

1 IDENTIFICADOR DEL PRESTADOR

1.1 Nombre o razón social: EMPRESA REGIONAL COMUNITARIA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA COOPERATIVA DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO - AGUAS DEL GUAINÍA A.P.C.

1.2 NIT: 900297303 - 6

1.3 ID (SUI - RUPS): 22867

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

1.5 Actividad del SPD objeto de la vigilancia o inspección: estado de la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado en el área urbana del municipio de Inírida, Departamento de Guainía, con las siguientes actividades por servicio:

- **Acueducto:** aducción, almacenamiento, captación, tratamiento, conducción, distribución y comercialización.
- **Alcantarillado:** comercialización, conducción de residuos líquidos, tratamiento, recolección y disposición final.

1.6 Fecha de inicio de operación en la actividad a vigilar o inspeccionar:

- **Acueducto:** la fecha de inicio de operación fue el 29 de noviembre de 2010 para todas las actividades mencionadas en el punto anterior.
- **Alcantarillado:** la fecha de inicio de operación fue el 29 de noviembre de 2010 para todas las actividades mencionadas en el punto anterior.

2 IDENTIFICACIÓN DE LA ACCIÓN DE VIGILANCIA E INSPECCIÓN REALIZADA

2.1 Año del programa al que pertenece la acción: 2023

2.2 Clase acción: Vigilancia Inspección

2.3 Motivo de la acción: Especial Detallada Concreta

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

2.5 Ubicaciones físicas o virtuales objeto de la acción: sede principal de la empresa ubicada en la Calle 20 No. 09-43 en el barrio Comuneros, municipio de Inírida, Guainía.

3 DELIMITACIÓN DEL MARCO DE EVALUACIÓN

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

- Ley 142 de 1994.

- Resolución 1096 de 2000
- Resolución 2115 de 2007.
- Resolución 811 de 2008.
- Resolución 154 de 2014.
- Resolución CRA 906 de 2019.
- Contrato de Condiciones Uniformes de Aguas del Guainía A.P.C.
- Resolución CRA 750 de 2016.
- Resolución CRA 873 de 2019.
- Acuerdo de subsidios y contribuciones municipal vigente.
- Resolución CRA 151 de 2001.
- Resolución CRA 825 de 2017 y sus modificaciones.
- Resolución SSPD 20201000009605 de 19 de marzo de 2020.
- Resolución compilatoria SSPD 20101300048765 de 2010 y normas complementarias.
- Resolución SSPD 20181000120515 del 25 de septiembre de 2018.

3.2 Marco temporal de evaluación: vigencia 2022 y de enero a marzo del 2023. Adicionalmente, 2021 para el componente financiero.

4 DESCRIPCIÓN DE LO DESARROLLADO

4.1 Información fuente usada:

- Información recopilada durante la visita de inspección realizada los días 28, 29 y 30 de marzo de 2023, la cual fue anunciada a través del radicado SSPD 20234251169971 del 24 de marzo de 2023.
- Radicados SSPD 20235291990952 y 20235292000682 del 1 de junio de 2023.
- Información cargada en el Sistema Único de Información (SUI).

4.2 Requerimientos realizados:

- Radicado SSPD No. 20234251169971 del 24 de marzo de 2023 en la cual se informó la programación de visita integral de inspección a la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado.
- Radicado SSPD No. 20234251171941 del 24 de marzo de 2023 en relación a un requerimiento financiero por un traslado de la Contraloría Departamental del Guainía.
- Radicados SSPD No. 20234360377911 y 20234360401501 del 30 de enero de 2023, en los cuales se cita a mesa de trabajo.



- Radicado SSPD No. 20234250005481 del 2 de enero de 2023 en relación a la alerta de calidad de agua, citación a mesa de trabajo y reiteración de los radicados No. 20224251771511, 20224252693201 y 20224254948131 del 20 de abril, 26 de mayo y 1 de noviembre de 2022.
- Radicado SSPD No. 20224255525761 del 1 de diciembre de 2022 en el cual se indaga sobre irregularidades en la prestación de los servicios públicos en el municipio de Inírida y se reitera el radicado 20224254948131 del 1 de noviembre de 2022.
- Radicados SSPD No. 20224254948131, 20224254948551, 20224255731021 del 1 y 4 de noviembre y 9 de diciembre de 2022, respectivamente, en los cuales se realiza seguimiento a la calidad de agua, una denuncia por incumplimiento en la operatividad de servicios públicos, pagos de meses adeudados a empleados de la entidad y posibles hechos de corrupción en la administración de recursos públicos.
- Radicado SSPD No. 20224252693201 del 26 de mayo de 2022 en relación a alerta de la calidad de agua suministrada.
- Radicado No. 20224251771511 del 20 de abril de 2022 respecto al seguimiento a la calidad de agua suministrada.
- Radicado No. 20214256302121 del 28 de diciembre de 2021 en relación a alerta calidad de agua suministrada.

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

5 EVALUACIONES REALIZADAS

5.1 Descripción General de la Empresa

5.1.1 Sumario

Este documento muestra de manera integral el estado de la prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado con base en la reglamentación de los servicios públicos y la regulación económica vigente de la empresa AGUAS DEL GUAINÍA APC ubicada en el municipio de Inírida, Guainía.

El presente informe de Inspección Detallada – Evaluación Integral de la prestación de los servicios antes mencionados, incorpora el análisis de los años 2021, 2022 y lo de enero a marzo del 2023, con base en la información solicitada al prestador mediante el radicado SSPD No. 20234251169971 del 24 de marzo de 2023, los últimos reportes de información al SUI, la documentación suministrada en la visita de inspección realizada entre el 28 y 30 de marzo de 2023 y el radicado SSPD No. 20235291990952 del 1 de junio de 2023.

5.1.2 Datos Generales del Prestador

5.1.2.1 Composición y naturaleza jurídica

AGUAS DEL GUAINÍA A.P.C. es una sociedad de economía solidaria sin ánimo de lucro cuyo objeto social principal es la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo en el municipio de Inírida, departamento de Guainía. Su capital social está constituido por los activos obtenidos por la administración y operación de los sistemas de servicios públicos, los aportes



sociales registrados y aportados por los asociados y entidades asociadas, los ingresos obtenidos por la venta de los servicios a los suscriptores, los fondos y reservas de carácter permanente, las donaciones recibidas provenientes de recursos legales que se reciban con destino a incremento patrimonial por parte de las entidades municipales, departamentales, nacionales, internacionales, personas naturales y jurídicas, y, los excedentes del ejercicio fiscal que no tengan destinación específica.

Asimismo, el artículo 82 de los estatutos de AGUAS DEL GUAINÍA A.P.C. señala que los aportes de los asociados pueden ser cancelados en forma ordinaria y extraordinaria y pueden ser representados en efectivo o especie en trabajos sociales a favor de la organización.

De acuerdo con los estatutos los aportes sociales mínimos no reductibles durante la existencia de la empresa se fijaron en la suma de \$6.641.000; con el análisis de los estados financieros a corte de 31 de diciembre de 2021, el patrimonio neto finalizó con un saldo de \$3.648.041.527, lo cual representó que el prestador no tenía riesgo de la hipótesis de negocio en marcha por reducción de patrimonio para esta vigencia, no obstante, no se logró realizar análisis del capital social, toda vez que los documentos entregados por el prestador no venían acompañados de las notas de revelación.

Teniendo en cuenta la información suministrada en la última actualización del Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos (RUPS) y la recolectada durante la visita de inspección y vigilancia, se encuentran los siguientes datos generales del prestador:

Tabla 1. Datos generales del prestador

ÍTEM	PRESTADOR
ID	22867
RAZÓN SOCIAL	EMPRESA REGIONAL COMUNITARIA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA COOPERATIVA DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO
SIGLA	AGUAS DEL GUAINÍA A.P.C
NIT	900297303-6
FECHA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN RUPS	10/02/2022
TIPO DE PRESTADOR	ORGANIZACIÓN AUTORIZADA
ÁREA DE PRESTACIÓN	Acueducto: urbano del municipio de Inírida del departamento de Guainía. Alcantarillado: urbano del municipio de Inírida del departamento de Guainía.
SERVICIOS PRESTADOS	Acueducto: aducción, almacenamiento, captación, tratamiento, conducción, distribución y comercialización. Alcantarillado: comercialización, tratamiento, recolección, disposición final y conducción de residuos sólidos.
FECHA DE CONSTITUCIÓN	21/02/2009
FECHA INICIO DE OPERACIONES	29/11/2010
REPRESENTANTE LEGAL	HÉCTOR ELIECER CÓRDOBA MALDONADO
CARGO REPRESENTANTE LEGAL	Gerente
FECHA DE POSESIÓN DEL REPRESENTANTE LEGAL	15/03/2018
CLASIFICACIÓN	Menor o igual a 2500 usuarios
DIRECCIÓN	Calle 20 No, 09-43 en el barrio Comuneros
TELÉFONO	3105666232

ÍTEM	PRESTADOR
CORREO ELECTRÓNICO	aguasdelguainia@gmail.com

Fuente: SUI – RUPS con corte a marzo de 2023 y visita de inspección del 28 al 30 de marzo de 2023 - AGUAS DEL GUAINÍA A.P.C.

5.2 Aspectos Administrativos – Financieros

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

5.2.1 Aspectos Administrativos

5.2.1.1 Estructura Organizacional

De acuerdo con la estructura organizacional entregada por AGUAS DEL GUAINÍA A.P.C., el máximo órgano de decisión social es la asamblea general de asociados, constituida por los suscriptores activos de la empresa. La asamblea general elige al consejo de administración, quien es el organismo permanente de administración y se encuentra conformado por cinco (5) integrantes, con la siguiente distribución:

- Cuatro organizaciones asociadas entre las cuales se encuentra la Asociación Akayu, Asociación Reciclemos, las asociaciones comunitarias de los barrios que conforman el municipio representadas por el representante legal principal de cada organización con su respectivo suplente, y los integrantes del Municipio de Inírida.

El consejo de administración tiene como función inspeccionar y vigilar las actividades desarrolladas por la gerencia y su equipo de trabajo administrativo y operativo.

Imagen 1. Estructura Organizacional AGUAS DEL GUAINÍA A.P.C.



Fuente: visita de inspección del 28 al 30 de marzo de 2023 - AGUAS DEL GUAINÍA A.P.C.

5.2.1.2 Representación Legal y Consejo de Administración

AGUAS DEL GUAINÍA A.P.C. realizó entrega del certificado de Cámara y Comercio con fecha de expedición del 23 de marzo de 2023, evidenciándose que la representación legal está a cargo del señor Héctor Eliecer Córdoba Maldonado y el consejo de administración se encuentra conformado por:

1. Betancourt Julia Ester
2. Cáceres Betancouth Robinson
3. Uribe Ramírez Miguel Ángel
4. Mondragón Hernán Darío
5. Gómez Escobar Cervando

5.2.1.3 Empleados

AGUAS DEL GUAINÍA A.P.C. relacionó para la vigencia 2022, cinco colaboradores en la parte administrativa y cinco en la parte operativa para los servicios públicos de acueducto y alcantarillado, en la siguiente tabla se detallan los nombres y el cargo de cada colaborador:

Tabla 2. Lista de Empleados

Nombre	Cargo
Córdoba Maldonado Héctor Eliecer	Gerente
Garzón Romero Nancy	Jefe Área financiera y Contable
González Rodríguez Yaneth	Auxiliar de Archivo
Salamanca González Juan Sebastián	Jefe Área Administrativa y Comercial
Flórez González Aimer Santos	Recursos Humanos, Almacén y Archivo
Rincón Uñate Hermer Enrique	Jefe Área Operativa
Gutiérrez Rodríguez Gonzalo	Operador Barcaza Acueducto
Novoa Cordero Jeffrey Stiwari	Auxiliar PTAP
Agapito Díaz Ruberson	Coordinador Planta PTAP y PTAR
Carianil Pérez Elberth Jair	Coordinador Acueducto y Alcantarillado

Fuente: visita de inspección del 28 al 30 de marzo de 2023 - AGUAS DEL GUAINÍA A.P.C.

La relación de empleados que entregó el prestador no generó claridad sobre el tipo de contratación que actualmente tienen sus colaboradores, como tampoco, se recibió información sobre las deudas que se tiene con los empleados a corte de 31 de diciembre del 2022. No obstante, se logró visualizar que la nómina mensual puede oscilar entre los \$34 y \$ 35 millones de pesos, conforme a lo estipulado en la reforma de estructura organizacional y salarial aprobada por el consejo de administración desde el año 2017.

5.2.1.4 Competencias Laborales

Durante la visita realizada a AGUAS DEL GUAINÍA A.P.C., se identificó que el personal para las vigencias bajo análisis no cuenta con certificaciones en competencias laborales expedidas por el Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA) o entidades similares, de esta manera el prestador presenta incumplimiento a lo establecido en la Resolución 1076 del 2003 modificada por la Resolución 1570 de 2004 expedidas por el Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial, donde se establecen los mecanismos, procedimientos y plazos que deben seguir y cumplir las empresas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo frente a competencias laborales, por lo cual el prestador incumple con lo señalado en el artículo 12:

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

5.2.1.5 Auditoría Externa de Gestión y Resultados (AEGR)

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

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

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

Parágrafo 1. (...)

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

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

5.2.1.6 Control Interno

AGUAS DEL GUAINÍA A.P.C. no cuenta con un sistema de control interno implementado en la entidad, por lo que incumple con lo establecido en la Ley 87 de 1993.

5.2.2 Aspectos Financieros

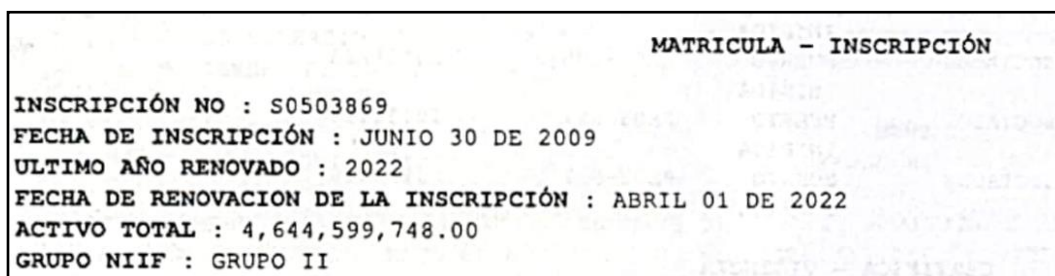
5.2.2.1 Concepto del Revisor Fiscal

AGUAS DEL GUAINÍA A.P.C no cuenta con revisoría fiscal, por lo tanto, no se remitió informe de dictamen o documento con un concepto fiscal de las operaciones financieras de la empresa.

5.2.2.2 Clasificación de Grupo en Normas de Información Financiera

De acuerdo con el certificado de existencia y representación legal expedido por la Cámara de Comercio de Villavicencio con fecha de 23 de marzo del 2023, AGUAS DEL GUAINÍA A.P.C. se encuentra clasificada en Grupo 2 NIF para PYMES, tal como se observa en la siguiente imagen:

Imagen 2. Certificado de Cámara de Comercio, AGUAS DEL GUAINÍA A.P.C.



Fuente: visita de inspección del 28 al 30 de marzo de 2023 - AGUAS DEL GUAINÍA A.P.C.

Del mismo modo, se revisó la clasificación emitida por la Contaduría General de la Nación (CGN), en la cual no se evidenció registro¹ de AGUAS DEL GUAINÍA A.P.C. en las clasificaciones que realiza la CGN para entidades de economía mixta y entidades públicas, lo cual se presume en que la empresa realizó una clasificación acorde a su naturaleza jurídica.

Ahora bien, con respecto a la clasificación en el SUI, se identificó que para las vigencias bajo análisis, a fecha de la visita y de la elaboración del presente informe, el prestador no ha realizado la certificación del formulario *NIF-A-0014* (Información general de clasificación NIF); así las cosas, el prestador mantiene un incumplimiento reiterado frente al reporte de información financiera, teniendo en cuenta que al no reportar el producto inicial como es el caso de la clasificación, el sistema no podrá realizar habilitación de las taxonomías de los años en los que tiene la obligación de cargue, que para el caso de AGUAS DEL GUAINÍA A.P.C. corresponde desde la vigencia 2015 al 2022.

5.2.2.3 Reportes financieros NIF al SUI

De acuerdo con lo señalado en el punto anterior, AGUAS DEL GUAINÍA A.P.C. no ha certificado el formulario de clasificación NIF, por lo cual incumple en relación al cargue de información financiera en el SUI.

5.2.2.4 Análisis de los Estados Financieros 2022 – 2021

Durante la visita, AGUAS DEL GUAINÍA A.P.C. informó que no contaban con la información financiera a corte de 31 de diciembre del 2022 comparativa con el año 2021, remitiendo únicamente información incompleta a corte de 31 de diciembre del 2021, debido a que la misma carece del juego completo de los estados financieros, las notas de revelación y acta de aprobación por el máximo órgano social.

