56%

Fuente. Visita de inspección del 7 al 10 de octubre de 2025

*Tabla 27. Total de Facturación y Recaudo de alcantarillado
2024 – marzo 2025*

ALCANTARILLADO AÑO 2024				
-------------------------	--	--	--	--

⁴ Consulta Providencia – Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina en: <https://geoportal.igac.gov.co/contenido/consulta-catastral>

Vigencia	M ³ Facturados	\$ Facturación	\$ Recaudo	Índice de Recaudo
2024	4.290	\$4.339.145	\$3.133.655	29%
2025	960	\$941.047	\$531.905	29%

Fuente. Visita de inspección del 7 al 10 de octubre de 2025

Con lo anterior, se evidencia que el prestador se encuentra facturando, aunque el recaudo se ve afectado por la irregularidad de los pagos por parte de los suscriptores. No obstante, se observa que para la vigencia 2025, ha mejorado el recaudo frente al comportamiento del 2024 para los servicios de acueducto y alcantarillado.

5.5.7 Desincentivo al consumo excesivo

Durante la visita, el prestador informó que realizó giros en cumplimiento de la aplicación de las medidas del desincentivo al consumo excesivo.

Es importante mencionar que esta medida fue decretada por la Unidad Administrativa Especial Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (UAE – CRA) mediante las siguientes Resoluciones:

Tabla 28. Reglamentación sobre el desincentivo al consumo excesivo

Resolución UAE – CRA	Objeto
39 del 24 de enero de 2024	Activación de la medida, la cual debía dar inicio de acuerdo con el artículo 10 de la Resolución CRA 887 de 2019.
257 del 7 de junio de 2024	Modifica el ámbito de aplicación territorial establecido en la Resolución UAE-CRA 039 de 2024, la medida de desincentivo continuó aplicándose únicamente en las regiones cuya fuente de abastecimiento dependía de las áreas hidrográficas Orinoco y Amazonas . Simultáneamente, dispuso la terminación de la aplicación de las medidas en el resto del territorio nacional .
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.

Por lo anterior, es preciso mencionar que el artículo 3 de la Resolución CRA 887 de 2019, integrada y unificada en la Resolución CRA 943 de 2021, estableció a los responsables de aplicar la medida, así:

“ARTÍCULO 3o. APLICACIÓN DEL DESINCENTIVO. *Las personas prestadoras del servicio público domiciliario de acueducto a las que hace referencia el artículo 2o de la presente resolución, serán las responsables de dar aplicación al desincentivo para el consumo excesivo de agua potable.*” (Cursiva fuera de texto original).

Ahora bien, la información relacionada con el desincentivo debía ser reportada ante la SSPD, en los formatos y/o formularios disponibles en el Sistema Único de Información (SUI), de conformidad con artículo 12 de la Resolución 887 de 2019, así:

“Reporte de información. *Las personas prestadoras del servicio público domiciliario de acueducto deberán reportar al Sistema Único de Información - SUI la información correspondiente al valor en pesos facturado al suscriptor y/o usuario por aplicación del desincentivo, en el campo “otros cobros”, de conformidad con las Resoluciones SSPD 20171300039945 de marzo 28 de 2017, modificada y aclarada por la Resolución SSPD*

20174000121755 de 19 de julio de 2017 y SSPD 20101300048765 de diciembre 14 de 2010 o aquellas que las modifiquen, adicionen o sustituyan, según resulten aplicables al prestador.

El número de suscriptores del servicio público domiciliario de acueducto que fueron objeto de la medida de desincentivo por consumo excesivo en el mes del reporte, deberá ser ingresado en el campo “Número de suscriptores objeto de medidas por consumo excesivo”, de acuerdo con la Resolución SSPD 20171300039945 de marzo 28 de 2017 o aquella que la modifique, adicione o sustituya en caso de ser aplicable al prestador.

Dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de publicación de la resolución que disponga la terminación de la medida en los términos del artículo 8 del presente acto administrativo, los prestadores que no estén obligados a cumplir la Resolución SSPD 20171300039945 de marzo 28 de 2017 deberán remitir mediante oficio a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, el número de suscriptores del servicio de acueducto que durante cada mes fueron objeto de la medida de desincentivo por consumo excesivo.” (Cursiva fuera de texto original).

Por su parte, la Resolución 887 de 2019, estableció excepciones para la aplicación del desincentivo en su artículo 5, así:

“ARTÍCULO 5. EXCEPCIONES A LA APLICACIÓN DE LA MEDIDA POR PARTE DE LAS PERSONAS PRESTADORAS. *Las personas prestadoras del servicio público domiciliario de acueducto no aplicarán el desincentivo para el consumo excesivo de agua potable, cuando se cumpla alguna de las siguientes condiciones:*

a) Que la fuente de abastecimiento sea superficial, y la suma del caudal máximo diario de demanda (QMD) y el caudal ecológico sea inferior al caudal que exceda el 95% del tiempo en la curva de duración de caudales diarios, Q95, de la fuente de abastecimiento. En el caso donde se cuente con más de una fuente superficial, se deberá emplear la suma de los caudales ecológicos y la suma del Q95, de dichas fuentes.

b) Que la fuente de abastecimiento sea subterránea y la capacidad de la misma sea superior al caudal máximo diario de demanda (QMD), cuando se tenga almacenamiento; o al caudal máximo horario de demanda (QMH), cuando no se tenga almacenamiento. En el caso donde se cuente con más de una fuente subterránea, se deberá emplear la suma de las capacidades de dichas fuentes.

c) Que el prestador se abastezca de fuentes superficiales y subterráneas, simultáneamente, y la sumatoria de los caudales ecológicos más el caudal máximo horario de demanda (QMH), sea inferior a la suma de los Q95 de las fuentes de abastecimiento superficiales y las capacidades de las fuentes subterráneas.

d) Que el sistema de acueducto incluya almacenamiento, y por medio de análisis hidrológicos y de volúmenes de almacenamiento, demuestre que cuenta con la capacidad de atender la demanda del sistema y garantice el(los) caudal(es) ecológico(s) de la(s) fuente(s) superficial(es).

PARÁGRAFO 1. *Para el cumplimiento de las condiciones previstas en el presente artículo, las personas prestadoras del servicio público domiciliario de acueducto deberán incluir las pérdidas que ocurran en el sistema de acueducto.*

PARÁGRAFO 2. *En el evento en el que la autoridad ambiental no haya definido el caudal ecológico de la fuente de abastecimiento superficial, el prestador deberá aplicar el desincentivo al consumo excesivo de agua potable establecido en la presente resolución, hasta tanto la autoridad ambiental determine el valor de dicho caudal y el prestador pueda verificar el cumplimiento de las condiciones previstas en el presente artículo.*

PARÁGRAFO 3. *Las personas prestadoras deberán remitir la debida justificación y soportes que demuestren alguna de las condiciones previstas en el presente artículo e informar dicha circunstancia a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en los términos y con la periodicidad que dicha entidad establezca.” (Cursiva fuera de texto original).*

Por lo anteriormente expuesto, PYK informó los siguientes valores facturados y recaudados por concepto de desincentivo:

Imagen 43. Valores facturados y recaudos por concepto de desincentivo – vigencia 2024

Mes	Valor Facturado	Valor Recaudado	Pagos realizados
Febrero-2024	11.605.325,60	0	0
Marzo-2024	8.020.767,20	2.548.595,60	0
Abril-2024	11.589.107,57	2.858.017,20	0
Mayo-2024	3.232.687,49	2.979.830,12	0
Junio-2024	0	5.073.126,86	0
Julio-2024	0	2.423.725,90	4.792.193,86
Agosto-2024	0	1.003.296,39	0
Sept-2024	0	406.453,65	8.667.375,92
Octubre-2024	0	483.439,91	0
Noviembre-2024	0	261.832,93	0
Diciembre-2025	0	571.900,40	0
Enero-2025	0	644.531,91	0
Febrero-2025	0	62.310,31	0
Marzo-2025	0	59.502,49	0
Abril-2025	0	32.286,45	0
Mayo-2025	0	312.685,53	0
Junio-2025	0	184.337,17	0
Julio-2025	0	208.165,01	0
Agosto-2025	0	774.384,86	0
Sept-2025	0	264.727,53	0
Octubre-2025	0	0,00	7.693.580,44
Totales	34.447.888	21.153.150,22	21.153.150,22

Fuente. PYK

Así mismo, se evidenció los soportes de transferencias del prestador, realizadas en el mes de julio por un valor de \$4.792.193,86 y otro giro en el mes de septiembre por un valor de \$8.667.375,92.

