

1. IDENTIFICACIÓN DEL PRESTADOR

1.1 Nombre o razón social:	AGUAS LA COLINA E.S.P. S.A.S.																												
1.2 NIT:	901.353.834 – 9																												
1.3 ID (SUI – RUPS):	47743																												
1.4 Servicio público domiciliario (SPD) prestado objeto de la vigilancia o inspección:	Acueducto y Alcantarillado ¹																												
1.5 Actividad del SPD objeto de la vigilancia o inspección:	Acueducto: • Captación. • Aducción. • Tratamiento. • Conducción. • Almacenamiento. • Distribución. • Comercialización. Alcantarillado: • Recolección. • Conducción de residuos líquidos. • Tratamiento. • Disposición final. • Comercialización.																												
1.6 Fecha de inicio de operación en la actividad a vigilar o inspeccionar:	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Actividad</th> <th>Fecha inicio Actividades</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Captación</td> <td>03/01/2022</td> </tr> <tr> <td>Aducción</td> <td>03/01/2022</td> </tr> <tr> <td>Tratamiento</td> <td>03/01/2022</td> </tr> <tr> <td>Conducción</td> <td>03/01/2022</td> </tr> <tr> <td>Almacenamiento</td> <td>03/01/2022</td> </tr> <tr> <td>Distribución</td> <td>03/01/2022</td> </tr> <tr> <td>Comercialización</td> <td>03/01/2022</td> </tr> </tbody> </table> Fuente: Imprimible RUPS. 2026247743454204 del 07/02/2026 <table border="1"> <thead> <tr> <th>Actividad</th> <th>Fecha inicio Actividades</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Recolección</td> <td>15/04/2026</td> </tr> <tr> <td>Conducción de residuos líquidos</td> <td>15/04/2026</td> </tr> <tr> <td>Tratamiento</td> <td>15/04/2026</td> </tr> <tr> <td>Disposición final</td> <td>15/04/2026</td> </tr> <tr> <td>Comercialización</td> <td>15/04/2026</td> </tr> </tbody> </table> Fuente: Visita de inspección del 24 al 26 de junio de 2026	Actividad	Fecha inicio Actividades	Captación	03/01/2022	Aducción	03/01/2022	Tratamiento	03/01/2022	Conducción	03/01/2022	Almacenamiento	03/01/2022	Distribución	03/01/2022	Comercialización	03/01/2022	Actividad	Fecha inicio Actividades	Recolección	15/04/2026	Conducción de residuos líquidos	15/04/2026	Tratamiento	15/04/2026	Disposición final	15/04/2026	Comercialización	15/04/2026
Actividad	Fecha inicio Actividades																												
Captación	03/01/2022																												
Aducción	03/01/2022																												
Tratamiento	03/01/2022																												
Conducción	03/01/2022																												
Almacenamiento	03/01/2022																												
Distribución	03/01/2022																												
Comercialización	03/01/2022																												
Actividad	Fecha inicio Actividades																												
Recolección	15/04/2026																												
Conducción de residuos líquidos	15/04/2026																												
Tratamiento	15/04/2026																												
Disposición final	15/04/2026																												
Comercialización	15/04/2026																												

¹ De acuerdo con lo informado en la visita y con lo verificado en SUI, el prestador opera el sistema de alcantarillado sanitario y realiza el tratamiento de las aguas residuales generadas en el Condominio Campestre La Colina. A la fecha, se encuentra adelantando la actualización en el RUPS. Sin embargo, esta ha sido rechazada, entre otras porque el prestador no ha anexado el PSMV y/o el permiso de vertimientos.

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

2. IDENTIFICACIÓN DE LA ACCIÓN DE VIGILANCIA E INSPECCIÓN REALIZADA

2.1 Año del programa al que pertenece la acción:	2026
2.2 Clase acción:	Vigilancia __ Inspección <u>X</u>
2.3 Motivo de la acción:	Especial __ Detallada <u>X</u> Concreta __
2.4 Origen causal de la acción:	Clasificación de nivel de riesgo __ Perfilamiento de riesgo __ Evaluación de Gestión y Resultados <u>X</u> Monitoreo de planes __ Denuncia ciudadana (Petición de interés general) __ Otros ¿cuál? __
2.5 Ubicaciones físicas o virtuales objeto de la acción:	Físicas: • Condominio Campestre La Colina Calle 2 mano izquierda por Las Palmas. • Entre el 24 y 26 de junio de 2026, se realizó visita técnica. Virtuales: • Documentación entregada por el prestador a través de los radicados 20265292641012 del 19 de junio, 20265292689922 del 23 de junio y 20265293271782 del 24 de julio de 2026. Esta información se encuentra almacenada en una carpeta virtual en Drive.

3. DELIMITACIÓN DEL MARCO DE EVALUACIÓN

3.1 Criterios evaluados:	Generales Ley 142 de 1994. Decreto MVCT 1077 de 2015. Administrativo Resolución MAVDT 1076 de 2003, modificada por la Resolución 1570 de 2004. Resolución MVCT 330 de 2017 Comercial y Tarifario Resolución compilatoria CRA 943 de 2021. Acuerdo de subsidios y contribuciones Contrato de Condiciones Uniformes Técnico Decreto 1575 de 2007
---------------------------------	---

Resolución MAVDT 2115 de 2007
Resolución MAVDT 811 de 2008
Resolución MVCT 154 de 2014
Resolución MVCT 527 de 2018
Resolución MVCT 330 de 2017
Resolución CRA 906 de 2019

Financiero

Decreto Compilatorio 2420 de 2015 y sus modificatorios.

RUPS y SUI

Resolución SSPD 20061300012295 de 2006
Resolución SSPD 20101300048765 de 2010
Resolución SSPD 20151300054575 de 2015
Resolución SSPD 20161300013475 de 2016
Resolución SSPD 20161300016975 de 2016
Resolución SSPD 20161300062185 de 2016
Resolución SSPD 20161300011295 de 2016
Resolución SSPD 20171300042935 de 2017
Resolución SSPD 20181000024475 de 2018
Resolución SSPD 20181000133695 de 2018
Resolución SSPD 20181000120515 de 2018
Resolución SSPD 20191000006825 de 2019
Resolución SSPD 20201000004205 de 2020
Resolución SSPD 20201000055775 de 2020
Resolución SSPD 20201000009605 de 2020
Resolución SSPD 20211000016645 de 2021
Resolución SSPD 20211000313835 de 2021
Resolución SSPD 20211000316965 de 2021
Resolución SSPD 20211000682475 de 2021
Resolución SSPD 20221000154665 de 2022
Resolución SSPD 20221000284385 de 2022
Resolución SSPD 20231000215345 de 2023
Resolución SSPD 20241000125835 de 2024
Resolución SSPD 20251000216935 de 2025
Resolución SSPD 20261000382725 de 2026

**3.2 Marco temporal de
evaluación:**

- El periodo de análisis es:
 - Aspectos administrativos y financieros: vigencias 2024 y 2025.
 - Aspectos técnicos operativos y comerciales: vigencia 2025 y de enero a mayo de 2026.
 - Aspectos tarifarios: desde la entrada en vigencia del marco tarifario regulatorio vigente hasta mayo de 2026.
- Fecha de la visita: 24 al 26 de junio de 2026.

4. DESCRIPCIÓN DE LO DESARROLLADO

4.1 Información fuente usada:	- Evidencias e información recopilada en visita de inspección los días 24 al 26 de junio de 2026. - Reporte al SUI de los años 2024, 2025 y 2026.																	
4.2 Requerimientos realizados:	A continuación, se presentan los requerimientos enviados al prestador: <table><tr><th>Radicado</th><th>Fecha</th><th>Temática</th></tr><tr><td>20244204506741</td><td>15/10/2024</td><td>Requerimiento por no reporte de información financiera al SUI. Vigencias 2024 y 2023.</td></tr><tr><td>20254202820451</td><td>03/09/2025</td><td>Requerimiento por no reporte de información financiera al SUI. Vigencias 2024 y 2023.</td></tr><tr><td>20264250214761</td><td>26/01/2026</td><td>Respuesta a los radicados Nos. SSPD 20255295007612 del 28 de noviembre y 20255295369382 del 20 de diciembre de 2025</td></tr><tr><td>20264252809421</td><td>17/06/2026</td><td>Anuncio visita de Evaluación Integral al estado de la prestación del servicio público de acueducto en el Condominio Campestre La Colina, por parte de Aguas La Colina E.S.P. S.A.S.</td></tr></table>			Radicado	Fecha	Temática	20244204506741	15/10/2024	Requerimiento por no reporte de información financiera al SUI. Vigencias 2024 y 2023.	20254202820451	03/09/2025	Requerimiento por no reporte de información financiera al SUI. Vigencias 2024 y 2023.	20264250214761	26/01/2026	Respuesta a los radicados Nos. SSPD 20255295007612 del 28 de noviembre y 20255295369382 del 20 de diciembre de 2025	20264252809421	17/06/2026	Anuncio visita de Evaluación Integral al estado de la prestación del servicio público de acueducto en el Condominio Campestre La Colina, por parte de Aguas La Colina E.S.P. S.A.S.
Radicado	Fecha	Temática																
20244204506741	15/10/2024	Requerimiento por no reporte de información financiera al SUI. Vigencias 2024 y 2023.																
20254202820451	03/09/2025	Requerimiento por no reporte de información financiera al SUI. Vigencias 2024 y 2023.																
20264250214761	26/01/2026	Respuesta a los radicados Nos. SSPD 20255295007612 del 28 de noviembre y 20255295369382 del 20 de diciembre de 2025																
20264252809421	17/06/2026	Anuncio visita de Evaluación Integral al estado de la prestación del servicio público de acueducto en el Condominio Campestre La Colina, por parte de Aguas La Colina E.S.P. S.A.S.																
4.3 Estado de respuesta de requerimientos:	A continuación, se relacionan las respuestas del prestador al requerimiento realizado: <table><tr><th>Radicado</th><th>Fecha</th><th>Temática</th></tr><tr><td>20265292689922</td><td>22/06/2026</td><td>Atención al requerimiento de información - Radicado No. 20264252809421 - Visita de Evaluación Integral - AGUAS LA COLINA E.S.P. S.A.S.</td></tr><tr><td>20265293271782</td><td>06/07/2026</td><td>Acta de visita y anexos - AGUAS LA COLINA E.S.P S.A.S.</td></tr><tr><td>20265292931542</td><td>06/07/2026</td><td>Consideraciones y complemento de información del acta 001 del 24 al 26 de junio de 2026 - AGUAS LA COLINA E.S.P S.A.S.</td></tr></table>			Radicado	Fecha	Temática	20265292689922	22/06/2026	Atención al requerimiento de información - Radicado No. 20264252809421 - Visita de Evaluación Integral - AGUAS LA COLINA E.S.P. S.A.S.	20265293271782	06/07/2026	Acta de visita y anexos - AGUAS LA COLINA E.S.P S.A.S.	20265292931542	06/07/2026	Consideraciones y complemento de información del acta 001 del 24 al 26 de junio de 2026 - AGUAS LA COLINA E.S.P S.A.S.			
Radicado	Fecha	Temática																
20265292689922	22/06/2026	Atención al requerimiento de información - Radicado No. 20264252809421 - Visita de Evaluación Integral - AGUAS LA COLINA E.S.P. S.A.S.																
20265293271782	06/07/2026	Acta de visita y anexos - AGUAS LA COLINA E.S.P S.A.S.																
20265292931542	06/07/2026	Consideraciones y complemento de información del acta 001 del 24 al 26 de junio de 2026 - AGUAS LA COLINA E.S.P S.A.S.																

5. EVALUACIONES REALIZADAS

5.1 Aspectos generales

La empresa **AGUAS LA COLINA E.S.P. S.A.S** fue constituida con documento privado del 07 de enero de 2020 de la Asamblea Constitutiva de Tuluá, inscrito en esta Cámara de Comercio el 09 de enero de 2020, con el No. 11846 del Libro IX, quien estableció en el artículo 18 de sus estatutos, que la sociedad tendrá un órgano de dirección, denominado Asamblea General de Accionistas y un Representante Legal principal con su respectivo suplente. Adicionalmente, estableció que el órgano de control de la administración es el Revisor Fiscal.

A continuación, a lo largo de este documento se presenta el análisis realizado de manera integral al estado de la prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado, teniendo como marco legal, la reglamentación de los servicios públicos domiciliarios y la situación económica actual de la empresa **AGUAS LA COLINA E.S.P. S.A.S.**

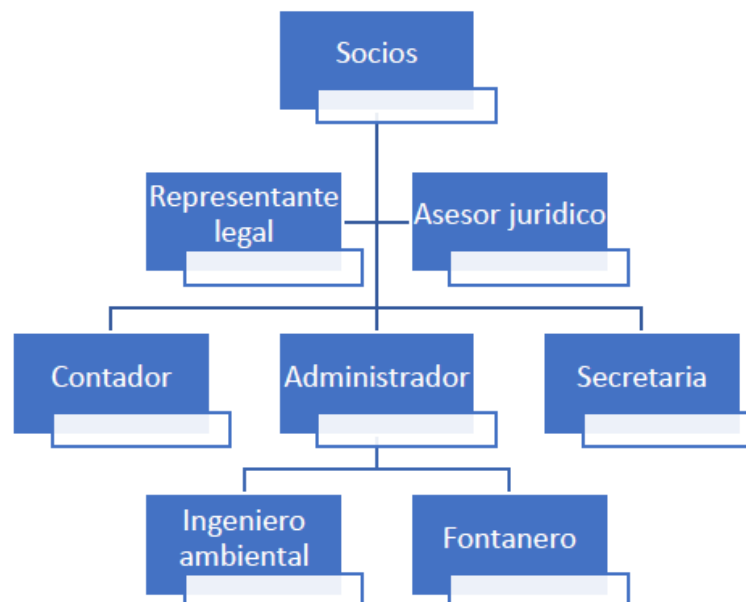
5.2 Aspectos administrativos

5.2.1 Estructura organizacional

En la Imagen 1 se ilustra la estructura organizacional de la empresa **AGUAS LA COLINA E.S.P. S.A.S.** Este organigrama es confuso porque no tiene una adecuada estructura, no incluye al máximo órgano social (Asamblea de Accionistas), y muestra al representante legal al mismo nivel de staff que el asesor jurídico. Además, el contador, el administrador y la secretaría dependen directamente de los socios, lo que normalmente no debe ser.

Por otro lado, dentro del organigrama no se incluye al Revisor Fiscal de conformidad con lo establecido en el artículo 18 de los estatutos del vigilado y tampoco se evidencia su nombramiento en el Certificado de Existencia y Representación Legal.

Imagen 1. Estructura Organizacional.



Fuente: Información suministrada por AGUAS LA COLINA E.S.P. S.A.S. en la visita.

5.2.2 Representación legal y junta directiva

Según el certificado de existencia y representación legal con fecha de expedición del 24 de junio de 2026, el representante legal es el señor Julián Restrepo Campo y la suplente es la señora Olga Isabel Botero Velásquez. Además, se indica que mediante documento privado del 08 de enero del 2020 se inscribió la comunicación donde se configura una situación de control y el controlante es el señor Julián Restrepo Campo.

5.2.3 Empleados y competencias laborales del personal

Según la información suministrada en visita, el vigilado cuenta actualmente con nueve (9) trabajadores,

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

cinco (5) con contrato por obra labor y cuatro (4) con contrato a término indefinido.

Por otro lado, según la información suministrada en visita, el fontanero cuenta con un certificado de competencias laborales en “Mantener redes de acueducto de acuerdo con procedimientos técnicos y normativa – NIVEL AVANZADO”, sin fecha de vencimiento y la empresa cuenta con un plan anual de capacitación y proyecta capacitaciones para la vigencia 2026 que no incluyen capacitaciones específicas en temas asociados a la prestación del servicio público de acueducto o alcantarillado.

5.2.4 Organizaciones Sindicales

El prestador no suministró información acerca de la existencia o no de organizaciones sindicales en la empresa.

5.2.5 Auditoría Externa de Gestión y Resultados (AEGR)

De conformidad con lo establecido en el literal b) del artículo 51 de la Ley 142 de 1994, la empresa **AGUAS LA COLINA E.S.P. S.A.S.** no se encuentra obligada a contratar auditoría externa de gestión y resultados (AEGR), debido a que atiende menos de 2.500 usuarios:

“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; (Subrayado fuera del texto original)*
- c) Las personas naturales o jurídicas que produzcan para ellas mismas los bienes y servicios propios del objeto de las empresas de servicios públicos;*
- d) Las empresas de servicios públicos que operen exclusivamente en uno de los municipios clasificados como menores según la ley o en zonas rurales;*
- e) Las organizaciones autorizadas de que trata el artículo 15 numeral 15.4 de la Ley 142 de*

1994 para la prestación de servicios públicos;

f) *Los productores de servicios marginales.* (Cursiva fuera de texto).

5.2.6 Informes de Control interno, auditoría o Revisor Fiscal de las vigencias 2025 y 2024

Conforme a lo informado en el folio 4 del Acta de Visita, el prestador no suministró informes de control interno, auditoría o Revisoría Fiscal para las vigencias 2025 ni 2024.

En conclusión, no se evidencia la existencia de informes de auditoría a la prestación de los servicios públicos domiciliarios de Acueducto o Alcantarillado para las vigencias objeto de análisis.

5.2.7 Estado de reporte en el SUI por parte del prestador

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

Tabla 1. Estado de reporte de la información administrativa.

Tema	Nombre del formato y/o formulario	Certificado en SUI	Observación
PGR	- Tablero de Planeación PGR - Tablero de control de la planeación. - Tablero de Acciones de Mejora PGR – IUS - Tablero de Control de Acciones de Mejora PGR - IUS	No	El prestador no ha realizado el reporte al SUI de su PGR desde 2022 hasta 2026.
Personal	- Personal Administrativo – IUS - Personal Operativo Acueducto – IUS - Personal Operativo Alcantarillado – IUS - Rotación Personal Directivo - IUS	No	El prestador no ha realizado el reporte al SUI de los Informes de Personal para el IUS desde 2022 hasta 2026.
Costos y Gastos por Servicios	Costos y Gastos Acueducto	No	El prestador no ha realizado el reporte de los informes de costos y gastos al SUI desde 2022 hasta 2026.

Fuente: Consulta SUI – julio de 2026.

En conclusión, el prestador no ha cumplido con su obligación de reporte al Sistema Único de Información (SUI) del Plan de Gestión y Resultados y de los informes de personal administrativo, operativo y directivo de conformidad con lo establecido en la Resolución CRA 906 de 2019 y sus modificatorias, integradas y unificadas en la Resolución CRA 943 de 2021, y reglamentado mediante la Resolución SSPD No. 20201000033925, modificada por las Resoluciones SSPD Nos. 20211000682475 y 20221000284385.

Adicionalmente, tiene pendiente el reporte al SUI de los informes de costos y gastos de acueducto requeridos en el Anexo 2 de la Resolución SSPD No. 20051300033635 y sus modificatorias.

5.3 Aspectos Financieros

5.3.1 Clasificación de Grupo en Normas de Información Financiera

El vigilado realizó el reporte al SUI de su clasificación bajo NIF en Grupo 3, como se muestra a continuación:

Imagen 2. Reporte clasificación NIF al SUI.

DAT01	DAT02	DAT03	DAT04
a. INFORMACION GENERAL			
b. Razon Social :	AGUAS LA COLINA ESP SAS		
c. SIGLA :	Ninguna		
d. NIT :	901353834-9		
e. Clasificación de Grupo NIF :	Grupo 3 - (Contabilidad Simplificada)		
f. Tipo de Reporte :	Individual		
g. Tipo de Reporte :			
h. INFORMACION DE CONTACTO			
i.			
j.			
k.			
l.			
m.			
n. Representante Legal :	JULIAN RESTREPO CAMPO	E-MAIL aguaslaolinaespsas@hotmail.com	TELEFONOS ND
o. Revisor Fiscal :			
p. Contador :	WALTER FABIAN ROJAS GOMEZ	wf-rg@hotmail.com	3167722785

Fuente: Consulta SUI – julio de 2026.

Por otro lado, al revisar el Certificado de Existencia y Representación Legal se puede observar que aparece registrado como Grupo III, lo que es coherente con la clasificación reportada al SUI, tal como se muestra a continuación:

Imagen 3. Certificado de existencia y representación legal.