¹ Sugiero incluir en donde se evidencio

Por lo anterior, esta Superintendencia se ve limitada en efectuar un análisis de la situación financiera de AGUAS DEL GUAINÍA A.P.C., debido a la falta de información financiera, incumpliendo con el requerimiento realizado en el radicado SSPD No. 20234251169971 del 24 de marzo de 2023 y omitiendo la entrega de información veraz, completa y oportuna.

Además, es importante destacar que el prestador incumplió con el reporte de la información financiera al SUI correspondiente a los años 2021 y 2022, de acuerdo con lo establecido en las Resoluciones SSPD No. 20221000154665 del 4 de marzo de 2022 y 20231000215345 del 29 de marzo de 2023, así como también se evidencia un incumplimiento en el reporte de información de vigencias anteriores.

5.2.2.5 Contribuciones

El artículo 85 de la Ley 142 de 1994 consagró a cargo de las empresas de servicios públicos la obligación de pagar a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD) la contribución especial prevista en dicha norma, con el propósito de recuperar los costos en los que incurre por las actividades de vigilancia y control que desarrolla.

Imagen 3. Contribución SSPD

NOMBRE DE LA EMPRESA								NIT
EMPRESA REGIONAL COMUNITARIA DE ADMINISTRACION PUBLICA COOPERATIVA DE LOS SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO								9002973036
OBLIGACIONES EN FIRMEZA (4)								
Concepto	Vigencia	Nro Resolución/Nro Contribución	Servicio	Fecha	Fecha Vencimiento o Último Pago	Saldo \$	Formato de Pago para Banco	Pago en Línea
CONTRIBUCION ESPECIAL	2020	20215340061786	EMPRESA	31/03/2021	09/04/2021	317.136,00		Pague Aquí
CONTRIBUCION ADICIONAL	2020	20215340061796	EMPRESA	31/03/2021	09/04/2021	317.136,00		Pague Aquí
CONTRIBUCIONES	2022	20220000110266	VALOR FIJO	05/10/2022	08/11/2022	289.927,00		Pague Aquí
PRIMER PAGO CONTRIBUCIÓN	2023	20230000028686	VALOR FIJO	02/01/2023	31/01/2023	174.000,00		Pague Aquí
OBLIGACIONES SIN FIRMEZA (0)								
A 08/05/2023 la empresa no tiene obligaciones pendientes en prefirmeza. Para verificar las obligaciones anteriores pendientes favor comunicarse con el Grupo de Contribuciones y CXC al teléfono 6913005 en Bogotá a las extensiones 2184 - 2812 - 2393 - 2811 - 2332 ó escribir al siguiente correo electrónico: formatodepagoweb@superservicios.gov.co								

Fuente: Plataforma de pagos SSPD

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

5.3 Aspectos Técnicos – Operativos

A continuación, se presenta el análisis de cada uno de los componentes de los sistemas de acueducto y alcantarillado, enfatizando en las observaciones y presuntos hallazgos identificados dentro de la información aportada por AGUAS DEL GUAINÍA A.P.C. en la visita de inspección realizada entre los días 28 al 30 de marzo de 2023, y la reportada en el SUI.

5.3.1 Área de prestación

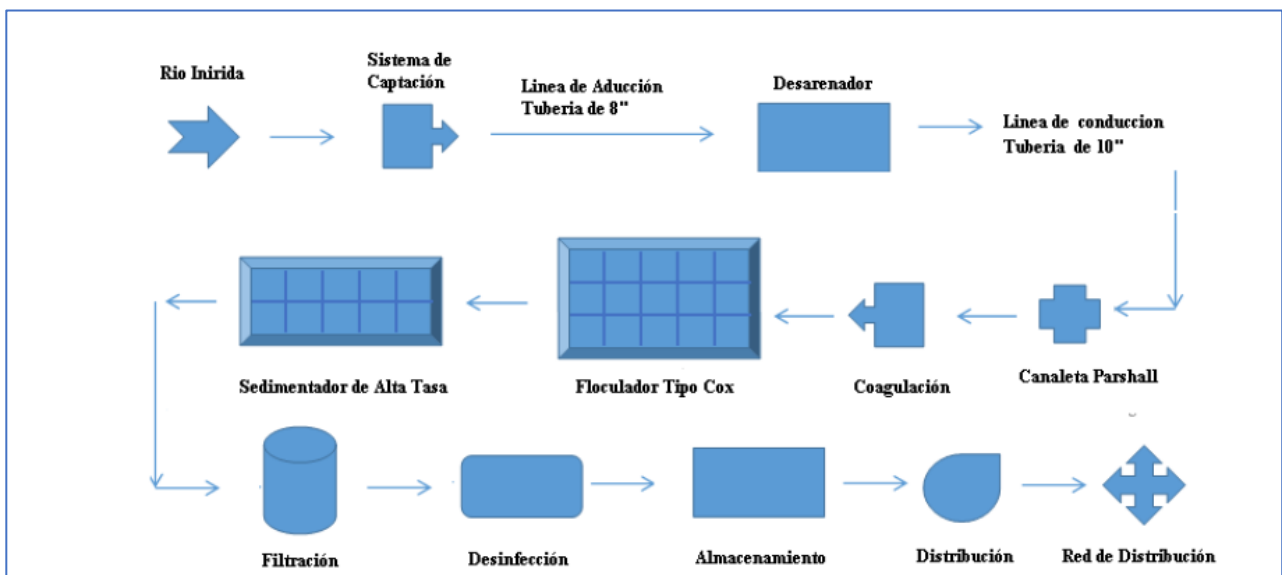
Acorde con la información suministrada por el prestador, el área de prestación corresponde al casco urbano del municipio de Inírida, Guainía.

5.3.2 Aspectos Técnicos del servicio de Acueducto

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

El sistema de acueducto del municipio de Inírida capta agua del río Inírida a través de una barcaza flotante mediante un sistema de bombeo, el agua cruda es conducida por medio de la línea de aducción en PVC de 10" de diámetro y 1.9 Km de longitud hasta la Planta de Tratamiento de Agua Potable (PTAP), la cual cuenta con los procesos de coagulación, floculación, sedimentación, filtración, desinfección y almacenamiento (390 m³).

Imagen 4. Diagrama de procesos PTAP Inírida



Fuente: Guías de Operación y Mantenimiento de la PTAP y Planta de Tratamiento de Aguas Residuales (PTAR) para el municipio de Inírida en el Departamento de Guainía, 2016.

5.3.2.1 Fuente de abastecimiento

Acorde con lo identificado en la visita, el sistema de acueducto de AGUAS DEL GUAINÍA A.P.C. capta agua del río Inírida, contando con concesión de agua otorgada mediante Resolución No. 171 del 18 de diciembre de 2008 con una última prórroga concedida bajo la Resolución DSG-174 del 14 de diciembre de 2021 por la Corporación para el Desarrollo Sostenible del Norte y el Oriente Amazónico (CDA), con un caudal concesionado de 22,5 l/s por un periodo de 3 años, encontrándose vigente a la fecha.

En relación con el formulario de registro de fuentes para abastecimiento, se evidenció que el prestador reportó información para el río Inírida, datos que concuerdan con lo visitado, tal como se puede evidenciar en la siguiente tabla:

Tabla 3. Registro de fuentes – reportes SUI

Año	Periodo	Código	Formato	Estado	Nombre de la fuente	Fecha Certificación
2010	Anual	ACU-T-1001	1. Registro de Fuentes	Certificado	Río Inírida	2013-02-04 08:27:36

Fuente: SUI – Estado de reporte de Información Prestadores SSPD², consulta realizada el 10/03/2023

5.3.2.2 Captación

Conforme con lo evidenciado en la visita de campo, el sistema de acueducto cuenta con una captación superficial por bombeo dentro de una barcaza flotante, ubicada en una estructura construida en acero de 10,6 m x 8,5 m, la cual consta de un sistema de bombeo que funciona mediante un motor diésel de marca Perkins de 1100 rpm y 170 HP y tubería de impulsión de 1,5 m de longitud de hierro y diámetro de 10”, la cual conduce el agua cruda hasta la PTAP en un tramo de 1,9 km de longitud.

La barcaza se encontró en buen estado, el bombeo se realiza durante periodos de 6 a 12 horas diarias máximo y no se tiene bomba de respaldo (back-up), adicionalmente, la bomba funciona con combustible diésel, el cual es escaso en el municipio, situaciones que afectan la continuidad del servicio.

Durante la visita se observó que el motor utiliza agua almacenada en una caneca metálica de 20 galones, que es utilizada para enfriar el motor, situación que se realiza debido a que este no cuenta con un radiador.

Se evidenció también que no se cuenta con instrumentos de aforo del caudal captado, el prestador manifestó que durante la vigencia 2022 adquirió un macromedidor, sin embargo, no se ha podido instalar teniendo en cuenta que esto depende de la entrega de obras de adecuación de la Barcaza y su sistema de captación e impulsión contempladas en el Plan Maestro de Acueducto y Alcantarillado (PMAA), el cual se encuentra en ejecución a través de la Gobernación del Guainía.

Imagen 5. Captación Barcaza flotante



Fuente: visita de inspección del 28 al 30 de marzo de 2023 - AGUAS DEL GUAINÍA A.P.C.

Al realizar la consulta de lo reportado por el prestador al SUI en el formulario *Registro de Captaciones de Agua*, se encontró que reportó la siguiente información, la cual concuerda con lo evidenciado en visita:

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

Tabla 4. Captaciones – reportes SUI

Año	Periodo	Código	Formato	Estado	Nombre de la Captación	Fecha Certificación
2010	Anual	ACU-T-1025	25. Registro de Captaciones de Agua	Certificado	Barcaza	2013-04-18 09:14:04

Fuente: SUI – Estado de reporte de Información Prestadores SSPD³, consulta realizada el 10/03/2023

5.3.2.3 Desarenador y aducción

AGUAS DEL GUAINÍA A.P.C. cuenta con un desarenador en concreto impermeabilizado, el cual tiene una cámara de entrada, tubería PVC de 8”, cuenta con una capacidad instalada de 74,91 l/s, sin embargo, opera con un caudal máximo de 35 l/s. La extracción de lodos se realiza mediante válvula tipo guillotina, los cuales son enviados a los lechos de secado. Durante la visita se evidenció en buen estado y no presentaba fugas visibles.

Imagen 6. Desarenador



Fuente: visita de inspección del 28 al 30 de marzo de 2023 - AGUAS DEL GUAINÍA A.P.C.

La línea de aducción se compone de dos tramos: *i)* el **primero** es de tubería en PVC de 8” de diámetro el cual se encuentra sobre una cercha metálica de 28 m de longitud y el *ii)* **segundo** en tubería PVC de 10” con una longitud de 1,9 Km, no cuenta con ventosas ni purgas, el prestador indica que se instaló hace más de 20 años.

³ Disponible en: http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=sui_adm_028.

Imagen 7. Línea de aducción



Fuente: visita de inspección del 28 al 30 de marzo de 2023 - AGUAS DEL GUAINÍA A.P.C.

Al realizar la consulta de lo reportado al SUI en el formulario *Registro de Aducciones de Agua*, se encontró que la información coincide parcialmente con la información reportada para la vigencia 2010, como se evidencia a continuación, pues la longitud y el diámetro (primer tramo) no coincide con el dato suministrado en visita, así:

Tabla 5. Aducciones – reportes SUI

Municipio	NUADU	Nombre de la Aducción	Tipo de Aducción	Longitud (km)	Material	Diámetro	Caudal de Diseño	Fecha de instalación
Inírida	11732	Red de Aducción	Tubería- Por bombeo	1.6	Cloruro de Polivinilo (PVC)	10 a 12 pulgadas	100	1/1/2004

Fuente: SUI – Estado de reporte de Información Prestadores SSPD⁴, consulta realizada el 10/03/2023

5.3.2.4 Sistema de Tratamiento

El prestador AGUAS DEL GUAINÍA A.P.C. cuenta con una PTAP de tipo convencional construida en el año 2009, la cual cuenta con una capacidad instalada de 31 l/s; de acuerdo con los datos registrados en la bitácora. La PTAP opera con un caudal entre 30 y 33 l/s aproximadamente, datos medidos a través de regleta en la canaleta Parshall. La PTAP abastece aproximadamente a 1282 suscriptores, teniendo en cuenta que la cobertura es del 36,7% en el casco urbano de Inírida, la población restante (63,3%) se autoabastece a través de pozos profundos y acueductos comunitarios.

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

Imagen 8. PTAP



Fuente: visita de inspección del 28 al 30 de marzo de 2023 - AGUAS DEL GUAINÍA A.P.C.

El prestador entregó copia digital del documento “Guías de operación y mantenimiento de Planta de Potabilización de Agua (PTAP) y Planta de Tratamiento de Aguas Residuales (PTAR) para el municipio de Inírida en el Departamento de Guainía”, elaborado en el año 2016 el cual coincide con la infraestructura que actualmente opera la empresa, en la visita solo se evidenciaron registros de las actividades de mantenimiento en la PTAP para las vigencias bajo análisis, registradas en la bitácora, la empresa no tiene implementados los formatos diseñados en el manual, ni tiene registro fotográfico de las actividades adelantadas.

Al realizar la consulta de lo reportado al SUI en el formulario *registro de sistemas de potabilización*, se encontró sin reporte de información como se observa a continuación.

Tabla 6. Sistemas de potabilización – reportes SUI

Año	Periodo	Código	Formato	Estado	Aplicación
2014	Anual	ACU-T-1030	30. Registro de Sistemas de Potabilización	Pendiente	Formularios

Fuente: SUI – Estado de reporte de Información Prestadores SSPD⁵, consulta realizada el 10/03/2023

Es importante dejar constancia que en la visita se identificó la existencia de otro Sistema de Tratamiento (predio contiguo a la planta que se encuentra en funcionamiento), de acuerdo con la información suministrada por el prestador esta planta fue construida en el año 2013, obra que hace parte de la ejecución del PMAA a través de la Gobernación del Guainía.

Dicha infraestructura no se encontraba en funcionamiento al momento de la visita.

⁵ Disponible en: http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=sui_adm_028.

Imagen 9. PTAP (PMAA)



Fuente: visita de inspección del 28 al 30 de marzo de 2023 - AGUAS DEL GUAINÍA A.P.C.

A continuación, se adelanta una descripción de cada uno de los componentes de la PTAP que se encuentra operativa:

- **Coagulación:** este proceso se realiza a través de la aplicación de Sulfato de Aluminio tipo A, mediante una flauta de dosificación en la canaleta Parshall, donde se genera una mezcla rápida, aprovechando el resalto hidráulico que allí se produce. La dosificación del producto se determina a través del test de jarras adelantado en el laboratorio de la PTAP.

Por otra parte, el sistema cuenta con dos dosificadores de tolva en seco (Cal y Sulfato de Aluminio tipo A), en los cuales realizan la dilución de los agentes químicos para su posterior aplicación.

- **Floculación:** está compuesto por una unidad en concreto de flujo ascendente, el cual cuenta con 12 cámaras de tratamiento tipo Alabama, cuenta con escaleras de acceso y pasarelas en la parte superior de la unidad. No se evidencian filtraciones, se identifica la presencia alta de sobrenadantes.
- **Sedimentación:** se realiza a través de 2 unidades de flujo ascendente- sedimentadores de alta tasa (panales tipo colmena), construidas en concreto impermeabilizado, cuenta con un desagüe donde los lodos son vertidos a una caja de inspección y posteriormente a los lechos de secado.

Imagen 10. Módulo de coagulación, floculación y sedimentación.



Fuente: visita de inspección del 28 al 30 de marzo de 2023 - AGUAS DEL GUAINÍA A.P.C.

- **Filtración:** acorde con lo evidenciado, la PTAP cuenta con 4 unidades construidas en concreto de flujo descendente, con lecho filtrante compuesto por grava, arena y antracita. El prestador indica que de manera diaria se hace lavado al lecho filtrante, los residuos producto de la limpieza son conducidos una parte a la caja de inspección y otros vertidos a suelo, registros que son consignados por el operario en la bitácora.

Imagen 11. Unidades de filtrado



Fuente: visita de inspección del 28 al 30 de marzo de 2023 - AGUAS DEL GUAINÍA A.P.C.

- **Módulo de desinfección:** el sistema cuenta con un tanque de contacto de cloro compuesto por 3 compartimientos de flujo horizontal, la desinfección del agua se realiza mediante la adición de hipoclorito de calcio (granulado) por goteo en una cámara de cloro, el desinfectante se prepara en un tanque plástico de 55 galones, el cual dosifica por gravedad.

El prestador no tiene identificada una metodología para la determinación de la dosificación, esta se establece de acuerdo con la fórmula establecida en el documento *Guías de operación y mantenimiento de planta de potabilización de agua (PTAP) y planta de tratamiento de aguas residuales (PTAR) para el municipio de Inírida en el Departamento de Guainía.*

Imagen 12. Módulo de desinfección



Fuente: visita de inspección del 28 al 30 de marzo de 2023 - AGUAS DEL GUAINÍA A.P.C.