A su vez, el prestador manifestó que se cuenta con saldos pendientes por transferir, debido a que dichas transferencias se realizan de acuerdo con los valores que se recaudan cada periodo, considerando que algunos saldos hacen parte de la cartera de suscriptores.

5.5.8 Subsidios y contribuciones

- Acuerdo de Concejo Municipal en los cuales se establecen los porcentajes de subsidios y contribuciones por aplicarse en el municipio.

El prestador realizó entrega del acuerdo No. 005 del 2024, mediante el cual el Concejo estableció los porcentajes de subsidios y contribuciones, así:

Tabla 29. Factores para Subsidios

Estrato/Servicio	Acueducto	Alcantarillado	Aseo
Estrato 1	80%	80%	80%
Estrato 2	50%	50%	50%
Estrato 3	30%	30%	30%

Tabla 30. Factores para Contribuciones

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

De esta manera, se puede evidenciar que el concejo municipal definió sus porcentajes en el marco del párrafo 3 del artículo 125 de la Ley 1450 de 2011, que señala:

“(...) PARÁGRAFO 3⁵. Los municipios y distritos, de acuerdo a sus posibilidades fiscales, podrán definir porcentajes de subsidios diferenciales a los señalados en el inciso primero del presente artículo a favor de los suscriptores residenciales de las zonas rurales, zonas insulares y áreas no municipalizadas para los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, hasta un porcentaje máximo del ochenta por ciento (80%) del costo del suministro para el estrato 1 o el mecanismo que sea adoptado para su focalización; cincuenta por ciento (50%) para el estrato 2 o el mecanismo que sea adoptado para su focalización; y treinta por ciento (30%) para el estrato 3 o el mecanismo que sea adoptado para su focalización. (...)”

Con lo anterior, se procedió a revisar la aplicación de los porcentajes de subsidios y contribuciones de manera aleatoria en las facturas entregadas por PYK para la vigencia 2025, encontrando lo siguiente:

Tabla 31. Aplicación de subsidios y contribuciones - 2025

Mes	Nº Factura	Estrato	Subsidio o aporte aplicado	
			Acueducto	Alcantarillado
Julio	80647	1	80%	-
	81134	1	80%	80%
	82343	3	30%	-
	81638	4	0	0
	81374	5	50%	
	81090	Comercial	50%	50%
	81221	Comercial	50%	
	81220	Industrial	30%	

⁵ Párrafo adicionado por el artículo 276 de la Ley 2294 de 2023

Mes	Nº Factura	Estrato	Subsidio o aporte aplicado	
			Acueducto	Alcantarillado
	82345	Oficial	0	

Fuente. Visita de inspección del 7 al 10 de octubre de 2025

De esta manera, se observa que el prestador está aplicando adecuadamente los porcentajes de subsidios y contribuciones fijados en el Acuerdo 005 de 2024, para todos los estratos y usos analizados.

- Balance de subsidios y contribuciones

El prestador entregó lo correspondiente al balance de subsidios para las vigencias 2024 y 2025, así:

Imagen 44. Balance de subsidios vigencia 2024

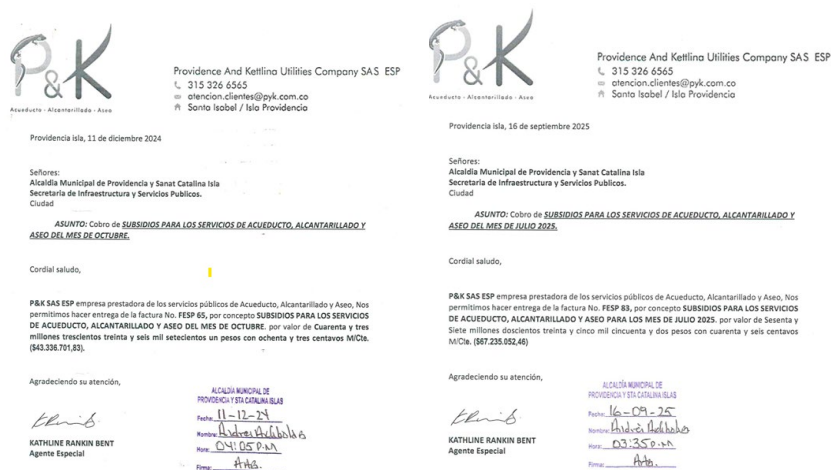
3. BALANCE ACUEDUCTO								
ESTRATO / USO	SUSCRIPTORES	% SUBSIDIO CARGO FIJO	SUBSIDIO CARGO FIJO	% SUBSIDIO POR CONSUMO	SUBSIDIO POR CONSUMO	CONSUMO SUBSIDIABLE	TOTAL SUBSIDIOS/MES	PROYECCION A 12 MESES
1	147	80%	\$ 12.976,34	80%	\$ 2.623,59	647	\$ 3.604.986,59	\$ 43.259.839,10
2	799	50%	\$ 8.110,22	50%	\$ 1.639,75	3372	\$ 12.009.281,93	\$ 144.111.383,10
3	379	30%	\$ 4.866,13	30%	\$ 983,85	2157	\$ 3.966.420,87	\$ 47.597.050,44
4	75	0%	\$ 0,00	0%	\$ 0,00	567	\$ 0,00	\$ 0,00
						TOTAL SUBSIDIOS	\$ 19.580.689,39	\$ 234.968.272,64
ESTRATO / USO	SUSCRIPTORES	% CONTRIBUCION CARGO FIJO	TARIFA CARGO FIJO	% CONTRIBUCION CARGO CONSUMO	TARIFA CARGO POR CONSUMO	CONSUMO TOTAL	TOTAL APOORTE SOLIDARIO/MES	PROYECCION A 12 MESES
5	6	50%	\$ 8.110,22	50%	\$ 1.639,75	0	\$ 48.661,29	\$ 583.935,48
6	-	60%	\$ 9.732,26	60%	\$ 1.967,69	0	\$ 0,00	\$ 0,00
Industrial	1	30%	\$ 4.866,13	30%	\$ 983,85	0	\$ 4.866,13	\$ 58.393,55
Comercial	74	50%	\$ 8.110,22	50%	\$ 1.639,75	1319	\$ 2.762.979,57	\$ 33.155.754,78
Oficial	59	0%	\$ 0,00	0%	\$ 0,00	567	\$ 0,00	\$ 0,00
Especial	-	0%	\$ 0,00	0%	\$ 0,00	0	\$ 0,00	\$ 0,00
						TOTAL APOORTE	\$ 2.816.506,98	\$ 33.798.083,81
						BALANCE	\$ 16.764.182,40	\$ 201.170.188,84
4. BALANCE ALCANTARILLADO								
ESTRATO / USO	SUSCRIPTORES	% SUBSIDIO CARGO FIJO	SUBSIDIO CARGO FIJO	% SUBSIDIO POR CONSUMO	SUBSIDIO POR CONSUMO	CONSUMO SUBSIDIABLE	TOTAL SUBSIDIOS/MES	PROYECCION A 12 MESES
1	6	80%	\$ 6.687,79	80%	\$ 755,22	30	\$ 62.783,47	\$ 753.401,66
2	24	50%	\$ 4.179,87	50%	\$ 472,02	270	\$ 227.760,93	\$ 2.733.131,16
3	4	30%	\$ 2.507,92	30%	\$ 283,21	15	\$ 14.279,82	\$ 171.357,88
4	1	0%	\$ 0,00	0%	\$ 0,00	15	\$ 0,00	\$ 0,00
						TOTAL SUBSIDIOS	\$ 304.824,23	\$ 3.657.890,70
ESTRATO / USO	SUSCRIPTORES	% CONTRIBUCION CARGO FIJO	TARIFA CARGO FIJO	% CONTRIBUCION CARGO CONSUMO	TARIFA CARGO POR CONSUMO	CONSUMO PROMEDIO POR ESTRATO	TOTAL APOORTE SOLIDARIO/MES	PROYECCION 2020
5	-	50%	\$ 4.179,87	50%	\$ 472,02	0	\$ 0,00	\$ 0,00
6	-	60%	\$ 5.015,84	60%	\$ 566,42	0	\$ 0,00	\$ 0,00
Industrial	-	30%	\$ 2.507,92	30%	\$ 283,21	0	\$ 0,00	\$ 0,00
Comercial	2	50%	\$ 4.179,87	50%	\$ 472,02	0	\$ 8.359,74	\$ 100.316,88
Oficial	-	0%	\$ 0,00	0%	\$ 0,00	0	\$ 0,00	\$ 0,00
Especial	-	0%	\$ 0,00	0%	\$ 0,00	0	\$ 0,00	\$ 0,00
						TOTAL APOORTE	\$ 8.359,74	\$ 100.316,88

Fuente. Visita de inspección del 7 al 10 de octubre de 2025

Por su parte, el prestador informó que la gestión de cobro a la alcaldía la realiza mensualmente a través de la radicación de cuentas de cobro, y mencionó que la alcaldía se encuentra al día con el pago de los subsidios a la fecha de la visita.