MATRÍCULA

Matrícula No: 99801
Fecha de matrícula: 09 de enero de 2020
Ultimo año renovado: 2026
Fecha de renovación: 31 de marzo de 2026
Grupo NIIF : GRUPO III - MICROEMPRESAS

Fuente: Información suministrada por AGUAS LA COLINA E.S.P. S.A.S. en la visita.

Asimismo, al verificar las notas a los estados financieros correspondientes al año 2025 y 2024, se evidenció que en la Nota 3 no se informa de manera expresa el marco normativo contable que aplica el prestador, tal como se evidencia en la siguiente imagen:

Imagen 4. Notas a los Estados Financieros 2024 y 2025.

3 BASE DE PRESENTACION:

Los Estados Financieros adjuntos han sido tomados de los registros contables, Contemplando las normas contables nacionales.

Fuente: Información suministrada por AGUAS LA COLINA E.S.P. S.A.S. en la visita.

En conclusión, existe cierta incertidumbre acerca del Grupo NIF al cual pertenece la empresa y que permita establecer el Marco Normativo Contable obligatorio para la preparación y presentación de sus estados financieros oficiales.

5.3.2 Aplicación del marco normativo – NIF

A pesar de la incertidumbre frente a la Clasificación NIF del prestador, a continuación, se realiza un análisis general a la información financiera del prestador **AGUAS LA COLINA E.S.P. S.A.S.** comparando con el marco normativo contable del Grupo 3 – Contabilidad Simplificada.

5.3.2.1 Juego completo de estados financieros

El juego completo de estados financieros suministrado por el prestador en visita, está compuesto por el estado de situación financiera, el estado de resultados y las notas a los estados financieros, no obstante, ninguno de los estados financieros ni sus notas se presenta comparativos con el periodo inmediatamente anterior, presuntamente incumpliendo con lo establecido en el numeral 3.6 del anexo 3 del Decreto 2420 de 2015 y sus modificatorios.

5.3.2.1.1 Estado de Situación Financiera

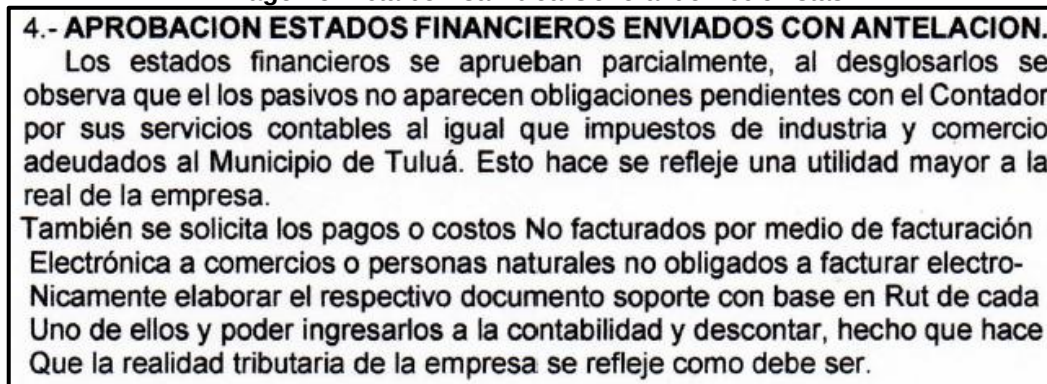
- En el Estado de Situación Financiera no se reportan pasivos por seguridad social, prestaciones sociales, impuestos ni proveedores, lo que podría implicar incumplimiento de lo establecido en el numeral 2.37 del anexo 3 del Decreto 2420 de 2015 y sus modificatorios.
- En el Estado de Situación Financiera no se evidencia el reconocimiento de la infraestructura utilizada por el prestador para la prestación de los servicios públicos domiciliarios, la cual está siendo utilizada para generar beneficios económicos. Así mismo, no se realiza el reconocimiento posterior de la depreciación acumulada y de los gastos o costos de depreciación del periodo, todo lo anterior, presuntamente incumpliendo con lo establecido en el literal f del numeral 4.8 del anexo 3 del Decreto 2420 de 2015 y sus modificatorios.
- En el patrimonio del Estado de Situación Financiera aparecen unos aportes sociales en la vigencia 2025 por valor de \$7.418.162 que no tienen nota explicativa, por lo que no es posible establecer su origen.
- Los resultados acumulados del 2025 por valor de \$7.883.530, no corresponden con la sumatoria de las utilidades acumuladas más el resultado del ejercicio 2024, que totalizan \$6.000.000, generando una diferencia de \$1.883.530. Tampoco se presenta una nota explicativa de los movimientos del patrimonio, presuntamente incumpliendo con lo establecido en el punto 7 del numeral 4 del literal 3.8 del anexo 3 del Decreto 2420 de 2015 y sus modificatorios.

5.3.2.1.2 Estado de Resultados

- En el Estado de Resultados no se muestran por separado los ingresos por los servicios de acueducto ni alcantarillado, lo que afecta cualquier análisis que pueda realizarse sobre las cifras.
- Los costos de operación no se presentan desagregados por conceptos, lo que afecta la posibilidad de realizar análisis y donde adicionalmente se presentó una reducción de \$10,6 millones frente al año anterior.

- Los gastos de administración de las vigencias 2025 y 2024 se presentan desagregados por conceptos, no obstante, el rubro “diversos” en el 2025 tiene un peso total del 42,8%, dificultando su comprensión. Por otro lado, los gastos de personal presentan una reducción del 25,4% en el año 2025 con respecto al año 2024, lo que genera inquietud cuando normalmente estos gastos se incrementan de un año a otro por la operación normal del negocio.
- La posible falta de reconocimiento de los costos o gastos por depreciaciones y las contrapartidas de los pasivos por seguridad social, prestaciones sociales, parafiscales, impuestos y proveedores, podrían afectar negativamente el resultado del ejercicio y de ejercicios anteriores, reduciendo las utilidades que ya se evidencian en los estados financieros.
- De otro lado, en el numeral 4 del Acta de Aprobación de los Estados Financieros correspondientes a la vigencia 2025, se indica lo siguiente:

Imagen 5. Acta 05 Asamblea General de Accionistas.



Fuente: Información suministrada por AGUAS LA COLINA E.S.P. S.A.S. en la visita.

De lo anterior, se presume que los estados financieros suministrados en visita no contienen los ajustes requeridos por la Asamblea, y, por lo tanto, podrían no ser los definitivos.

5.3.2.1.3 Notas a los Estados Financieros

- En general, las notas no contienen información descriptiva y detallada adicional a la contenida en los estados financieros, que facilite la comprensión de la información financiera, lo que podría implicar un presunto incumplimiento del literal 3.8 del anexo 3 del Decreto 2420 de 2015 y sus modificatorios.

En conclusión, los estados financieros correspondientes al año 2025 de la Empresa **AGUAS LA COLINA E.S.P. S.A.S.** podrían no reflejar razonablemente su situación financiera, debido a los inconvenientes y posibles incumplimientos normativos informados anteriormente.

5.3.3 Indicadores financieros

De acuerdo con el análisis realizado a los estados financieros de las vigencias 2025 y 2024, donde adicionalmente se presentan posibles incumplimientos del Marco Normativo Contable por la falta de

reconocimiento de la infraestructura asociada con la prestación de los servicios públicos, los gastos por depreciación del periodo y la depreciación acumulada, los costos y gastos por prestaciones sociales, seguridad social y parafiscales, los impuestos y posibles pasivos con proveedores, se genera falta de razonabilidad de las cifras del 2025 y 2024, por lo que no se considera conveniente calcular indicadores financieros porque los resultados obtenidos conducirán a conclusiones equivocadas.

Así las cosas, se evidencia que los estados financieros del 2025 y 2024, de la empresa **AGUAS LA COLINA E.S.P. S.A.S.** presentan problemas de razonabilidad.

5.3.4 Dictamen del revisor fiscal

Según el Marco Normativo Contable, los Estados Financieros de la entidad deben ser suscritos por el Representante Legal y el Contador Público. Adicionalmente, la entidad según sus estatutos requiere la designación del Revisor Fiscal, por lo tanto, hace falta la firma del Revisor Fiscal y el dictamen por cada una de las vigencias auditadas.

5.3.5 Contribuciones y sanciones

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

Imagen 6. Contribuciones.

NOMBRE DE LA EMPRESA	NIT
AGUAS LA COLINA E.S.P. S.A.S.	9013538349
OBLIGACIONES EN FIRMEZA (0)	
A 27/07/2026 la empresa no tiene obligaciones pendientes en firme a partir del 24 de julio de 2007. Para verificar las obligaciones anteriores pendientes favor comunicarse con el Grupo de Contribuciones y CXC al teléfono 6913005 en Bogotá a las extensiones 2184 - 2812 - 2393 - 2811 - 2332 ó escribir al siguiente correo electrónico: formatodepagoweb@superservicios.gov.co	
OBLIGACIONES SIN FIRMEZA (0)	
A 27/07/2026 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 verificadas dichas obligaciones, se observa que el prestador se encuentra al día en sus cuentas por pagar a favor de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

5.3.6 Estado de reporte en el SUI por parte del prestador

Al respecto, es necesario indicar que el prestador debe realizar de manera inmediata las gestiones internas necesarias para enunciar taxativamente el Marco Normativo Contable Obligatorio que aplica para preparar y presentar sus estados financieros y, según el resultado obtenido, deberá determinar si debe realizar modificaciones a sus estados financieros oficiales y sus notas y finalmente dar inicio al

reporte de información financiera al SUI, empezando por el año más reciente al más antiguo, hasta quedar al día.

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

Tabla 2. Estado de reporte de la información financiera.

Tema	Nombre del formato y/o formulario	Certificado en SUI	Observación
Reporte Estados Financieros	Archivo en PDF	No	El Prestador no ha realizado el reporte de su información financiera anual al SUI desde el año 2022 al 2025.
Reporte Estados Financieros	Archivo en XBRL	No	El Prestador no ha realizado el reporte de su información financiera anual al SUI desde el año 2022 al 2025.

Fuente: Consulta SUI –julio de 2026.

Cabe resaltar que la Dirección Técnica de Gestión de Acueducto y Alcantarillado ha requerido previamente al prestador por no reportar su información financiera al SUI, mediante los radicados SSPD Nos. 20244204506741 y 20254202820451, sin que a la fecha haya cumplido con su obligación.

5.4 Aspectos Técnicos – Operativos

5.4.1 Área de prestación

La empresa **AGUAS LA COLINA E.S.P. S.A.S.** presta los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado en el Condominio Campestre La Colina, ubicada en el área rural del municipio de Tuluá, como se puede ver en la Imagen 7. Adicionalmente, la empresa presta de manera exclusiva el servicio de acueducto a los Conjuntos Residenciales Altos La Colina y Balcones Hacienda La Colina, y Casa principal Calle 2 vía Las Palmas Sector La Colina.

Imagen 7. Área de prestación.



Fuente: Google Earth, 2026

5.4.2 Servicio Público Domiciliario de Acueducto

5.4.2.1 Sistema de abastecimiento

5.4.2.1.1 Fuente de abastecimiento y concesión de aguas superficiales

AGUAS LA COLINA E.S.P. S.A.S. se abastece de la sub-derivación 2-1 Acequia La Colina – Río Morales, ubicado en el corregimiento La Iberia, Municipio de Tuluá, conforme está definido en la concesión de aguas superficiales, otorgada por la Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca (CVC) mediante la Resolución 0730 No. 0731 - 398 del 12 de marzo de 2018, *“Por la cual se otorga una concesión de aguas superficiales y de uso público”*, cedida al prestador como consta en la Resolución 0730 No. 0731 - 12404 del 3 de octubre 2025, *“Por la cual se autoriza el traspaso de una concesión de aguas superficiales y se adoptan otras disposiciones”*.

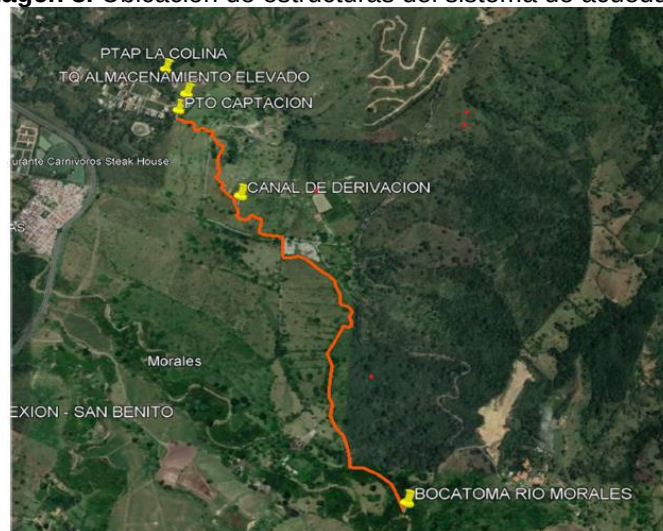
En este acto administrativo, la autoridad ambiental autorizó el:

“(…) TRASPASO de la Concesión de Aguas Superficiales de Uso Público a favor de la Sociedad AGUAS LA COLINA E.S.P. S.A.S., (...), otorgada mediante Resolución 0730 No. 0731-000398 del 12 de marzo del 2018 a la Sociedad RESTREPO BOTERO Y ASOCIADOS LTDA. (...) para el abastecimiento del predio Parcelación La Colina, (...) , en la cantidad equivalente al 14.14% del caudal promedio que llega al sitio de captación, en las coordenadas 4° 5’ 40.1960” de latitud Norte y 76° 10’ 3.3190” longitud Oeste, a una altitud de 1.054 m.s.n.m., aguas que provienen de la subderivación 2-1, acequia La Colina, cuenca del río Morales, estimándose este porcentaje en la cantidad de 2,3 L/seg (DOS PUNTO TRES LITROS POR SEGUNDO).”

Esta concesión fue otorgada para ser utilizada única y exclusivamente para uso doméstico (Consumo Humano) por un término de diez (10) años contados a partir de la ejecutoria de la Resolución 0730 No. 0731 - 12404 del 3 de octubre 2025.

El esquema general de la ubicación de las estructuras del sistema de acueducto fue compartido por el prestador, en el marco de la documentación allegada para la Evaluación Integral y se presenta a continuación:

Imagen 8. Ubicación de estructuras del sistema de acueducto.



Fuente: AGUAS LA COLINA E.S.P. S.A.S.

5.4.2.1.2 Descripción del sistema de abastecimiento

- **Captación - Bocatoma y Derivación**

El sistema de abastecimiento es un sistema multiusuario, a través del cual se surten veintiún (21) usuarios, quienes cuentan con concesiones de aguas superficiales otorgadas de manera individual por la Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca (CVC) - Dirección Ambiental Regional (DAR) Centro Norte (Sede Tuluá).

Durante el recorrido, se verificó que la distribución del caudal bruto captado se realiza progresivamente por medio de estructuras de derivación (partidores) a lo largo de la conducción primaria, como se describe a continuación:

- **Primer Partidor:** Ubicado en el sector La Flora - Acequia Restrepo. Corresponde a una estructura divisoria que deriva el caudal hacia quince (15) de los veintiún (21) concesionarios. El caudal restante atiende la demanda de otros sectores, como son el Barrio La Cruz, Nutriavícola, Avícola Tuluá, entre otros.
- **Sub-derivación 2-1:** Localizado en el sector El Carmen / Las Mallas. Desde acá se deriva el recurso para nueve (9) de los quince (15) concesionarios, incluyendo el sector La Colina.

Posterior a la Sub-derivación 2-1 se encuentra el tanque sifón, donde empalma en tubería en concreto con una extensión aproximada de 300 metros, la cual, según lo comunicado por el prestador, presenta fallas en su sección hidráulica, pues ha cumplido su vida útil. Esto, se puede ver en las Imágenes 9 a 12:

Imagen 9. Captación - Primer Partidor.



Fuente: Registro fotográfico visita SSPD, junio de 2026.

Imagen 10. Captación – Sub-derivación 2-1.



Fuente: Registro fotográfico visita SSPD, junio de 2026.

Imagen 11. Tanque sifón.



Fuente: Registro fotográfico visita SSPD, junio de 2026.

Imagen 12. Tubería en concreto.



Fuente: Registro fotográfico visita SSPD, junio de 2026.

Es importante señalar, que, de acuerdo con lo comunicado por el prestador, está captando 1,1 L/s de los 2,3 L/s autorizados en la concesión de aguas superficiales; es decir, presenta un déficit de 1,2 L/s, pero no presentó soluciones alternativas para suplir el citado déficit.

- **Aducción**

El canal de aducción es tipo abierto, excavado en tierra, con una longitud aproximada de 3,2 km y pendientes longitudinales reducidas que originan un régimen de flujo de baja velocidad y, por ende, la acumulación de sedimentos, especialmente en época de lluvias o durante el Fenómeno de la Niña. (Imagen 13).

Seguidamente, se encuentra la estructura para captar el caudal concesionado a la empresa **AGUAS LA COLINA E.S.P. S.A.S.** (Imagen 14).

Imagen 13. Canal de aducción.



Fuente: Registro fotográfico visita SSPD, junio de 2026.

Imagen 14. Captación – Sub-derivación 2-1.



Fuente: Registro fotográfico visita SSPD, junio de 2026.

- **Tratamiento**

La infraestructura de potabilización de la Parcelación La Colina corresponde a una planta de tratamiento alternativa de tipo no convencional, como se puede ver desde la Imagen 15 a la Imagen 17.

El diseño del sistema se basa en la tecnología de Filtración en Múltiples Etapas (FiME), que es un esquema que prescinde de los procesos químicos de coagulación y floculación típicos de las plantas convencionales. En su lugar, aprovecha el paso del agua a bajas velocidades a través de medios porosos para lograr la purificación mediante mecanismos físicos de sedimentación y retención biológica. Este sistema se compone de los siguientes subsistemas dispuestos en serie:

Filtración:

- *Filtros Grueso Ascendente (FGA):* Constituyen la etapa de pretratamiento primario compuesta por dos (2) unidades dispuestas en paralelo. Alojan en su interior, lechos de grava de granulometría decreciente en el sentido ascendente del flujo, cuya función hidráulica es retener por sedimentación e intercepción las concentraciones de sólidos suspendidos y macro material orgánico.
- *Filtros Lento en Arena (FLA):* Son dos (2) unidades dispuestas en paralelo y cuentan con un lecho en arena fina cada uno, para llevar cabo la filtración a razón de 0,1 a 0,3 m³/m²/h, según la documentación entregada por el prestador.

No se evidenció que el prestador cuente con los trámites ambientales requeridos para el tratamiento y/o disposición del agua residual y/o lodos originados en estos filtros.

Cloración: Al finalizar el paso por los filtros lentos (FLA), el agua clarificada se dirige a una cámara de cloración donde existen vertederos que permiten homogeneizar el desinfectante químico antes del almacenamiento definitivo.

El sistema de cloración opera de manera automatizada; cuenta con sensores de nivel que suspenden de inmediato la producción y el bombeo cuando los tanques de almacenamiento alcanzan su límite superior de llenado, impidiendo pérdidas por rebose.

De acuerdo con lo informado por el prestador, lleva a cabo la medición del caudal por el método volumétrico, a la entrada del sistema de tratamiento.

Imagen 15. Filtros Gruesos.



Fuente: Registro fotográfico visita SSPD, junio de 2026.

Imagen 16. Filtros Lentos.



Fuente: Registro fotográfico visita SSPD, junio de 2026.

Imagen 17. Panorámica Sistema de Tratamiento.



Fuente: Registro fotográfico visita SSPD, junio de 2026.

Laboratorio de control de calidad del agua

Al momento de la visita, se evidenció que el prestador no cuenta con laboratorio de control de calidad del agua durante el proceso de potabilización.

- **Almacenamiento**

El sistema cuenta con dos (2) tanques de almacenamiento cilíndricos, fabricados en concreto y ubicados en inmediaciones al sistema de tratamiento, con las dimensiones descritas a continuación:

Tabla 3. Tanques de almacenamiento.

Tanque	Diámetro (m)	Altura (m)	Volumen (m³)
1	4,40	2,10	31,93
2	3,00	1,80	12,72

Fuente: Elaboración propia a partir del Acta de Visita de Inspección y Vigilancia. Junio de 2026.

El sistema opera de manera automatizada; cuenta con sensores de nivel que suspenden de inmediato la producción y el bombeo de agua cuando los tanques de almacenamiento alcanzan su límite superior de llenado, impidiendo pérdidas por rebose.

Según lo comunicado por el prestador, en caso de decretarse una suspensión imprevista en la captación o en la producción de la planta de tratamiento, los tanques de almacenamiento permiten una ventana de suministro regulado de tres (3) a cuatro (4) horas antes de su vaciado total.