5.3.2.5 Almacenamiento

De acuerdo con lo evidenciado en visita, el sistema cuenta con un tanque semienterrado construido en concreto impermeabilizado, el cual se ubica en el predio donde se encuentra la PTAP, con una capacidad de 390 m³.

Imagen 13. Tanque de almacenamiento de agua tratada



Fuente: visita de inspección del 28 al 30 de marzo de 2023 - AGUAS DEL GUAINÍA A.P.C.

5.3.2.6 Conducción y macromedición

El sistema de acueducto cuenta con una línea de conducción la cual tiene una longitud aproximada de 28.53 metros en PVC de 10 pulgadas, cubierta en concreto, con una capacidad de transportar un caudal de 252 l/s con velocidad de 3.28 m/s (PMAA, Consorcio Aguas del Oriente, 2013).

Acorde con lo evidenciado en la visita, el sistema no cuenta con instrumentos de medición en la captación y pese a que existe un macromedidor instalado a la salida del tanque de almacenamiento, este se encuentra dañado, solo se adelanta la lectura del ingreso del agua a la PTAP mediante regleta en la canaleta Parshall, datos que son registrados en la bitácora que reposa en la planta.

Al respecto, el prestador no cumple con lo establecido en el artículo 86 de la Resolución 1096 de 2000 modificado por el artículo 1 de la Resolución 668 de 2003, ya que no se han adelantado optimizaciones al sistema

5.3.2.7 Distribución

La red de distribución está conformada por un segmento de tubería metálica de 10" que va de la bomba de impulsión hasta el macromedidor (fuera de funcionamiento) y luego en su totalidad por tubería PVC, la cual está comprendida entre 2" y 10" de diámetro, se identifica que carece de válvulas reguladoras de presión.

El prestador aportó planos de redes de acueducto en formato pdf. y dwg y manual de mantenimiento de las redes de distribución del sistema de acueducto, no presenta evidencia de los mantenimientos adelantados para las vigencias 2022 y los meses de enero a marzo de 2023

Imagen 14. Sistema de Impulsión



Fuente: visita de inspección del 28 al 30 de marzo de 2023 - AGUAS DEL GUAINÍA A.P.C.

Respecto al sistema de impulsión, al momento de la visita se encontró en funcionamiento un (1) motor, de los tres (3) requeridos para la prestación eficiente, situación que ha generado deficiencia en la continuidad del agua suministrada a la población. De acuerdo con lo informado por el prestador esta situación se presenta desde el año 2014.

- Catastro de redes: se observó que el prestador cuenta con un plano de la red instalada, el cual no cumple con la información señalada en la Resolución N° 1096 de 2000 expedida por el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio.

“ARTÍCULO 102. Catastro de redes. Debe contarse con un catastro de la red actualizado que incluya un inventario de las tuberías existentes, su localización y el mayor número de anotaciones posible para cada accesorio considerado estratégico en la operación como: tipo de accesorio, material, profundidad y año de instalación. Este catastro debe incluir además las válvulas e hidrantes que formen parte de la red de distribución.” (Cursiva fuera de texto original)

No se evidencia reporte de información en el SUI respecto a las redes del sistema de acueducto.

5.3.2.8 Manuales de operación y mantenimiento

El prestador cuenta con manuales de operación y mantenimiento para el sistema de tratamiento, entregó copia digital del documento elaborado en el año 2016 el cual coincide con la infraestructura que actualmente opera la empresa.

- Registros de operación y mantenimientos del sistema de acueducto: los registros de operación y mantenimiento son consignados en la bitácora y en los formatos denominados *Ensayo de Jarras* y *Control de Tratamiento PTAP*, el cual incluye únicamente el retrolavado de los filtros que se realiza de manera diaria, Adicionalmente, no cuenta con un programa establecido para mantenimiento preventivo y de reparación del sistema de tratamiento, y de mantenimiento de redes; se evidencia en visita que no se tiene adoptados todos los formatos diseñados en el manual.

5.3.2.9 Laboratorio y dotación básica

El prestador dispone con un laboratorio, el cual al momento de la visita solo se encontraba dotado con el test de jarras, los resultados son reportados en una bitácora de manera diaria, el prestador no posee otros equipos que le permitan realizar el control de parámetros fisicoquímicos a la calidad del agua cruda y tratada.

Imagen 15. Laboratorio PTAP



Fuente: visita de inspección del 28 al 30 de marzo de 2023 - AGUAS DEL GUAINÍA APC

5.3.2.10 Indicadores de la prestación del servicio de acueducto

5.3.2.10.1 Cobertura del servicio de acueducto

Acorde con la información aportada por la empresa durante la visita ejecutada, el área de prestación del sistema de acueducto corresponde al 36,7% del casco urbano, mientras que el 63,3% restante se autoabastece a través de pozos profundos y acueductos comunitarios.

5.3.2.10.2 Índice de continuidad

Al momento de la visita, el prestador informó que el servicio público de acueducto durante el año 2022 y los meses de enero a marzo de 2023 se ha venido suministrando a dos barrios cada tercer día, en un horario de 6:30 am a 2:30 pm. Lo anterior, por avería del motor principal de la red de distribución.

Se verificó el reporte al SUI de los formatos *Continuidad en la Oferta del Servicio de Acueducto* para las vigencias 2022 y los meses de enero a marzo del 2023, identificando que los mismos se encuentran en estado pendiente, por lo que el prestador incumple con lo dispuesto en la Resolución Compilatoria SSPD No. 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010.

5.3.2.10.3 Presiones en red de distribución

El prestador informó que solo cuenta con un manómetro instalado en la bomba de distribución, del cual no lleva registros. En el sistema no se cuenta con instrumentos para realizar el seguimiento y medición a las presiones del sistema de acueducto, por lo tanto, no se cuenta con un soporte documental al respecto. Situación que no se ajusta a lo establecido en el parágrafo 1 del artículo 199 de la Resolución 1096 de 2000.

Ahora bien, se verificó el reporte al SUI de los formatos *Medición de presión sectores hidráulicos* para las vigencias, 2022 y los meses de enero a marzo 2023, encontrando que los mismos se encuentran en estado pendiente, por lo que el prestador incumple con lo dispuesto en la Resolución Compilatoria SSPD No. 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010.

5.3.2.10.4 Índice de Agua No Contabilizada (IANC)

El prestador informó que cuenta con un macromedidor instalado a la salida del tanque de almacenamiento, el cual se encuentra fuera de funcionamiento, llevando solo registros diarios del caudal de entrada mediante regleta en la Canaleta Parshall. Por lo anterior, se desconoce el caudal de salida total del sistema de tratamiento, en tal sentido se dificulta el control del total de volúmenes e imposibilita realizar el cálculo del IANC.

Por otro lado, AGUAS DEL GUAINÍA A.P.C. aportó el documento *Indicé de Agua No Contabilizada de 2016*⁶, del cual se extrae la siguiente información:

Imagen 16. Cálculo de IANC 2016

Tabla 3. Cálculo del IANC para el acueducto de Inirida

MES	FACTURACION (M3/MES)	AGUA SUMINISTRADA (M3)	DIFERENCIA (M3)	IANC (%)
ENERO	3984	28703	24.719	86.1%
FEBRERO	2970	28045	25.075	89.4%
MARZO	3202	29590	26.388	89.2%
ABRIL	4506	27753	23.247	83.8%
MAYO	5033	28546	23.513	82.4%
JUNIO	4093	25928	21.835	84.2%
TOTALES	23.788	168.565	144.777	85.9%

Fuente: Indicé de Agua No Contabilizada, Unión Temporal Agua Viva de Guainía, 2016

En la anterior imagen, se observan resultados del IANC para el primer semestre de un 85.9% de pérdidas de agua.

Ahora bien, la información contenida en el Programa de Uso Eficiente y Ahorro del Agua (PUEAA) formulado en el año 2019, indicó que el IANC correspondió al 63,5%, igualmente, muy superior al 30% indicativo regulatoriamente.

Respecto a lo anterior es importante resaltar que, de los 1282 suscriptores solo 1036 cuentan con micromedición, por lo que las pérdidas de agua no facturadas son muy altas.

5.3.2.10.5 Programa de reducción de pérdidas

El prestador cuenta con un programa de reducción de pérdidas formulado en el año 2016, el cual contiene la identificación de las pérdidas técnicas y comerciales, de igual forma, el PUEAA elaborado en el año 2019 contiene un programa denominado *Reducción de Pérdidas en el Sistema de Acueducto*, el cual define estrategias y acciones para reducirlas. Sin embargo, AGUAS DEL GUAINÍA A.P.C. no presentó soportes que permitieran evidenciar la ejecución de este y la reducción de metas del indicador IANC.

5.3.2.11 Estimación Oferta vs Demanda

La demanda actual y futura de un sistema de acueducto se estima con el objeto de conocer la capacidad que requiere el sistema para satisfacer la demanda de los usuarios, así como planear adecuadamente las expansiones u optimizaciones de cada uno de los componentes. De igual forma,

⁶ Elaborado por Unión Temporal Agua Viva de Guainía, 2016



obtener un estimativo del déficit en la prestación de los servicios en cada año durante el periodo analizado, el cual es calculado como la diferencia entre la oferta y la demanda.

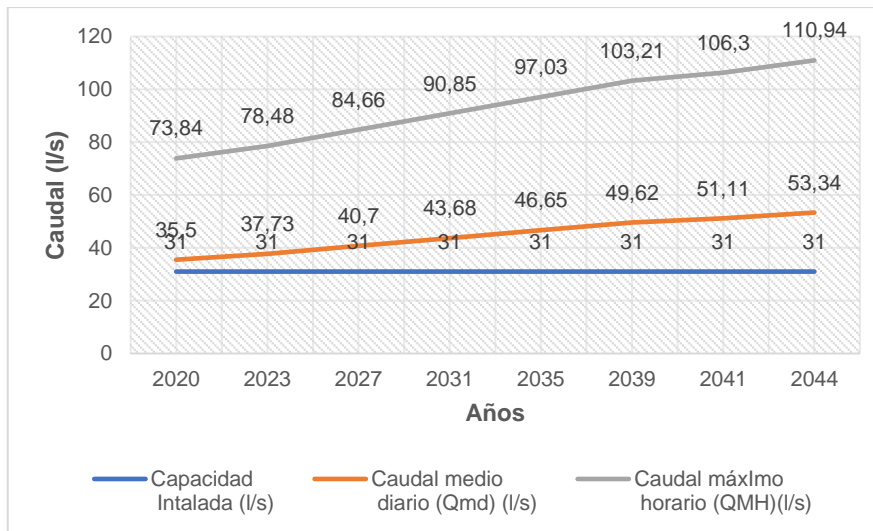
A continuación, se presenta el resultado del cálculo de caudales información tomada del PUEAA (2019), los datos de entrada son:

Tabla 7. Datos de entrada cálculo de oferta

Año	Municipio	Altura promedio sobre el nivel del mar m.s.n.m.	Población estimada Hab.	Tasa de crecimiento municipal (DANE 2005) %	DNETA residencial l/Hab/día	Capacidad PTAP l/s	IANC %
2020	Inírida	<1.000	16432	3,5	140	31	63,5

Fuente: PUEAA, 2019

Gráfica 1. Oferta vs Demanda



Fuente: Datos extraídos del documento Índice de Agua No Contabilizada, Unión Temporal Agua Viva de Guainía, 2016

De acuerdo con los resultados obtenidos, la capacidad de la PTAP en el municipio de Inírida, Guainía, no es suficiente para abastecer la demanda actual de la población, teniendo en cuenta que el caudal medio diario está por encima de la capacidad instalada y el crecimiento poblacional del municipio.

Adicionalmente, el prestador debe contemplar y tener en cuenta las medidas relacionadas con el crecimiento poblacional y flotante, el esquema de ordenamiento territorial, **la reducción de pérdidas**, la oferta del recurso hídrico, consumos en zonas subnormales, efectos de la variabilidad climática, riesgos en la prestación del servicio, evaluación de la capacidad hidráulica actual y remanente del sistema de acueducto, aspectos de operación y mantenimiento de la infraestructura, entre otros. Así mismo, tener en cuenta lo establecido en el artículo 18 y 19 *Cuantificación de la Demanda y/o Necesidades y Evaluación del Sistema Existente* de la Resolución MVCT 1096 de 200 y demás normas concordantes.

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

5.3.2.12 Calidad de agua

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

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


De acuerdo con la información suministrada por la Secretaría de Salud, el mapa de riesgos se encuentra en elaboración.

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

Respecto a las actas de concertación y materialización de los puntos de muestreo de la calidad del agua, se debe tener en cuenta la población atendida por el prestador la cual es de aproximadamente 4512 usuarios⁷. Teniendo clara esta información y de conformidad con el artículo 3° de la Resolución 811 de 2008, el número mínimo de puntos de muestreo para una población entre 2.501 a 10.000 habitantes atendidos es de 5.


En este sentido al verificar el acta de concertación y materialización de puntos de muestreo del 10 de octubre de 2014, se observa un total de 12 puntos concertados en el municipio de Inírida, a continuación, se muestra su distribución:


Tabla 8. Puntos de monitoreo concertados

Código del punto	Descripción	Observaciones	Registro Fotográfico
0001	Calle 20 No. 11-84 Barrio los Libertadores (2)	Caja de ladrillo con drenaje, reja metálica, llave de paso, no cuenta con cerradura, ni código de identificación.	

⁷ DANE 2020. Link: <https://dane.maps.arcgis.com/apps/MapSeries/index.html?appid=e53e1178fb1f497cac9b241dbafb1690>

Código del punto	Descripción	Observaciones	Registro Fotográfico
0002	Calle 21 No. 12-16 Barrio Mavicure Frente a la caseta comunal- sector 1	Caja de ladrillo con drenaje, llave de paso, no cuenta con reja metálica, cerradura, ni código de identificación.	
0003	Calle 17 No.11-32 Barrio Los Libertadores	Caja de ladrillo con drenaje, llave de paso, no cuenta con reja metálica, cerradura, ni código de identificación.	
0004	Calle 21 No. 7-24- Berlín	Caja de ladrillo con drenaje con grifo, no cuenta con reja metálica, cerradura, ni código de identificación.	
0005	Calle 20 No.10-58 Barrio Comuneros (3)	Caja de ladrillo con drenaje, llave de paso, no cuenta con reja metálica, cerradura, ni código de identificación.	

Código del punto	Descripción	Observaciones	Registro Fotográfico
0006	Carrera 8-24ª Barrio Primavera I Etapa	Caja de ladrillo con drenaje, llave de paso, no cuenta con reja metálica, cerradura, ni código de identificación	
0007	Calle 24ª No. 5-63 Barrio Paraíso	Caja de ladrillo con drenaje, llave de paso, no cuenta con reja metálica, cerradura, ni código de identificación	
0008	Río Inírida, aguas arriba de Caño Ramón, barcaza flotante	Se toma de manera directa de la fuente de captación.	
0009	Carrera 8 No. 11-04 Barrio la Esperanza	Caja de ladrillo con drenaje, llave de paso, con reja metálica y cerradura, no tiene código de identificación.	

Código del punto	Descripción	Observaciones	Registro Fotográfico
0010	Carrera 7 No. 7-13 Barrio Zona Indígena (2w)	Caja de ladrillo con drenaje, no cuenta con reja, sin llave de paso ni identificación.	
0011	Calle 15 No. 5ª-29 Barrio Centro	Caja de ladrillo con drenaje, reja metálica, llave de paso, no cuenta con cerradura, ni código de identificación.	
0012	Calle 28 No. 20-52 Brisas del Palmar	Caja de ladrillo con drenaje, llave de paso, no cuenta con reja metálica, cerradura, ni código de identificación.	

Fuente: visita de inspección del 28 al 30 de marzo de 2023 - AGUAS DEL GUAINÍA A.P.C.

El prestador no cuenta con el acta de actualización de los puntos de muestreo suscrita por la autoridad sanitaria para las vigencias 2022 y 2023, proceso que se debe realizar teniendo en cuenta que en la visita se identificó que se adelantaron obras de mejoramiento a la infraestructura de estos, de acuerdo con lo establecido en el artículo 6 de la Resolución 811 de 2008.

En relación a lo dispuesto en la Resolución Compilatoria SSPD No. 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010, el prestador se encuentra en estado de incumplimiento debido a que no ha realizado el reporte en SUI para ninguna de las vigencias de los formatos: *Actas de toma de muestras concertadas para características básicas Rango 1 Pdf*, *Calidad actas de concertación puntos de muestreo Rango 1 (Pdf O Tiff)*, *Acta de recibo a conformidad de la materialización de los puntos de muestreo en red de distribución Rango 1 (Pdf O Tiff)* y *Actas de toma de muestras concertadas para características no obligatorias Rango 1 Pdf*.



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

De acuerdo con los resultados del Sistema de Información de la Vigilancia de la Calidad del Agua para Consumo Humano (SIVICAP) administrado por el Instituto Nacional de Salud y que fueron remitidos oficialmente a esta entidad mediante el radicado SSPD No. 20225291236032 del 31 de marzo de 2022 en referencia a las muestras tomadas en la vigencia 2021 y 20235291214682 del 28 de marzo de 2023 respecto al año 2022 se tienen los siguientes resultados del IRCA.