La siguiente imagen presenta los soportes entregados, correspondientes a la gestión de cobro realizada por el prestador para las vigencias 2024 y 2025.

Imagen 45. Certificación de giro de subsidios- vigencia 2025



Fuente. Visita de inspección del 7 al 10 de octubre de 2025

Considerando que, a la fecha de la visita, la alcaldía se encuentra al día con el prestador, no aplica el giro directo establecido en el Decreto 073 de 2025.

5.5.9 Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR)

Estadística de PQR

El prestador entregó las estadísticas de PQR para los servicios de acueducto y alcantarillado durante las vigencias 2024 y 2025, así:

Imagen 46. Estadísticas PQR 2024- 2025

2024												
SERVICIO	ENERO		FEBRERO		MARZO		ABRIL		MAYO		JUNIO	
	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%
ACUEDUCTO	0	0,00%	2	6,06%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2	6,25%
ALCANTARILLADO	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	2,22%	0	0,00%	0	0,00%
FACTURACION	75	100,00%	31	93,94%	40	100,00%	44	97,78%	56	100,00%	30	93,75%
TOTAL	75	100,00%	33	100,00%	40	100,00%	45	100,00%	56	100,00%	32	100,00%
SERVICIO	JULIO		AGOSTO		SEPTIEMBRE		OCTUBRE		NOVIEMBRE		DICIEMBRE	
	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%
ACUEDUCTO	5	6,76%	3	6,52%	1	2,08%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
ALCANTARILLADO	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	2,38%	0	0,00%	1	5,00%
FACTURACION	69	93,24%	43	93,48%	47	97,92%	41	97,62%	30	100,00%	19	95,00%
TOTAL	74	100,00%	46	100,00%	48	100,00%	42	100,00%	30	100,00%	20	100,00%
2025												
SERVICIO	ENERO		FEBRERO		MARZO		ABRIL		MAYO		JUNIO	
	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%
ACUEDUCTO	2	7,69%	0	0,00%	1	3,13%	1	3,85%	0	0,00%	1	7,14%
ALCANTARILLADO	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	1	3,85%	1	4,35%	0	0,00%
FACTURACION	24	92,31%	13	100,00%	31	96,88%	24	92,31%	22	95,65%	13	92,86%
TOTAL	26	100,00%	13	100,00%	32	100,00%	26	100,00%	23	100,00%	14	100,00%
SERVICIO	JULIO		AGOSTO									
	CANTIDAD	%	CANTIDAD	%								
ACUEDUCTO	0	0,00%	1	14,29%								
ALCANTARILLADO	0	0,00%	0	0,00%								
FACTURACION	12	100,00%	6	85,71%								
TOTAL	12	100,00%	7	100,00%								

Fuente. Ajustado de información entregada durante la visita de inspección del 7 al 10 de octubre de 2025

El prestador presentó las estadísticas con las respectivas causales, evidenciando que la causal con mayor representación es “*inconformidad con la medición del consumo o producción facturado*”, con un 35%, seguido de la causal “*descuento por predio desocupado*”, representando el 19%; las demás PQR se presentan por debajo del 10%.

De lo anterior, se tiene un total de PQR de 541 para el 2024 y 153 para el 2025 con corte a agosto. Es preciso mencionar que e

El prestador informó que las acciones realizadas por PYK para disminuir las reclamaciones son las siguientes:

- Evaluación interna de procesos y procedimientos
- Actividades de sensibilización con grupos de interés
- Gestión de información en redes sociales
- Visitas puerta a puerta
- Encuesta de Percepción
- Atención oportuna a daños o fallas en el servicio

Finalmente, se evidenciaron los expedientes del prestador para el almacenamiento de lo relacionado con actuaciones o PQR, durante la visita se observó los casos registrados para el cambio de medidores (20 a la fecha), además de los expedientes por usuarios (2.500 carpetas), lo cual se encuentra organizado por sector (11) para su fácil manejo.

5.5.10 Estratificación socioeconómica

El prestador entregó el Decreto 102 del 18 de diciembre de 2015, mediante el cual se adoptó la estratificación urbana del municipio de Providencia y Santa Catalina Islas.

El decreto indica que, en la cabecera municipal se clasificaron en 5 estratos socioeconómicos.

De igual manera, PYK mencionó que la estratificación ha sido adoptada para los procesos comerciales de la empresa y manifestó que el municipio es rural conforme con el Esquema de Ordenamiento Territorial, por lo cual el decreto de adopción señala “urbano” por error.

Con relación al Comité Permanente de Estratificación (CPE), el prestador entregó como soporte la última acta realizada el 2 de diciembre de 2024, no obstante lo anterior, PYK mencionó que el municipio no ha facturado lo correspondiente al concurso económico desde que inició sus operaciones.

5.5.11 Estado de reporte en el SUI por parte del prestador

Suscriptores

La información de suscriptores en SUI se obtiene de lo reportado en el cargue de Facturación de acueducto y alcantarillado por el prestador, por lo anterior, se evidenció que la cantidad de suscriptores reportados para acueducto es de 1557 en el 2024 y 66 en el 2025, y para el servicio de alcantarillado se observó un dato de 8 suscritores en 2024 y 8 en 2025.

De este modo, es necesario que el prestador valide los datos reportados en SUI y realice las reversiones necesarias⁶ considerando que, durante la visita, se corroboró la cantidad de suscriptores conforme lo genera el sistema de gestión comercial y que a su vez, el prestador confirmó que dicha información es la oficial para referirse a cantidad de suscriptores atendidos por servicio, y además dicha información es la utilizada para la solicitud de subsidios.

Facturación y Recaudo

De acuerdo con la información reportada en el formato de facturación en SUI, se evidencian los siguientes valores de facturación y recaudo, observando un indicador de eficiencia de recaudo significativamente más bajo respecto al informado por PYK durante la visita, así:

Tabla 32. Facturación y Recaudo SUI 2024 – septiembre 2025

ACUEDUCTO					
	FACTURADO	MORA	INTERESES DE MORA	RECAUDADO	INDICE DE RECAUDO
2024	\$ 3.656.128.813	\$ 2.712.089.812	\$ 12.993.783	\$ 497.517.506	14%
2025	\$ 3.453.703.035	\$ 2.864.798.557	\$ 13.832.668	\$ 265.556.880	8%
Total general	\$ 7.109.831.848	\$ 5.576.888.369	\$ 26.826.451	\$ 763.074.386	11%
ALCANTARILLADO					
	FACTURADO	MORA	INTERESES DE MORA	RECAUDADO	INDICE DE RECAUDO
2024	\$ 16.832.586	\$ 11.845.600	\$ 56.246	\$ 1.874.676	11%
2025	\$ 20.108.231	\$ 16.814.860	\$ 80.036	\$ 1.032.075	5%
Total general	\$ 36.940.817	\$ 28.660.460	\$ 136.282	\$ 2.906.751	8%

Fuente. SUI – 27 de octubre de 2025

⁶ Resolución SSPD No. 20171000204125 del 18 de octubre de 2017. Disponible en: <https://sui.superservicios.gov.co/normativa/resoluciones-y-circulares/General/Resolucion-No-SSPD-20171000204125-del-18-10-2017>

Por lo anterior, es necesario que el prestador valide los datos, reverse y certifique con la calidad debida los cargues en SUI conforme a los lineamientos establecidos en el Resolución compilatoria de la SSPD No. 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010 y la Resolución 20171000204125 de 18 de octubre de 2017.