Imagen 18. Tanques de almacenamiento.



Fuente: Registro fotográfico visita SSPD, junio de 2026

Con base en la documentación remitida y lo observado en el recorrido en campo, **AGUAS LA COLINA E.S.P. S.A.S.** no realiza la medición del caudal en estos tanques de almacenamiento.

- **Distribución**

Para la distribución del agua tratada, el sistema tiene dos (2) tanques elevados, los cuales se describen en la siguiente tabla:

Tabla 4. Tanques de distribución.

Tanque	Material	Volumen (m³)	Ubicación	Observaciones
1	Concreto	60	Condominio La Colina - inmediaciones del punto de muestreo No. 1.	No aplica
2	Plástico	10	Vivienda campestre Calle 2 mano izquierda por Las Palmas.	Para suministro de cuatro (4) usuarios del Conjunto Residencial Balcones Hacienda La Colina.

Fuente: Elaboración propia a partir del Acta de Visita de Inspección y Vigilancia. Junio de 2026.

De acuerdo con lo informado por el prestador, los tanques cuentan con macro medidores; no obstante, presentan fallas mecánicas (Radicado SSPD No. 20265293271782 del 24 de julio de 2026), lo que fue verificado durante el recorrido de campo. Al respecto, **AGUAS LA COLINA E.S.P. S.A.S.** comunicó que, las inversiones para el cambio del macro medidor del tanque de concreto de 60 m³ están proyectadas en el quinquenio del PUEAA radicado ante la Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca, en el marco del trámite y aprobación de la concesión de aguas superficiales.

Imagen 19. Sistema de distribución.



Fuente: Elaboración propia en Google Earth a partir de la información reportada en RUPS. Agosto de 2026.

Conforme a la documentación entregada por el prestador, hay un (1) sector hidráulico que cubre los cientos trece (113) suscriptores; la red de distribución tiene una longitud total de 1330,6 metros y un diámetro nominal de 2 pulgadas en PVC, como se presenta a continuación:

Tabla 5. Sectores Hidráulicos.

Nombre del sector hidráulico	Total de suscriptores	Fecha
1	113	30/06/2026

Fuente: AGUAS LA COLINA E.S.P. S.A.S. – Radicado SSPD No. 20265293271782 del 24 de julio de 2026.

Tabla 6. Catastro de redes.

Tipo de proceso	Clase de ducto	Área de la sección transversal (m ²)	Diámetro nominal (in)	Longitud total (m)	Material
Distribución de agua	Tubería	0,02	2	1330,6	PVC

Fuente: AGUAS LA COLINA E.S.P. S.A.S. – Radicado SSPD No. 20265293271782 del 24 de julio de 2026.

5.4.2.1.3 Operación y mantenimiento del sistema de abastecimiento

En artículo 4 de la Resolución 0730 No. 0731 - 12404 del 3 de octubre 2025: “*Por la cual se autoriza el traspaso de una concesión de aguas superficiales y se adoptan otras disposiciones*”, la autoridad ambiental definió como obligaciones de **AGUAS LA COLINA E.S.P. S.A.S.**, entre otras: “(…)

2. (...) realizar el mantenimiento periódico de desbarre y perfilado de los canales de conducción de aguas superficiales, garantizando el buen estado de las instalaciones y obras hidráulicas de la captación y haciendo uso adecuado del recurso hídrico, atendiendo las especificaciones técnicamente aprobadas por la Autoridad Ambiental, para evitar perjuicios a terceros.”

3. (...) garantizar una correcta operación y mantenimiento del sistema. Para ello debe efectuar la potabilización conforme a lo que recomiende la secretaria de salud o quien haga sus veces. (...)”

(Subrayado fuera de texto original)

Es decir, el mantenimiento de la bocatoma ubicada en el Río Morales, del canal, sus derivaciones y estructuras es responsabilidad de los veintinueve (21) concesionarios que se abastecen de este cuerpo de agua. Para esto, entre otros aspectos, los usuarios constituyeron la Asociación de Usuarios de Agua de las Cuencas Hidrográficas de los Ríos Tuluá y Morales (ASURTUMO) que es una ONG de carácter privado sin ánimo de lucro, a la que **AGUAS LA COLINA E.S.P. S.A.S.** está afiliada y realiza aportes mensuales proporcionales al caudal concesionado. Sin embargo, el prestador comunicó que no todos los concesionarios se han afiliado a ASURTUMO.

Dentro de la documentación entregada por el prestador en el marco de la Evaluación Integral de junio de 2026, están los siguientes documentos:

- **“GUÍA PARA LA OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO DE SISTEMAS DE FILTRACIÓN DE MÚLTIPLES ETAPAS EN LA PTAP AGUAS LA COLINA E.S.P S.A.S.”:** Descripción de los procedimientos para la operación y mantenimiento de sistemas de filtración de múltiples etapas, fechado en 2025.
- **4.11 fechas de mantenimiento:** Listado de fechas y actividades de mantenimiento ejecutadas desde enero de 2024 hasta diciembre de 2025.
- **4.11 Soporte Mantenimiento Retiro Escombros 2026,**
4.11 Soporte Mantenimiento Retiro Escombros Jun 2026 y
4.11 Soporte Mantenimiento Retiro Escombros Jun12 2026: Factura transporte de materiales: Facturas del traslado de materiales.
- **4.12 Bitacora Operacion Medicion Cloro y pH Planta 2025 2026:** Valores de Cloro y pH desde el 8 de febrero de 2025 hasta 19 de junio de 2026 y de caudal, desde el 1 de agosto de 2025 hasta 19 de junio de 2026.
- **4.12 Bitacoras y Registros Operacion Sistema:** Contiene el reporte de fecha, hora, dosificación usada en la mañana para el aclarante/hipoclorito, reporte del lavado o no de los

filtros de grava, resultados muestra de Cloro, pH, caudal y actividades/novedades del sistema, de marzo a junio de 2026 y dosificación usada en la tarde para el aclarante/hipoclorito

- **Soportes de ejecución_mantenimiento_4.11:** Cuenta de cobro compra de tubería y “arreglo daño CEMEX” junio 2026.
- **Registro fotográfico mantenimientos junio de 2026:**

Imagen 20. Mantenimiento filtros lentos.



Fuente: Registro fotográfico visita SSPD, junio de 2026.

Imagen 21. Pintura sistema.



Fuente: Registro fotográfico visita SSPD, junio de 2026.

Es decir, dentro de la documentación allegada no se evidenció:

- Manual de operación y mantenimiento de los canales de conducción, redes, tanques de almacenamiento, tanques de distribución, etc.
- Programas y cronogramas de mantenimiento preventivo.
- Registros de los mantenimientos ejecutados.

Lo anterior impide verificar la continuidad y el cumplimiento total de los planes y programas de mantenimiento preventivo y correctivo durante el periodo evaluado 2025 y 2026.

5.4.2.2 Indicadores de prestación del servicio de acueducto

5.4.2.2.1 Cobertura de acueducto

El prestador entregó el resultado del indicador de cobertura para el mes de junio de 2026, según el cual es equivalente al 100% como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 7. Cobertura de acueducto.

Año	Mes	Domicilios totales	Suscriptores totales	Cobertura acueducto (%)
2026	Junio	113	113	100

Fuente: Información entregada en la visita SSPD, junio de 2026.

Al respecto, se debe precisar que la cantidad de suscriptores totales mencionada previamente, difiere de la cantidad reportada por el prestador en el documento denominado *04.9_Catastro de Usuarios*

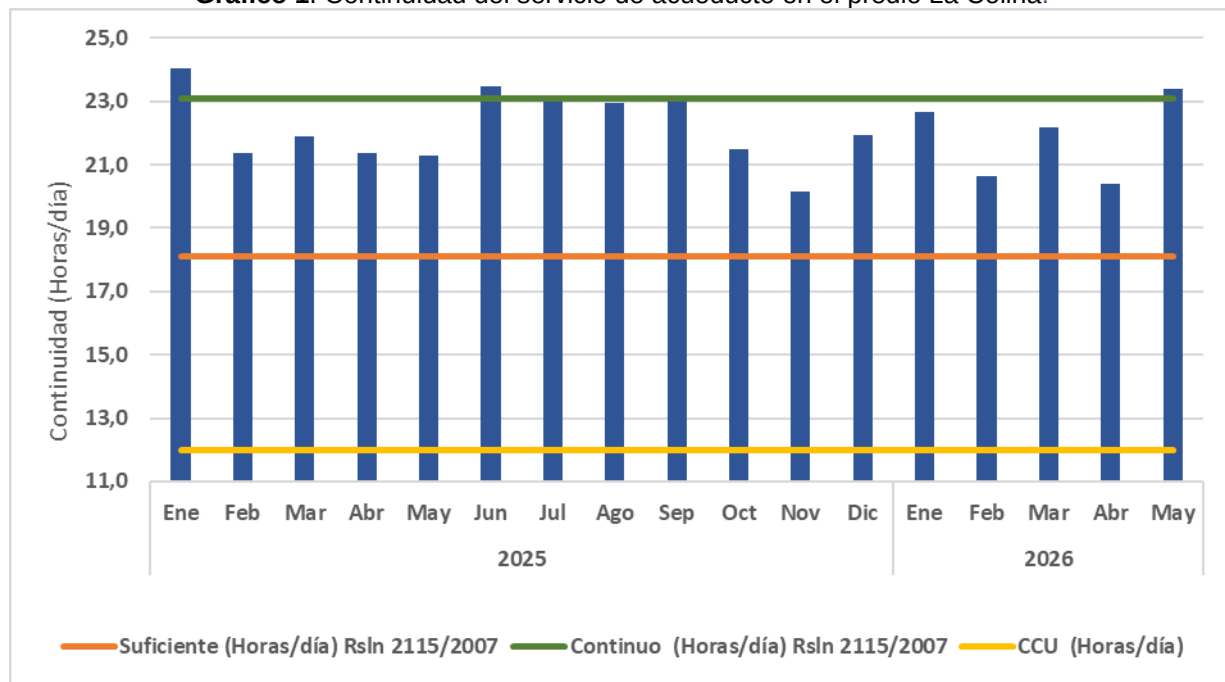
remitido mediante el Radicado SSPD No. 20265293271782 del 24 de julio de 2026, pues allí hay ciento doce (112) usuarios.

No obstante, debido a que el prestador no remitió la información con el nivel de detalle solicitado por la SSPD mediante el comunicado No. 20264251890171 del 30 de abril de 2026, no se puede analizar la evolución de la cobertura desde el año 2025 a la presente vigencia.

5.4.2.2.2 Índice de continuidad

AGUAS LA COLINA E.S.P. S.A.S. suministró los resultados del indicador de continuidad para los meses de enero a diciembre de 2025, y de enero a mayo de 2026, con base en la cual se generó la siguiente gráfica, que permite evidenciar que la continuidad del servicio, osciló entre “SUFICIENTE” y “CONTINUO” durante el periodo mencionado, conforme los rangos establecidos en la Resolución 2115 de 2007:

Gráfico 1. Continuidad del servicio de acueducto en el predio La Colina.



Fuente: Procesamiento de información SSPD, con base en la Información reportada por el prestador. Radicado SSPD No. 20265293271782 del 24 de julio de 2026.

Imagen 22. Índice de Continuidad.

Continuidad del servicio - IC
0- 10 HORAS/DIA(INSUFICIENTE)
10.1- 18 HORAS/DIA (NO SATISFACTORIO)
18.1- 23 HORAS/DIA (SUFICIENTE)
23.1 - 24 HORAS/DIA (CONTINUO)

Fuente: Artículo 18. Resolución 2115 de 2007.

Por otro lado, en el literal c de la cláusula 36. CONDICIONES DE CALIDAD del Contrato de Condiciones Uniformes entregado en el marco de la Evaluación Integral, el prestador establece que:

*“c. La **PERSONA PRESTADORA** prestará el servicio de acueducto con una continuidad de: 12 horas día.”*

Y en la cláusula 37, el prestador determina las metas del servicio público domiciliario de acueducto, así:

Imagen 23. Metas del servicio público domiciliario de acueducto. Contrato de Condiciones Uniformes.

Primer Segmento Segundo Segmento x

Nombre del estandar	Unidad	Estándar	Año base	Meta año 1	Meta año 2	Meta año 3	Meta año 4	Meta año 5	Meta año 6	Meta año 7
Micromedición	Número de suscriptores con micromedidor instalado sobre el número de suscriptores facturados promedio del año base	<u>100%</u>								
Continuidad para el servicio público domiciliario de acueducto	Número de días por año de prestación del servicio	Máximo 30 días sin servicio al año (91,78% de continuidad anual)								

Fuente: AGUAS LA COLINA E.S.P. S.A.S. – Radicado SSPD No. 20265293271782 del 24 de julio de 2026.

De acuerdo con lo anterior, se tiene que el prestador está dando cumplimiento a lo definido en el Contrato de Condiciones Uniformes respecto a la continuidad del servicio.

5.4.2.2.3 Suspensiones del servicio de acueducto

El prestador **AGUAS LA COLINA E.S.P. S.A.S.** entregó la información de las suspensiones del servicio de acueducto para la vigencia 2025 y entre enero y mayo de 2026, las cuales, según lo comunicado, fueron 100% “Racionamientos por fuerza mayor, con aviso a los usuarios” que afectaron al total de los suscriptores.

Al respecto, se debe mencionar que, la empresa no entregó las evidencias de dichos avisos, y que, según lo reportado en el Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos, el sistema tiene 112

suscriptores, pero en la documentación allegada en el marco de la Evaluación Integral, el prestador registró 113.

Partiendo de la información entregada por el prestador, esta Superintendencia procedió a realizar el respectivo análisis, que se consolida en la Tabla 8, según la cual, en el año 2025 hubo 227 suspensiones de 3,77 horas de duración en promedio; tendencia que se mantiene para la presente vigencia, en la cual, se han reportado 100 eventos con duración promedio de 3,68 horas.

Tabla 8. Suspensiones AGUAS LA COLINA E.S.P. S.A.S. Años 2025 y 2026.

Año	Mes	Número de Eventos (Total)	Promedio de Usuarios Afectados	Promedio de Duración (Horas)
2025	Enero	4	113	5,50
	Febrero	9	113	3,39
	Marzo	26	113	3,35
	Abril	26	113	3,02
	Mayo	32	113	3,62
	Junio	3	113	5,33
	Julio	13	113	4,00
	Agosto	16	113	3,44
	Septiembre	8	113	3,38
	Octubre	30	113	3,32
	Noviembre	36	113	3,29
	Diciembre	24	113	3,60
TOTAL AÑO 2025		227	113	3,77
2026	Enero	19	113	3,37
	Febrero	16	113	3,25
	Marzo	26	113	3,01
	Abril	31	113	3,50
	Mayo	8	113	5,25
TOTAL AÑO 2026		100	113	3,68
TOTAL GENERAL		327	113	3,74

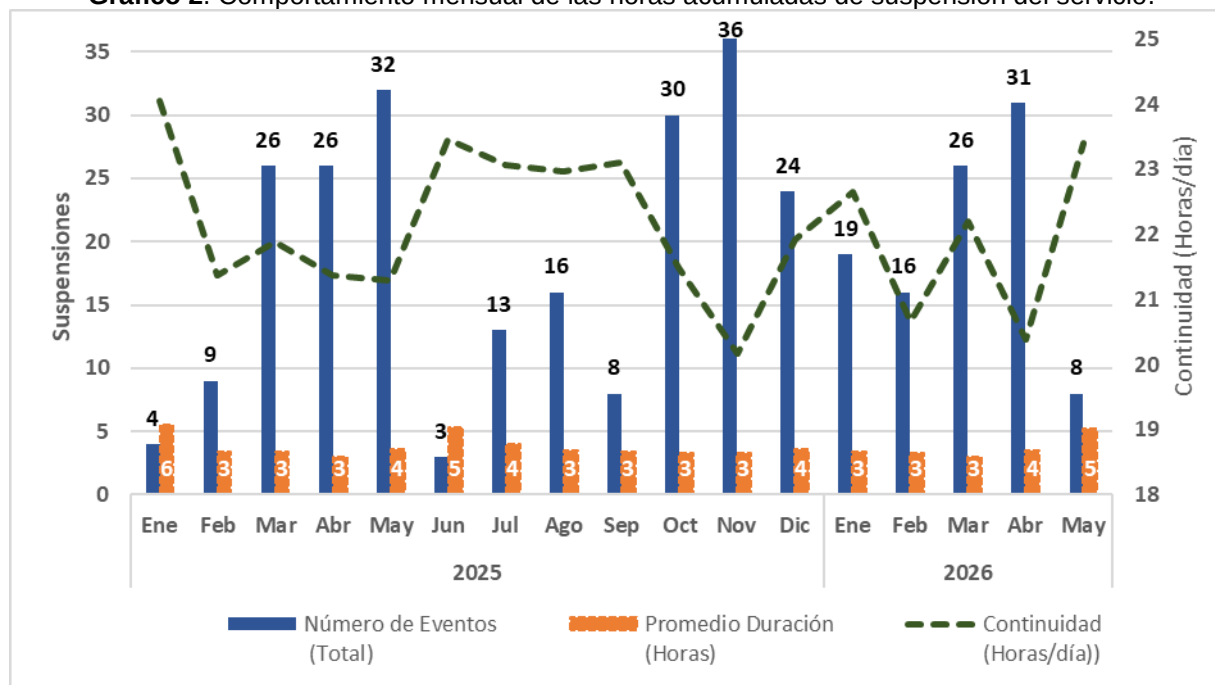
Fuente: Procesamiento de información SSPD, con base en la información entregada por el prestador. Radicado SSPD No. 20265293271782 del 24 de julio de 2026.

Al analizar el comportamiento mensual de las horas acumuladas de suspensión del servicio, consolidado en el Gráfico 2, se puede ver que, el tiempo promedio de duración por evento oscila entre tres (3) y seis (6) horas y que los meses con menor número de suspensiones, registran los tiempos de restablecimiento más demorados.

Por ejemplo: para la vigencia 2025, los meses con menor número de suspensiones fueron junio y enero con tres (3) y cuatro (4) eventos, los cuales duraron cinco (5) y seis (6) horas respectivamente, mientras que en octubre, noviembre y diciembre hubo más de treinta (30) eventos y la duración promedio fue de tres (3) horas. Para el año 2026, el mes con menos eventos reportados fue mayo, con ocho (8) eventos que duraron cinco (5) horas, y en abril, se registraron treinta y un (31) eventos que duraron en promedio cuatro (4) horas.

Es importante anotar también, que las suspensiones no se ven reflejadas en el cálculo del Indicador de continuidad reportado por **AGUAS LA COLINA E.S.P. S.A.S.** el cual fluctúa entre 20 y 24 horas/día.

Gráfico 2. Comportamiento mensual de las horas acumuladas de suspensión del servicio.



Fuente: Procesamiento de información SSPD, con base en la información entregada por el prestador. Radicado SSPD No. 20265293271782 del 24 de julio de 2026.

5.4.2.2.4 Presiones en la red de distribución

De acuerdo con lo comunicado por el prestador, actualmente no realiza la toma de presiones en la red de distribución, por ende, no es posible establecer si está dando cumplimiento a lo definido en el literal d de la cláusula 36. CONDICIONES DE CALIDAD del Contrato de Condiciones Uniformes, de **AGUAS LA COLINA E.S.P. S.A.S.**, que establece que:

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

No obstante, lo anterior, se infiere que no está cumpliendo lo definido en el artículo 74 de la Resolución 0330 de 2007 – Reglamento Técnico para el Sector de Agua potable y Saneamiento Básico (RAS):

“ARTÍCULO 74. Medidores de presión. Al interior de las redes de todos los sistemas de acueducto se debe contar con equipos que tengan la capacidad de tomar y almacenar mínimo 50.000 datos de presión al mes. Los medidos de presión deben estar calibrados por un laboratorio acreditado para tal fin por el ONAC.”

5.4.2.2.5 Pérdidas de agua en la red de distribución

5.4.2.2.5.1 Porcentaje de pérdidas de agua

El prestador no cuenta con los datos de los valores de los m³ suministrados y facturados. Por este motivo, no se pudo realizar la cuantificación del agua que se estaría perdiendo en el sistema.

5.4.2.2.5.2 Índice de pérdidas por usuario facturado

AGUAS LA COLINA E.S.P. S.A.S. no cuenta con la información técnica correspondiente a las variables para el cálculo del Índice de Pérdidas por Suscriptor Facturado (IPUF).