Tabla 9. IRCA Vigilancia 2022 y 2023

Año	Mes	Número de Muestras	IRCA Promedio (%)	Nivel de riesgo
2022	marzo	7	44,72	Alto
	abril	5	43,9	Alto
	julio	3	34,17	Medio
	agosto	3	26,93	Medio
	septiembre	4	30,17	Medio
	octubre	3	31,59	Medio
2023	*NR	NR	NR	NR

Fuente: Fuente: SIVICAP <https://sivilab.ins.gov.co/SIVILAB/ReportesCG/ReportesSIVICAP> (corte 27/03/2023), *NR: No Reporte

De acuerdo con lo anterior, se observa que el prestador suministró agua con un IRCA superior al 5%, es decir, no apta para consumo humano de conformidad con lo establecido en la Resolución 2115 de 2007.

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

De acuerdo con la información aportada por parte del prestador en relación con las muestras de control de calidad del agua, se evidencia que realizó monitoreos de control para las vigencias 2021 y 2022 a través del laboratorio WAATA-PIAKAO SAS (HIDROLAB), el cual se encuentra autorizado por el Ministerio de Salud y Protección Social para la realización de análisis físicos, químicos y microbiológicos de agua para consumo humano de acuerdo con lo establecido en la Resolución No. 0172 del 4 de febrero de 2022.

Tabla 10. IRCA Control vigencia 2021 y 2022

Año	Mes	Punto de Muestreo	Muestra	Parámetros Incumplidos
2021	Noviembre	Paraíso	31495-4--2	Coliformes y Ecoli
	Noviembre	Paraíso	31495-4-	Ninguno
	Noviembre	Centro	31495-1-2	Ninguno
	Noviembre	Centro	31495-1	Ninguno
	Noviembre	Berlín	31495-05	Coliformes y Ecoli
	Noviembre	Comuneros	31495-06-1	Coliformes y Ecoli
	Noviembre	Primavera I etapa	31495-03	Coliformes y Ecoli
	Noviembre	Primavera I etapa	31495-03-1	Ninguno
	Noviembre	Berlín	31495-05-1	Coliformes y Ecoli
	Noviembre	Comuneros	31495-06	Coliformes y Ecoli
	Noviembre	Zona Indígena	31495-02	Ninguno
	Noviembre	Zona Indígena	31495-02-1	Ninguno
2022	Septiembre	Los Libertadores	39230-01	Cloro libre, Aluminio

Año	Mes	Punto de Muestreo	Muestra	Parámetros Incumplidos
	Septiembre	La Esperanza	39230-02	Cloro libre, Aluminio, Coliformes y Ecoli

Fuente: visita de inspección del 28 al 30 de marzo de 2023 - AGUAS DEL GUAINÍA A.P.C.

Respecto a las muestras para los meses de enero a marzo del año 2023, el prestador indicó que no se han adelantado por los problemas presentados en la red de distribución.

De acuerdo con lo anterior, se observa que el prestador no está dando cumplimiento con las frecuencias establecidas en los artículos 21 y 22 de la Resolución 2115 de 2007 para el análisis físico, químico y microbiológico de agua para consumo humano.

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 11. 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	Para las vigencias 2021 y 2022 el prestador no cumplió con las frecuencias mínimas de muestreo.
COT, Fluoruros y residual decoagulante utilizado	Anual	2	Para las vigencias 2021 y 2022 el prestador no cumplió con las frecuencias mínimas de muestreo.
Coliformes Totales y E. Coli	Mensual	3	Para las vigencias 2021 y 2022 el prestador no cumplió con las frecuencias mínimas de muestreo.

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

En relación con lo anterior y la consulta de información al SUI, se encuentra que el prestador no ha realizado el reporte correspondiente de las muestras de control, así como la información complementaria para el seguimiento de la calidad del agua.

5.3.2.12.4 Tasas ambientes por uso de agua y retributiva

El prestador no entregó información.

5.3.3 Aspectos Técnicos del servicio de Alcantarillado

De acuerdo con lo señalado en el Plan de Emergencia y Contingencia (PEC) 2018, el sistema de alcantarillado es de tipo combinado, la mayoría de la red se encuentra en tubería de gres instalada hace 30 años.

La cobertura de este servicio es de tan solo el 24,28% y cuenta con 774 usuarios, la cobertura restante (75,72%), es operada directamente por el municipio. La red de alcantarillado presenta una gran problemática debido a la pendiente baja del casco urbano y al deterioro de la infraestructura existente.

Imagen 17. Pozos de Inspección



Fuente: visita de inspección del 28 al 30 de marzo de 2023 - AGUAS DEL GUAINÍA A.P.C.

Se deja constancia en acta que en la visita se identificaron 3 infraestructuras correspondientes al Sistema de Tratamiento de Aguas Residuales (STAR) denominadas Berlín, Paujil y La Esperanza, de las cuales precariamente opera el sistema La Esperanza (operada por la Alcaldía Municipal), al momento de la visita personal de la Alcaldía Municipal se encontraba haciendo una limpieza del material vegetal que la cubría en su totalidad.

De acuerdo a la información brindada por el prestador, las PTAR Berlín y La Esperanza dejaron de operar en el año 2018 debido a las afectaciones ocasionadas en la infraestructura por las inundaciones presentadas en dicho año, respecto a la planta Paujil esta corresponde a una obra inconclusa del año 2012 aproximadamente.

Imagen 18. PTAR -Berlín, Paujil y La Esperanza



Fuente: visita de inspección del 28 al 30 de marzo de 2023 - AGUAS DEL GUAINÍA A.P.C.

5.3.3.1 Recolección y conducción

Respecto a las redes de alcantarillado, en la actualización del Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos (PSMV) formulado en el año 2013, se identificó que la red está constituida en tubería de PVC con una longitud de 30533.82 m que equivale a un 80,3%, seguido de un 19,1%, correspondiente a tubería de Gres con 7247.58 m y finalmente concreto con un 0,6% equivalente a 245,99 m, instalada hace 30 años. Es importante aclarar que no todas las redes del municipio se encuentran a cargo del prestador.

- Catastro de redes de alcantarillado: una vez verificada la información en visita, se observó que el prestador cuenta con un plano de la red instalada, el cual no cumple con la información requerida

en la Resolución N° 1096 de 2000 expedida por el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, que indica que el catastro de la red es un documento en el cual se incluye: i) inventario de las tuberías existentes, ii) localización, iii) accesorio y tipo de accesorio, iv) material, v) profundidad y vi) año de instalación.

5.3.3.2 Tratamiento y vertimiento

El municipio no cuenta con una Planta de Tratamiento de Agua Residual (PTAR) operativa, la descarga principal se hace de manera directa a campo abierto y por escorrentía discurre a una fuente hídrica denominada “Caño de don Adelmo”, que las conduce al río Inírida.

Imagen 19. Punto de vertimiento



Fuente: visita de inspección del 28 al 30 de marzo de 2023 - AGUAS DEL GUAINÍA A.P.C.

5.3.3.3 Manuales de operación y mantenimiento

El prestador aportó el documento formulado en el año 2016 para la PTAR Berlín, la cual operó hasta el año 2018. El prestador informó que este sistema junto con la PTAR La Esperanza, fue afectado por la inundación del río Inírida, quedando estas infraestructuras sumergidas en su totalidad durante cuatro meses

5.3.3.4 Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos (PSMV)

AGUAS DEL GUAINÍA A.P.C. aportó el documento Resolución No. 476 de 2008, a través del cual la CDA aprueba el PSMV. Adicionalmente, anexa el documento *ACTUALIZACIÓN DEL PSMV DEL CASCO URBANO DE LA CIUDAD DE PUERTO INÍRIDA - DEPARTAMENTO DEL GUAINÍA. CONTRATO No. 085 DE 2013*, informando que desconoce si dicha actualización cuenta con aprobación por parte de la autoridad ambiental.

5.3.4 Plan de Emergencia y Contingencia (PEC)

De conformidad con lo establecido en la Resolución MVCT 154 de 2014 y la Resolución MVCT 527 de 2018 se realizó la verificación en SUI del reporte del PEC, encontrándose que para las vigencias 2021 y 2022 no se ha reportado el PEC correspondiente a los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado. No obstante, el prestador entregó documento en medio digital correspondiente al PEC para la vigencia 2018.

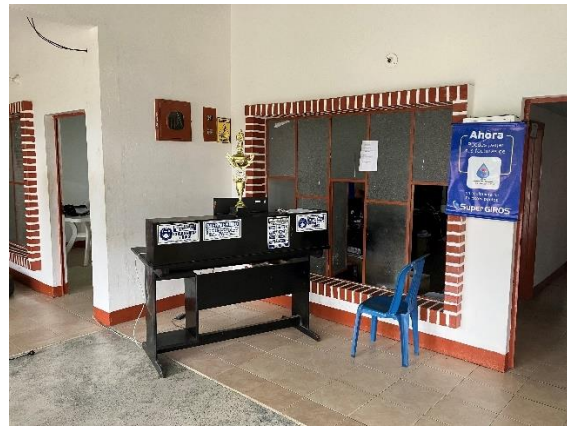
Por lo anterior, AGUAS DEL GUAINÍA A.P.C. se encuentra incumpliendo lo establecido en la Resolución N° SSPD 20161300062185 del 10 de noviembre de 2016, respecto al cargue actualizado de forma anual de los PEC de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado.

Respecto a la afectación de las PTAR Berlín ocasionada por la inundación presentada en el mes de junio del año 2018, el prestador informa que en ningún momento fue activado el PEC, las acciones posteriores condujeron a no operar la PTAR y realizar el vertimiento directo.

5.4 Aspectos Comerciales

AGUAS DEL GUAINÍA A.P.C. presta los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo en el municipio de Inírida, Guainía, su sede principal se encuentra ubicada en la Calle 20 No, 09-43 en el barrio Comuneros, con un horario de atención al público de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 12:00 p.m. y de 02:00 p.m. a 05:00 p.m.

Imagen 20. Oficina Administrativa – AGUAS DE GUAINÍA A.P.C.



Fuente: visita de inspección del 28 al 30 de marzo de 2023 - AGUAS DEL GUAINÍA A.P.C.

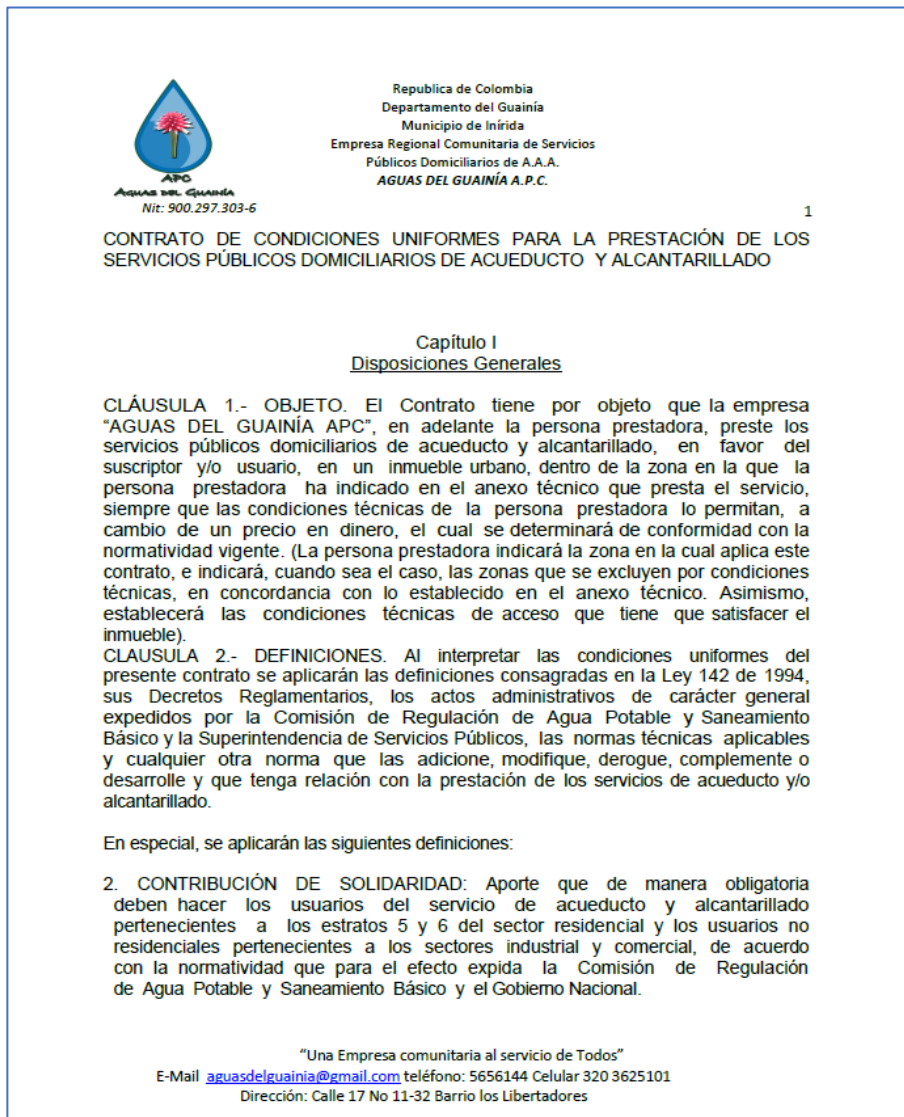
El prestador maneja un software de información denominado “FORMULA 4GL” el cual se encuentra en funcionamiento desde el año 2022, el cual maneja diferentes módulos y funciones como contabilidad, facturación, PQR y nómina, entre otros.

Antes de entrar en funcionamiento el software “FORMULA 4GL”, la empresa utilizaba el aplicativo “SYSMAN” implementado a mediados del año 2016. La empresa tomo la decisión de cambiarlo por que no brindaba la adecuada seguridad y era fácilmente manipulable por los funcionarios de la empresa.

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

AGUAS DE GUAINÍA A.P.C. durante la visita de inspección no suministró los CCU de acueducto y alcantarillado a pesar de que fueron solicitados, no obstante, durante la elaboración de este informe se evidenció que los mismos se encuentran adjuntos a la solicitud de actualización del RUPS que se tramitó durante el año 2022 con imprimible 2022222867389189, la cual se encuentra certificada. Igualmente, los mismos no se encuentran firmados y no han sido actualizados acorde con lo dispuesto en la Resolución CRA 873 de 2019, ya que el CCU fue expedido el 22 de enero de 2013.

Imagen 21. CCU Acueducto y Alcantarillado



Fuente: CCU anexo a la solicitud de actualización del RUPS con imprimible 2022222867389189

El CCU no cuenta con concepto de legalidad emitido por la Comisión de Regulación de Agua Potable (CRA).

Posteriormente, se procedió a verificar la consistencia de la información entregada por AGUAS DE GUAINÍA A.P.C. durante la visita con la reportada en el SUI y RUPS, encontrando que el prestador reportó CCU sin fecha de actualización y con fecha de expedición del 22 de enero de 2013, por lo cual es consistente, así:

Imagen 21. CCU Acueducto y Alcantarillado reporte SUI



General [Water, Sewer, Light, Fire, Phone icons]

Acueducto/Administrativo/Contrato de condiciones uniformes servicio de acueducto

(Para formato HTML) N° Registros en pantalla: todos

Clasificación: sin escogencia

Departamento: GUAINIA

Empresa: EMPRESA REGIONAL COMUNITARIA DE ADMINISTRACION PUBLICA COOPERATIVA DE LOS SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO

Generar reporte en formato: XLS CSV PDF HTML

Contrato de condiciones uniformes servicio de acueducto

Departamento: GUAINIA

Empresa: EMPRESA REGIONAL COMUNITARIA DE ADMINISTRACION PUBLICA COOPERATIVA DE LOS SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO

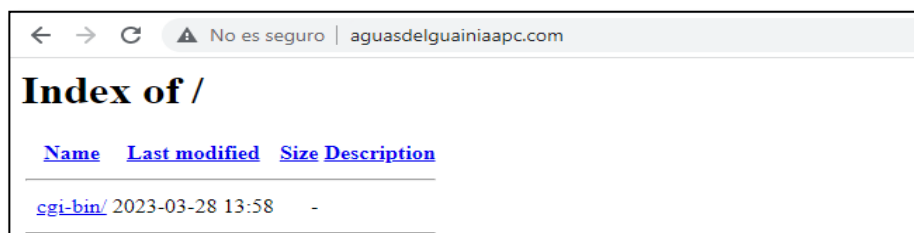
Departamento ▲	Empresa ▲	Consecutivo	ID Empresa	Fecha última Actualización RUPS	Servicio	Clasificación	Número de Contrato	Fecha de Expedición	Fecha de Actualización	Concepto de Legalidad	Número de Acto de Legalidad	Fecha de Acto de Legalidad	Ver contrato
GUAINIA	EMPRESA REGIONAL COMUNITARIA DE ADMINISTRACION PUBLICA COOPERATIVA DE LOS SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO	1	22867	2022-06-14	Acueducto	Hasta 2500 suscriptores	001	2013-01-22	ND	NO	ND	ND	

Fuente: reporte de información SUI⁸ consultado en abril 2023.