Facturas

De acuerdo con lo verificado en el SUI frente al estado de reporte de los cargues de factura PDF, se encontró que los mismos se encuentran certificados para las vigencias 2024 y 2025. Se recomienda cargar en SUI, los documentos generados por el instrumento utilizado en la facturación.

Desincentivo

De acuerdo con la información reportada en SUI, se evidencia diferencias entre los valores facturados y recaudados por concepto de desincentivo. La siguiente tabla presenta los cálculos realizado por esta SSPD con la información disponible en SUI:

Tabla 33. Facturación y Recaudo SUI 2024

AÑO	MES	D =(Cs —Cex)*CC
2024	3	\$ 11.545.674
	4	\$ 12.010.977
	5	\$ 5.505.441
	6	\$ 4.269.258
Total		\$ 33.331.350

Fuente. Facturación Acueducto 2024 - Cálculos elaborados por la SSPD

Por lo anterior, es necesario que el prestador valide los datos, reverse y certifique con la calidad debida los cargues en SUI conforme a los lineamientos establecidos en el Resolución compilatoria de la SSPD No. 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010 y la Resolución 20171000204125 de 18 de octubre de 2017.

5.6 Aspectos Tarifarios

5.6.1 Metodología tarifaria aplicada por el prestador

El ámbito de aplicación de la Resolución CRA 825 de 2017, integrada y unificada en la Resolución CRA 943 de 2021, establece que las personas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y/o alcantarillado que a 31 de diciembre de 2013 y, posteriores, para los casos de empresas constituidas después de esta fecha, atiendan en APS exclusivamente en el área rural, les corresponde aplicar la metodología tarifaria contenida en dicha resolución.

Tabla 34. Metodología aplicada por APS

APS	Metodología	Segmento	Servicios
Providencia y Santa Catalina	Resolución CRA 825 de 2017	Segmento 2	Acueducto

Fuente: SUI

Para tal efecto, se procedió a consultar el estudio de costos cargado en el aplicativo SURICATA y se verificó que se encuentra elaborado con base en la metodología establecida en la Resolución CRA 825 de 2017, información que coincide con lo evidenciado en visita.

De lo anterior, se establece que, al momento de la visita, el prestador se encontraba dando aplicación a la Resolución CRA 825 de 2017, siendo esta la metodología vigente para la estructura tarifaria.

5.6.2 Estado Reporte SURICATA

En concordancia con lo anterior, el prestador cuenta con la información tarifaria en el Sistema Único de Reporte de Información de Cálculo Tarifario - SURICATA, en estado certificado desde el 25 de septiembre de 2024, tal como se muestra en la siguiente imagen:

Imagen 47. Estado reporte SURICATA

Resultados						
ID Empresa	Número del estudio tarifario	Nombre Empresa	Tipo	Estado del estudio tarifario	Vigente	Fecha de certificación ESP
55688	1242	PROVIDENCE AND KETTLINA UTILITIES COMPANY SAS ESP	Inicial	Certificado	SI	25/09/2024

Fuente: SURICATA

Se debe resaltar que la Resolución SSPD No. 20201000009605 del 19 de marzo de 2020, en su anexo 3, indicó que el plazo para el reporte de la información tarifaria al Sistema Único de Información - SUI, a través del SURICATA, era de 60 días calendario una vez habilitado el aplicativo.

5.6.3 Soporte de la aplicación de la metodología tarifaria

En relación con lo dispuesto en los artículos 1.8.6.1, 1.8.6.2 y 1.8.6.3 de la Resolución CRA 943 de 2021, se precisa que:

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

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

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

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

Artículo 1.8.6.3. Aplicación de las tarifas. Las nuevas tarifas no podrán ser aplicadas por

la persona prestadora antes de quince (15) días hábiles después de haber cumplido con el último de los siguientes eventos:

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

Sobre el particular se tiene que, mediante Resolución No. 02 del 10 de marzo de 2023, fueron aprobadas las tarifas para los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, por tanto, los 15 días calendario se cumplieron el 25 de marzo de 2023. Dicho esto, el prestador en la visita de inspección realizada del 7 al 10 de septiembre de 2025 realizó la entrega de los documentos:

- Comunicación enviada a esta SSPD en fecha de 9 de marzo de 2023.
- Comunicación enviada a la CRA en fecha de 9 de marzo de 2023.
- Socialización a los usuarios en fecha de 13 de marzo de 2023

Así las cosas, se establece que el prestador dio cumplimiento a las disposiciones relacionadas con la aplicación e información de las nuevas tarifas.

5.6.4 Tarifas aplicadas

Conforme la información comercial y tarifaria reportada en el SUI por PYK, junto con lo evidenciado en la visita de inspección realizada del 7 al 10 de septiembre de 2025, se determinó que:

La información correspondiente al formato *Costos de Referencia y Tarifas aplicadas* de acueducto y alcantarillado, se encuentra certificada correctamente para ambos servicios desde el 2023 hasta la fecha.

Por su parte, en visita de inspección, el prestador realizó entrega de la información de tarifas aplicadas desde el inicio de aplicación de la metodología tarifaria hasta la fecha, en donde se pudo evidenciar que se han presentado variaciones, en razón a los ajustes a los costos de referencia por IPC. Por su parte, el prestador indicó que no ha realizado ajuste en los costos medios de tasas ambientales, debido a que, actualmente, la Corporación Autónoma Regional no emite facturación por tasa de uso y tasa retributiva.

De lo anterior, se tiene que las tarifas resultantes de la aplicación de la metodología tarifaria, establecidas en la Resolución CRA 825 de 2027, son las siguientes:

Imagen 48. Estudio de costos, metodología Resolución CRA 825 de 2017 – tarifas acueducto y alcantarillado expresadas a pesos de diciembre de 2016.

CONCEPTO	SERVICIOS	
	ACUEDUCTO	ALCANTARILLADO
CMA - Costo Medio de Administración.	\$10,206.00	\$5,260.00
CMOG - Costo Medio de Operación General	\$1,263.00	\$594.00
CMOP - Costo Medio de Operación Particular	\$800.48	\$0.00
CMO - Costo Medio de Operación	\$2,063.48	\$594.00
CMI - Costo Medio de Inversión	\$0.00	\$0.00
CMT - Costo Medio Generado por Tasa (De uso para acueducto y Retributiva para alcantarillado)	\$0.00	\$0.00
CC - Cargo por Consumo	\$2063.48	\$594.00

Fuente: Estudio de costos cargado en SURICATA.

Teniendo en cuenta que las tarifas deberán ser actualizadas al momento de inicio de aplicación de la metodología tarifaria, se evidenció que estas fueron actualizadas, al momento de iniciar la aplicación de la fórmula tarifaria, a pesos de enero de 2023, así:

Imagen 49. Actualización de los costos económicos de referencia al momento de iniciar la aplicación de la metodología tarifaria, expresados a pesos de enero de 2023.

CONCEPTO	SERVICIOS			
	ACUEDUCTO		ALCANTARILLADO	
	Precios a Año Base	Precios a Enero de 2023	Precios a Año Base	Precios a Enero de 2023
CMA - Costo Medio de Administración.	\$10,206.00	\$14,059.79	\$5,260.00	\$ 7'246.18
CMOG - Costo Medio de Operación General	\$1,263.00	\$1,739.91	\$594.00	\$818.29
CMOP - Costo Medio de Operación Particular	\$800.48	\$1,102.74	\$0.00	\$0.00
CMO - Costo Medio de Operación	\$2,063.48	\$ 2,842.65	\$594.00	\$ 818.29
CMI - Costo Medio de Inversión	\$0.00	\$ 0.00	\$0.00	\$ 0.00
*CMT - Costo Medio Generado por Tasa (De uso para acueducto y Retributiva para alcantarillado)	\$0.00	\$ 0.00	\$0.00	\$ 0.00
CC - Cargo por Consumo	\$2,063.48	\$ 2,842.65	\$594.00	\$ 818.29

Fuente: Estudio de costos cargado en SURICATA.