5.4.2.2.5.3 Programa de reducción de pérdidas

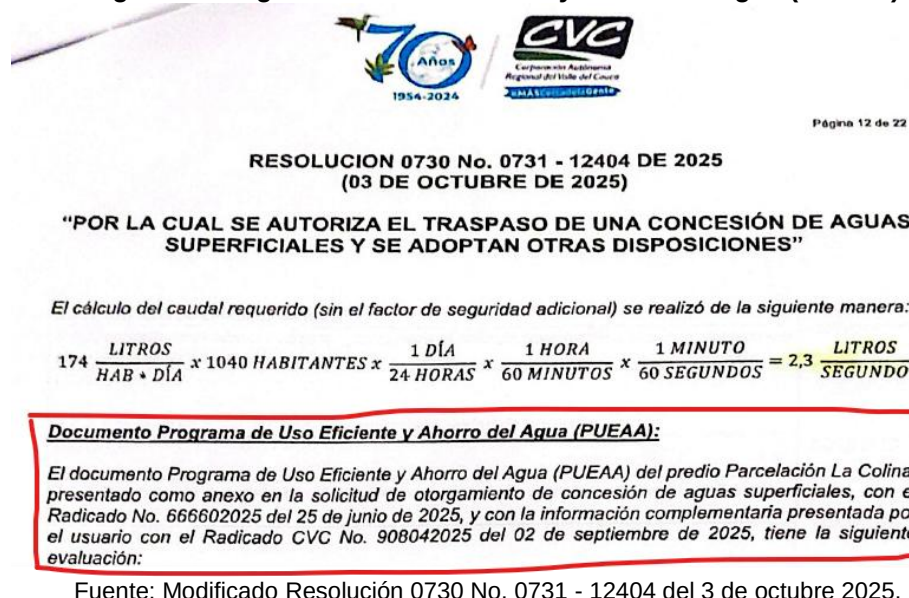
El prestador no ha elaborado el Programa de Reducción de Pérdidas y, por ende, se puede inferir que no está dando cumplimiento al artículo 23 de la Resolución 799 de 2021, que modificó el artículo 89 de la Resolución 0330 de 2007:

“(...) En todo caso, el prestador del servicio deberá establecer un Plan de Reducción de Pérdidas, de acuerdo con lo definido en el marco regulatorio vigente.”

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

La Resolución 0730 No. 0731 - 12404 del 3 de octubre 2025, “Por la cual se autoriza el traspaso de una concesión de aguas superficiales y se adoptan otras disposiciones”, permite evidenciar que el prestador presentó ante la autoridad ambiental, el Programa de Uso Eficiente y Ahorro de Agua (PUEAA), como se muestra a continuación:

Imagen 24. Programa de Uso Eficiente y Ahorro de Agua (PUEAA).



Fuente: Modificado Resolución 0730 No. 0731 - 12404 del 3 de octubre 2025.

Adicionalmente, como parte de las obligaciones adquiridas por parte del prestador y listadas en el artículo cuarto de la citada Resolución, se tiene que:

“ (...)

10. Cumplir (...) con respecto al Programa de Uso Eficiente y Ahorro de Agua – PUEAA, con todas las acciones que presentó en el documento, incluida la ejecución de meta y medición de indicadores dentro de los plazos establecidos en el cronograma y en adherencia al presupuesto presentado. Adicionalmente, se deben tener en cuenta las siguientes obligaciones y recomendaciones, de conformidad a lo establecido en el Decreto 1090 del 28 de junio de 2018 y la Resolución No 1257 del 10 de julio de 2018, expedido por el Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible:

➤ *Numeral 2.2.4: El usuario debe instalar e implementar un método de medición de la cantidad de agua captada, contando con un **plazo máximo un (1) año**. Con el cumplimiento de esta obligación, el usuario deberá iniciar el registro de la cantidad de agua captada, con una frecuencia semanal, como mínimo. La CVC pondrá a disposición un formato para el registro de la cantidad de agua captada*

(...)”

Sin embargo, **AGUAS LA COLINA E.S.P. S.A.S.** no entregó el documento propiamente dicho ni los soportes de su ejecución o implementación.

5.4.2.2.6 Estimación de oferta vs demanda

AGUAS LA COLINA E.S.P. S.A.S. no presentó el estudio de oferta y demanda para el área de prestación del servicio.

5.4.2.2.7 Calidad del agua suministrada por la red de distribución

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

AGUAS LA COLINA E.S.P. S.A.S. entregó los siguientes documentos, que permiten evidenciar que entre el año 2022 y 2026 no se han modificado los puntos y lugares de muestreo para la vigilancia y el control de la calidad del agua:

- 4.19 Acta Concertación Inicial Puntos Muestreo 2022
- 4.19 Actas Concertación y Materialización Puntos Muestreo Secretaria Salud
- 4.19 Anexo Acta Actualización Anual Puntos Muestreo 2026

Tabla 9. Actas de concertación y recibo a conformidad de puntos y lugares de muestreo - AGUAS LA COLINA E.S.P. S.A.S.– 2025.

Fecha acta de concertación	Número de puntos concertados	Habitantes 2026	Número mínimo de puntos (Artículo 3 Rsln. 811 de 2008)	Cumple Rsln. 811 de 2008
20/02/2026	4	305	4	Si

Fuente: Elaboración SSPD, a partir de la Información reportada por el prestador. Junio de 2026.

Ahora bien, con base en esta información, se tiene que, de acuerdo con el Acta de Actualización Anual de los Puntos de Muestreo firmada el día 20 de febrero de 2026, el prestador tiene cuatro (4) puntos de muestreo concertados y entregados, los cuales se listan en la siguiente tabla y se muestran en la Imagen 25.

Tabla 10. Puntos de muestreo concertados con la autoridad sanitaria.

Código	Dirección	Coordenadas
001	Frente tanque de almacenamiento	N 4°05'42" W 76°10'02"
002	Manzana H Frente C3	N 4°05'44" W 76°10'11"
003	Frente Granja 5	N 4°05'41" W 76°10'13"
004	Frente al Establo	N 4°05'46" W 76°10'23"

Fuente: Elaboración SSPD, a partir de la Información reportada por el prestador. Junio de 2026.

Imagen 25. Puntos de muestreo concertados con la autoridad sanitaria.



Fuente: Elaboración propia en Google Earth a partir del Acta de Actualización Anual de los Puntos de Muestreo.

Teniendo en cuenta que el prestador tiene 113 suscriptores y empleando el índice de ocupación de 2,70 personas por vivienda que reporta el Censo Nacional de Población y Vivienda del Departamento Administrativo Nacional de Estadística – DANE², se puede estimar que el prestador atiende a 305 habitantes aproximadamente.

Es decir, de acuerdo con lo definido en el artículo 3 de la Resolución No. 811 de 2008, son mínimo cuatro (4) puntos para la recolección de muestra para una población atendida menor a 2.500 usuarios.

² <https://sitios.dane.gov.co/visor-de-proyecciones-de-poblacion/>

Es decir, **AGUAS LA COLINA E.S.P. S.A.S.** está dando cumplimiento a lo definido al respecto, en la normatividad vigente.

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

Las muestras de vigilancia de calidad del agua son tomadas por la Secretaría de Salud Municipal de Tuluá, Valle del Cauca, y reportadas al Sistema de Información para la Vigilancia de la Calidad del Agua Potable (SIVICAP), el cual es administrado por el Instituto Nacional de Salud (INS).

De acuerdo con la revisión de los resultados de las muestras de calidad del agua para la vigencia 2025 entregados a esta Superintendencia por parte del INS, a través del radicado No. 20265291018782 del 10 de marzo de 2026, y de los reportes preliminares publicados para lo corrido de 2026³ en la plataforma SIVICAP, se tienen los siguientes resultados del Índice de Riesgo de la Calidad del Agua para Consumo Humano – IRCA:

Tabla 11. Resultados muestras de vigilancia SIVICAP 2025 y 2026. AGUAS LA COLINA E.S.P. S.A.S.

Año	Mes	Numero de Muestras de Vigilancia	IRCA Consolidado Mensual	Nivel de Riesgo
2025	Febrero	3	0	Sin Riesgo
	Marzo	2	23,62	Riesgo Medio
	Abril	1	25,64	Riesgo Medio
	Mayo	2	67,72	Riesgo Alto
	Junio	2	68,64	Riesgo Alto
	Julio	1	0	Sin Riesgo
	Agosto	1	48	Riesgo Alto
	Septiembre	1	0	Sin Riesgo
	Noviembre	1	0	Sin Riesgo
	Diciembre	2	0	Sin Riesgo
2026	Febrero	2	12,82	Riesgo Bajo
	Marzo	2	23,62	Riesgo Medio
	Abril	1	6,52	Riesgo Bajo
	Mayo	2	23,62	Riesgo Medio
	Junio	2	12,40	Riesgo Bajo

Fuente: Consulta SIVICAP 19 de agosto de 2026.

De la información anterior se tiene que, para la vigencia 2025, el prestador suministró agua apta para consumo humano durante los meses de febrero, julio, septiembre, noviembre y diciembre; mientras que en marzo y abril suministró agua con “RIESGO MEDIO”; y en mayo, junio y agosto suministró agua con “RIESGO ALTO”.

Al respecto, es importante señalar que la muestra tomada en mayo de 2025, en el punto de muestreo “FRENTE A LA GRANJA N°5” resultó “INVIALE SANITARIAMENTE” debido a la presencia de

³ <https://sivicap.ins.gov.co/SIVICAP/ReportesCG/ReportesSIVICAP?menuId=228>

Coliformes Totales y Escherichia Coli, y a la no detección de Cloro Residual Libre. Lo anterior, se detalla a continuación:

Tabla 12. Resultados muestras de vigilancia SIVICAP 2025 y 2026. AGUAS LA COLINA E.S.P. S.A.S.

Fecha de toma	Punto de Muestreo	Código muestra SIVICAP	Parámetro	Unidad	Resultado Muestra	Valor máximo permisible Resolución 2115 de 2007	IRCA	Nivel de Riesgo
30/04/2025	Frente al tanque almacenamiento	266726	Cloro Residual	mg/L	2,5	0,3 - 2,0	25,64	MEDIO
27/05/2025	Manzana H frente a la casa # 3	270387	Cloro Residual	mg/L	0,11	0,3 - 2,0	48,82	ALTO
			Nitratos	mg/L	10,056	10		
			Coliformes Totales	Ausencia	34,6	Ausencia		
27/05/2025	Frente a la granja N°5	270389	Cloro Residual	mg/L	0	0,3 - 2,0	86,61	INVIABLE SANITARIA MENTE
			Coliformes Totales	Ausencia	29,2	Ausencia		
			Escherichia coli	Ausencia	3,1	Ausencia		
24/06/2025	Frente al establo	272438	Coliformes Totales	Ausencia	235,9	Ausencia	68,91	ALTO
			Escherichia coli	Ausencia	18,5	Ausencia		
			Zinc	mg/L	24,9	3		
24/06/2025	Frente al establo	272440	Coliformes Totales	Ausencia	235,9	Ausencia	68,38	ALTO
			Escherichia coli	Ausencia	18,5	Ausencia		
19/08/2025	Frente a la granja N°5	280936	Cloro Residual	mg/L	0,06	0,3 - 2,0	48	ALTO
			Coliformes Totales	Ausencia	16,1	Ausencia		
12/03/2025	Frente al tanque almacenamiento	285787	Cloro Residual	mg/L	2,5	0,3 - 2,0	23,62	MEDIO
12/03/2025	Frente al establo	285817	Cloro Residual	mg/L	2,5	0,3 - 2,0	23,62	MEDIO

Fuente: Sábana oficial SIVICAP - radicado No. 20265291018782 del 10 de marzo de 2026.

Para lo corrido del año 2026, se han presentado incumplimientos en todos los meses reportados (febrero a junio), con Índices de Riesgo de la Calidad del Agua que oscilan entre 6,52% (abril – RIESGO BAJO) y 23,62% (marzo y mayo – RIESGO MEDIO), evidenciando que presuntamente, el prestador suministró agua no apta para el consumo humano en dichos meses.

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

Durante la visita de inspección realizada entre el 24 y el 26 de junio de 2026, se verificó cada uno de los cuatro (4) puntos de inspección, y se tomaron muestras básicas de Cloro y Color, cuyos resultados cumplieron con los límites defendidos en la normatividad vigente.

AGUAS LA COLINA E.S.P. S.A.S. entregó el certificado expedido el 26 de junio de 2025, por el Instituto Nacional de Salud (INS) en el que hace constar que:

“(...) el laboratorio de control de calidad de agua Laboratorio CHEMICAL LABORATORIO S.A.S. (sic) (...); se encuentra participando en el ciclo 2025 del Programa Interlaboratorio de Control de Calidad de Aguas para Consumo Humano “PICCAP”, en los ítems de ensayo Fisicoquímicos y Microbiológico, dando cumplimiento al artículo 7 numerales 5 y 6 del decreto 1575 de 2007 del Ministerio de Salud y Protección Social (...)”

Adicionalmente, remitió los resultados de los análisis de las muestras de control de calidad del agua en la red de distribución, realizados durante el año 2025 (enero, febrero, marzo, abril, junio, julio, agosto, octubre y diciembre) y lo corrido del año 2026 (enero, febrero, marzo, abril y mayo), los cuales se consolidan en las siguientes tablas:

Tabla 13. Resultados IRCA - Muestras control de calidad del agua AGUAS LA COLINA E.S.P. S.A.S.– 2025.

No. Informe	Fecha	Punto de Muestreo	% IRCA	Nivel
OT00534-2025	17/01/2025	Salón Comunal	0,0	Sin Riesgo
OT01022-2025	07/02/2025	Punto #2 Estación	0,0	Sin Riesgo
OT01762-2025	17/03/2025	Salón Comunal	45,0	Riesgo Alto
OT02541-2025	04/04/2025	Grifo Salón Social	15,0	Riesgo Medio
OT04071-2025	06/06/2025	Grifo Cocineta Kiosko	0,0	Sin Riesgo
OT05276-2025	04/07/2025	Grifo Salón Social	21,0	Riesgo Medio
OT06183-2025	01/08/2025	Grifo Caseta Salón Comunal	22,0	Riesgo Medio
OT08022-2025	03/10/2025	Grifo Salón Social	21,0	Riesgo Medio
OT09956-2025	05/12/2025	Grifo	0,0	Sin Riesgo

Fuente: Elaboración SSPD, a partir de la información entregada por el prestador. Radicado SSPD No. 20265293271782 del 24 de julio de 2026.

Tabla 14. Resultados IRCA- Muestras control de calidad del agua AGUAS LA COLINA E.S.P. S.A.S.– 2026.

No. Informe	Fecha	Punto de Muestreo	% IRCA	Nivel
OT00611-2026	16/01/2026	Punto #1	21,0	Riesgo Medio
OT01152-2026	06/02/2026	Grifo Salida Tanque Estación # 1	15,0	Riesgo Medio
OT02096-2026	6/03/2026	Estación # 1	15,0	Riesgo Medio
OT03013-2026	10/04/2026	Grifo Salida Tanque Estación # 1	0,0	Sin Riesgo
OT04002-2026	08/05/2026	Grifo Salón Social Piscina	0,0	Sin Riesgo

Fuente: Elaboración SSPD, a partir de la información entregada por el prestador. Radicado SSPD No. 20265293271782 del 24 de julio de 2026.

A continuación, se presentan los parámetros para los cuales se registró incumplimiento normativo, en las muestras de control de calidad de agua, remitidas por el prestador:

Tabla 15. Resultados de muestras de control de calidad del agua AGUAS LA COLINA E.S.P. S.A.S.– 2025.

No. Informe	Fecha	Punto de Muestreo	Parámetros incumplidos	Resultado	Unidades	Resolución 2115 de 2007	% IRCA	Nivel
OT01762-2025	17/03/2025	Salón Comunal	Cloro Residual Libre	< 0,05	mg Cl ₂ /L	0,3 - 2,0	45	Riesgo Alto
			Turbiedad	2,27	NTU	2		
			Coliformes Totales	Presente	AUSENCIA UFC/100 mL	AUSENTE		
OT01762-2025	17/03/2025	Salón Comunal	Mesófilos	200	ESTIMADO UFC/100 mL	100	45	Riesgo Alto
OT02541-2025	4/04/2025	Grifo Salón Social	Turbiedad	2,72	NTU	2	15	Riesgo Medio
OT06183-2025	1/08/2025	Grifo Caseta Salón Comunal	Color Aparente	62	UPC	15	22	Riesgo Medio
			Fosfatos	0,99	mg PO ₄ /L	0,5		
			Turbiedad	2,7	NTU	2		
OT08022-2025	3/10/2025	Grifo Salón Social	Color Aparente	223	UPC	15	21	Riesgo Medio
			Turbiedad	6,69	NTU	2	21	Riesgo Medio
OT05276-2025	4/07/2025	Grifo Salón Social	Color Aparente	91	UPC	15	21	Riesgo Medio
			Turbiedad	6,73	NTU	2	21	Riesgo Medio

Fuente: Elaboración SSPD, a partir de la información entregada por el prestador. Radicado SSPD No. 20265293271782 del 24 de julio de 2026.

Tabla 16. Resultados de muestras de control de calidad del agua AGUAS LA COLINA E.S.P. S.A.S. – 2026.

No. Informe	Fecha	Punto de Muestreo	Parámetros incumplidos	Resultado	Unidades	Resolución 2115 de 2007	% IRCA	Nivel
OT00611-2026	16/01/2026	Punto # 1	Color Aparente	166	UPC	15	21	Riesgo Medio
			Turbiedad	14,4	NTU	2		

No. Informe	Fecha	Punto de Muestreo	Parámetros incumplidos	Resultado	Unidades	Resolución 2115 de 2007	% IRCA	Nivel
OT01152-2026	6/02/2026	Grifo Salida Tanque Estación # 1	Cloro Residual Libre	3,1	mg Cl ₂ /L	0,3 - 2,0	15	Riesgo Medio
OT02096-2026	6/03/2026	Estación # 1	Turbiedad	4,83	NTU	2	15	Riesgo Medio

Fuente: Elaboración SSPD, a partir de la información entregada por el prestador. Radicado SSPD No. 20265293271782 del 24 de julio de 2026.

Ahora bien, de conformidad con la Resolución 622 de 2020, para una población atendida menor a 700⁴ habitantes, el prestador debe realizar la toma de muestras de control cumpliendo con las frecuencias mínimas que se relacionan en la siguiente tabla:

Tabla 17. 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 y E. Coli.	Trimestral	1	El prestador cumplió con la frecuencia mínima de muestreo debido a que realizó el mínimo de muestras a analizar (cuatro – 4) para los 12 meses de 2025. Para lo corrido del año 2026, el prestador ha dado Cumplimiento .
Aquellas características físicas, químicas y microbiológicas de interés e salud pública identificadas en el mapa.	De acuerdo a lo exigido en el mapa de riesgo	De acuerdo a lo exigido en el mapa de riesgo	En el mapa de riesgo entregado a esta Entidad en el marco de la Evaluación Integral, no se evidenció la obligación de llevar a cabo el análisis de algún parámetro en específico.

Fuente: Adaptado con base en la Resolución 622 de 2000 y verificado con base en la información de muestras de control remitidas por el prestador. Radicado SSPD No. 20265293271782 del 24 de julio de 2026.

Así las cosas, se puede establecer que, en el año 2025, el prestador dio cumplimiento a lo establecido en el numeral 4.3.1. del anexo técnico de la Resolución 622 de 2020 y que en lo corrido de la presente vigencia (2026) ha dado cumplimiento a lo allí definido.

5.4.2.2.7.4 Mapa de riesgos de la fuente de abastecimiento

En relación con el mapa de riesgo de la calidad del agua para consumo humano y su respectivo plan

⁴ Teniendo en cuenta que el prestador tiene 113 suscriptores y empleando el índice de ocupación de 2,70 personas por vivienda que reporta el Censo Nacional de Población y Vivienda del DANE, se puede estimar que el prestador atiende a 305 habitantes aproximadamente.

de trabajo correctivo para reducir el riesgo sanitario, en el parágrafo del artículo 6 de la Resolución 4716 de 2010 del entonces Ministerio de la Protección Social y el entonces Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial, se estableció que éste debe ser enviado a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios para los seguimientos respectivos.

Si bien las autoridades sanitarias y ambientales son las encargadas de la formulación del mapa de riesgos, también es obligación de las personas prestadoras suministrar la información requerida por dichas entidades para la formulación de este, de acuerdo con lo establecido en la citada Resolución.