Es importante indicar que el CCU no se encuentra publicado en las instalaciones de la oficina, sin embargo, el prestador indicó que está disponible para consulta de los usuarios, el cual corresponde al del 22 de enero de 2013.

El prestador informó que no cuenta con evidencias de publicación o socialización del CCU, de la misma forma, al consultar la página web informada, <http://www.aguasdelaaguainiaapc.com/> no aparece información publicada y se presenta error en la página⁹ al momento de la visita y de elaborar el presente informe.

Imagen 22. Publicación CCU en la página web



Fuente: página Web consultada en abril 2023.

Al respecto, se evidenció que AGUAS DE GUAINÍA A.P.C. no dio cumplimiento a lo establecido en el artículo 131 de la Ley 142 de 1994 respecto al deber de informar sobre las condiciones uniformes, el cual reza:

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

⁸ http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=acu_adm_074

⁹ <http://www.aguasdelaaguainiaapc.com/>

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

5.4.2 Suscriptores

Acueducto: AGUAS DE GUAINÍA A.P.C. entregó archivo en formato Excel con la información de los suscriptores de los años 2022 y los meses de enero y febrero del año 2023, los datos a corte de diciembre de 2022 y febrero de 2023 se muestran a continuación:

Tabla 12. Suscriptores acueducto en el mes de diciembre 2022 y febrero 2023

Estrato	Diciembre 2022		Febrero 2023	
	Suscriptores	%	Suscriptores	%
1	651	51%	649	51%
2	455	35%	452	35%
3	40	3%	40	3%
Comercial	97	8%	96	7%
Oficial	45	3%	45	4%
Total	1.288	100%	1.282	100%

Fuente: visita de inspección del 28 al 30 de marzo de 2023 a AGUAS DE GUAINÍA A.P.C.

El prestador a corte de febrero de 2023 contaba con 1.282 suscriptores para el servicio público de acueducto, lo cual representa una disminución del 0,47 % frente a los suscriptores reportados para el mes diciembre de 2022. Para el mes de febrero de 2023 se evidencia que el estrato 1 es el de mayor participación de suscriptores representando en el 51%, seguido del estrato 2 con el 35%, el uso comercial representa el 7%, el estrato 3 tiene un porcentaje de participación del 3% y finalmente el uso oficial representa el 3% restante.

Alcantarillado: en cuanto a los suscriptores de alcantarillado, el prestador únicamente suministró información para los meses de enero y febrero del año 2023, la del mes de febrero se detalla a continuación:

Tabla 13. Suscriptores alcantarillado en el mes de febrero de 2023

Estrato	Febrero 2023	
	Suscriptores	%
1	50	6%
2	556	72%
3	58	7%
Comercial	62	8%
Oficial	48	6%
Total	774	100%

Fuente: visita de inspección del 28 al 30 de marzo de 2023 a AGUAS DE GUAINÍA APC.

AGUAS DE GUAINÍA A.P.C. a corte del mes de febrero de 2023 contaba con 774 suscriptores para el servicio público de alcantarillado, siendo el estrato 2 el de mayor participación de suscriptores

representando el 72%, seguido por el uso comercial con el 8%, el estrato 3 con el 7%, el uso oficial con el 6% y finalmente se encuentra el estrato 1 con el 6% restante.

5.4.2.1 Resumen de suscriptores en el mes de febrero de 2023

Tabla 14. Resumen suscriptores en el mes de febrero 2023

Estrato	Acueducto	Alcantarillado
1	649	50
2	452	556
3	40	58
Comercial	96	62
Oficial	45	48
Total	1282	774

Fuente: visita de inspección del 28 al 30 de marzo de 2023 a AGUAS DE GUAINÍA A.P.C.

Es importante mencionar que la Resolución No. 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010, dispone que los prestadores de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado deben reportar la información sobre los suscriptores atendidos.

Por lo anterior, se verificó el reporte en SUI, en el cual se evidenció que AGUAS DE GUAINÍA A.P.C. tiene reportada la información relacionada con los suscriptores de acueducto y alcantarillado para el periodo de diciembre de 2010, enero a diciembre de 2011, enero a diciembre de 2012, enero a diciembre de 2013, enero a junio de 2014, enero a diciembre de 2015 y de enero a julio de 2016, faltando el reporte de información desde agosto de 2016 a la fecha.

5.4.3 Micromedición

AGUAS DE GUAINÍA A.P.C. manifestó durante la visita de inspección que las acometidas son de ½ pulgada, de la misma forma, indicó el detalle de suscriptores con y sin micromedidor, la información se detalla a continuación:

Tabla 15. Suscriptores con y sin medidor vigencia 2022

Total Suscriptores	Con medidor	Sin medidor
1.288	1.036	252

Fuente: visita de inspección del 28 al 30 de marzo de 2023 a AGUAS DE GUAINÍA A.P.C.

Durante la visita, el prestador no suministró información relacionada con las estadísticas mensuales por uso y estado de medidores instalados, funcionando, dañados, cambios y solicitudes nuevas, tampoco las remitió en el plazo establecido en el acta de visita.

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

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

*En todo caso, las empresas tendrán un plazo a partir de la vigencia de la presente Ley para **elevar los niveles de macro y micromedición a un 95% del total de los usuarios**, para lo cual deberán*



iniciar un plan, con un porcentaje mínimo de inversión, para la adquisición y financiación de los medidores a los estratos 1, 2, 3.” (Cursiva y negrilla fuera del texto original)

A su vez, el artículo 87 de la Resolución MVCT 1096 de 2000, *micromedición*, señala:

“Sin perjuicio de lo establecido en la Ley 373 de 1997 y la Ley 142 de 1194, para todos los niveles de complejidad del sistema es obligatorio colocar medidores domiciliarios para cada uno de los suscriptores individuales del servicio del acueducto. Las excepciones a esta regla serán las establecidas en dichas leyes” (Cursiva fuera del texto original)

Acorde con la información suministrada en visita, actualmente el prestador cuenta con una micromedición nominal del 80,43% del total de los usuarios. Por lo cual, se encuentra incumpliendo lo establecido en los citados artículos.

Finalmente, en el CCU no se encuentra determinada la meta de micromedición por parte del prestador, de la misma forma, AGUAS DE GUAINÍA A.P.C. no informó si cuenta con un plan de acción para incrementar los niveles de micromedición.

5.4.4 Requisitos de la factura

Durante la visita, el prestador entregó copia de facturas para los siguientes estratos/usos y años:

Tabla 16. Facturas vigencias 2022 a 2023


Facturas	Estrato 1	Estrato 2	Estrato 3	Comercial	Oficial	Total
2022	8	4	0	4	4	20
2023	4	2	0	2	2	10

Fuente: visita de inspección del 28 al 30 de marzo de 2023 a AGUAS DE GUAINÍA A.P.C.


Es decir, el prestador para el año 2022 únicamente suministró 8 facturas para el estrato 1, 4 para el estrato 2, 4 para el uso comercial y 4 para el uso oficial; para el año 2023, únicamente entregó 4 facturas para el estrato 1, 2 para el estrato 2, 2 para el uso comercial y 2 para el uso oficial.

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

Imagen 23. factura del servicio de Acueducto



APC AGUAS DEL GUAINIA
Nit: 900.297.303-6
Celular: 310.566.6232

VIGILADO POR LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS 

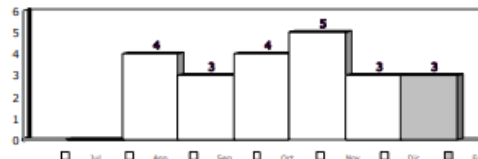
NUMERO DE CUENTA: [REDACTED]		PERIODO FACTURADO	ENERO / 2022
FACTURA DE VENTA [REDACTED]		FECHA PAGO OPORTUNO	MARZO-15/2022
TOTAL A PAGAR		FECHA DE SUSPENSION	MARZO-16/2022
		MESES DE ATRASO	0

DATOS DEL SUSCRIPTOR				DATOS DEL CONSUMO			
Nombre:	[REDACTED]			Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo en m3	Numero del Medidor
Dirección:	[REDACTED]			601	598	3.00	701001907
Municipio:	INIRIDA	Barrio: LIBERTADORES		Periodo Facturado desde: 2022/01/01 hasta 2022/01/31			
Estrato:	BAJO-BAJO	Cod. Predial:	[REDACTED]				
Servicio:	RESIDENCIAL						
Medidor:	[REDACTED]	Ruta:	100-000800-000				

ACUEDUCTO							
Concepto	Rango	m3	Valor m3	Valor Cons.	Sub(-) Apo(+)	%	Valor Total
Cargo Fijo		0	7,487	7,487	-5,240.90	-70.00	2,246
Basico	0 a 16	3	1,926	5,778	-4,044.94	-70.00	1,734
Complej	17 a 32	0	1,926	0	.00	.00	0
Suntuario	> 32	0	0	0	.00	.00	0
Total Acueducto: 0632754				13,265	-9,285.84		3,980

ALCANTARILLADO							
Concepto	Rango	m3	Valor m3	Valor Cons.	Sub(-) Apo(+)	%	Valor Total
Cargo Fijo		0	3,770	3,770	-2,639.00	-70.00	1,131
Basico	0 a 16	3	970	2,910	-2,036.69	-70.00	873
Complej	17 a 32	0	970	0	.00	.00	0
Suntuario	> 32	0	0	0	.00	.00	0
Total Alcantarillado: 0632754				6,680	-4,675.69		2,004


HISTORICO DE CONSUMOS



INFORMACION DE INTERES

Aparecido usuario, pague dentro del plazo oportuno de pago, convenio SUPERGIROS.
PROXIMA FECHA ESTIMADA DE LECTURA: 2022/02/28

RESUMEN	
	Valor
ACUEDUCTO	\$3,981
ALCANTARILLADO	\$2,005
AJUSTE CENTENA	\$14
TOTAL	\$6,000



HECTOR ESTEBAN CORDOBA MALDONADO
Gerente

Fuente: visita de inspección del 28 al 30 de marzo de 2023 a AGUAS DE GUAINÍA A.P.C.

A continuación, se presenta el análisis de la factura frente al cumplimiento de los requisitos mínimos establecidos en su CCU, adoptado de los anexos de la Resolución CRA 873 de 2019 del prestador, así:

Tabla 17. Contenido mínimo de las facturas cláusula 15 CCU

Requisitos	¿Cumple?
1. El nombre de la persona prestadora y su NIT.	Si
2. El nombre del suscriptor y/o usuario, número de identificación del medidor al cual se presta el servicio y dirección del inmueble receptor de los servicios.	Si
3. La dirección a la que se envía la factura o cuenta de cobro.	Si
4. El estrato socioeconómico, cuando el suscriptor y/o usuario sea residencial, y clase de uso del servicio.	Si



Requisitos	¿Cumple?
5. El período de facturación de los servicios y la fecha de expedición de la factura.	Si
6. El cargo por unidad en el rango de consumo, el cargo fijo y los otros cobros autorizados por la legislación vigente.	Si
7. Los sitios y modalidades donde se pueden realizar los pagos.	No modalidades
8. Los cargos por concepto de corte, suspensión, reconexión y reinstalación cuando a ello hubiere lugar.	SI
9. La lectura anterior del medidor de consumo y lectura actual del medidor, si existe. Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir el consumo con instrumentos técnicos, se indicará la base promedio con la cual se liquida el consumo.	SI
10. La comparación entre el valor de la factura por consumo y el volumen de los consumos, con los que se cobraron los tres períodos inmediatamente anteriores, si la facturación es bimestral, y seis periodos inmediatamente anteriores, si la facturación es mensual.	SI
11. El valor y factor de los subsidios o de las contribuciones de solidaridad, el caso, en los términos establecidos por la Ley 142 de 1994 y las normas que la desarrollen, modifiquen o reemplacen.	Si
12. El valor y fechas de pago oportuno, así como de suspensión del servicio.	Si

Fuente: cláusula 17 CCU *Requisitos mínimos de la factura*

De lo anterior se tiene que el prestador se encuentra incumpliendo con el contenido mínimo de la factura conforme a lo establecido en su CCU, debido a que, de los doce requisitos, actualmente no cumple con uno de estos, es preciso mencionar que las previsiones contenidas en el artículo 148 de la Ley 142 de 1994 referente a los requisitos mínimos que debe contener la factura de servicios públicos, son de imperioso cumplimiento por parte de todos los prestadores de estos servicios, ya que se trata de obligaciones establecidas en la ley, y por tanto su incumplimiento puede generar el inicio de actuaciones administrativas sancionatorias.

Finalmente, se procedió a verificar en el SUI el estado de reporte de los cargues de factura PDF, encontrando que únicamente se encuentra certificado el periodo de enero de 2022, por lo tanto, se evidenció que el prestador se encuentra incumpliendo su obligación de cargar información al SUI.

5.4.4.1 Rangos de consumo

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

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

Ya que el prestador se encuentra prestando en una altura promedio de 94 metros sobre el nivel del mar¹⁰ le corresponde aplicar los consumos establecidos para municipios cálidos, los cuales se encuentran consagrados en el numeral 3 del artículo 3 de la Resolución CRA 750 de 2016, así:

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

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

5.4.5 Facturación y Recaudo

Durante la visita de inspección se le solicitó a AGUAS DE GUAINÍA A.P.C. información relacionada con la facturación y recaudo, únicamente fue entregada lo correspondiente al año 2021. A través del radicado SSPD No. 20235292000682 del 1 de junio de 2023 el prestador remitió información del recaudo del año 2022 y los meses de enero a marzo de 2023, el envío de la misma fue dentro del plazo dispuesto en el acta de visita.

A continuación, se presenta la información de facturación y recaudo de los años 2021 y 2022 y de enero a marzo de 2023, teniendo en cuenta la información suministrada en la visita de inspección y el referido radicado:

Tabla 18. Facturación y recaudo servicios de acueducto y alcantarillado año 2021¹¹

Estrato / Uso	VALOR FACTURADO		VALOR RECAUDADO		EFICIENCIA EN EL RECAUDO	
	Acueducto	Alcantarillado	Acueducto	Alcantarillado	Acueducto	Alcantarillado
Total Comercial Gp	-	-	-	-	0%	0%
Total Comercial Pp	26.036.917	1.707.951	8.551.633	468.276	33%	27%
Total Comercial Pp Sc	2.947.023	571.252	693.418	177.484	24%	31%
Total Oficial Gp	-	872.880	-	654.660	0%	75%
Total Oficial Pp	12.213.914	4.930.807	2.619.612	1.056.192	21%	21%
Total Oficial Pp Sc	1.916.536	289.994	233.066	125.115	12%	43%
Total Residencial Bajo	27.763.614	5.996.791	8.072.978	2.026.999	29%	34%
Total Residencial Bajo Sc	3.507.172	1.313.813	772.777	371.274	22%	28%
Total Residencial Bajo-Bajo	33.017.399	984.215	7.560.072	124.339	23%	13%
Total Residencial Bajo-Bajo Sc	5.552.450	65.850	1.718.931	5.237	31%	8%
Total Residencial Medio-Bajo	3.880.938	1.030.058	1.643.216	545.235	42%	53%
Total Residencial Medio-Bajo Sc	1.337.431	661.881	328.892	165.604	25%	25%

¹⁰ Consulta municipio de Inírida en <https://geoportal.igac.gov.co/contenido/consulta-catastral>

¹¹ Gp: Gran prestador, Pp: pequeño prestador y Sc: Sin contador.



Gran Total	VALOR FACTURADO		VALOR RECAUDADO		EFICIENCIA EN EL RECAUDO	
	118.173.394	18.425.492	32.194.595	5.720.415	27%	31%

Fuente: elaboración propia

Teniendo en cuenta la información obtenida, se evidenció un nivel de recaudo para el año 2021 del 27% para el servicio de acueducto y 31% para el servicio de alcantarillado, el prestador puso de manifiesto que las personas al momento de realizar cortes de agua reclaman el mínimo vital y en algunos casos han interpuesto tutelas para evitar la suspensión del servicio.

Para el año 2022 y los meses de enero a marzo de 2023, el prestador remitió la información de recaudo en un archivo en formato Excel sin discriminar uso y/o estrato.

Tabla 19. Recaudo servicios de acueducto y alcantarillado año 2022 y enero a marzo de 2023

Mes	VALOR RECAUDADO	
	2022	2023
Enero	\$18.618.690	\$ 9.955.017
Febrero	\$32.062.129	\$ 6.899.605
Marzo	\$26.084.060	\$ 2.590.719
Abril	\$25.011.880	
Mayo	\$23.261.578	
Junio	\$20.267.542	
Julio	\$17.400.872	
Agosto	\$15.388.591	
Septiembre	\$13.560.317	
Octubre	\$13.287.780	
Noviembre	\$11.775.080	
Diciembre	\$11.638.320	
Gran Total	\$228.356.839	\$ 19.445.341

Fuente: 20235291990952 y 20235292000682 del 1 de junio de 2023

Al verificar la información remitida, se evidenció que en el año 2022 el prestador recaudo la suma de \$228.356.839 y \$19.445.341 entre los meses de enero a marzo de 2023.