De lo anterior, se evidenció que las tarifas estimadas en el estudio de costos y aprobadas por el

ente tarifario local, fueron las aplicadas a los usuarios, como se muestra a continuación:

Imagen 50. Tarifas aplicadas en marzo de 2023, acueducto

Codigo clase uso	Fecha de aplicación del ajuste	CMA	CAMP	CMO	CMOP	CMI	CMIP	CMT	Cargo Fijo	Tarifa consumo básico	Tarifa consumo complementario
1	10-03-2023	14059,79	1263,00	2063,48	800,48	0,00	0,00	0,00	4567,70	923,51	3078,37
2	10-03-2023	14059,79	1263,00	2063,48	800,48	0,00	0,00	0,00	9135,41	1847,02	3078,37
3	10-03-2023	14059,79	1263,00	2063,48	800,48	0,00	0,00	0,00	12941,83	2616,61	3078,37
4	10-03-2023	14059,79	1263,00	2063,48	800,48	0,00	0,00	0,00	15225,68	3078,37	3078,37

Fuente: Formato de costos de referencia y tarifas aplicadas Acueducto, marzo de 2023

Conforme la información suministrada, esta SSPD pudo evidenciar que, PYK se encuentra dando aplicación a la metodología tarifaria vigente definida en la Resolución CRA 825 de 2017, integrada y unificada en la Resolución CRA 943 de 2021, acogiéndose a las fórmulas del segundo segmento. Sin embargo, verificados los costos de referencia adoptados por el prestador que se traducen en el *Cargo Fijo* y *Cargo por Consumo* cobrados a los usuarios, se observó que estos no remuneran los costos administrativos y operativos relacionados directamente con la prestación del servicio de acueducto, que, como resultado, se ve afectada la suficiencia financiera del prestador.



De lo anterior, revisado el estudio de costos de PYK, se encontró que los Costos Administrativos para el año base⁷, corresponden a la suma de \$319.549.425,16, que reflejarían una estimación del Costo Medio de Administración (CMA) igual \$33.240,10 suscriptor/mes, pero que, al haberse acogido al segundo segmento, el valor sobrepasa el rango entre \$6.655 y \$10.206 suscriptor/mes, por lo que el prestador, definió y aprobó un valor para el CMA de \$10.206 suscriptor/mes, reflejando un déficit para el cargo fijo (CMA) de \$23.034 suscriptor/mes.

Por su parte, los Costos Operativos Generales para el año base, corresponden a la suma de \$873,647,586.78, que reflejarían un valor para el Costo Medio de Operación General (CMOG) igual a \$13.926,59 / m³ y, que como se precisó anteriormente, al haberse acogido al segundo segmento, este valor sobrepasa el rango entre \$727 y \$1.263 / m³, por lo que el valor adoptado para el CMOG es de \$1.263 m³, con un déficit de \$12.663,59 / m³.

En consecuencia, PYK se encuentra cobrando unas tarifas a sus usuarios que no remuneran los costos y gastos asociados a la operación directa del sistema, lo cual se ve reflejado en la operación deficitaria que actualmente atraviesa el prestador. Ahora bien, es claro que el prestador conforme su número de suscriptores, debió acogerse a las fórmulas del segundo segmento, no obstante, el párrafo del artículo 6 de la Resolución CRA 825 de 2017, indica que “*Las personas prestadoras del segundo segmento podrán aplicar la metodología establecida para el primer segmento, para ello deberán enviar una comunicación a la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico - CRA y a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios - SSPD informando tal decisión en el estudio de costos*”. Dicho esto, es responsabilidad del prestador procurar que, en virtud del principio de suficiencia financiera definido en el numeral 87.4 del artículo 87 la Ley 142 de 1994, se garantice a través de sus tarifas, la recuperación de sus costos de inversión y sus gastos de administración, operación y mantenimiento, y permitir la remuneración del patrimonio de los accionistas en la misma forma en la que lo habría remunerado una empresa eficiente en un sector de riesgo comparable.

Se precisa que este análisis no configura un control tarifario en sentido estricto, el cual se hará como

⁷ Se define como año base el año 2016. Artículo 2.1.1.1.7 de la Resolución CRA 943 de 2021.

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

una actividad posterior por parte de esta Superintendencia, lo anterior, sin perjuicio de las acciones de vigilancia y control que pueda ejercer por los eventuales incumplimientos normativos a los que hubiere lugar.

5.6.5 Información sobre inversiones

De acuerdo con lo establecido en el Artículo integrado y unificado 2.1.1.1.4.4.1 de la Resolución CRA 943 de 2021, se indica que el Costo Medio de Inversión deberá ser calculado de manera independiente para cada servicio, utilizando la alternativa única.

Conforme lo anterior, se procedió con la revisión del componente Costo Medio de Inversión (CMI) en el estudio de costos elaborado bajo la metodología tarifaria establecida en la Resolución CRA 825 de 2017, encontrando que el prestador en su estudio de costos no realiza el cálculo del costo medio de inversiones para ninguno de los servicios. Por tanto, manifestó en visita que las inversiones están a cargo del municipio.

Sumado a lo anterior, se indicó que después del huracán, muchas entidades sumaron esfuerzos para las optimizaciones a la infraestructura, dragado de los embalses e instalación de dos plantas desalinizadoras, de tal manera que la mayoría de estos recursos fueron entregados por el MCTV y ejecutados por FINDETER y el Fondo Empresarial de la SSPD.

Es así que, a través de la tarifa cobrada a los usuarios, la empresa PYK no recauda ningún rubro asociado con las inversiones para el mantenimiento, reposición y rehabilitación de los sistemas de acueducto y alcantarillado.

5.6.6 Cumplimiento de metas

De acuerdo con el reporte del aplicativo SURICATA, a continuación, se muestra la proyección que realizó el prestador de las metas para los estándares de servicio en el horizonte tarifario:

Continuidad %										
Variable	Año Tarifario 1	Año Tarifario 2	Año Tarifario 3	Año Tarifario 4	Año Tarifario 5	Año Tarifario 6	Año Tarifario 7	Año Tarifario 8	Año Tarifario 9	Año Tarifario 10
Continuidad %	52.73	56.08	59.44	62.79	66.14	66.14	66.14	66.14	66.14	66.14

Puntaje IRCA %										
Variable	Año Tarifario 1	Año Tarifario 2	Año Tarifario 3	Año Tarifario 4	Año Tarifario 5	Año Tarifario 6	Año Tarifario 7	Año Tarifario 8	Año Tarifario 9	Año Tarifario 10
Puntaje IRCA %	5	5	0	0	0	0	0	0	0	0

Micromedición %										
Variable	Año Tarifario 1	Año Tarifario 2	Año Tarifario 3	Año Tarifario 4	Año Tarifario 5	Año Tarifario 6	Año Tarifario 7	Año Tarifario 8	Año Tarifario 9	Año Tarifario 10
Micromedición %	50	100	100	100	100	100	100	100	100	100

Fuente: Información reportada en Suricata por el prestador

De lo evidenciado en visita se determinó que el prestador definió unas metas en su estudio de costos que no se encuentran alienadas con las establecidas en el Contrato de Condiciones Uniformes, específicamente para los estándares de continuidad y micromedición, en el entendido que las metas del estudio de costos son superiores a las del CCU.


Ahora bien, teniendo en cuenta que el prestador se comprometió a cumplir con un índice de continuidad del 66,14% para el 5 año tarifario (2025), se evidenció en visita que el servicio se presta de manera continua en promedio de 14 horas/día, que equivale a un 58,33% en el índice de continuidad anual.

Por su parte, frente al estándar de micromedición, si bien el prestador se encuentra dando cumplimiento a lo establecido en artículo 146 de la Ley 142 de 1992, es de indicar que, para el 5 año tarifario se comprometió con el 100% de usuarios con instrumentos de medición, situación contraria a lo evidenciado en visita que reflejó un porcentaje del 99% de micromedición, información ampliada en el numeral 5.5.5.