Por consiguiente, se solicitó al prestador allegar el mapa de riesgos de la calidad del agua para consumo humano, quien allegó el documento titulado “*MAPA DE RIESGO DE CALIDAD DE AGUA PARA CONSUMO HUMANO*” firmado el 09 de diciembre de 2024 por el entonces Secretario de Salud Municipal de Tuluá, en el que hace mención al Acto Administrativo No. 300.59.017, por medio del cual se expidió el citado mapa y en el que se planteó el siguiente Plan de Acción:

Tabla 18. Plan de Acción Mapa de Riesgo de Calidad de Agua Para Consumo Humano.

Plazo	Tiempo (meses)	Acción
Mediano	6	Cambio de equipos para medición de parámetros in – situ.
		Mejoramiento del seguimiento y control de los procesos de tratamiento en la planta.
Largo	12	Muestreo y control de la calidad de agua en las estaciones de muestreo.
		Capacitación para toma de muestras in – situ (certificación en competencias)
		Elaboración del Plan de Emergencias y Contingencia del Acueducto.

Fuente: Elaboración SSPD, a partir de la Información reportada por el prestador. Radicado SSPD No. 20265293271782 del 24 de julio de 2026.

No obstante, **AGUAS LA COLINA E.S.P. S.A.S.** no remitió el Acto Administrativo ni las evidencias de la implementación del Plan de Acción, y tampoco informó si el mapa de riesgos ha sido actualizado o modificado.

Finalmente, una vez revisado el Sistema de Gestión Documental de la SSPD (CRONOS) con corte al 20 de agosto de 2026, no se evidenció reporte alguno por parte del prestador o la autoridad sanitaria para el seguimiento al plan de trabajo implementado para la reducción de riesgos como lo indica la Resolución 4716 de 2010.

5.4.2.2.7.5 Obras con impacto en la prestación del servicio de acueducto

Durante la visita realizada entre el 24 y 26 de junio de 2026, el prestador no comunicó aspectos relacionados con la ejecución o proyección de obras con impacto en la prestación del servicio de acueducto.

5.4.3 Servicio Público Domiciliario de Alcantarillado

Durante la inspección en campo que tuvo lugar entre el 24 y 26 de junio de 2026, **AGUAS LA COLINA E.S.P. S.A.S.**, comunicó que está operando el sistema de alcantarillado sanitario y realiza el tratamiento

de las aguas residuales generadas en el Condominio Campestre La Colina. Por ende, se llevó a cabo un recorrido para verificar la Planta de Tratamiento de Aguas Residuales (PTAR), revisar los puntos de vertimiento, y se solicitó la entrega de la documentación correspondiente. Esto, con el propósito de evaluar las condiciones de operación, mantenimiento y funcionamiento de dichos componentes del sistema.

Adicionalmente, el prestador manifestó que actualmente se encuentra adelantando el proceso de inscripción del servicio de alcantarillado ante el RUPS, pero que ha tenido inconvenientes operativos con el sistema. Al verificar en SUI, se constató que efectivamente el prestador está adelantando la actualización de su información, pero esta ha sido rechazada, entre otras, porque el prestador no ha anexado el Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos (PSMV) y/o el permiso de vertimientos, como se muestra en la Imagen 26.

Imagen 26. Estado actualización RUPS.



ESTADO: RECHAZADA

- LA INFORMACIÓN RADICADA CON EL NÚMERO 202647743470399 DE FECHA 26/06/2026 NO FUE APROBADA.
- POR FAVOR VER LAS OBSERVACIONES PARA LAS SECCIONES RECHAZADAS.

HA SIDO RECHAZADO EL CERTIFICADO SANITARIO DEBE INCLUIR EL VALOR DEL ÍNDICE DE RIESGO DE LA CALIDAD DEL AGUA PARA CONSUMO HUMANO (IRCA) Y SUS DEMÁS PARÁMETROS CARACTERÍSTICOS. LA DESCRIPCIÓN OPERATIVA DEBE INCLUIR LA FUENTE DE ABASTECIMIENTO (SUPERFICIAL O SUBTERRÁNEA); LA CAPTACIÓN, ESPECIFICANDO EL TIPO DE BOCATOMA (LATERAL, DE FONDO, ENTRE OTROS); EL PRETRATAMIENTO, COMO DESARENADOR, EL TRATAMIENTO DEL AGUA, INDICANDO SI CUENTA CON MÓDULO DE DESINFECCIÓN (APLICACIÓN DIRECTA, GOTEO, ENTRE OTROS) Y EL PRODUCTO QUÍMICO UTILIZADO, Y LA DISTRIBUCIÓN, DETALLANDO LAS ZONAS ATENDIDAS. INCLUIR FOTOGRAFÍAS GEORREFERENCIADAS DEL SISTEMA, DEBIDO A QUE SE AGREGÓ EL SERVICIO DE ALCANTARILLADO, ES NECESARIO QUE ANEXEN EL PLAN DE SANEAMIENTO Y MANEJO DE VERTIMIENTOS (PSMV) Y/O EL PERMISO DE VERTIMIENTOS. LA CONCESIÓN DE AGUAS SE ENCUENTRA A NOMBRE DE OTRA EMPRESA Y NO DE LA REPRESENTADA. DEBE ANEXAR EL CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES (CCU) DE LOS SERVICIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO.

AGUAS LA COLINA E.S.P. S.A.S.

DATOS DE LA PERSONA RESPONSABLE

*Nombre de la persona responsable	Nelly Escobar Navarro	
*Teléfono celular de contacto 1	Indicativo	Extensión
3182991386	0	0
*Teléfono celular de contacto 2	Indicativo	Extensión
3182991388	0	0
*Correo electrónico	neena@hotmail.com	
*Motivo de la solicitud	ACTUALIZACIÓN	

DATOS BÁSICOS DE LA EMPRESA

Razón Social	AGUAS LA COLINA E.S.P. S.A.S.		
Sigla	NIT	DV	Fecha de constitución
Wingana	901353834	9	2020-01-09
Fecha de inicio de operaciones	Estado del prestador		
2020-10-01	OPERATIVA		

OBSERVACIONES

Fuente: Consulta SUI. 21 de agosto de 2026.

5.4.3.1 Cobertura de alcantarillado

Mediante el radicado SSPD No. 20265293271782 del 24 de julio de 2026, **AGUAS LA COLINA E.S.P. S.A.S.** entregó el resultado del indicador de cobertura de alcantarillado para el mes de junio de 2026, según lo cual es equivalente al 100%, como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 19. Cobertura de alcantarillado.

Año	Mes	Domicilios totales	Suscriptores totales alcantarillado	Cobertura alcantarillado (%)
2026	Junio	113	68	100

Fuente: AGUAS LA COLINA E.S.P. S.A.S. – Radicado SSPD No. 20265293271782 del 24 de julio de 2026.

Al respecto, es importante aclarar que, si bien el prestador reporta ciento trece (113) domicilios totales, reporta sesenta y ocho (68) suscriptores al servicio de alcantarillado pues este servicio solo lo está prestando en el Condominio Campestre La Colina y, por lo tanto, reportó el índice de cobertura como 100%.

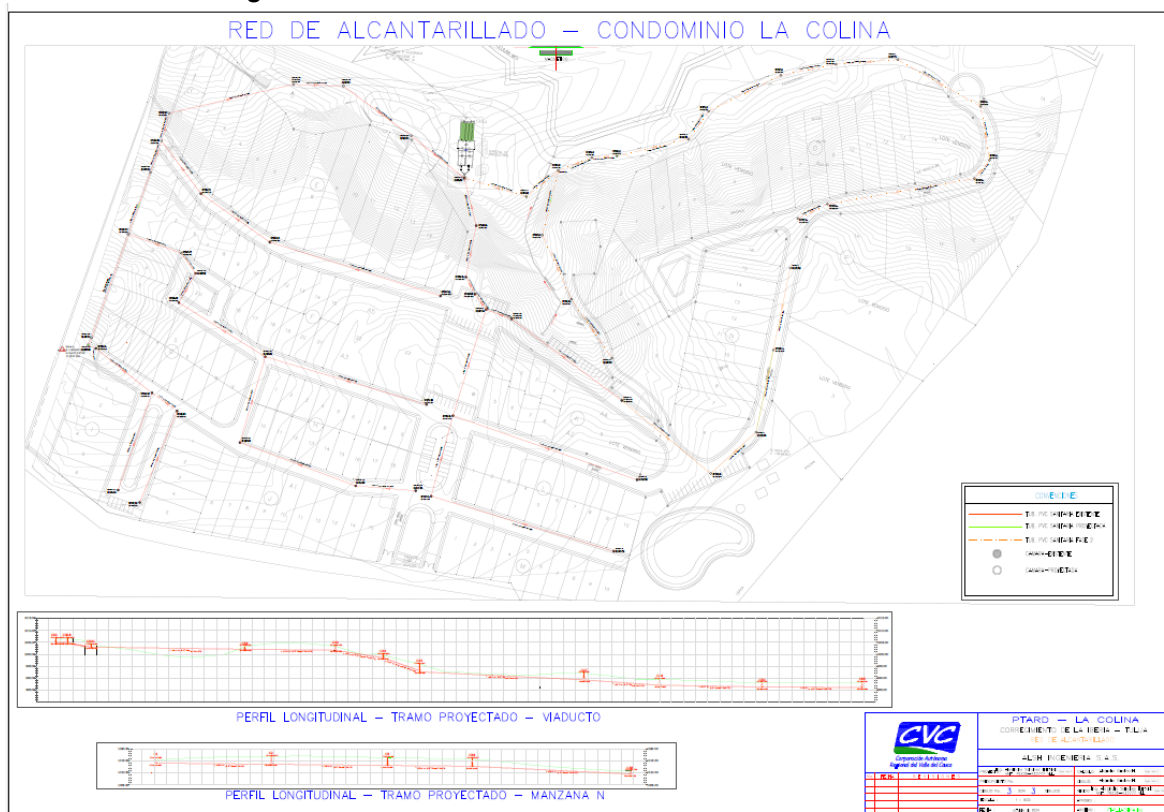
De forma complementaria, y a través del mismo medio, el prestador entregó la información que se presenta en la Tabla 20 y el plano de la red de alcantarillado fechado en octubre de 2024, el cual se adjunta más adelante:

Tabla 20. Catastro de redes.

Tipo de proceso	Clase de ducto	Área de la sección transversal (m ²)	Diámetro nominal (in)	Longitud total (m)	Material
Distribución de agua	Tubería	0,02	2	1330,6	PVC

Fuente: AGUAS LA COLINA E.S.P. S.A.S. – Radicado SSPD No. 20265293271782 del 24 de julio de 2026.

Imagen 27. Plano red de alcantarillado Condominio La Colina.



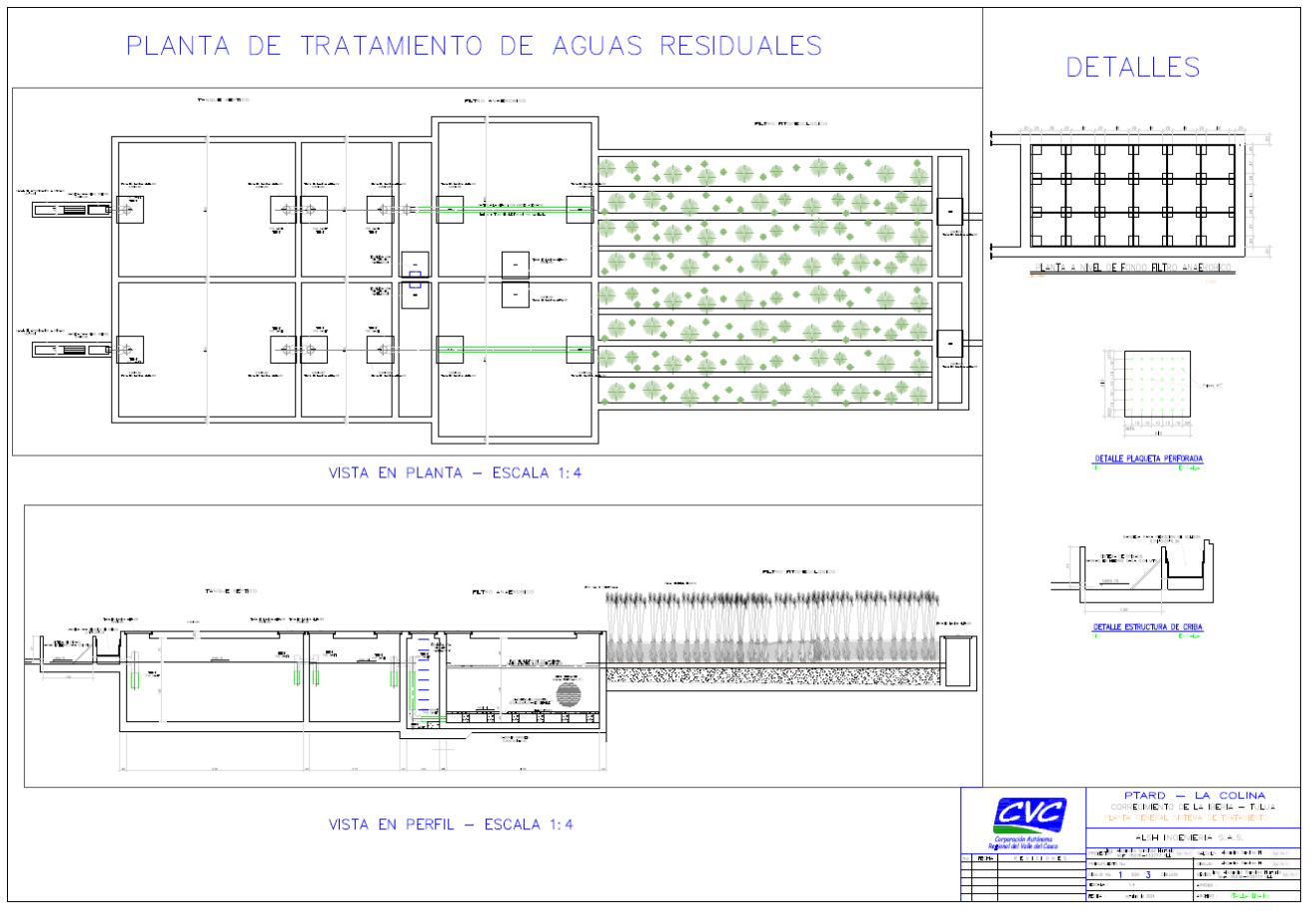
Fuente: AGUAS LA COLINA E.S.P. S.A.S. – Radicado SSPD No. 20265293271782 del 24 de julio de 2026.

5.4.3.2 Estructura del sistema de alcantarillado

5.4.3.2.1 Descripción del sistema de alcantarillado

El sistema de alcantarillado se compone de cámaras o pozos de inspección con redes en tubería PVC. El agua residual drena hacia una estructura de cribado o rejillas para posteriormente conectar en dos (2) líneas paralelas al sistema de tratamiento que consta, cada uno, de tanque séptico, filtro anaeróbico y filtros fito-pedológicos, desde donde el efluente es vertido a la fuente superficial denominada Zanjón Hondo, por medio de un cabezal de descarga y una tubería de 6 pulgadas. Esto se puede observar en el plano entregado por el prestador, el cual se incluye a continuación:

Imagen 28. Plano Planta de Tratamiento de Aguas Residuales Condominio La Colina.



Fuente: AGUAS LA COLINA E.S.P. S.A.S. – Radicado SSPD No. 20265293271782 del 24 de julio de 2026.

De lo anterior, no se tiene información del año de construcción del sistema, si se realiza aforo de caudal y capacidad del tratamiento. No se evidenció que el prestador cuente con los trámites ambientales requeridos para el tratamiento y/o disposición de los lodos originados en la Planta de Tratamiento de Aguas Residuales Condominio La Colina.

De otra parte, respecto de la generación de lodos, no se evidenció la disposición de estos ni la existencia del respectivo permiso de vertimiento.

5.4.3.2.2 Operación y mantenimiento del sistema de alcantarillado

El prestador no entregó copia de los Manuales de operación y mantenimiento del sistema de tratamiento de aguas residuales, ni de los cronogramas o bitácoras de los mantenimientos programados y ejecutados.

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

Mediante el radicado SSPD No. 20265293271782 del 24 de julio de 2026, el prestador entregó copia de los siguientes actos administrativos, cuya información se consolidada en la Tabla 21:

- Resolución 0730 No. 0731 – 009546 del 5 de agosto de 2025: *“Por la cual se autoriza la cesión de los derechos y obligaciones originados y derivados de la Resolución 0730 No. 0731-00353 de enero 22 de 2025 y se toman otras determinaciones”*
- Resolución 0730 No. 0731-00353 de enero 22 de 2025: *“Por la cual se otorga un permiso de vertimientos y se toman otras determinaciones”*

Tabla 21. Permiso de vertimientos.

Nombre de la fuente	Entidad que expidió el permiso de vertimientos	Fecha inicial autorización	Fecha final autorización	Duración (años)	Caudal (L/s)
Zanjón Hondo	Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca (CVC)	22/01/2025	22/01/2030	5	0,1

Fuente: AGUAS LA COLINA E.S.P. S.A.S. – Radicado SSPD No. 20265293271782 del 24 de julio de 2026.

Conforme a lo anterior, se tiene que el prestador cuenta con el permiso de vertimientos vigente, dando cumplimiento a lo estipulado en el artículo 2.2.3.3.4.18. del Decreto 1076 de 2025:

***“Responsabilidad del prestador del servicio público domiciliario de alcantarillado.** El prestador del servicio de alcantarillado como usuario del recurso hídrico, deberá dar cumplimiento a la norma de vertimiento vigente y **contar con el respectivo permiso de vertimiento o con el Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos - PSMV** reglamentado por la Resolución 1433 de 2004 del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible o la norma que lo modifique, adicione o sustituya. (...)” (Negrilla fuera del texto original)*

5.4.3.4 Obras con impacto en la prestación del servicio de alcantarillado

AGUAS LA COLINA E.S.P. S.A.S. no comunicó aspectos relacionados con la ejecución o proyección de obras con impacto en la prestación del servicio de alcantarillado.

5.4.4 Plan de Emergencias y Contingencias

Respecto al Plan de Emergencias y Contingencias se debe mencionar que, en el marco de la visita realizada en junio de 2026, el prestador entregó el documento correspondiente para el servicio de acueducto, pero no se cuenta con evidencia de la fecha de elaboración de mismo ni de la socialización con el Consejo Municipal de Gestión de Riesgo de Desastres.

De forma complementaria, es preciso anotar que al validar la información existente en el Sistema Único de Información (SUI), se observó que, **AGUAS LA COLINA E.S.P. S.A.S.** no ha realizado el cargue del PEC para las vigencias 2024, 2025 y 2026; es decir, el prestador estaría presuntamente incumpliendo lo establecido en la Resolución SSPD No. 20161300062185 del 10 de noviembre de 2016, la cual establece que:

“La información con periodicidad anual correspondiente a los años posteriores a 2016, se deberá reportar a más tardar el 19 de julio de cada año”.

Respecto al servicio de alcantarillado, el prestador no entregó el Plan de Emergencias y Contingencias.

5.4.5 Estado de reporte en el SUI por parte del prestador

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

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

Tema	Nombre del formato y/o formulario	Certificado en SUI	Observación
PTAP	Registro de sistemas de potabilización	NO	AGUAS LA COLINA E.S.P. S.A.S. no ha realizado la actualización de la información relacionada, desde 2022 a 2026.
Sectores Hidráulicos	Registro de sectores hidráulicos	NO	AGUAS LA COLINA E.S.P. S.A.S. no ha realizado la actualización de la información relacionada, desde 2022 a 2026.
Fuentes superficiales y subterráneas	Registro de fuentes	NO	AGUAS LA COLINA E.S.P. S.A.S. no ha realizado la actualización de la información relacionada, desde 2022 a 2026.
Captación	Registro de Captaciones de agua fuentes superficiales	NO	AGUAS LA COLINA E.S.P. S.A.S. no ha realizado la actualización de la información relacionada, desde 2022 a 2026.
Aducción	Registro de aducciones de agua	NO	AGUAS LA COLINA E.S.P. S.A.S. no ha realizado la actualización de la información relacionada, desde 2022 a 2026.
Tanques de Almacenamiento	Registro de Tanques de Almacenamiento	NO	AGUAS LA COLINA E.S.P. S.A.S. no ha realizado la actualización de la información relacionada, desde 2022 a 2026.
Redes acueducto	Redes Sistema de Acueducto	NO	AGUAS LA COLINA E.S.P. S.A.S. no ha realizado la actualización de la información relacionada, desde 2022 a 2026.
Suscriptores	Promedio Anual de Suscriptores Residenciales	NO	AGUAS LA COLINA E.S.P. S.A.S. no ha realizado la actualización de la información relacionada, desde 2023 a 2026. La última certificación data del 8 de noviembre de 2023.
Continuidad	Continuidad en la oferta del servicio de acueducto	NO	AGUAS LA COLINA E.S.P. S.A.S. no ha realizado la actualización de la información relacionada, desde 2022 a 2026.