Finalmente, se procedió a verificar en el SUI el estado de reporte de los cargues de factura y facturación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado, encontrando que desde el mes de septiembre de 2016 no ha realizado el cargue del PDF de la factura de acueducto y alcantarillado, a excepción del mes de enero de 2022 donde cargó la factura PDF de acueducto.

Tabla 20. Reportes en estado pendiente de factura PDF y facturación

AÑO	PERIODO	FORMATO	ESTADO
2021	De enero a diciembre	FACTURACIÓN ACUEDUCTO - IGAC	Pendiente
		FACTURACIÓN ALCANTARILLADO - IGAC	
		FACTURA DEL SERVICIO ACUEDUCTO PDF	
		FACTURA DEL SERVICIO ALCANTARILLADO PDF	
2022	De enero a diciembre	FACTURACIÓN ACUEDUCTO - IGAC	Pendiente
		FACTURACIÓN ALCANTARILLADO - IGAC	



AÑO	PERIODO	FORMATO	ESTADO
2023	De enero a marzo	FACTURA DEL SERVICIO ACUEDUCTO PDF	
		FACTURA DEL SERVICIO ALCANTARILLADO PDF	
		FACTURACIÓN ACUEDUCTO - IGAC	
		FACTURACIÓN ALCANTARILLADO - IGAC	
		FACTURA DEL SERVICIO ACUEDUCTO PDF	
		FACTURA DEL SERVICIO ALCANTARILLADO PDF	

Fuente: elaboración propia.

5.4.6 Subsidios y contribuciones

Durante la visita AGUAS DE GUAINÍA A.P.C. entregó el Acuerdo 004 del 16 de marzo de 2023, mediante el cual, el concejo municipal de Inírida, Guainía, definió los porcentajes de subsidios y se establecen los aportes solidarios para los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo, así:

Tabla 21. Factores de Subsidios y contribuciones

Subsidios					
Estrato/Servicio	Acueducto		Alcantarillado		Aseo
	Cargo Fijo	Consumo basico	Cargo Fijo	Consumo basico	
Estrato 1	70%	70%	70%	70%	70%
Estrato 2	40%	40%	40%	40%	40%
Estrato 3	15%	15%	15%	15%	15%

Contribuciones					
Estrato/Servicio	Acueducto		Alcantarillado		Aseo
	Cargo Fijo	Consumo basico	Cargo Fijo	Consumo basico	
Comercial	50%	50%	50%	50%	50%
Industrial	30%	30%	30%	30%	30%

Fuente: Acuerdo 004 del 16 de marzo de 2023.

De igual manera, el prestador adjuntó certificado suscrito por la contadora, donde se relacionan los pagos hechos por la Alcaldía Municipal a AGUAS DE GUAINÍA A.P.C. desde el mes de noviembre de 2011 hasta el mes de noviembre de 2022; en el momento de la visita se encontraban pendientes de pago los meses de diciembre de 2022 y, enero y febrero de 2023.

Teniendo en cuenta la información suministrada por el prestador frente al porcentaje de subsidios y/o contribución acorde con el Acuerdo 004 del 16 de marzo de 2023, esta SSPD procedió a determinar mediante una muestra aleatoria si el prestador otorga o no adecuadamente el porcentaje; el análisis se muestra a continuación:

Tabla 22. Revisión factores de subsidios y contribuciones facturas del prestador 2022 y 2023.

Año	Mes	N°. Factura	Estrato	Subsidio o Aporte Aplicado			
				Acueducto		Alcantarillado	
				Cargo Fijo	Consumo	Cargo Fijo	Consumo
2022	Septiembre	0661760	1	70%	70%	70%	70%
	Octubre	0665389	1	70%	70%	70%	70%



Año	Mes	N°. Factura	Estrato	Subsidio o Aporte Aplicado			
				Acueducto		Alcantarillado	
				Cargo Fijo	Consumo	Cargo Fijo	Consumo
2022	Noviembre	0669018	1	70%	70%	70%	70%
	Diciembre	0672647	1	70%	70%	70%	70%
	Septiembre	0661761	2	40%	40%	40%	40%
	Octubre	0665390	2	40%	40%	40%	40%
	Noviembre	0669019	2	40%	40%	40%	40%
	Diciembre	0672648	2	40%	40%	40%	40%
	Septiembre	0664334	Comercial	50%	50%	50%	50%
	Octubre	0667963	Comercial	50%	50%	50%	50%
	Septiembre	0664439	Oficial	0%	0%	0%	0%
	Octubre	0668068	Oficial	0%	0%	0%	0%
	Noviembre	0671697	Oficial	0%	0%	0%	0%
2023	Enero	0676276	1	70%	70%	70%	70%
	Febrero	0679906	1	70%	70%	70%	70%
	Enero	0676277	2	40%	40%	40%	40%
	Febrero	0679907	2	40%	40%	40%	40%
	Enero	0678851	Comercial	50%	50%	50%	50%
	Enero	0678956	Oficial	0%	0%	0%	0%

Fuente: elaboración propia, facturas entregadas por AGUAS DE GUAINÍA A.P.C. en visita de inspección del 28 al 30 de marzo de 2023.

Por lo expuesto, se evidenció que el prestador ha dado cumplimiento a los porcentajes de subsidios y contribuciones fijados para los usuarios de los servicios públicos de acueducto (cargo fijo y consumo) y alcantarillado (cargo fijo) de los estratos 1, 2, comercial y oficial durante el periodo de septiembre a diciembre de 2022 y de enero a febrero de 2023. El prestador no suministró facturas para el estrato 3 ni para el periodo de enero a agosto de 2022.

5.4.6.1 Balance de subsidios y contribuciones

El prestador adjuntó certificado suscrito por la contadora donde se relacionan los pagos hechos por la Alcaldía Municipal a AGUAS DE GUAINÍA APC A.P.C. desde el mes de noviembre de 2021 hasta el mes de noviembre de 2022, al momento de la visita se encontraban pendientes los pagos de los meses de diciembre de 2022 y, enero y febrero de 2023. El prestador indicó que su gestión del cobro de los subsidios es mensual.

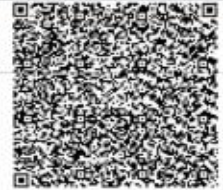
A continuación, se relacionan los documentos entregados por el prestador frete a las cuentas de cobro radicadas al municipio:



Imagen 24. facturas emitidas por el prestador cobrando subsidios a la Alcaldía Municipal



Factura Electrónica de Venta
Nro. Doc.: FEV000040
Fecha Emisión: 2023-03-24 00:00:00
Fecha validación: 2023-03-24 14:47:46-05:00



Nº Resolución: 18764030086259 Prefijo: FEV Consecutivo: 1 hasta 2000 Fecha: 2022-06-14 hasta 2023-06-14

Datos del Emisor		Datos del Adquiriente	
Razón social/Nombre: EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS AGUAS DEL GUAINIA APC		Razón social/Nombre: ALCALDIA MUNICIPIO DE INIRIDA	
NIT: 900297303-6		NIT: 892099105-7	
Actividad Económica: 3600		Dirección: Cra 07 No 15 50 - Inirida - - Guainia - CO	
Responsabilidad: No aplica - Otros -		Teléfonos: 5656065	
Dirección: Calle 14 A# 8 - 30 Barro la esperanza - INIRIDA - - Guainia - CO		E-mail:	
Teléfonos:			
E-mail: aguasdelguainia@gmail.com			

#	Código	Cant.	Medida	Descripción	Valor Unitario	%Impuesto	Impuesto	Descuento	Valor Total
1	13180801	1.00	94	Subsidio Cargo Fijo Acueducto	4,455,222.00	IVA 0.00	0.00		4,455,222.00
2	13180802	1.00	94	Subsidio Consumo Acueducto	5,553,860.00	IVA 0.00	0.00		5,553,860.00
3	13180901	1.00	94	Subs Cargo Fijo Alcantarillado	1,439,357.00	IVA 0.00	0.00		1,439,357.00
4	13180902	1.00	94	Subs Vertimiento Directo Alcan	5,720,088.00	IVA 0.00	0.00		5,720,088.00
5	13181002	1.00	94	Sub. Tarifa Comer Y Manejo Rec	4,258,071.00	IVA 0.00	0.00		4,258,071.00
6	13181003	1.00	94	Sub. Tarifa Recolec Y Transp	10,252,842.00	IVA 0.00	0.00		10,252,842.00
Total Items		6							

Impuestos		
Tipo de Impuestos	Monto Base	Total
IVA: 0.00%	31,679,440.00	0.00

Totales	
SUBTOTAL:	31,679,440.00
TOTAL Base Imponible:	31,679,440.00
IVA	0.00
TOTAL Descuento Global:	0.00
TOTAL:	31,679,440.00
TOTAL en letras: Treinta Y Un Millones Seiscientos Setenta Y Nueve Mil Cuatrocientos Cuarenta Con Cero COP	
Redondeo Aplicado:	0.00

Medios de Pago									
Método de Pago	Medio de Pago	Fecha de Vencimiento	Número de Referencia	Código Referencia	Número de Dias	Código Banco	Banco	Número de Transferencia	Código del Canal de Pago
Contado	Consignación bancaria		FEV000040						



Factura Electrónica de Venta
NUM.DOC.: FEV000009
FECHA EMISIÓN: 2022-06-21 00:00:00
FECHA VALIDACIÓN: 2022-06-23 19:18:12-05:00



Nº.Resolución: 18764030086259 Prefijo: FEV Consecutivo: 1 hasta 2000 Fecha: 2022-06-14 hasta 2023-06-14

Datos del Emisor		Datos del Adquiriente	
Razón social/Nombre: EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS AGUAS DEL GUAINIA APC		Razón social/Nombre: ALCALDIA MUNICIPIO DE INIRIDA	
NIT: 900297303-6		NIT: 892099105-7	
Actividad Económica: 3600		Dirección: Cra 07 No 15 50 - Inirida - - Guainia - CO	
Dirección: Calle 14 A# 8 - 30 Barrio la esperanza - INIRIDA - - Guainia - CO		Teléfonos: 5656065	
Teléfonos:		E-mail: alcaldia@inirida-guainia.gov.co	
E-mail: aguasdelguainia@gmail.com			

#	Código	Cant.	Medida	Descripción	Valor Unitario	Tipo Impuesto	% Impuesto	Impuesto	Descuento	Valor Total
1	13180801	1.00	94	Subsidio Cargo Fijo Acueducto	4,442,498.00	IVA	0.00	0.00		4,442,498.00
2	13180802	1.00	94	Subsidio Consumo Acueducto	8,427,919.00	IVA	0.00	0.00		8,427,919.00
3	13180901	1.00	94	Subs Cargo Fijo Alcantarillado	1,435,775.00	IVA	0.00	0.00		1,435,775.00
4	13180902	1.00	94	Subs Vertimiento Directo Alcan	4,716,823.00	IVA	0.00	0.00		4,716,823.00
5	13181002	1.00	94	Subs Tarifa Comer Y Manejo Rec	3,979,729.00	IVA	0.00	0.00		3,979,729.00
6	13181003	1.00	94	Subs Tarifa Recolec Y Transp	9,564,043.00	IVA	0.00	0.00		9,564,043.00

Total Items 6

Impuestos		
Tipo de Impuestos	Monto Base	Total
IVA: 0.00%	30,566,587.00	0.00

Totales	
SUBTOTAL:	30,566,587.00
TOTAL Base Imponible:	30,566,587.00
IVA	0.00
TOTAL Descuento Global:	0.00
TOTAL:	30,566,587.00

TOTAL en letras: Treinta Millones Quinientos Sesenta Y Seis Mil Quinientos Ochoenta Y Siete Con Cero COP

Medios de Pago									
Método de Pago	Medio de Pago	Fecha de Vencimiento	Número de Referencia	Código Referencia	Número de Días	Código Banco	Banco	Número de Transferencia	Código del Canal de Pago
Contado	Consignación bancaria		FEV000009						

Fuente: visita de inspección del 28 al 30 de marzo de 2023 a AGUAS DE GUAINÍA A.P.C.

5.4.7 Atención de Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR)

AGUAS DE GUAINÍA A.P.C. entregó el "Manual para la Atención de las Peticiones, Quejas, Reclamaciones y Recursos Presentados Por Los Usuarios De Los Servicios Públicos Domiciliarios que Presta la Empresa AGUAS DEL GUAINIA APC", en el cual se definen las actividades que corresponden al procedimiento de las peticiones, quejas y reclamos de la empresa.



Los suscriptores pueden realizar cualquier petición de manera presencial en la Calle 20 No. 09-43 barrio Comuneros con un horario de atención al público de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 12:00 p.m. y de 02:00 p.m. a 05:00 p.m.

Por otra parte, el prestador suministró información en archivo Excel, en el cual se relaciona la fecha de la PQR, el número de la cuenta, la descripción de la solicitud y el funcionario que la gestionó, sin embargo, no suministró información de estadísticas en los términos solicitados, especialmente de la respuesta o trámite para cada una de las PQR, a continuación, se detalla la cantidad mensual de PQR interpuestas para el 2022 y de enero a marzo del 2023:

Tabla 23. PQR Acueducto y Alcantarillado 2022 y 2023

Año	Mes	Cantidad
2022	Enero	5
	Febrero	8
	Marzo	6
	Abril	8
	Junio	24
	Julio	31
	Agosto	31
	Septiembre	30
	Octubre	5
	Noviembre	10
	Diciembre	7
2023	Enero	3
	Marzo	11
TOTAL		179

Fuente: visita de inspección del 28 al 30 de marzo de 2023 a AGUAS DE GUAINÍA APC

Adicionalmente, se procedió a verificar el reporte de información en el SUI, encontrando que la empresa no ha realizado cargue desde el mes de septiembre de 2016 de los cargues masivos de facturación comercial de acueducto y alcantarillado.

AGUAS DE GUAINÍA A.P.C. cuenta con un formato prediseñados para la atención de PQR; en la práctica los suscriptores se acercan a la oficina, exponen su queja, la cual se diligencia en el formato y posteriormente un funcionario adelanta el trámite pertinente.



Imagen 25. Formato para interponer PQR

		REPUBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DEL GUAINÍA AGUAS DEL GUAINÍA APC NIT: 900.297.303-6	
FORMATO - 01: REVISIÓN DE SERVICIOS DOMICILIARIOS			
ACUEDUCTO <input type="checkbox"/>		ALCANTARILLADO <input type="checkbox"/>	
		ASEO <input type="checkbox"/>	
Nombre del Suscriptor _____		Matricula Nro _____	
Barrio _____		Ruta _____	
Fecha de orden de revision	Dia _____ Mes _____ Año _____	Medidor _____	
Fecha de ejecucion de revision	Dia _____ Mes _____ Año _____	Hora _____	
Motivo de la solicitud ' _____			
Observaciones: _____			

Funcionario quien Realiza la Inspeccion _____		Firma _____	
		Firma del Usuario _____	

Fuente: visita de inspección del 28 al 30 de marzo de 2023 a AGUAS DE GUAINÍA A.P.C.

Por otro lado, el prestador no informó ni entregó soportes de las acciones que se encuentra adelantando para disminuir las reclamaciones de sus suscriptores.

Por lo anterior, se evidencia un incumplimiento por parte del prestador frente a lo establecido en el artículo 153 de la Ley 142, ya que no cuenta con una relación detallada de las peticiones y recursos presentados y del trámite y las respuestas que se dieron, la norma señala lo siguiente:

“De la oficina de peticiones y recursos. Todas las personas prestadoras de servicios públicos domiciliarios constituirán una "Oficina de Peticiones, Quejas y Recursos", la cual tiene la obligación de recibir, atender, tramitar y responder las peticiones o reclamos y recursos verbales o escritos que presenten los usuarios, los suscriptores o los suscriptores potenciales en relación con el servicio o los servicios que presta dicha empresa.

Estas "Oficinas" llevarán una detallada relación de las peticiones y recursos presentados y del trámite y las respuestas que dieron.

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

Revisión de expedientes PQR: AGUAS DE GUAINÍA A.P.C. entregó copia de un expediente de PQR para la vigencia 2020, tres del 2021, tres del 2022 y dos del 2023, con el propósito de verificar la respuesta y el trámite realizado para las PQR radicadas por sus usuarios.

Se procedió a verificar los expedientes de PQR entregados por el prestador durante la visita, encontrando que de los nueve expedientes entregados y revisados, ninguno cuenta con número de radicación y tampoco se relaciona oficio informando la respuesta del protestador a la PQR. Durante la revisión se observa la PQR en algunas ocasiones junto con la factura del servicio, y las acciones por parte del prestador.