5.6.7 Actualización RUPS y estado de reporte en el SUI por parte del prestador

PYK, a la fecha, cuenta con su RUPS actualizado para la vigencia 2025 y el porcentaje de cargue de información al SUI corresponde al 98%, como se puede observar en las siguientes imágenes:

Imagen 51. RUPS PYK



Sistema Único de Información de Servicios Públicos
SUI

Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos
Administrador RUPS

[Consulta General](#)

[Salir](#)

CONSULTA DE SOLICITUDES

MARQUE UNA OPCIÓN DE CONSULTA Y LUEGO DILIGENCIE LOS DATOS RESPECTIVOS DE LA OPCIÓN:

CONSULTA POR COMBINACIÓN DE CRITERIOS

Motivo de la solicitud
Seleccionar

Estado de la solicitud
Seleccionar

Fecha de solicitud
DESDE dd/mm/aaaa
HASTA dd/mm/aaaa

Servicio
Seleccionar

Clasificación del servicio
Seleccionar

Departamento
No aplica

Municipio
Seleccionar

Nombre del prestador

Identificador del prestador
55688

NIT del prestador


CONSULTA POR IMPRIMIBLE

Numero de imprimible

[Consultar](#) [Limpiar](#)

Fuente. RUPS – SUI. Octubre 2025

Imagen 52. Estado de reporte SUI - PYK



SISTEMA ÚNICO DE INFORMACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

General

SUI/Administración/Estado de reporte de información Prestadores SSPD

Fecha actualización: 28/10/2025 2:01:42

Año

Todas

Empresa

55688 PROVIDENCE AND KETTLINA UTILITIES COMPANY SAS ESP

Para realizar una selección múltiple en el campo año debe mantener oprimida la tecla de "Ctrl" del teclado, al momento de seleccionar las opciones. Para la exportación de la información oprima los tres puntos de la parte superior derecha de la tabla.

AÑO	ID	EMPRESA	NÚMERO DE REPORTES PENDIENTES	NÚMERO DE REPORTES RADICADOS	PORCENTAJE DE CARGUE
2018	55688	PROVIDENCE AND KETTLINA UTILITIES COMPANY SAS ESP	1	0	0 %
2021	55688	PROVIDENCE AND KETTLINA UTILITIES COMPANY SAS ESP	0	295	100 %
2022	55688	PROVIDENCE AND KETTLINA UTILITIES COMPANY SAS ESP	0	386	100 %
2023	55688	PROVIDENCE AND KETTLINA UTILITIES COMPANY SAS ESP	1	390	99 %
2024	55688	PROVIDENCE AND KETTLINA UTILITIES COMPANY SAS ESP	1	424	99 %
2025	55688	PROVIDENCE AND KETTLINA UTILITIES COMPANY SAS ESP	16	291	94 %
TOTAL	55688	PROVIDENCE AND KETTLINA UTILITIES COMPANY SAS ESP	19	1786	98 %



Fuente. SUI⁸ – octubre 2025

6 HALLAZGOS

⁸ Disponible para consulta en: <https://wa-reportsui.azurewebsites.net/home/report/1312ac12-b666-44d3-a0b5-42bd4fdd08d4>

No.	Criterio	Condición evaluada	Evidencia / soporte	Estado de cumplimiento
1	Administrativo: Certificación en competencias laborales	Resolución 1076 del 2003 modificada por la Resolución 1570 de 2004 y la Resolución 330 de 2017	No todos los trabajadores se encuentran certificados en competencias laborales	Cumple Parcialmente
2	Administrativo: Control Interno	Resolución SSPD No. 20061300012295	Algunos informes de control interno presentan deficiencias, no se encuentran firmados, no reflejan seguimiento a hallazgos y no se realizan procesos de auditoría a la prestación de los servicios públicos domiciliarios.	Cumple Parcialmente
3	Financiero: Estados Financieros de las vigencias 2024 y lo corrido del 2025	Resolución 414 de 2014 de la Contaduría General de la Nación	Los Estados Financieros certificados al SUI del 2024 no cumplen integralmente con la norma contable obligatoria. Los Estados de Flujos de Efectivo y de Cambios en el Patrimonio no se presentan comparativos. Las notas a los Estados Financieros no incluyen análisis de Negocio en Marcha y no contienen las revelaciones mínimas exigidas en la norma.	Cumple Parcialmente.
4	Financiero: Indicadores Financieros	Viabilidad Financiera	En general, los Estados Financieros y sus indicadores, muestran que la operación es deficitaria y la entidad depende completamente de una financiación externa continua e indefinida.	No Cumple.
5	Financiero: Presupuesto	Decreto 111 de 1996	La ejecución presupuestal de costos y gastos supera la de ingresos y se genera déficit presupuestal, y se vulnera el principio de universalidad.	Cumple Parcialmente.
6	Financiero: Reporte de Información Financiera anual y trimestral al SUI	Reporte al SUI dentro de los plazos establecidos por resolución y con la calidad esperada.	El vigilado ha venido realizando el reporte extemporáneo de su información financiera anual (2024) y trimestral (2024 y 2025).	No Cumple
7	Técnico Operativo: Concesiones de agua	Artículo 25 de la Ley 142 de 1994.	Se cuenta con la autorización sanitaria favorable, no obstante el prestador manifestó no contar con la concesión expedida por la Autoridad Ambiental.	No Cumple
8	Técnico Operativo: Registros de Operación, Manuales de Operación y mantenimiento preventivos y correctivos del sistema de Acueducto	Artículo 69 de la Resolución 799 de 2021 antiguo artículo 240 de la Resolución 330 de 2017.	8.1 Solo presentan registros de operación del sistema de acueducto para el mes de enero de 2024. Falta de febrero a diciembre de 2024 y de enero a septiembre de 2025. 8.2 Manuales de Operación y Mantenimiento: Cumple 8.3 Registros de mantenimiento rutinario, preventivo y correctivo.	Cumple Parcialmente

No.	Criterio	Condición evaluada	Evidencia / soporte	Estado de cumplimiento
			<p>Presentan un plan de mantenimiento para el año 2024, y soportes de ejecución (Seguimientos). Para los meses de junio, agosto, noviembre y diciembre de 2024.</p> <p>Falta el seguimiento de los meses de enero a mayo de 2024, julio, septiembre y octubre de 2024.</p> <p>Falta el Plan de mantenimiento del año 2025, Solo envían el seguimiento de los meses de abril y septiembre de 2025. Falta enero a marzo, mayo a agosto de 2025.</p>	
9	Técnico Operativo: Índice de continuidad	Artículo 18 de la Resolución 2115 de 2007. Cláusula 37 y 38 del Contrato de Condiciones Uniformes Resolución CRA 825 de 2017	No cumple con lo señalado en el CCU ni con el establecido 24 h/día	No Cumple
10	Técnico Operativo: Indicador de presiones	Artículo 61 - 62 de la Resolución 330 de 2017. Cláusula 37 del Contrato de Condiciones Uniformes	El prestador incumple para los meses de en abril, mayo, julio, agosto, septiembre y noviembre del año 2024 y enero y septiembre de 2025	No Cumple
11	Técnico Operativo: Porcentaje de Agua	Artículo 23 de la Resolución 799 de 2021 antiguo artículo 89 de la Resolución 330 de 2017	El porcentaje de pérdidas es del 48% , significa que casi la mitad del agua que se produce y trata, se pierde o no se factura.	No Cumple
12	Técnico Operativo: Programa de Uso Eficiente y Ahorro de Agua (PUEAA)	Artículo 3 de la Ley 373 de 1997.	No se encuentra aprobado por CORALINA.	No Cumple
13	Técnico Operativo: Calidad del agua	Artículo 15 de la Resolución 2115 de 2007 Resolución 2115 de 2007	El prestador suministró agua con un IRCA superior al 5%, es decir, no apta para consumo humano durante los meses de junio y agosto de la vigencia 2025. Para las muestras de control, el prestador No cumplió con las frecuencias mínimas de muestreo.	No cumple
14	Técnico Operativo: Catastro de Redes de Alcantarillado	Artículo 42 de la Resolución 330 de 2017	No se cuenta con un catastro de redes de alcantarillado actualizado de acuerdo a la visita de inspección e información remitida por la empresa	No Cumple
15	Técnico Operativo: Registros de Operación, Manuales de Operación y mantenimiento preventivos y correctivos del sistema de Alcantarillado	Artículos 30 y 240 de la Resolución MVCT 330 de 2017.	<p>16.1 El prestador cuenta con registros de operación para las Bombas de Santa Catalina.</p> <p>16.2 No presentó los manuales de Operación</p> <p>16.3 No lleva registro ni bitácoras de mantenimiento preventivo y/o</p>	Cumple Parcialmente