Tema	Nombre del formato y/o formulario	Certificado en SUI	Observación
Suspensiones	Suspensiones Servicio de Acueducto	NO	AGUAS LA COLINA E.S.P. S.A.S. no ha realizado la actualización de la información relacionada, desde 2022 a 2026.
Puntos de Muestreo – Calidad de agua	Registro de Punto de Muestreo	NO	AGUAS LA COLINA E.S.P. S.A.S. no ha realizado la actualización de la información relacionada, desde 2024 a 2026. La última certificación data del 6 de diciembre de 2023.
Tipo de Sistema	Tipo de sistema de Alcantarillado	NO	AGUAS LA COLINA E.S.P. S.A.S. no ha realizado la actualización para incluir la información de la prestación del servicio de alcantarillado.
Tipo de alcantarillado	Tipo de alcantarillado por Empresa	NO	AGUAS LA COLINA E.S.P. S.A.S. no ha realizado la actualización para incluir la información de la prestación del servicio de alcantarillado.
Componentes	Componente sistema alcantarillado	NO	AGUAS LA COLINA E.S.P. S.A.S. no ha realizado la actualización para incluir la información de la prestación del servicio de alcantarillado.
PTAR	Registro de sistemas de tratamiento de aguas residuales	NO	AGUAS LA COLINA E.S.P. S.A.S. no ha realizado la actualización para incluir la información de la prestación del servicio de alcantarillado.
Redes alcantarillado	Redes Sistema de Alcantarillado	NO	AGUAS LA COLINA E.S.P. S.A.S. no ha realizado la actualización para incluir la información de la prestación del servicio de alcantarillado.
Punto de vertimiento	Vertimientos a Cuerpos Receptores	NO	AGUAS LA COLINA E.S.P. S.A.S. no ha realizado la actualización para incluir la información de la prestación del servicio de alcantarillado.
PEC	Plan de Emergencia y Contingencia	NO	AGUAS LA COLINA E.S.P. S.A.S. no ha realizado la actualización de la información relacionada, desde 2024 a 2026. La última certificación data del 27 de diciembre de 2023.
Vertimiento	Disposición Final Aguas Residuales	NO	AGUAS LA COLINA E.S.P. S.A.S. no ha realizado la actualización para incluir la información de la prestación del servicio de alcantarillado..

Fuente: Consultas SUI – 21 de agosto de 2026.

5.5 Aspectos comerciales

5.5.1 Sede de atención comercial

La empresa no tiene una oficina de Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR), y tampoco existe una cartelera donde se encuentre publicado el Contrato de Condiciones Uniformes (CCU). La visita fue atendida en la Calle 2 vía Las Palmas Sector La Colina.

Es importante indicar, que teniendo en cuenta los compromisos suscritos por el prestador con la Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio (SDPUGT) y la Dirección Territorial Suroccidente (DTSO), el punto de atención físico debe estar listo a más tardar en el mes de diciembre de 2026.

5.5.2 Sistema de Información Comercial – SIC

Durante la visita, el prestador manifestó que cuenta con un software denominado “AR SAGO”, el cual es contratado con la empresa consultora tecnológica empresarial S.A.S., desde el año 2024. Mediante este software, el prestador realiza las siguientes actividades:

- Facturación.
- Recaudo

5.5.3 Contrato de Condiciones Uniformes (CCU)

La empresa entregó durante la visita, el CCU de los servicios de acueducto y alcantarillado. Es importante indicar, que el prestador al momento de la inspección únicamente tenía registrado el servicio de acueducto en el RUPS. El contrato no cuenta con concepto de legalidad de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA). El CCU se encuentra ajustado a la Resolución CRA 873 de 2019, la cual se encuentra compilada en la Resolución compilatoria CRA 943 de 2021, el mismo se encuentra firmado, pero sin fecha de expedición.

Imagen 29. CCU – AGUAS LA COLINA E.S.P. S.A.S.



CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES DE ACUEDUCTO Y
ALCANTARILLADO
AGUAS LA COLINA E.S.P. S.A.S

Condiciones Uniformes del Contrato de Servicios Públicos para personas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios de Acueducto y/o Alcantarillado que a 31 de diciembre de 2013 atiendan en sus APS hasta 5.000 suscriptores en el área urbana y aquellas que presten el servicio en el área rural independientemente del número de suscriptores que atiendan

Persona Prestadora: AGUAS LA COLINA E.P.S S.A.S

NIT: 901.353.834-9

Dirección: CONDominio CAMPESTRE LA COLINA CLL 2 MANO IZQUIERDA
POR LA PALMAS

Municipio: Tulua

Vereda(s): Morales – Sector la Colina

Centro Poblado Rural: N/A (Diligenciar si aplica)

Corregimiento: de la Iberia

DISPOSICIONES GENERALES

CLÁUSULA 1. OBJETO. Este contrato tiene por objeto la prestación de servicios públicos domiciliarios por parte de la PERSONA PRESTADORA a un SUScriptor Y/O USUARIO, a cambio de un precio en dinero.

CLÁUSULA 2. EL SERVICIO. La PERSONA PRESTADORA prestará los servicios de:

Acueducto x Alcantarillado x

CLÁUSULA 3. INMUEBLE. La PERSONA PRESTADORA prestará el servicio en un inmueble:

Urbano Rural x

CORREGIMIENTO DE LA IBERIA, VEREDA MORALES
Correo electrónico: aguaslacolinaepssa@hotmail.com
Teléfono: 310-522-8910

Página 1 de 28

Fuente. Información entregada en la visita SSPD, junio de 2026.

El CCU no corresponde al reportado en la última actualización certificada del RUPS de la vigencia 2026 con imprimible 2026247743454204 del 07 de febrero de 2026. Es importante indicar, que el prestador ha realizado dos (2) actualizaciones posteriores las cuales han sido rechazadas, en donde tampoco incluye el CCU que fue entregado en visita.

Ahora bien, al no contar con oficina de PQR, el prestador no tiene disponible copia del CCU para los suscriptores que lo soliciten, de igual forma, no se encuentra publicado en otro medio de divulgación y no tiene página Web.

En este sentido, se recuerda que es necesario que **AGUAS LA COLINA E.S.P. S.A.S.** dé cumplimiento a lo establecido en el artículo 131 de la Ley 142 de 1994, el cual señala:

***“Deber de informar sobre las condiciones uniformes.** 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.” (Cursiva fuera de texto original).

5.5.4 Suscriptores

Los suscriptores de acueducto se concentran en tres conjuntos residenciales (Condominio Campestre La Colina, Altos La Colina y Balcones Hacienda La Colina) y la Casa principal Calle 2 vía Las Palmas Sector La Colina.

En relación con este servicio, la empresa durante la visita indicó un total de ciento trece (113) suscriptores, los cuales se discriminan en el archivo Excel “*Listado_Suscriptores_Con_Sin_Medidor*”. De este total, ciento ocho (108) suscriptores cuentan con medidor, todos clasificados en estrato 4, para una micromedición nominal del 95,58%.

En contraste, al verificar el archivo de Excel que fue entregado posterior a la visita denominado “Anexo Requerimiento información Aguas La Colina”, se indica un total de ciento trece (113) suscriptores, de los cuales, ciento siete (107) tienen medidor, para una micromedición nominal del 94,69%, como se muestra a continuación:

Imagen 30. Suscriptores totales Acueducto.

Vigencia 2026							
Periodo	Total Suscriptores	Suscriptores con medidor	Suscriptores sin medidor	Suscriptores con medidor funcionando	Suscriptores con medidor dañado	Indicdor Nominal	Indicador Efectivo
Jun	113	107	6	107	0		

Fuente: Radicado SSPD No. 20265293271782 del 24 de julio de 2026.

Como se puede ver, existe una inconsistencia en la información suministrada en visita y la entrega posterior a ella. No es posible verificar la información entregada, teniendo en cuenta que no existe información reportada al SUI para los años 2025 y 2026 en el formato “FACTURACIÓN ACUEDUCTO IGAC”.

Por otro lado, en la visita no se entregó la cantidad de suscriptores atendidos del servicio de alcantarillado. Al respecto, el prestador únicamente manifestó que se presta el servicio en el Condominio Campestre La Colina.

Posteriormente, se indicó dentro de la información técnica - operativa remitida mediante el radicado SSPD No. 20265293271782 del 24 de julio de 2026, que tiene sesenta y ocho (68) suscriptores del servicio de alcantarillado Cabe anotar, que esta información no fue detallada en el archivo Excel adjunto a este radicado.

Por lo anterior, es indispensable que se actualice el catastro de usuarios considerando las denominadas “*matriculas*” mencionadas durante la visita, esto con el fin de dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 2.3.1.3.1.1.2. del Decreto 1077 de 2007, el cual señala:

“(…) Del registro o catastro de usuarios: cada entidad prestadora de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado deberá contar con la información completa y actualizada de sus

suscriptores y usuarios, que contenga los datos sobre su identificación, modalidad del servicio que reciben, estados de cuentas y demás que sea necesaria para el seguimiento y control de los servicios.

La entidad prestadora de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado, asegurará que la identificación de los inmuebles corresponda a la nomenclatura oficial.

En casos excepcionales por deficiencias o baja cobertura de la nomenclatura oficial, la entidad prestadora de los servicios públicos podrá adoptar una nomenclatura provisional.

PARÁGRAFO. Es responsabilidad de los suscriptores o usuarios informar a la entidad prestadora de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado cualquier cambio en las características, identificación o uso de los inmuebles a las reportadas en el momento de la solicitud de instalación de los servicios (...).

5.5.5 Micromedición

5.5.5.1 Indicador de micromedición

En la visita de inspección, el prestador informó que cuentan con medidores instalados y funcionando. Con base en la información suministrada en visita de suscriptores y la información diligenciada en el archivo “Anexo Requerimiento información Aguas La Colina”, la micromedición nominal está entre un 94,69% y 94,73% (No es posible determinar cuál es el porcentaje ante la ausencia de información al SUI). La micromedición efectiva se encuentra en el rango de 94.69% y 94.73%.

Así las cosas, se debe mencionar que el artículo 146 de la Ley 142 de 1994, 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 **eleva los niveles de macro y micromedición a un 95% del total de los usuarios**, para lo cual deberán iniciar un plan, con un porcentaje mínimo de inversión, para la adquisición y financiación de los medidores a los estratos 1, 2, 3.”* (Cursiva y negrilla fuera de texto).

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

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

Por lo expuesto anteriormente, el prestador presuntamente no se encuentra cumpliendo lo establecido en la Ley 142 de 1994 y la Resolución MVCT 0330 de 2017 frente al porcentaje mínimo de micromedición.

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

5.5.5.2 Laboratorio de medidores

AGUAS LA COLINA E.S.P. S.A.S comunicó, durante la visita, que no cuenta con laboratorio de medidores, ni tampoco tienen contratado uno que se encuentre certificado por la ONAC.

5.5.5.3 Procedimiento para la calibración de medidores

Durante la visita de inspección, el prestador informó que no cuenta con procedimiento para realizar la calibración de medidores.

5.5.5.4 Reposición de medidores

Según lo comunicado por el prestador en el marco de la Evaluación Integral, no tiene un procedimiento definido para llevar a cabo el cambio de medidores y no existen expedientes asociados a dichos cambios.

5.5.6 Facturación y Recaudo

5.5.6.1 Facturación y recaudo

El prestador suministró la información de facturación y recaudo en el archivo “Anexo Requerimiento información Aguas La Colina”, donde indicó lo siguiente:

Imagen 31. Facturación y recaudo acueducto 2025- mayo 2026.

ACUEDUCTO AÑO 2025				
MESES	USO/ESTRATO	\$ Facturación	\$ Recaudo	Índice de Recaudo
Enero	Estrato 4	\$ 8.447.400,00	\$ 9.227.658,00	109%
Febrero	Estrato 4	\$ 8.447.400,00	\$ 7.401.628,00	88%
Marzo	Estrato 4	\$ 7.818.100,00	\$ 6.797.227,00	87%
Abril	Estrato 4	\$ 7.655.200,00	\$ 8.167.627,00	107%
Mayo	Estrato 4	\$ 7.118.400,00	\$ 8.596.813,00	121%
Junio	Estrato 4	\$ 7.554.000,00	\$ 7.330.302,00	97%
Julio	Estrato 4	\$ 8.812.700,00	\$ 8.809.399,96	100%
Agosto	Estrato 4	\$ 10.116.900,00	\$ 9.362.504,84	93%
Septiembre	Estrato 4	\$ 9.939.400,00	\$ 7.866.100,44	79%
Octubre	Estrato 4	\$ 9.014.350,00	\$ 10.437.244,95	116%
Noviembre	Estrato 4	\$ 8.314.400,00	\$ 8.524.118,00	103%
Diciembre	Estrato 4	\$ 8.713.000,00	\$ 9.285.300,00	107%
Total		\$ 101.951.250,00	\$ 101.805.923,19	100%
ACUEDUCTO AÑO 2026				
MESES	USO/ESTRATO	\$ Facturación	\$ Recaudo	Índice de Recaudo
Enero	Estrato 4	\$ 9.073.300,00	\$ 9.144.379,94	101%
Febrero	Estrato 4	\$ 8.836.000,00	\$ 7.476.000,00	85%
Marzo	Estrato 4	\$ 10.490.542,00	\$ 9.416.975,00	90%
Abril	Estrato 4	\$ 8.936.200,00	\$ 10.962.642,00	123%
Mayo	Estrato 4	\$ 16.543.582,00	\$ 14.119.363,00	85%
Total		\$ 53.879.624,00	\$ 51.119.359,94	95%

Fuente: Radicado SSPD No. 20265293271782 del 24 de julio de 2026.

De acuerdo con lo anterior, **AGUAS LA COLINA E.S.P. S.A.S.** indicó que para la vigencia 2025, facturó un total de \$101.951.250 para el servicio público de acueducto, cuyo recaudo alcanzó el 100%.

Por su parte, para lo corrido del 2026, hasta el mes de mayo se facturó \$53.879.624 con una eficiencia de recaudo del 95%. No es posible contrastar la información, ya que no existe información reportada al SUI para los años 2025 y 2026.

No existe información de facturación y recaudo del servicio de alcantarillado ya que el mismo no es cobrado, por lo cual presuntamente se puede configurar gratuidad en la prestación de este servicio.

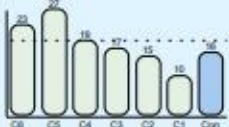
5.5.7 Facturas

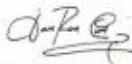
A continuación, se presenta una imagen de una factura expedida por el prestador:

Imagen 32. Factura de prestación de los servicios de acueducto # 11498.

 AGUAS LA COLINA E.S.P. S.A.S. NIT 901353834-2, TEL: 3105228910 CONDOMINIO CAMPESTRE LA COLINA CL 2 email: aguaslacolinaespas@hotmail.com PREDIO 96 - Ciclo 1 - Ruta 3 - Orden 59		Cuenta Cobro Valor \$ 180,100 Valor Periodo \$ 107,300 Saldo Anterior \$ 72,800 Facturas Pendientes 2
CLAUDIA PATRICIA LEÓN MZ N CASA 14, CONDOMINIO CAMPESTRE LA COLINA		Estrato 4 MEDIO Periodo JUNIO 2026 Pago Oportuno 26 jun. 2026

Servicio de Acueducto										
Datos de Conexión Clase Uso MEDIO Ruta 3 - Orden 59 Medidor 96 Marca N.D.	Componentes Tarifarios CMAac \$ 15,962.41 CMQac \$ 5,659.68 CMTac \$ 24.13 CMIac \$ 0.00	Conceptos Liquidados <table border="1"> <tr> <th>Concepto</th> <th>Valor</th> </tr> <tr> <td>CARGO FIJO</td> <td>\$ 15,962</td> </tr> <tr> <td>CARGO POR CONSUMO</td> <td>\$ 90,941</td> </tr> <tr> <td>AJUSTE AL PESO</td> <td>\$ 42</td> </tr> </table>	Concepto	Valor	CARGO FIJO	\$ 15,962	CARGO POR CONSUMO	\$ 90,941	AJUSTE AL PESO	\$ 42
Concepto	Valor									
CARGO FIJO	\$ 15,962									
CARGO POR CONSUMO	\$ 90,941									
AJUSTE AL PESO	\$ 42									

Lecturas y Consumos	
	Periodo Desde 14 may. 2026 Hasta 14 jun. 2026 31 Dias Lecturas Actual 926 Consumo 16 Anterior 910 Promedio 19 Novedad LECTURA NORMAL

Datos Factura Electrónica Mes	Nos permitimos Informar:	Financiamientos																		
Consecutivo: FEAC1962 16 jun. 2026 Valor: \$ 107,300 Resolución No. 18764086941690. Consecutivos desde FEAC 1 hasta FEAC 5000. Fecha: 9/01/2025 hasta 9/01/2027  Codigo 1756531c127d8948f8ca548d526d57868 0e39ed5932ac964c556a5dab0e88a56131249c 94659a6179da63377654 Software ARGAGO BUSINESS. Proveedor Tecnológico: DNTAICO S.A.S. NIT: 901223948-9 Para recibir la factura electrónica en su e-mail, por favor comparta sus datos de facturación y contacto al Whatsapp 3105228910.	Con el fin de mejorar continuamente y tener comunicación asertiva para evitar malos entendidos por Whatsapp, a partir del 2026 la comunicación oficial será exclusiva por e-mail garantizando mayor confiabilidad. Por este motivo se solicita amablemente actualizar los datos de contacto, nombres y apellidos completo, teléfono y e-mail. Enviar estos datos al correo aguaslacolinaespas@hotmail.com  Su servicio será suspendido!  RIL Julián Restrepo Campo Esta factura presta mérito ejecutivo, art. 130 de la ley 142 de 1994.	<table border="1"> <tr> <th>Cuota</th> <th>Valor</th> <th>Saldo</th> </tr> <tr> <td>Valor del Mes</td> <td>\$ 107,300</td> <td></td> </tr> <tr> <td>(-) Anticipos</td> <td>\$ 0</td> <td></td> </tr> <tr> <td>(+) Saldos Ant.</td> <td>\$ 72,800</td> <td></td> </tr> <tr> <td>(+) Otros Cobros</td> <td>\$ 0</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Valor Total</td> <td>\$ 180,100</td> <td></td> </tr> </table> El valor de esta factura debe ser consignado a la cuenta corriente 76200001968 Bancolombia a nombre de Aguas La Colina. Enviar soporte al Whatsapp 3105228910. Último Pago: 24 abr. 2026 \$ 101,200	Cuota	Valor	Saldo	Valor del Mes	\$ 107,300		(-) Anticipos	\$ 0		(+) Saldos Ant.	\$ 72,800		(+) Otros Cobros	\$ 0		Valor Total	\$ 180,100	
Cuota	Valor	Saldo																		
Valor del Mes	\$ 107,300																			
(-) Anticipos	\$ 0																			
(+) Saldos Ant.	\$ 72,800																			
(+) Otros Cobros	\$ 0																			
Valor Total	\$ 180,100																			

Cód Usuario 96 Suscriptor CLAUDIA PATRICIA LEÓN Dirección MZ N CASA 14, CONDOMINIO CAMPESTRE Cuenta Cobro No. 11498 	Fecha Expedición 16 jun. 2026 Pague Antes De 26 jun. 2026 Valor Total \$ 180,100
---	---

Fuente: Información entregada en la visita SSPD, junio de 2026.

5.5.7.1 Requisitos de la factura

El prestador realizó la entrega de una muestra de las facturas correspondientes a la vigencia 2025 y 2026. A continuación, se presenta la verificación hecha entre lo indicado en la Cláusula 15 del CCU y las facturas entregadas:

Tabla 23. Contenido mínimo cláusula 15 del CCU.