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



5.4.8 Estratificación Socioeconómica

El prestador entregó copia del Decreto No. 093 del 7 de octubre de 1999 donde se adoptó la estratificación socio-económica para la cabecera municipal de Inírida, Guainía, sin embargo, la misma se encuentra desactualizada de acuerdo con lo informado.

Asimismo, indicó que a la fecha no se encuentra funcionando el Comité Permanente de Estratificación.

5.5 Aspectos Tarifarios

5.5.1 Área de prestación del servicio (APS)

De conformidad con el RUPS, AGUAS DEL GUAINÍA A.P.C. presta los servicios públicos de acueducto y alcantarillado en el municipio de Inírida, departamento de Guainía, es decir, cuenta con una sola APS.

5.5.2 Metodología tarifaria por aplicar

Para tal efecto, se consultó en el SUI en los formularios “Información Comercial Acueducto” e “Información Comercial de Alcantarillado” el número de suscriptores que atendió al 31 de diciembre de 2013 en el municipio de Inírida; evidenciando un total de 644 suscriptores en el servicio de acueducto y 829 suscriptores para el servicio de alcantarillado, tal y como se detalla en la siguiente tabla:

Tabla 24. Suscriptores de acueducto y alcantarillado atendidos a diciembre de 2013

Descripción	No. de suscriptores (Diciembre 31 de 2013)	
	Acueducto	Alcantarillado
No Residenciales	97	132
Residenciales	547	697
Total por servicio	644	829

Fuente: SUI

En este sentido, le corresponde dar aplicación a la metodología tarifaria contenida en el capítulo 4, subtítulo 1, título 1, parte 1, libro 2, de la Resolución CRA 943 de 2021, es decir, al *Cálculo de los Costos Económicos de Referencia para las Personas Prestadoras del Segundo Segmento*.

5.5.3 Estado Reporte SURICATA

Respecto al cargue de la información tarifaria en el Sistema Único de Reporte de Información de Cálculo Tarifario (SURICATA), se evidenció que, a la fecha el prestador no ha certificado la información, tal como se muestra en la siguiente imagen:

Imagen 26. Estado reporte SURICATA



The screenshot shows a web interface for the SURICATA system. At the top, there is a blue banner with an information icon and the text "No se encontraron resultados." Below this is a section titled "Modulo Auditor" containing a "Buscador de empresa" (Company Searcher) form. The form has two input fields: "ID Empresa" with the value "22867" and "Nombre Empresa" which is empty. Below the fields are two buttons: "Buscar" (Search) and "Descargar" (Download).

Fuente: SURICATA

A su vez, en la visita de inspección realizada entre los días 28 al 30 de marzo de 2023, el prestador manifestó no estar aplicando la metodología tarifaria establecida en la Resolución CRA 825 de 2017, y suministró una copia del estudio de costos que se encuentra en aplicación que corresponde a la metodología fijada en la Resolución CRA 287 de 2004. Por otra parte, mediante radicado SSPD No. 20235291990952 del 1 de junio de 2023 el prestador remitió copia del contrato suscrito para la elaboración del estudio de costos y tarifas basado en la Resolución CRA 825 de 2017, sin embargo, a la fecha de elaboración del presente informe no se encuentra aplicando la metodología de la Resolución ibídem.

Por otro lado, tiene pendiente la certificación del formato de *Costos de referencia y tarifas aplicadas* en el SUI para los servicios públicos de acueducto y alcantarillado para los años 2020, 2021, 2022 y de enero a mayo de 2023.

5.5.4 Aplicación e Información de las variaciones tarifarias

Sobre el particular se tiene que esta SSPD únicamente recibió el radicado SSPD 20195291351582 del 27 de noviembre de 2019, correspondiente a una copia remitida por la CRA a través de la cual se remitieron las observaciones al estudio de costos de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado basado en la metodología establecida en la Resolución CRA 825 de 2017, no obstante, las tarifas resultantes de dicho estudio de costos no fueron aplicadas en las vigencias bajo análisis de este informe. Por otra parte, en la visita realizada entregó el estudio de costos y tarifas bajo la metodología proferida en la Resolución CRA 287 de 2004 y el Acto de Aprobación No. 001 de 2017, a su vez, manifestó no contar con el soporte de la socialización de las tarifas y la audiencia con los vocales de control.

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

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

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

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

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

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

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

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

Así las cosas, teniendo como fecha de referencia el 18 de diciembre de 2017, en la cual se expidió la Resolución No. 001 de 2017, las nuevas tarifas debieron ser informadas a esta Superintendencia y a la CRA como fecha máxima el 7 de enero de 2018, sin embargo, consultado el Sistema de Gestión Documental interno de esta entidad no se evidencia el envío de la información tarifaria en los tiempos indicados, por lo tanto, el prestador **no dio cumplimiento al artículo 1.8.6.1 de la Resolución CRA 943 de 2021.**

En cuanto a la comunicación a los usuarios de las nuevas tarifas, se determinó que el plazo máximo para efectuar dicha comunicación a los usuarios venció el 2 de enero de 2018, sin embargo, en la visita efectuada por esta SSPD entre los días 28 al 30 de marzo de 2023, AGUAS DEL GUAINÍA A.P.C. suministró copia de la publicación de las tarifas en el periódico *El Regional*, pero dicho soporte no cuenta con una fecha exacta. Por consiguiente, **no se pudo determinar el cumplimiento al artículo 1.8.6.2 de la Resolución CRA 943 de 2021.**

Por lo anterior, no es posible determinar el cumplimiento de lo establecido en el artículo **1.8.6.3 de la resolución ibídem.**

Finalmente, y como se referenció en el numeral 5.5.3, el prestador a la fecha de realización del presente informe no ha adoptado la nueva metodología tarifaria establecida en la Resolución CRA 825 de 2017 compilada en la Resolución CRA 943 de 2021, la cual debió aplicarse a más tardar el primero (1°) de enero de 2019, por lo cual, la presente verificación se realiza en relación con la información de las tarifas aplicadas derivadas de la metodología establecida en la Resolución CRA 287 de 2004.

5.5.5 Tarifas aprobadas y aplicadas

De conformidad con la Resolución 001 de 2017 "POR MEDIO DE LA CUAL SE APRUEBAN LAS NUEVAS TARIFAS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO PARA EL MUNICIPIO DE INÍRIDA", suministrada por el prestador en



la visita de inspección llevada a cabo en marzo de 2023 y, teniendo en cuenta lo indicado en sus artículos primero y segundo, se aprobaron las siguientes tarifas:

“Aprobar las TARIFAS DEL SERVICIO DE ACUEDUCTO. Los costos de referencia de acueducto, a aplicar son los siguientes:

CENTRO	
Variables	\$ M3
CMO	1.623,34
CMTA ac	0,82
MAYOR COSTOS DE OPERACIÓN PARA INVERSION.	302,00
CMLP	1.926,16

TARIFAS DEL SERVICIO DE ALCANTARILLADO. Aprobar las siguientes tarifas del servicio de Alcantarillado:

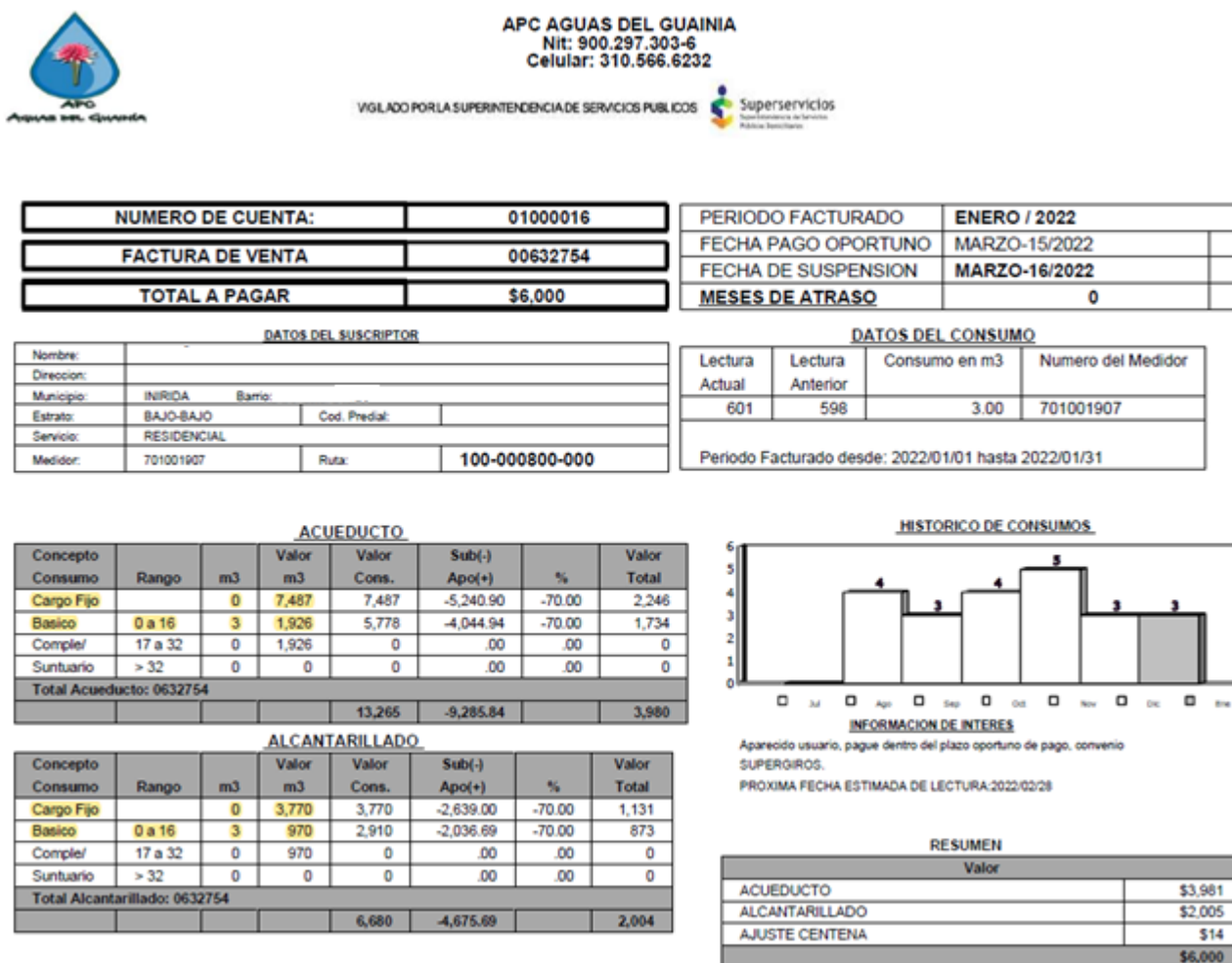
*Tarifa al=(tarifa ac-(CMTAac*pc)+(CMTAal*pc))*40%*

Tarifa ac	promedio /pc	CMTA al	CMTA ac	Tarifa al
38.305,68	16,00	620,37	0,82	19.287,4

(Cursiva fuera del texto original)

Por lo anterior, desde 18 de diciembre de 2017, fecha en la cual se aprobaron las tarifas de acuerdo con la Resolución 001 de 2017 hasta la visita de inspección realizada entre el 28 al 30 de marzo de 2023 por esta Superintendencia, el prestador ha venido aplicando a sus usuarios las tarifas resultantes de la metodología tarifaria establecida en la Resolución CRA 287 de 2004, tal y como se evidencia en la siguiente factura del mes de enero de 2022:

Imagen 27. Factura de enero de 2022 expedida por AGUAS DEL GUAINÍA A.P.C.



Fuente: SUI

Se precisa que este análisis no configura un control tarifario en sentido estricto, el cual se hará como una actividad posterior por parte de esta SSPD, esto, una vez el prestador realice el estudio de costos basado en la metodología tarifaria vigente establecida en la Resolución CRA 825 de 2017, que según la visita de inspección realizada, afirmó iniciar la aplicación de la nueva metodología en junio de 2023. Lo anterior, sin perjuicio de las acciones de vigilancia y control que pueda ejercer esta SSPD por los eventuales incumplimientos normativos a los que hubiere lugar.

5.6 Calidad y reporte de la información al SUI

5.6.1 Indicador Único Sectorial (IUS)

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

A continuación, se relaciona el resultado de nivel de riesgo de la empresa AGUAS DEL GUAINÍA A.P.C., en el cual se evidencia que el prestador en la vigencia 2022 se encontró en un nivel de Riesgo Alto.

Tabla 25. Cálculo del IUS por dimensión y nivel de riesgo

ID	Nombre del prestador	Segmento	APS	CS.	EP.	EO.	GE.	SF.	GYT.	SA.	GT.	IUS	Nivel de Riesgo
22867	AGUAS DEL GUAINÍA A.P.C.	2	Inirida	0,51	0,50	0,00	0,00	0,00	0,00	4,17	0,00	5,18	Riesgo Alto

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

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

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

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

5.6.2 Actualizaciones de RUPS

Esta SSPD profirió la Resolución SSPD 20181000120515 del 25 de septiembre de 2018 que derogó la Resolución SSPD 20151300047005 del 07 de octubre de 2015, la cual dispone que los prestadores de los servicios públicos deben actualizar la información del RUPS una vez al año en los siguientes tiempos:

Tabla 26. Periodicidad de Actualización

Distribución según último dígito del ID	Periodos para realizar la actualización
Prestadores cuyo ID termine en 0 y 4	Hasta el 28 de febrero
Prestadores cuyo ID termine en 5 y 9	Hasta el 30 de marzo

Fuente: Resolución SSPD 20181000120515 del 25 de septiembre de 2018.

De acuerdo con lo anterior, se observa que para la actualización del RUPS, AGUAS DE GUAINÍA A.P.C. tenía hasta el 30 de marzo de cada año, por lo cual, una vez verificada la información de los trámites RUPS, el prestador no cuenta con actualización aprobada para la vigencia 2023.



Imagen 28. Trámites RUPS del prestador

Resultados de la consulta										
#	Id Empresa	Empresa	Motivo	Estado	Quien Revisa	No. de imprimible	Fecha de imprimible	Número de Radicado ORFEO	Fecha de Radicado ORFEO	Acciones
1	22867	EMPRESA REGIONAL COMUNITARIA DE ADMINISTRACION PUBLICA COOPERATIVA DE LOS SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO	INSCRIPCION	ADMITIDA		2011322867201488	03/03/2011			
2	22867	EMPRESA REGIONAL COMUNITARIA DE ADMINISTRACION PUBLICA COOPERATIVA DE LOS SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO	ACTUALIZACION	RECHAZADA		20121022867248698	09/10/2012			
3	22867	EMPRESA REGIONAL COMUNITARIA DE ADMINISTRACION PUBLICA COOPERATIVA DE LOS SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO	ACTUALIZACION	CERTIFICADA		2014422867289384	25/04/2014			
4	22867	EMPRESA REGIONAL COMUNITARIA DE ADMINISTRACION PUBLICA COOPERATIVA DE LOS SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO	ACTUALIZACION	RECHAZADA	DAAA_AFLOPEZ	20161222867343789	11/12/2016	20175290000002	12/10/2017	
5	22867	EMPRESA REGIONAL COMUNITARIA DE ADMINISTRACION PUBLICA COOPERATIVA DE LOS SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO	ACTUALIZACION	CERTIFICADA		20191022867373291	02/10/2019	20195291133822	08/10/2019	
6	22867	EMPRESA REGIONAL COMUNITARIA DE ADMINISTRACION PUBLICA COOPERATIVA DE LOS SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO	ACTUALIZACION	CERTIFICADA		2020422867378223	21/04/2020	20205290813862	02/06/2020	
7	22867	EMPRESA REGIONAL COMUNITARIA DE ADMINISTRACION PUBLICA COOPERATIVA DE LOS SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO	ACTUALIZACION	CERTIFICADA		2022222867389189	10/02/2022			

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

Fuente: SUI - Consulta realizada en abril de 2023.

5.6.3 Estado de cargue al SUI por parte del prestador

Una vez verificado el estado de cargue al SUI por parte del prestador a corte del 19 de abril de 2023, se observó que tiene solo un 43% de cargue total de información, representado en 2.288 reportes pendientes, así:

Tabla 27. Estado de cargue de información al SUI

Año	Número de reportes Pendientes	Número de reportes Radicados	Porcentaje de cargue
2006	0	1	100 %
2010	27	224	89 %
2011	80	406	83 %
2012	78	400	83 %
2013	74	315	80 %
2014	99	280	73 %
2015	101	348	77 %
2016	242	191	44 %
2017	340	40	10 %
2018	354	23	6 %
2019	366	16	4 %
2020	356	15	4 %
2021	353	16	4 %



Año	Número de reportes Pendientes	Número de reportes Radicados	Porcentaje de cargue
2022	361	13	3 %
2023	87	0	0 %
TOTAL	2.918	2.288	43 %

Fuente: SUI – Estado de reporte de Información Prestadores SSPD reporte 02, consulta realizada en abril 2023.