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

No.	Criterio	Condición evaluada	Evidencia / soporte	Estado de cumplimiento
			correctivo	
16	Técnico Operativo: Permiso de Vertimientos	Artículos 25 de la Ley 142 de 1994 y el artículo 2.2.3.3.4.18. del Decreto 1076 de 2015	El prestador informa que se encuentra en trámite	No Cumple
17	Comercial: Contenido mínimo de facturas	Artículo 148 de la Ley 142 de 1994 Resolución 873 de 2019 CCU	Información recopilada durante la visita de inspección realizada del 7 al 10 de octubre de 2025. Facturas y CCU.	Cumple parcialmente
18	Comercial: Desincentivo al consumo Excesivo	Resolución CRA 039 de 2024	Información recopilada durante la visita de inspección realizada del 7 al 10 de octubre de 2025.	Cumple parcialmente
19	Comercial: Calidad de información reportada al SUI	Resolución SSPD No. 20101300048765 del 14/12/2010	Información remitida por la empresa / SUI	No cumple
20	Tarifario: Inversiones	Artículo 2.1.1.1.4.4.1 de la Resolución CRA 943 de 2021	Información recopilada durante la visita de inspección realizada del 7 al 10 de octubre de 2025. El prestador no proyecta unas inversiones en su estudio de costos para el mantenimiento, reposición y rehabilitación de los sistemas de acueducto y alcantarillado.	No cumple

7 ACCIONES CORRECTIVAS DEFINIDAS

Acorde con las funciones y competencias de la SSPD, se continuará realizando el seguimiento al prestador y se adelantarán las demás acciones a que haya lugar en el marco del régimen de servicios públicos domiciliarios Ley 142 de 1994.

8 CONCLUSIONES

Aspectos Administrativos y Financieros

- El organigrama de PYK no muestra con claridad la estructura jerárquica interna, lo que podría generar ambigüedad en las responsabilidades y cumplimiento de las funciones, afectando negativamente la prestación de los servicios públicos.
- En relación con la Planta de Personal y las competencias laborales, se concluye que no todos los empleados cuentan con certificados de competencias laborales, lo que implica cumplimiento parcial de lo establecido en la Resolución 1076 del 2003, modificada por la Resolución 1570 de 2004 y la Resolución 330 de 2017, expedidas por el entonces Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial.
- Con respecto a los informes de la Contraloría de la vigencia 2024, se evidenció que en su auditoría no incluyó ningún hallazgo frente al cumplimiento integral del marco normativo contable, no obstante, el prestador debe realizar los análisis correspondientes y pronunciarse y/o implementar un plan de acción para subsanar las observaciones realizadas

por esta Dirección Técnica.

Frente a los posibles incumplimientos en materia presupuestal y su ejecución, deberá suministrar los avances del Plan de Mejoramiento suministrado a la Contraloría.

- El prestador, por ser de naturaleza jurídica mixta y con participación patrimonial mayoritariamente pública, está obligado a aplicar integralmente el marco normativo contable establecido en la Resolución 414 de 2014. Al respecto, se encuentra correctamente clasificado ante esta Superintendencia y actualmente está en mora de realizar el reporte de su información financiera especial del segundo trimestre del 2025, cuyo plazo se venció el 15/08/2025.
- Los Estados Financieros correspondientes a la vigencia 2024, certificados al SUI, presentan posibles incumplimientos frente a lo establecido en la Resolución 414 de 2014, porque:
 - Los deudores no se presentan separados entre corrientes y no corrientes para la vigencia 2025, por lo tanto, las cifras no son comparativas.
 - No se evidencia el reconocimiento del deterioro de cartera, a pesar de su incremento del 43,6% del 2024 respecto del año anterior y que el 80% de la cartera está vencida y supera los 91 días, lo que muestra evidencias objetivas de pérdida de capacidad de pago de los deudores.
 - En las Propiedades, Planta y Equipo no se muestran por separado los terrenos, lo que afecta el adecuado reconocimiento de los gastos por depreciaciones del periodo y acumuladas, y su impacto en los resultados.
 - El Estado de Cambios en el Patrimonio y el Estado de Flujos de Efectivo no se presentaron comparativos con el periodo inmediatamente anterior, y éste último no clasifica adecuadamente los flujos en actividades de operación, inversión y financiación, lo que impide efectuar el análisis correspondiente.
 - Estos incumplimientos generan incertidumbre frente a si los Estados Financieros del prestador reflejan razonablemente la situación financiera de PYK.
- Dentro de los resultados del periodo y acumulados del PYK, no se incluyen los costos de operación de la Desalinizadora, dado que corresponden a un contrato entre Tecnoaguas y el Fondo Empresarial de la SSPD. Por lo tanto, las pérdidas totales de la operación de los servicios públicos de AAA en Providencia al cierre de agosto del 2025, alcanzan los \$49.648,3 millones.
- Los costos de logística tienen un impacto financiero muy relevante en los resultados de PYK, porque según la información de la vigencia 2025, aumentan los costos de los bienes necesarios para la operación en promedio en un 56,7%.
- Las Notas a los Estados Financieros no incluyen un análisis del principio de negocio en marcha realizado por la Alta Gerencia y, en general, no contienen las revelaciones mínimas establecidas en la Resolución 414 de 2014, para cada una de las partidas de los activos, pasivos, patrimonio, ingresos, costos y gastos, afectando negativamente la comprensión de los Estados Financieros por parte de los usuarios externos, lo que implica incumplimiento de la Resolución 414 de 2014.

- Del análisis de los indicadores financieros, se ratifica que la prestación de los servicios públicos domiciliarios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo en las Islas de Providencia y Santa Catalina es deficitaria, por lo que, se requiere de un esquema de financiación adicional y suplementario a las tarifas que pagan los usuarios.
- En la isla de Providencia y Santa Catalina, la operación es deficitaria porque, aunque el prestador logre realizar el recaudo del 100% de sus ingresos originados por la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo, no tiene la capacidad de cubrir la totalidad de los costos y gastos en los que incurre por su operación, por lo tanto, debe recurrir a fuentes de financiación externa.

Por lo anterior, al cierre de agosto del 2025, PYK tiene deudas acumuladas con el Fondo Empresarial de la SSPD que alcanzan los \$38.663,3 millones, lo que implica, que el vigilado depende de una financiación externa continua e indefinida.

- En relación con el presupuesto y su ejecución de las vigencias 2024 y 2025, se evidencian posibles incumplimientos de los principios básicos del sistema presupuestal establecidos en el Decreto 111 de 1996 y sus modificatorios.

Aspectos Técnicos y Operativos

Servicio de Acueducto

- Las Islas de Providencia y Santa Catalina se abastecen a través de dos sistemas de acueducto, una planta convencional ubicada en el sector de Agua Dulce y el otro una planta desalinizadora Agua Mansa, operada por un tercero Contratista.
- El prestador no cuenta con los permisos ambientales aprobados y vigentes requeridos en el marco del artículo 25 de la Ley 142 de 1994, tales como concesión de aguas superficiales para la fuente que abastece el área urbana y el permiso de vertimiento para el sistema de alcantarillado.
- Aunque la planta de tratamiento Agua Dulce está diseñada para operar con un caudal de 23 l/s, actualmente está operando con un caudal de 10 l/s, teniendo en cuenta que el embalse Fresh Water no tiene la capacidad de proveer este caudal porque depende de las temporadas de lluvias.
- PYK hizo entrega parcial de los registros de mantenimiento, lo que impide verificar la continuidad y el cumplimiento total de los planes y programas de mantenimiento preventivo y correctivo durante todo el periodo evaluado, correspondiente a 2024 y lo corrido de 2025.
- La inspección de la infraestructura hídrica reveló una Planta de Tratamiento de Agua Potable (PTAP) antigua completamente inoperante, evidenciada por la falta de mantenimiento, el crecimiento de vegetación y el deterioro general de sus unidades de proceso (oxidación, coagulación, floculación, sedimentación y filtración).
- Durante el periodo evaluado, se evidencia un aumento en la cobertura del servicio de acueducto, pasando del 65,36% en enero de 2024 al 71,33 % en agosto de 2025, lo que demuestra que hay más usuarios conectados a la red de acueducto.
- El servicio de acueducto presenta un incumplimiento de la continuidad, registrando un promedio de solo 14 horas al día, lo que equivale a un 58,33% de continuidad anual. Este

porcentaje está por debajo de la meta mínima del 60% establecida en el Contrato de Condiciones Uniformes. Para la vigencia 2025 se clasifica como no satisfactoria, teniendo en cuenta que presuntamente está regida por una dependencia crítica de los racionamientos por fuerza mayor, cuya duración y severidad han aumentado entre 2024 y 2025.