Requisitos	¿Cumple?
1. El nombre de la persona prestadora y su NIT.	Sí
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.	Sí

Requisitos	¿Cumple?
3. La dirección a la que se envía la factura o cuenta de cobro.	Sí
4. El estrato socioeconómico, cuando el inmueble es residencial, y la clase de uso de los servicios.	Sí
5. El período de facturación de los servicios y la fecha de expedición de la factura.	Sí
6. El cargo por consumo, el cargo fijo y los otros cobros autorizados por la legislación vigente.	Sí
7. El valor de las devoluciones por cobros no autorizados o por errores en facturación o estratificación, así como de los intereses correspondientes.	Sí
8. Los sitios y modalidades donde se pueden realizar los pagos.	Sí
9. Los cargos por concepto de corte, suspensión, reconexión y reinstalación, cuando a ello hubiere lugar, a cargo del suscriptor y/o usuario.	Sí
10. La lectura anterior del medidor de consumo y lectura actual del medidor, si existe. Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir el consumo con instrumentos técnicos, se indicará la base promedio con la cual se liquida el consumo, establecido con base en consumos promedios o aforos, de acuerdo con el artículo 146 de la Ley 142 de 1994.	Sí
11. La comparación entre el valor de la factura por consumo y el volumen de los consumos con los que se cobraron los tres períodos inmediatamente anteriores, si la facturación es bimestral, o los seis períodos inmediatamente anteriores, si la facturación es mensual.	Parcialmente (falta el valor de la factura por consumo)
12. El valor y las fechas de pago oportuno, así como la fecha de suspensión de los servicios.	Parcialmente (fecha de suspensión)
13. Los valores unitarios y totales cobrados al suscriptor y/o usuario por concepto de las tasas ambientales para acueducto y alcantarillado.	Sí

Fuente: Información entregada en la visita SSPD, junio de 2026.

De lo anterior se tiene que el prestador se encuentra cumpliendo parcialmente con 2 requisitos de la factura conforme a lo establecido en el Contrato de Condiciones Uniformes.

Asimismo, se evidencia el cobro del servicio público de acueducto mas no el de alcantarillado a pesar de estar prestándolo en el Condominio Campestre La Colina. Es importante indicar que el Concepto SSPD 252 de 2023 establece lo siguiente:

“i) Gratuidad en los servicios públicos domiciliarios

En el régimen de los servicios públicos domiciliarios no existen los conceptos de gratuidad o exoneración en el pago de los mismos. Lo anterior, tiene fundamento en el artículo 128 de la Ley 142 de 1994 el cual señala:

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

Hacen parte del contrato no solo sus estipulaciones escritas, sino todas las que la empresa aplica de manera uniforme en la prestación del servicio. Existe contrato de servicios públicos aun cuando

algunas de las estipulaciones sean objeto de acuerdo especial con uno o algunos usuarios”. (resalto fuera de texto)

La disposición transcrita señala que, el contrato de servicios público es de carácter uniforme, consensual y oneroso, este último aspecto o implica que el servicio público se prestará a cambio de un precio. De esta forma, el legislador facultó a las empresas de servicios públicos para cobrar un precio al suscriptor o usuario, como contraprestación por el servicio que le suministra, en concordancia con lo señalado, además, en el numeral 99.9, artículo 99 ibídem, el cual consagro: “(…). En consecuencia y con el fin de cumplir cabalmente con los principios de solidaridad y redistribución no existirá exoneración en el pago de los servicios de que trata esta Ley para ninguna persona natural o jurídica. (...)” (Subraya fuera de texto)

En este sentido, los prestadores de los servicios públicos domiciliarios no pueden exonerar a sus usuarios del pago de los mismos, ya que deben recuperar los costos en que incurren para prestarlos.”

5.5.7.2 Rangos de consumo

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

Asimismo, estableció cuatro (4) etapas de progresividad. La última inició a partir del 01 de enero de 2018; así las cosas, todos los prestadores a partir de esta fecha debían establecer como niveles de consumo básico: 16 m³/suscriptor/mes para municipios cálidos (por debajo de 1.000 msnm), 13 m³/suscriptor/mes para municipios templados (entre 1.000 y 2.000 msnm) y 11 m³/suscriptor/mes para municipios fríos (por encima de 2.000 msnm).

Teniendo en cuenta que el prestador se encuentra en una altura promedio de 974 msnm⁵, le corresponde aplicar los consumos establecidos en el artículo 2.6.1.3 de la Resolución CRA 943 de 2021, así:

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

⁵ Consulta Tuluá – Valle del Cauca. Disponible en: <https://www.colombiaenmapas.gov.co/inicio>

Así las cosas, se procedió a verificar las facturas emitidas por el prestador, encontrando que no se registra el valor del consumo básico correspondiente a 16 m³ en las facturas de los usuarios, acorde con lo establecido en la Resolución CRA 750 de 2016.

Por lo expuesto anteriormente, el prestador presuntamente no se encuentra cumpliendo las disposiciones de la Resolución CRA 943 de 2021, las cuales se encuentran vigentes desde el 01 de enero de 2018.

5.5.8 Estratificación Socioeconómica

El prestador manifestó que únicamente 28 predios del conjunto Altos de La Colina se encuentran en estrato 5, pero les factura como si fuese estrato 4. Los demás suscriptores no cuentan con estratificación, por lo cual se facturan como si fuesen estrato 4.

La empresa ha recibido respuesta a solicitudes ante el ente territorial, donde se destaca lo siguiente:

- Mediante comunicación del 22 de marzo de 2022, el Departamento Administrativo de Planeación del municipio de Tuluá relaciona un listado de viviendas clasificadas según estrato y aquellas que requerirán adelantar una visita para adelantar la estratificación. Se evidencia 28 predios clasificados en estrato 5.
- Mediante comunicación del 19 de febrero de 2026, el Departamento Administrativo de Planeación del municipio de Tuluá indicó la estratificación urbana y rural del municipio fue adoptada mediante distintos Decretos, los cuales se acogen a la metodología establecida por el DANE.
- Mediante comunicación del 21 de mayo de 2026, el Departamento Administrativo de Planeación del municipio de Tuluá indicó que para lograr la estratificación de cada predio era necesario realizar una solicitud individual.

Como se puede observar, sí existen Decretos de Adopción de estratificación urbana y rural, pero no todos los predios atendidos cuentan con estrato, razón por la cual el prestador se encuentra adelantando gestiones para determinarlo.

La empresa de acuerdo a lo informado en visita no hace parte del Comité Permanente de estratificación, el cual sí se encuentra operando, por lo tanto, no ha realizado giros asociados al Concurso Económico.

5.5.9 Subsidios y contribuciones

AGUAS LA COLINA E.S.P. S.A.S. no ha sido objeto de subsidios del Sistema General de Participaciones para Agua Potable y Saneamiento Básico (SGP-APSB).

No obstante, es importante detallar que a los 28 suscriptores clasificados como estrato 5, se les debe realizar el cobro del aporte de solidaridad o contribución, para que se haga su posterior giro al ente territorial, pero actualmente el prestador no lo hace.

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

5.5.10 Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR)

El prestador no cuenta con oficina para la atención de las peticiones, quejas y reclamos, de acuerdo a lo informado en visita, y tampoco cuenta con el registro detallado de las mismas para su seguimiento.

El análisis en detalle de la gestión adelantada por el prestador frente a PQR, se encuentra consignado en el acta de la inspección realizada por la Superintendencia Delegada para la Protección al Usuario y la Gestión en Territorio (SDPUGT) y la Dirección Territorial Suroccidente (DTSO).

5.5.11 Estado de reporte en el SUI por parte del prestador

A continuación, se presenta con detalle el estado de reporte y calidad de la información reportada por el prestador en cuanto a los aspectos comerciales de la vigencia 2025 y con corte a mayo de 2026:

Tabla 24. Estado reporte comercial SUI.

Tema	Nombre del formato y/o formulario	Certificado en SUI	Observación
CCU	Contrato de condiciones uniformes	Sí	El documento entregado en visita, no coincide con el reportado en SUI.
Suscriptores	Facturación acueducto y facturación alcantarillado	No	No se encuentran certificados los reportes objeto de análisis, por lo tanto, no fue posible realizar las verificaciones requeridas.
Micromedición	Facturación acueducto	No	Aunque el prestador manifestó que tiene micromedición, no se encuentran certificados los reportes objeto de análisis, por lo tanto, no fue posible realizar las verificaciones requeridas.
Facturación y recaudo	Facturación acueducto y facturación alcantarillado	No	No se encuentran certificados los reportes objeto de análisis, por lo tanto, no fue posible realizar las verificaciones requeridas.
Facturas	Factura del servicio de acueducto	No	No se encuentran certificados los reportes objeto de análisis, por lo tanto, no fue posible realizar las verificaciones requeridas.
PQR	Reclamaciones y Peticiones del servicio	No	No se encuentran certificados los reportes objeto de análisis, por lo tanto, no fue posible realizar las verificaciones requeridas.

Fuente: Consulta SUI - julio de 2026.

5.6 Aspectos Tarifarios

5.6.1 Metodología tarifaria aplicada por el prestador

El ámbito de aplicación de las Resoluciones CRA 825 de 2017 y 844 de 2018, integradas y unificadas en la Resolución CRA 943 de 2021, y subrogadas mediante la Resolución CRA 1038 de 2026, establece que las personas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y/o alcantarillado que a 31 de diciembre de 2013, y posteriores, para los casos de las empresas

constituidas después de esta fecha, atiendan en APS exclusivamente en el área rural, les corresponde aplicar la metodología tarifaria contenida en dicha resolución.

Tabla 25. Metodología aplicada por APS

APS	Metodología	Segmento	Servicios
La Colina - Tuluá	Resolución CRA 943 de 2021	Segmento 2	Acueducto

Fuente: SURICATA

Para tal efecto, se procedió a consultar el estudio de costos cargado en el aplicativo SURICATA y se verificó que se encuentra elaborado con base en la metodología establecida en la Resolución compilatoria CRA 943 de 2021, información que coincide con lo evidenciado en visita.

De lo anterior, se establece que, al momento de la visita, el prestador se encontraba dando aplicación a la Resolución compilatoria CRA 943 de 2021, siendo esta la metodología vigente para la estructura tarifaria.

5.6.2 Soporte de la aplicación de la metodología tarifaria

El prestador cuenta con la información tarifaria en el Sistema Único de Reporte de Información de Cálculo Tarifario - SURICATA, en estado certificado desde el 22 de septiembre de 2025, tal como se muestra en la siguiente imagen:

Imagen 33. Estado reporte SURICATA.

Resultados						
ID Empresa	Número del estudio tarifario	Nombre Empresa	Tipo	Estado del estudio tarifario	Vigente	Fecha de certificación ESP
47743	2836	AGUAS LA COLINA E.S.P. S.A.S.	Inicial	Certificado	SI	22/09/2025

Fuente: SURICATA

Se debe resaltar que la Resolución SSPD No. 20201000009605 del 19 de marzo de 2020, en su anexo 3, indicó que el plazo para el reporte de la información tarifaria al Sistema Único de Información - SUI, a través del SURICATA, era de 60 días calendario una vez habilitado el aplicativo. No obstante, se evidenció la ausencia del acta de aprobación tarifaria en el sistema SURICATA, omitiendo el cargue del soporte documental requerido para validar la adopción de las tarifas aplicadas por el prestador.

Al respecto, si bien la respuesta allegada con radicado SSPD 20265292931542 del 07 de julio de 2026 indica que hacen entrega del documento requerido, donde esta aprobación fue adoptada mediante el Acto Administrativo No. 001 del 12 de noviembre de 2021, el documento no reposa en el aplicativo, presuntamente incumpliendo lo dispuesto en la Resolución SSPD No. 20201000009605 del 19 de marzo de 2020.

5.6.3 Tarifas aplicadas

Se evidenció que el prestador no ha cargado ni certificado el formato Costos de Referencia y Tarifas Aplicadas Acueducto (1854) correspondiente a las vigencias 2022-2026, presuntamente contraviniendo lo estipulado en la Resolución SSPD No. 20211000313835 del 14 de julio de 2021. Al

respecto, el prestador no se pronunció en el acta de visita de inspección y vigilancia, ni tampoco en la respuesta allegada con radicado SSPD 20265292931542 del 07 de julio de 2026.

De igual forma, en el acta de visita de inspección y vigilancia, el prestador indicó que realizó actualizaciones tarifarias por variación del IPC mayor o igual al 3% o por otras situaciones normativas, siendo octubre de 2025 su último incremento. Asimismo, la empresa señaló que en julio de 2026 aplicaría un nuevo incremento, lo cual se evidencia en la factura de acueducto N.º 11498 anexa al acta. Sin embargo, el prestador omitió remitir los soportes que demuestren el cumplimiento de los artículos 1.8.6.1 y 1.8.6.2 de la Resolución CRA 943 de 2021, así como el informe detallado y las memorias de cálculo requeridas en el numeral 2 del artículo 6.2.1.1 de la misma norma. En la respuesta con radicado SSPD 20265292931542 del 07 de julio de 2026 tampoco se aportó dicha documentación.

Finalmente, en el acta de visita de inspección y vigilancia, el prestador indicó que remitiría copia de las facturas expedidas por la autoridad ambiental respectiva por el cual se realizó el cálculo del CMT_{ac} y los valores de los volúmenes facturados de acueducto para el año 2020 y subsecuentes. Sin embargo, en la respuesta allegada con radicado SSPD 20265292931542 del 07 de julio de 2026, se evidenció que no se suministró dicha información, presuntamente incumpliendo lo establecido en el numeral 8 del artículo 79 de la Ley 142 de 1994. Por lo tanto, se solicita al prestador cargar al SUI la información en el formato 'Facturación Acueducto' para las vigencias del 2020 al 2026 y remitir la información solicitada.

5.6.4 Información sobre inversiones

El prestador dentro de su estructura tarifaria presenta un CMI_{ac} de \$211,11 en el momento del estudio tarifario y un plan de inversiones que a continuación se detalla:

Imagen 34. Plan de inversiones estudio tarifario.

CI ac	ACUEDUCTO							
	Dimensión del servicio	proyecto/inversión	Subsistema / Actividad / Activo	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
	Calidad del Agua	2 Macromedidores	Prod agua potable/Pre tratam./Macromedición			\$2,500,000.00	\$2,500,000.00	
	Continuidad	cambio de lechos filtrantes	Prod agua potable/Tratam./Plantas			\$4,000,000.00		\$4,000,000.00
	Calidad del Agua	Equipo de laboratorio	Prod agua potable/Tratam./Laboratorio				\$2,000,000.00	
	Rehabilitación	Doble cámara de Tanque elevado	Distrib. agua potable/Distrib./Tanques Comp, Almac, Distrib.			\$5,000,000.00		
VALOR TOTAL DE LOS PROYECTOS				\$0.00	\$0.00	\$11,500,000.00	\$4,500,000.00	\$4,000,000.00
COSTO DE INVERSIÓN (CI)				\$20,000,000.00				

Fuente: SURICATA

Como se observa en la imagen anterior, las inversiones para el sistema de acueducto inician en el año 3; es decir, considerando que la aprobación de las tarifas se realizó el 12 de noviembre de 2021, su ejecución comenzaría en la vigencia 2024. Si bien se reportaron valores en el formato Valor de las inversiones (1693), no se reportó la ejecución anual de las inversiones incluidas en el cálculo del Costo Medio de Inversión. Esto presuntamente contraviene el parágrafo 1 del artículo 2.1.1.1.4.4.1 de la Resolución compilatoria CRA 943 de 2021 y la Resolución SSPD No. 20101300048765 del 14 de

diciembre de 2010. De otra parte, en visita de inspección el prestador manifestó no haber ejecutado inversiones al sistema de acueducto.

Posteriormente, en el acta de visita de inspección y vigilancia, el prestador indicó que remitiría un *“Informe sobre las inversiones realizadas en el sistema de acueducto y que hayan sido planteadas en el estudio de costos y tarifas”*. Pese a este compromiso, en la respuesta con radicado SSPD 20265292931542 del 07 de julio de 2026 tampoco se aportó dicha documentación, presuntamente incumpliendo lo establecido en el numeral 8 del artículo 79 de la Ley 142 de 1994.

5.6.5 Metas

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

Imagen 35. Metas.

SELECCIONADO: TULUA- (76834000)

Continuidad %

Variable	Año Tarifario 1	Año Tarifario 2	Año Tarifario 3	Año Tarifario 4	Año Tarifario 5	Año Tarifario 6	Año Tarifario 7	Año Tarifario 8	Año Tarifario 9	Año Tarifario 10
Continuidad %	97.26	97.26	97.26	97.26	97.26	97.26	97.26	97.26	97.26	97.26

Puntaje IRCA %

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

Micromedición %

Variable	Año Tarifario 1	Año Tarifario 2	Año Tarifario 3	Año Tarifario 4	Año Tarifario 5	Año Tarifario 6	Año Tarifario 7	Año Tarifario 8	Año Tarifario 9	Año Tarifario 10
Micromedición %	10	40	70	100	100	100	100	100	100	100

Fuente: SURICATA

Se evidencia que, si bien el prestador formuló las metas correspondientes a la prestación del servicio de acueducto, incurrió en la omisión de cargar el formato Seguimiento de metas APS menores a 5000 suscriptores (ACU-C-1021) para las vigencias 2023 - 2025, presuntamente incumpliendo lo dispuesto en la Resolución SSPD No. 20211000313835 de 14 de julio de 2021.

Posteriormente, en el acta de visita de inspección y vigilancia, el prestador indicó que remitiría un *“Informe sobre las metas planteadas para la prestación del servicio de acueducto que hayan sido formuladas en el estudio de costos y tarifas, y sobre el estado del cumplimiento de las mismas”*. Pese a este compromiso, en la respuesta allegada con radicado SSPD 20265292931542 del 07 de julio de 2026, la empresa no aportó dicha documentación, presuntamente incumpliendo lo establecido en el numeral 8 del artículo 79 de la Ley 142 de 1994.

En consecuencia, del presente informe se extraen los valores de las metas con el propósito de contrastarlos con la propuesta contenida en la estructura tarifaria, tal como se detalla a continuación:

- Calidad del agua (Numeral 5.4.2.2.7.2): Durante la vigencia 2025, el prestador suministró agua apta para el consumo humano en los meses de febrero, julio, septiembre, noviembre y diciembre. No obstante, la calidad del líquido distribuido registró un nivel de “**riesgo medio**” en marzo y abril, y un nivel de “**riesgo alto**” durante los meses de mayo, junio y agosto. De lo anterior, se incumplió con este estándar.
- Micromedición (Numeral 5.5.5.2.): La micromedición nominal y efectiva registra un promedio entre un 94,69% y 94,73%, no alcanzando así el cumplimiento total de la meta propuesta para todas las vigencias del 97,26%.
- Índice de continuidad (Numeral 5.4.2.2.2): El prestador reportó los resultados del indicador de continuidad para los meses de enero a diciembre de 2025 y de enero a mayo de 2026. Durante dicho periodo, el indicador osciló entre las clasificaciones de “**suficiente**” y “**continuo**”.

5.6.6 Estado de reporte en el SUI por parte del prestador

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

Tabla 26. Estado reporte tarifario SUI.

Tema	Nombre del formato y/o formulario	Certificado en SUI	Observación
Tarifa	Costos de Referencia y Tarifas Aplicadas Acueducto (1854)	No	Verificada la información se encontró que el prestador no ha realizado el cargue mensual, desde enero de 2022 a julio de 2026.
Tarifa	Formulación de proyectos - Acueducto (1063)	No	El prestador no ha realizado el cargue anual para las vigencias 2022 a 2025.
Tarifa	Ejecución de proyectos - Acueducto (1341)	No	AGUAS DE LA COLINA E.S.P. S.A.S. no ha hecho el cargue semestral para las vigencias 2022 a 2025.
Tarifa	Seguimiento de metas APS menores a 5000 suscriptores (ACU-C-1021)	No	El prestador no ha realizado el cargue anual para las vigencias 2022 a 2025.

Fuente: Consulta SUI - agosto de 2026.

5.7 Indicador Único Sectorial (IUS)

5.7.1 Medición de riesgo en la prestación a partir del IUS

5.7.1.1 Resultados IUS 2024 - 2025

En la siguiente tabla, se presenta la medición del Indicador Único Sectorial (IUS) correspondiente a las dos últimas vigencias, calificada y publicada para el Área de Prestación de Servicio (APS) de Tuluá, a cargo de **AGUAS DE LA COLINA E.S.P. S.A.S.**

Este documento expone los resultados de las ocho (8) dimensiones que componen el cálculo, de acuerdo con los lineamientos metodológicos establecidos en la Resolución CRA 906 de 2019 y sus

modificatorias.