Tabla 28. Detalle de reportes por tópico

TÓPICO	ESTADO	2006	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	Total general
Administrativo	Certificado		4	4	4	3	3	3									21
	Pendiente		1						3	3	3	3	11	12	13		49
Total Administrativo			5	4	4	3	3	3	3	3	3	3	11	12	13		70
Administrativo y Financiero	Certificado		33	52	46	33	28	28	3								223
	Certificado No Aplica		5	8	8	7	6	6	2	2	2	2					48
	Pendiente					1	2	2	11	11	11	11	9	8	11	2	79
Total Administrativo y Financiero			38	60	54	41	36	36	16	13	13	13	9	8	11	2	350
Comercial y de Gestión	Certificado		81	200	208	176	158	237	99						7		1166
	Certificado No Aplica		31	34	31	22	36	2	5								161
	Pendiente		10	11	11	7	12	31	156	220	214	221	214	214	208	56	1585
Total Comercial y de Gestión			122	245	250	205	206	270	260	220	214	221	214	214	215	56	2912
Contribuciones 2016	Pendiente							1									1
Total Contribuciones 2016								1									1
Generalidades-Riesgos	Certificado						1	1	1	1	1	1	1	1	1		9
	Pendiente						1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10
Total Generalidades-Riesgos							2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	19
Inicio Transición 2015	Pendiente							1									1
Total Inicio Transición 2015								1									1
MOVET	Certificado	1															1
	Certificado No Aplica		5														5
Total MOVET		1	5														6
NSC	Certificado			1													1
	Pendiente				1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		11
Total NSC			1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		12



TÓPICO	ESTADO	2006	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	Total general
NUEVO MARCO TARIFARIO AA	en Edición												1				1
Total NUEVO MARCO TARIFARIO AA													1				1
Prestadores	Certificado		2	7	9												18
	Pendiente			5													5
Total Prestadores			2	12	9												23
PROCESO NIF	Certificado						3										3
	Pendiente						2										2
Total PROCESO NIF							5										5
Riesgos Acueducto	Certificado							1	12	12	2						27
	Pendiente						3	6	3	3	13	15	15	15	15	3	91
Total Riesgos Acueducto							3	7	15	15	15	15	15	15	15	3	118
Riesgos Alcantarillado	Certificado								12	12	14	12	12	12	5		79
	Pendiente						3	7	3	3	3	3	3	3	10	3	41
Total Riesgos Alcantarillado							3	7	15	15	17	15	15	15	15	3	120
Riesgos Aseo	Certificado								12	12	3						27
	Pendiente						3	7	3	3	12	15	15	15	15	3	91
Total Riesgos Aseo							3	7	15	15	15	15	15	15	15	3	118
Técnico operativo	Certificado		58	87	82	68	45	58	36	1	1	1	2	3			442
	Certificado No Aplica		5	13	12	6		12	9								57
	Pendiente		16	64	66	65	72	44	61	95	96	96	86	84	87	19	951
Total Técnico operativo			79	164	160	139	117	114	106	96	97	97	88	87	87	19	1450
Total general		1	251	486	478	389	379	449	433	380	377	382	371	369	374	87	5206

Fuente: SUI – Estado de reporte de Información Prestadores SSPD¹², consulta realizada abril 2023.

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

Adicionalmente, es importante mencionar que verificado el SUI se encuentran formatos y formularios que fueron certificados bajo la opción *Certificado no aplica*, situación que no ha sido sustentada por el prestador. Entre los formatos que reporta como no aplica se encuentran los siguientes:

Tabla 29. Formatos reportados como no aplica de forma inadecuada

Tópico	Formato	Periodos
	Facturación Alcantarillado - IGAC	Noviembre y diciembre 2010

¹² Ibídem



Tópico	Formato	Periodos
Comercial y de Gestión		Enero y marzo de 2011 Mayo de 2013 Mayo a diciembre de 2014 Noviembre de 2015
	Facturación Acueducto - IGAC	Noviembre y diciembre 2010 Enero y marzo de 2011 Mayo de 2013 Mayo a diciembre de 2014 Agosto de 2016
Técnico operativo	Suspensiones Servicio de Acueducto	Enero a diciembre de 2015 Enero a septiembre de 2016

Fuente: SUI – Elaboración propia

Los anteriores formatos deberían contar con información, por lo tanto, no es posible que sea reportada a esta SSPD como no aplica.

5.7 Acciones de la SSPD

Tabla 30. Comunicaciones con el prestador

Radicado	Fecha	Tema
20204200313411	12/05/2020	Solicitud de información respecto de la medición y facturación de los consumos a partir de la declaratoria de emergencia sanitaria Decretada por el Gobierno Nacional.
20204200773151	06/08/2020	Solicitud reporte de la metodología tarifaria para acueducto y alcantarillado definida en la Resolución CRA 825 de 2017.
20214250020571	08/04/2021	El Procurador Regional de Guainía resuelve inhibirse de iniciar acción disciplinaria.
20214202561201	02/07/2021	Diligenciamiento del módulo de configuración del aplicativo SURICATA en el SUI para el cálculo IUS.
20214256304981	28/12/2021	La PGN remite hallazgos de la auditoría realizada por la Contraloría General (hallazgo por incumplimiento al manual de contratación de la empresa e incumplimiento a las funciones de supervisión).
20214256302121	28/12/2021	Alerta de calidad de agua.
20224251771511	20/04/2022	Notificación de distribución de agua con niveles de riesgo para el consumo humano.
20224252693201	26/05/2022	Reiteración del radicado SSPD No. 20224251771511 del 20 de abril de 2022, respecto a alerta de calidad de agua.
20224254948131	01/11/2022	Reiteración del radicado 20224252693201 del 26 de mayo de 2022, respecto a alerta de calidad de agua y, traslado del radicado SSPD 20225294269932 del 21 de octubre de 2022.
20224254948551	04/11/2022	Denuncia intervención incumplimiento en la operatividad de servicios públicos, pagos de meses adeudados a empleados de la entidad y posibles hechos de corrupción en administración de recursos públicos.
20224255525761	01/12/2022	Denuncia intervención incumplimiento en la operatividad de servicios públicos, pagos de meses adeudados a empleados de la entidad y posibles hechos de corrupción en administración de recursos públicos y, reiteración del radicado 20224254948131 del 1 de noviembre de 2022.
20224255731021	09/12/2022	Traslado de denuncia anónima y reiteración del radicado 20224254948131 del 1 de noviembre de 2022.

Radicado	Fecha	Tema
20234250005481	02/01/2023	Citación a mesa de trabajo.
20234251169971	24/03/2023	Programación visita integral de inspección a la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado para los días 28, 29 y 30 de marzo.

6 HALLAZGOS

Criterio	Condición evaluada	Evidencia / soporte	Estado de cumplimiento
Control Interno	Ley 87 de 1993.	Informe de control interno financiero.	NO CUMPLE
Certificación en competencias laborales	Artículo 7 de la Resolución 1076 del 2003 modificada por la Resolución 1570 de 2004.	Certificados en competencias laborales.	NO CUMPLE
Clasificación – NIF	Grupo 2 NIF PYMES	No tiene el reporte de información de clasificación y convergencia NIF.	NO CUMPLE
Reportes financieros NIF vigencia 2022 - 2021	Resolución 20221000154665 del 4 de marzo de 2022.	La empresa no ha realizado reporte de información financiera.	NO CUMPLE
Contribuciones	Resolución SSPD 20221000669505 del 22 de julio de 2022.	No ha realizado el pago de contribución especial.	NO CUMPLE
Permisos ambientales	Artículo 25 de la Ley 142 de 1994.	Información recopilada durante la visita de inspección realizada del 28 al 30 de marzo de 2023.	CUMPLE PARCIALMENTE
Catastro de redes de acueducto y alcantarillado actualizado	Artículo 33 y 102 de la Resolución 1096 de 2000.	Información recopilada durante la visita de inspección realizada del 28 al 30 de marzo de 2023.	NO CUMPLE
Macromedición	Artículo 86 de la Resolución 1096 de 2000, modificado por el artículo 1 de la Resolución 668 de 2003.	Información recopilada durante la visita de inspección realizada del 28 al 30 de marzo de 2023.	NO CUMPLE
Medición de presión en red y presión suministrada	CCU.	Información recopilada durante la visita de inspección realizada del 28 al 30 de marzo de 2023.	NO CUMPLE
Actas de concertación y materialización de puntos de muestreo actualizadas	Artículos 5 y 7 de la Resolución 811 de 2008.	Información recopilada durante la visita de inspección realizada del 28 al 30 de marzo de 2023.	NO CUMPLE
IRCA menor a 5%	Artículo 15 de la Resolución 2115 de 2007.	SIVICAP.	NO CUMPLE
Control de la calidad del agua para consumo humano en la red de distribución	Artículos 21 y 22 la Resolución 2115 de 2007.	SUI.	NO CUMPLE

Criterio	Condición evaluada	Evidencia / soporte	Estado de cumplimiento
Reporte del Plan de emergencia y contingencia para los servicios públicos de acueducto y alcantarillado	Resolución N° SSPD 20161300062185 del 10 de noviembre de 2016.	Información recopilada durante la visita de inspección realizada del 28 al 30 de marzo de 2023.	NO CUMPLE
Continuidad en la oferta del servicio de acueducto.	Artículo 18 de la Resolución 2115 de 2007.	Información recopilada durante la visita de inspección realizada del 28 al 30 de marzo de 2023.	NO CUMPLE
CCU	Ajustado a la Resolución CRA 873 de 2019.	Información recopilada durante la visita de inspección realizada del 28 al 30 de marzo de 2023.	NO CUMPLE
Socialización del CCU	Artículo 131 de la Ley 142 de 1994.	Información recopilada durante la visita de inspección realizada del 28 al 30 de marzo de 2023.	NO CUMPLE
Micromedición 95%	Artículo 146 de la Ley 142 de 1994 y artículo 87 de la Resolución MVCT 1096 de 2000.	Información recopilada durante la visita de inspección realizada del 28 al 30 de marzo de 2023.	NO CUMPLE
Requisitos mínimos de las facturas	Cumplimiento de lo establecido en la cláusula 17 del CCU.	Información recopilada durante la visita de inspección realizada del 28 al 30 de marzo de 2023.	NO CUMPLE
Oficina - atención PQR	Cumplimiento artículo 153 de la Ley 142 de 1994.	Información recopilada durante la visita de inspección realizada del 28 al 30 de marzo de 2023.	NO CUMPLE
Reporte SURICATA y formato Costo de Referencia y tarifas aplicadas	Cumplimiento Resoluciones SSPD 20201000009605 de 19 de marzo de 2020 y 20211000313835 de 14 de julio de 2021.	Aplicativo SURICATA y reporte de factura en PDF y costos de referencia y tarifas aplicadas en SUI.	NO CUMPLE
Aplicación e Información de las variaciones tarifarias	Cumplimiento artículos 1.8.6.1 a 1.8.6.3 de la Resolución CRA 943 de 2021.	Información entregada por el prestador durante la visita de inspección realizada del 28 al 30 de marzo de 2023 y mediante radicado SSPD 20195291351582 del 27 de noviembre de 2019.	NO CUMPLE
Reporte SUI	El prestador no ha realizado el reporte de información al SUI, cargue del 43%, pendientes 912 formatos y formularios.	SUI.	NO CUMPLE
Calidad de la información reportada en SUI	Consistencia de la información reportada en el SUI con la información entregada en visita.	Costos de referencia y tarifas aplicadas 2020, 2021, 2022 y 2023.	NO CUMPLE
Actualización RUPS	No Actualización del RUPS del año 2023.	SUI.	NO CUMPLE
Reporte SUI	El prestador no ha realizado el cargue de	SUI.	NO CUMPLE



Criterio	Condición evaluada	Evidencia / soporte	Estado de cumplimiento
	información al SUI, ya que solo tiene un 43% de reporte con 2288 formatos y formularios pendientes.		

7 ACCIONES CORRECTIVAS DEFINIDAS

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

8 CONCLUSIONES

8.1 Aspectos Administrativos

- AGUAS DEL GUAINÍA A.P.C presenta deficiencias significativas en su gestión administrativa, debido a los incumplimientos normativos que se describen a lo largo del documento; tal como la carencia de personal certificado en competencias laborales y la ausencia de un sistema de control interno, lo cual, obstaculiza la capacidad de la empresa para detectar de manera anticipada problemas y tomar decisiones correctivas, lo que resulta crucial para mitigar los riesgos asociados a la calidad del servicio proporcionado a los usuarios. Estos aspectos reflejan una persistencia en la violación de las normas en las que se encuentra sujeta la empresa.

8.2 Aspectos Financieros

- AGUAS DEL GUAINÍA A.P.C demuestra un patrón constante de incumplimiento en cuanto a la presentación y reporte de su información financiera, lo cual ha generado que la administración persista en la omisión de entrega de información veraz, completa y oportuna a esta Superintendencia, limitando de esta manera la capacidad de esta entidad para comprender de manera integral la situación financiera del prestador.

Lo anterior, impide la evaluación de la capacidad financiera de la empresa para respaldar la operación de sus servicios, además, obstaculiza la capacidad de evaluar la sostenibilidad financiera a largo plazo y la continuidad de la hipótesis de negocio en marcha.

8.3 Aspectos Técnicos Operativos.

- El área de prestación de AGUAS DEL GUAINÍA A.P.C. corresponde al perímetro urbano del municipio de Inírida, Guainía con una cobertura de 36,7% para el servicio de acueducto y 24,28 % para alcantarillado.
- Si bien en el municipio se identifican dos PTAP (una en funcionamiento y otra no operativa) y 3 STAR (no operativas), la infraestructura que utiliza el prestador en la actualidad no permite una prestación con calidad y continuidad, lo que conlleva a una falla en la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, situación que podría generar afectaciones en la salud de los usuarios, económicas y de orden público.
- El prestador no cuenta con PEC para los servicios públicos de acueducto y alcantarillado actualizado para la vigencia 2022, lo anterior, incumpliendo con el deber de realizar un análisis específico de riesgo que considere los posibles efectos de eventos naturales sobre la infraestructura expuesta y aquellos que se deriven de los daños de la misma en su área de influencia, así como los que resulten de su operación, que tiene como finalidad impedir perjuicios graves a los usuarios o a terceros.

8.4 Aspectos Comerciales

- AGUAS DE GUAINÍA APC presenta fallas a nivel comercial que van en contra de la normatividad vigente y que vulneran los derechos de los usuarios (contenido del CCU, contenido mínimo de las facturas, control de PQR y porcentaje de micro medición).

8.5 Aspectos Tarifarios

- En la visita integral se evidenció que la empresa AGUAS DE GUAINÍA A.P.C. no dio aplicación a la metodología tarifaria definida en la Resolución CRA 825 de 2017, compilada en la Resolución CRA 943 de 2021, por lo que, actualmente se encuentra aplicando una metodología no vigente establecida en la Resolución CRA 287 de 2004, lo cual puede llegar a afectar la correcta prestación de los servicios públicos domiciliarios en tanto no se recuperan vía tarifa los gastos operativos y administrativos propios de la operación de los sistemas, que de acuerdo con el principio de suficiencia financiera definido en el numeral 87.4 del artículo 87 de la Ley 142 de 1994, el cual indica que se debe garantizar a las empresas eficientes 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.
- De igual forma, en la visita integral se logró evidenciar que no se destina un porcentaje de la tarifa cobrada actualmente para la expansión, reposición y rehabilitación de los sistemas de acueducto y/o alcantarillado, en el entendido de que, las inversiones serán realizadas para mejorar la cobertura, calidad, continuidad de los sistemas, así las cosas, no fue posible determinar el cumplimiento de los estándares del servicio debido al incumplimiento en la aplicación de la metodología tarifaria vigente.

8.6 Actualización RUPS y Cargue al SUI

- AGUAS DE GUAINÍA A.P.C no ha dado cumplimiento a la actualización del RUPS y al reporte de información al SUI con oportunidad y calidad, lo cual perjudica las funciones de inspección, vigilancia y control de la SSPD.

9 MEDIDAS RECOMENDADAS QUE PUDIERA SER OPORTUNO O PERTINENTE APLICAR

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

10 RESPONSABLES DE LA REALIZACIÓN

10.1.1 Responsable General

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

10.1.2 Equipo de Evaluación

Proyectó: Leydi Marcela Montoya Forero - Profesional Grupo de Pequeños Prestadores DTGAA
Natalia Mogollón Jaramillo - Profesional Grupo de Pequeños Prestadores DTGAA
Eliana Rocío Ayala Escobar - Profesional Grupo de Pequeños Prestadores DTGAA
Fernando Javier Rincón S. – Profesional Grupo de Pequeños Prestadores DTGAA

Revisó: Viviana Hernández Duque – Coordinadora Grupo de pequeños Prestadores DTGAA
María Fernanda Mina Galeano – Profesional DTGAA



Superservicios
Superintendencia de Servicios
Públicos Domiciliarios

**INFORME DE VIGILANCIA O INSPECCIÓN
ESPECIAL, DETALLADA O CONCRETA**



Johanna Milena Cortes Quiroga – Profesional DTGAA
Alejandra Cajiao Manjarrez – Asesora DTGAA

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

11 ANEXOS

No aplica