- Aunque el prestador cumple con la presión mínima normativa (15 m.c.a.) según el CCU y el artículo 61 de la Resolución 330 de 2017, se registraron múltiples meses, y un pico de 77,44 m.c.a. en enero de 2025, que exceden el límite superior de 50 m.c.a.
- De acuerdo con los datos del Indicador de Pérdidas de Agua por Usuario Facturado (IPUF), este valor supera el estándar permitido, lo que indica que casi la mitad del agua producida se pierde o no se factura. Este nivel excede las metas normativas.
- En cuanto a los Puntos de muestreo de calidad de agua, se encontró que los puntos 006 (Pueblo Viejo) y 007 (Tanques de Lloreda) carecen de la debida señalización e identificación en campo.
- Para la vigencia 2025, se presentan incumplimientos en los meses de junio con un IRCA de 18,18% y agosto con 18,29%, lo que ocasionó que se suministrara agua no apta para el consumo humano en dichos meses. Aunado a lo anterior tampoco cumple con las frecuencias mínimas para la toma de muestras de control.

Servicio de Alcantarillado

- En Providencia y Santa catalina se identificaron dos sistemas, el primero operado por PYK y el otro operado por un contratista del municipio. El sistema bajo la administración de PYK solo está presente en Santa Catalina, por lo tanto, la cobertura de este servicio tan solo es del 1,7%.
- Se evidencia el incumplimiento normativo por parte del prestador teniendo en cuenta que, no aportó manuales actualizados para la operación y mantenimiento del sistema de alcantarillado acorde con la infraestructura que actualmente posee.
- PYK no cuenta con Permiso de Vertimientos ni Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos (PSMV). Aunque el prestador ha iniciado el trámite ante CORALINA, esto no lo exime de la obligación legal de operar el sistema de alcantarillado con los permisos debidamente otorgados y con un plan formal para el saneamiento progresivo.

Aspectos Comerciales

- PYK cuenta con CCU para los servicios de acueducto y alcantarillado, el cual se encuentra en ajustes debido a las observaciones recibidas por parte de la CRA. El prestador cuenta con diferentes mecanismos de divulgación del CCU.
- Los suscriptores de acueducto corresponden a 1.592 y los de alcantarillado 39 con corte a marzo de 2025. El prestador debe validar los datos reportados en SUI con el fin de mantener consistencia con la información.
- El porcentaje de micromedición corresponde al 99%. En las viviendas que no tienen micromedidor, esto se debe a obras civiles de vías u otras construcciones.

- El contenido mínimo de la factura da cumplimiento a lo estipulado en el CCU, no obstante, el requisito 12, *“El valor y factor de los subsidios o de las contribuciones de solidaridad según sea el caso, en los términos establecidos por la Ley 142 de 1994 y las normas que lo desarrollen, modifiquen o reemplacen”* se incluye parcialmente debido a que solo registra el valor.
- El prestador se encuentra cumpliendo las disposiciones relacionadas con los rangos de consumo conforme lo establece la Resolución CRA 943 de 2021.
- Se observó que el indicador de recaudo se ve afectado por condiciones propias de la región, esto considerando que los suscriptores hacen uso del agua entregada y medida por PYK debido al uso de cisternas de agua lluvia, razón por la cual la eficiencia de recaudo se encuentra aproximadamente en un 56% para acueducto y 29% para alcantarillado con corte a marzo del 2025.
- El prestador aplicó las medidas en materia del desincentivo, para lo cual se evidenció las transferencias realizadas al FONAM durante dos meses, no obstante, es necesario aclarar las diferencias con la información reportada en la facturación de SUI y así esclarecer los valores pendientes por girar.
- De acuerdo con las facturas entregadas en visita, se evidenció la correcta aplicación de los subsidios y contribuciones. Adicionalmente, PYK mencionó que la alcaldía se encuentra al día con las transferencias por concepto de subsidios SGP.
- Se evidenció una gestión controlada frente a la atención de PQR puesto que cuentan con una oficina y otros canales para la atención de las mismas. De igual manera, se evidenció que PYK cuenta con expedientes por suscriptor, además de archivos propios para el seguimiento y control de las PQR recibidas.
- El prestador entregó el decreto de adopción de la estratificación urbana, y aun cuando se mencionó que el territorio es rural, se considera pertinente realizar la gestión con el ente territorial para realizar la aclaración y/o ajustes correspondientes.

Aspectos tarifarios

- El prestador se encuentra en el ámbito de aplicación de la Resolución CRA 825 de 2017, para el segundo segmento. De lo anterior, el prestador cuenta con el estudio de costos certificado en el aplicativo SURICATA desde el 25 de septiembre de 2024 y se verificó que se encuentra elaborado con base en la metodología establecida en la Resolución CRA 825 de 2017⁹, información que coincide con lo evidenciado en visita.
- De acuerdo con las tarifas aplicadas, se evidenció que el *Cargo Fijo* y *Cargo por Consumo* que la empresa cobra a sus usuarios por la prestación del servicio público de acueducto no remunera los costos y gastos asociados a la operación directa del sistema, situación que se ve reflejada en la operación deficitaria que actualmente atraviesa el prestador; a su vez, en el incumplimiento de los estándares de calidad, especialmente el estándar de continuidad, el cual, al momento de la visita no cumplía con la meta definida en su estudio de costos para el 5 año tarifario, y de igual forma, con lo definido en la Resolución MAVDT 2115 de 2007 en donde una continuidad de 14 horas/día se clasificó como *“No Satisfactorio”*.

⁹ Integrada y unificada en la Resolución CRA 943 de 2021.

- Respecto al cumplimiento de los artículos 1.8.6.1 a 1.8.6.3 de la Resolución CRA 943 de 2021, referentes a la aplicación e información de las variaciones tarifarias, el prestador entregó en visita los soportes de comunicación de las nuevas tarifas a la CRA y SSPD, así como la socialización de las tarifas adoptadas a los usuarios.
- El prestador tiene a la fecha, certificados todos los cargues del Formato de Costos de Referencia y Tarifas Aplicadas para ambos servicios, y a su vez, en visita realizó la entrega del Excel con las tarifas aplicadas desde el inicio de aplicación de la metodología tarifaria hasta la fecha, lo cual permitió constatar, que se encuentra dando aplicación a las tarifas estimadas en su estudio de costos y aprobadas por el ente tarifario local, en el marco del cumplimiento de la Resolución CRA 825 de 2017, integrada y unificada en la Resolución CRA 942 de 2021.
- En relación con las inversiones se precisa que el prestador no definió en su estudio de costos un plan de inversiones para la expansión, reposición y rehabilitación de los sistemas de acueducto y alcantarillado, lo cual podría ver afectada la correcta prestación de los servicios públicos domiciliarios, toda vez que, las inversiones actualmente están siendo asumidas por el municipio y otros entes, debido al principio de cooperación institucional, a causa de las consecuencias del paso del Huracán Iota.

Actualización RUPS y Estado de reporte en el SUI

- PYK, a la fecha, cuenta con su RUPS actualizado para la vigencia 2025 y el porcentaje de cargue de información al SUI corresponde al 98%.

9 MEDIDAS RECOMENDADAS QUE PUDIERA SER OPORTUNO O PERTINENTE APLICAR

Acorde con las funciones y competencias de la SSPD, se continuará realizando el seguimiento al prestador y se adelantarán las demás acciones a que haya lugar en el marco del régimen de servicios públicos domiciliarios 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

- María Fernanda Chaves Arturo - Profesional Especializado GPP DTGAA
- Henny Milena Cañas Olejua - Profesional Especializado GPP DTGAA
- Natalia del Pilar Mogollón Jaramillo - Profesional Especializado GPP DTGAA
- Omar Orlando Cortés - Profesional Especializado GPP DTGAA

Revisó:

- Natalia del Pilar Mogollón Jaramillo- Coordinadora Grupo Pequeños Prestadores DTGAA
- Nicolás Páez Rincón – Profesional Especializado DTGAA

11 ANEXOS

 <p>Superservicios</p>	<p>INFORME DE VIGILANCIA O INSPECCIÓN ESPECIAL, DETALLADA O CONCRETA</p>	 <p>SIGME</p>
--	---	---

Ninguno.