Tabla 27. Resultados IUS 2024 – 2025.

Vigencia IUS	CS.	EP.	EO.	GE.	SF.	GYT.	SA.	GT.	IUS	Nivel de Riesgo
2024	3,65	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	3,65	Riesgo Alto
2025	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	Riesgo Alto

Fuente: Informe Indicador Único Sectorial (IUS)

El análisis de las vigencias 2024 y 2025 refleja una calificación de 3,65 para la vigencia 2024 y de cero (0) en todas las dimensiones para la vigencia 2025, siendo el principal factor de esta calificación la ausencia de reporte de información por parte del prestador al Sistema Único de Información - SUI.

5.7.1.2 Dimensiones con riesgo IUS 2025

A continuación, se desarrolla un análisis de los indicadores con incidencia en el nivel de riesgo en el último año de evaluación (2025), con las dimensiones que apliquen:

- **Dimensión 1: Calidad del Servicio – CS:**

No se reportó la información requerida para el cálculo de las 3 sub-dimensiones relacionadas, por lo anterior, la calificación final obtenida para la dimensión CS es de cero (0) puntos sobre 12,5 posibles.

Las fuentes de información para el cálculo de la presente dimensión son tomados en primer lugar, para el componente de Calidad del Agua Potable, a través de fuentes mixtas: por un lado, el Sistema Único de Información (SUI) mediante los formatos de características básicas, especiales y no obligatorias regulados por la Resolución SSPD No. 20101300048765; y por otro lado, se emplea una fuente externa a través del Reporte IRCA suministrado por el SIVICAP - INS, conforme a la Resolución MAVDT No. 2115 de 2007. Dentro de este mismo componente, el Índice de Riesgo por Abastecimiento de Agua por Parte de la Persona Prestadora (IRABApp) se alimenta exclusivamente de la fuente externa del reporte IRABApp suministrado por el SIVICAP INS, bajo la misma Resolución MAVDT No. 2115 de 2007.

De esta manera, el *Índice de Continuidad (CS.2.1)*, el *Índice de Atención de PQR Acueducto (CS.3.1)* y el *Índice de Atención de PQR Alcantarillado (CS.3.2)* se alimentan exclusivamente de este mismo reporte anual, el cual está regulado bajo el mismo acto administrativo (Resolución SSPD No. 20221000284385 de 2022). Esto significa que la captura de datos para evaluar tanto la continuidad del servicio como la gestión de peticiones, quejas y recursos (PQR) de acueducto y alcantarillado se centraliza bajo un único requerimiento de información.

- **Dimensión 2: Eficiencia en la Planificación y Ejecución de Inversiones EP:**

No se reportó información requerida para el cálculo de las 3 sub-dimensiones relacionadas, por lo anterior, la calificación final obtenida para la dimensión EP es de cero (0) puntos sobre 12,5 posibles. Se verificó que el prestador no reportó el requerimiento de información “*Formato IUS – Nivel de Análisis*”

por APS", establecido como obligatorio en la Resolución SSPD No. 20221000284385. De igual modo el prestador no reportó los requerimientos de información Recursos Financieros AAA, Amenazas Servicio de ACU, Inventario de Equipos AAA, Registro de Eventos ACU y Cuestionario eventos ACU - Plan de Contingencia (PDF), reglamentado en Resolución SSPD No. 20161300062185 de 2016. Esta omisión impide la evaluación de los indicadores que conforman la dimensión EP.

Como consecuencia de la falta de reporte, no es posible realizar la evaluación, ni adelantar el seguimiento al cumplimiento del plan de inversiones del prestador, lo que impide evidenciar el nivel de ejecución de los compromisos establecidos para la vigencia tarifaria correspondiente.

Esta situación sugiere presuntos retrasos en la ejecución del plan de inversiones, lo cual genera una serie de riesgos relevantes:

- Riesgo financiero, por la posible afectación en la planeación y ejecución presupuestal.
- Riesgo tecnológico, por la falta de avance en infraestructura y modernización del sistema.
- Riesgo inminente de afectación total en el suministro del servicio al no poder cubrir una emergencia en caso de su ocurrencia.

- **Dimensión 3: Eficiencia en la Operación – EO:**

Todos los indicadores que componen esta dimensión tienen como resultado cero (0) por ausencia de información en el SUI. Se le recuerda al prestador que las fuentes de información que toma la SSPD para el cálculo de este indicador provienen del *Formato IUS Nivel de Análisis por APS* y del *Formato IUS Nivel de Análisis por Sistema*, ambos reglamentados en la Resolución 20221000284385 del 01 de abril 2022.

- **Dimensión 4: Eficiencia en la Gestión Empresarial - GE:**

Todos los indicadores que componen esta dimensión tienen como resultado cero (0) por ausencia de información en el SUI. Se le recuerda al prestador que las fuentes de información que toma la SSPD para el cálculo de los indicadores relacionados con personal administrativo y operativo provienen del *Formatos IUS Nivel de Sistema y Prestador*, ambos reglamentados en la Resolución SSPD 20221000284385 del 01 de abril de 2022.

- **Dimensión 5: Sostenibilidad Financiera - SF:**

Respecto a los indicadores financieros, es importante indicar que los cálculos se realizaron con la información reportada por las empresas en el SUI por medio de las taxonomías NIF XBRL conforme a la Resolución SSPD No. 20261000382725 del 2026, con datos asociados al año fiscal 2025. Una vez revisada la información del prestador, obtuvieron cero (0) en la Dimensión Sostenibilidad Financiera, debido a que no reportaron dicha información oportunamente.

- **Dimensión 6: Gobierno y Transparencia - GYT:**

Para la calificación de esta dimensión se debe tener en cuenta lo previsto en el artículo 27 de la

Resolución CRA 906 de 2019. En este caso, el prestador no reportó al SUI su Plan de Gestión y Resultados – PGR, antes del 30 de julio del año 2025 conforme los lineamientos en la Resolución SSPD 20211000682475 del 10 de noviembre del 2021, en consecuencia, la calificación de toda la dimensión fue de cero (0) puntos.

- Dimensión 7: Sostenibilidad Ambiental – SA:

Los indicadores SA 1.1 Índice de Pérdidas de Agua en la Aducción – IPAA, SA 1.2 Utilización del Recurso Agua – UA, SA 1.3 Reporte de Afectación Hídrica asociada a Fenómenos Climáticos - RAHC, SA 1.4 Gestión de Lodos Resultantes Acueducto – GLRAC y SA 2.3 Gestión de Lodos Resultantes Alcantarillado - GLRAL tienen como resultado cero (0) por ausencia de información en el SUI.

Se le recuerda al prestador que las fuentes de información que toma la SSPD para el cálculo de este indicador provienen del *Formato IUS Nivel de Análisis por Sistema* reglamentado en la Resolución 20221000284385 del 01 de abril de 2022.

- Dimensión 8: Gestión Tarifaria – GT:

El prestador no reportó el requerimiento de información “Costos de Referencia y Tarifas Aplicados Acueducto” reglamentado en la Resolución SSPD No. 20211000313835 del 2021, lo que dificulta el cálculo del indicador. Así mismo se verificó que no realizó el reporte del “Seguimiento de Metas para APS Menores de 5.000 Suscriptores”, reglamentado en la Resolución SSPD No. 20231000256045 de 2023. Como consecuencia, no es posible calcular los siguientes indicadores GT.1.1. *Aplicación de Costos de Referencia Aprobados de Acueducto – Ac*, GT 1.3 – *Cumplimiento de Metas de Continuidad Acueducto (CMCON)*, GT 1.6 – *Cumplimiento de Metas de Micromedición (CMMIC)*.

La falta de reporte impide la evaluación de estos indicadores, lo cual genera una calificación de riesgo alto. Este resultado refleja la existencia de riesgos operativos y financieros, que pueden traducirse en deficiencias en la prestación del servicio, especialmente en lo relacionado con la continuidad del servicio de acueducto y la suficiencia financiera del prestador.

En consecuencia, la calificación de la dimensión GT es de cero (0,00) puntos de 12,5. Esta situación podrá derivar en potenciales sanciones por parte de los organismos de control, en caso de verificarse incumplimientos en la ejecución de las metas regulatorias y la no aplicación del marco tarifario.

5.7.2 Oportunidades de mejora en el marco del IUS

El prestador no ha reportado al SUI su Plan de Gestión y Resultados (PGR); ahora bien, ante la condición de Riesgo Alto reiterado en la evaluación del IUS, se resalta que no ha presentado sus Acciones de Mejora en pro de disminuir su estado de riesgo. Esto presuntamente incumple lo estipulado en el Artículo 22 de la Resolución CRA 906 de 2019 y sus modificatorias, integradas y unificadas en la Resolución CRA 943 de 2021, que cita:

“Cuando la persona prestadora se encuentre clasificada en los niveles de riesgo medio alto y alto, deberá:

i. Riesgo medio alto: establecer en su Plan de Gestión y Resultados -PGR, para el corto plazo (5 años), mínimo una (1) acción de mejora, que garantice el cumplimiento de las metas de cada uno de los indicadores del IUS, cuya calificación sea mayor a 30 y menor o igual a 60 puntos (riesgo medio alto). Para ello, deberá reportar a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios el PGR actualizado para el respectivo seguimiento y control.

ii. Riesgo alto: 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.”

Lo anterior, a su vez, presuntamente incumple lo establecido en la Resolución SSPD 20211000682475 de noviembre de 2021, que regula los reportes al SUI relacionados con los tableros del PGR, de acuerdo con las disposiciones de esta Superintendencia.

5.8 Reporte y calidad de la información al Sistema Único de Información (SUI)

5.8.1 Actualización del Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos (RUPS)

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, de conformidad con lo establecido en el artículo 79.9 de la Ley 142 de 1994 y los artículos 13 y 14 de la Ley 689 de 2001, debe establecer, administrar, mantener y operar un registro actualizado de los prestadores de servicios públicos domiciliarios en el Sistema Único de Información (SUI).

Al respecto, se procedió a verificar el estado actual de la empresa **AGUAS LA COLINA E.S.P. S.A.S.**, encontrando que la última actualización certificada en RUPS fue realizada con imprimible 2026247743454204 del 07 de febrero de 2026.

Imagen 36. Estado del prestador en RUPS.

BANDEJA DE ENTRADA DEL ANALISTA									
#	Id Empresa	Empresa	Motivo	Estado	No. de imprimible	Fecha de imprimible	Quien Revisa?	Fecha Paso a Revisión	
470399	47743	AGUAS LA COLINA E.S.P. S.A.S.	ACTUALIZACION	RECHAZADA	2026647743470399	26/06/2026	DAAA_LMALDONADO	07/07/2026	
457318	47743	AGUAS LA COLINA E.S.P. S.A.S.	ACTUALIZACION	RECHAZADA			admin		
454204	47743	AGUAS LA COLINA E.S.P. S.A.S.	ACTUALIZACION	CERTIFICADA	2026247743454204	07/02/2026	DAAA_MCORREAV	25/02/2026	

Fuente: RUPS.

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

Si bien, el prestador presentó posteriormente dos (2) solicitudes adicionales de actualización RUPS en la vigencia 2026 que fueron rechazadas, el prestador **cumplió** con lo establecido en el artículo cuarto de la Resolución SSPD 20181000120515 del 25 de septiembre de 2018, el cual señala la obligación de los prestadores en actualizar anualmente su información general realizando en tiempos.

5.8.2 Estado de reporte en el SUI por parte del prestador

Revisado el estado de reportes en el Sistema Único de Información (SUI), se encontró que la empresa **AGUAS LA COLINA E.S.P. S.A.S.** presenta un reporte general del 18%, toda vez que cuenta con 66 reportes certificados y 296 reportes pendientes entre los años 2018 a 2026:

Tabla 28. Estado de cargue de información al SUI - por año.

Año	ID	Empresa	Número de reportes pendientes	Número de reportes radicados	Porcentaje de cargue
2018	47743	AGUAS LA COLINA E.S.P. S.A.S.	0	1	100 %
2020	47743	AGUAS LA COLINA E.S.P. S.A.S.	0	1	100 %
2022	47743	AGUAS LA COLINA E.S.P. S.A.S.	40	32	44 %
2023	47743	AGUAS LA COLINA E.S.P. S.A.S.	56	17	23 %
2024	47743	AGUAS LA COLINA E.S.P. S.A.S.	69	14	16 %
2025	47743	AGUAS LA COLINA E.S.P. S.A.S.	83	1	1 %
2026	47743	AGUAS LA COLINA E.S.P. S.A.S.	48	0	0 %
TOTAL	47743	AGUAS LA COLINA E.S.P. S.A.S.	296	66	18 %

Fuente: SUI – Consultado el 27 de agosto de 2026.

La cantidad de reportes pendientes de cargue desagregado por servicio y tópico en cada anualidad, se presentan a continuación:

Tabla 29. Cagues pendientes por servicio y tópico.

SERVICIO	TÓPICO	2022	2023	2024	2025	2026	Total general
ACUEDUCTO	Administrativo y Financiero	2	4	2	2	-	10
	Comercial y de Gestión	15	26	37	49	31	158
	Técnico operativo	8	6	2	5	4	25
CONSOLIDADOS	Administrativo y	1	2	2	3	-	8

SERVICIO	TÓPICO	2022	2023	2024	2025	2026	Total general
	Financiero						
	Técnico operativo	1	1	1	1	-	4
Contribuciones	Contribuciones	1	1	1	-	-	3
COSTOS-TARIFAS AA	Comercial y de Gestión	1	1	1	1	1	5
GOBIERNO NIF	Nuevos Marcos Normativos	1	1	1	1	-	4
Indicadores IUS – Acueducto y Alcantarillado	Administrativo	9	9	9	9	2	38
NSC	NSC	-	1	-	-	-	1
RIESGOS AAA	Generalidades-Riesgos	-	-	-	-	2	2
	Riesgos Acueducto	1	4	13	12	8	38
Total general		40	56	69	83	48	296

Fuente: SUI – Consultado el 27 de agosto de 2026.

De lo anterior, se tiene que el prestador tiene acumulado doscientos cuarenta y ocho (248) cargues pendientes de los años 2018 a 2025, los cuales se encuentran ampliamente vencidos, según los términos de la Resolución SSPD No. 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010 y posteriores actos administrativos para el reporte al SUI.

Para la vigencia 2026, se tienen cuarenta y ocho (48) reportes pendientes, los cuales deben ser reportados por el prestador a medida que se van habilitando de manera periódica en cumplimiento de los cronogramas de cargue establecidos.

6. HALLAZGOS

Aspecto	Criterio	Condición evaluada	Evidencia / soporte	Estado de cumplimiento
Administrativo	Plan de Gestión y Resultados	Resolución SSPD No. 20201000033925 y sus modificatorias	El vigilado no ha cumplido con su obligación de reporte al SUI de los tableros del PGR ni de los informes necesarios para cálculo del IUS.	No Cumple
Administrativo	Reporte de Costos y Gastos por Servicios	Resolución SSPD No. 20051300033635 y sus modificatorias	Pendiente el reporte de los informes de Costos y Gastos del 2022 al 2026	No Cumple
Financiero	Contar con Revisor Fiscal	Artículo 18 de los estatutos del Vigilado	En el Certificado de Existencia y Representación Legal no se evidencia el nombramiento del Revisor Fiscal	No Cumple

Aspecto	Criterio	Condición evaluada	Evidencia / soporte	Estado de cumplimiento
Financiero	Estados Financieros de la vigencia 2024 y 2025	Anexo 3 del Decreto 2420 de 2015	Incumplimiento en los principios de reconocimiento, medición inicial y posterior, presentación y revelación. Los Estados Financieros no se presentan comparativos, no aparece infraestructura, ni pasivos, existen diferencias en patrimonio, las notas no contienen revelaciones mínimas, etc.	No Cumple
Financiero	Estados Financieros de la vigencia 2024 y 2025	Estados Financieros Dictaminados	Los Estados Financieros no cuentan con la firma del Revisor Fiscal y no incluyen el dictamen del mismo.	No Cumple
Financiero	Reporte de Información Financiera	Reporte al SUI dentro de los plazos establecidos por resolución y con la calidad esperada.	El vigilado no ha venido realizando el reporte de su información financiera anual del 2022 hasta el 2025	No Cumple
Técnico - Operativo	Instrumentos de macro medición	Artículo 73 de la Resolución 0330 de 2017	El prestador comunicó que los macro medidores instalados en los tanques de distribución presentan "Fallas mecánicas".	No Cumple
Técnico - Operativo	Registros de Operación, Manuales de Operación y mantenimiento o preventivos y correctivos del sistema de Acueducto	Artículo 69 de la Resolución 799 de 2021 antiguo artículo 240 de la Resolución 330 de 2017.	El prestador no entregó el manual de operación y mantenimiento de los canales de conducción, ni demás componentes del sistema de acueducto, solo de la PTAP. Tampoco los programas y cronogramas de mantenimiento preventivo, ni los registros del mantenimiento ejecutado.	No cumple
Técnico - Operativo	Cobertura	Artículo 79 de la Ley 142 de 1994.	El prestador no remitió la información con el nivel de detalle solicitado mediante el radicado No. SSPD 20264251890171 del 30 de abril de 2026. Por lo tanto, no se puede analizar la evolución de la cobertura desde al año 2024 a la presente vigencia.	No Cumple

Aspecto	Criterio	Condición evaluada	Evidencia / soporte	Estado de cumplimiento
Técnico - Operativo	Catastro de redes	Artículo 42 de la Resolución 330 de 2017.	La información suministrada por el prestador no contiene lo definido en el Artículo 42 de la Resolución 330 de 2017.	No Cumple
Técnico - Operativo	Capacidad de la fuente superficial	Artículo 49 de la Resolución 330 de 2017.	El prestador comunicó que el caudal captado es insuficiente y registro un déficit de 1,2 L/s. Sin embargo no planteó soluciones complementarias.	No Cumple
Técnico - Operativo	Medición de presiones	Artículo 74 de la Resolución 330 de 2017.	El prestador no realiza la medición de presiones en la red.	No Cumple
Técnico - Operativo	Indicador de presiones	Artículo 61 - 62 de la Resolución 330 de 2017. Literal d) de la Cláusula 36 del Contrato de Condiciones Uniformes	El prestador no realiza la toma de presiones y por ende, incumple tanto la Resolución 330 de 2017, como el Contrato de Condiciones Uniformes.	No Cumple
Técnico - Operativo	Porcentaje de Pérdidas Agua	Artículo 23 de la Resolución 799 de 2021 antiguo artículo 89 de la Resolución 330 de 2017	El porcentaje no cuantifica las pérdidas del sistema.	No Cumple
Técnico - Operativo	Calidad del agua	Artículo 15, 21 y 22 de la Resolución 2115 de 2007	El prestador suministró agua con un IRCA superior al 5%, es decir, no apta para consumo humano durante los meses de marzo, abril, mayo, junio y agosto de la vigencia 2025. Para las muestras de control, el prestador cumplió con las frecuencias mínimas de muestreo.	No Cumple
Técnico - Operativo	Riesgos	Artículo 6 y Artículo 11 de la Resolución 4716 de 2010	No remitió el Acto Administrativo ni las evidencias de la implementación del Plan de Acción, y tampoco informó si el	No Cumple

Aspecto	Criterio	Condición evaluada	Evidencia / soporte	Estado de cumplimiento
			mapa de riesgos ha sido actualizado o modificado.	
Técnico - Operativo	Registros de Operación, Manuales de Operación y mantenimiento o preventivos y correctivos del sistema de Alcantarillado	Artículos 30 y 240 de la Resolución MVCT 330 de 2017.	No se evidenció la existencia de los manuales de operación de y mantenimiento preventivos y correctivos del sistema de Alcantarillado.	No Cumple
Técnico - Operativo	Concesiones y permisos ambientales	Artículo 25 de la Ley 142 de 1994.	No se evidenció la existencia del permiso ambiental para la disposición de los lodos provenientes del tratamiento de potabilización ni de los lodos provenientes del tratamiento de las aguas residuales.	No Cumple
Comercial	Deber de informar sobre las condiciones uniformes	Ley 142 de 1994, artículo 131	El CCU no se encontraba publicado en ninguna parte física ni virtual para visualización de los usuarios.	No Cumple
Comercial	Micromedición	Artículo 146 de la Ley 142 de 1994	Durante la visita se evidenció que el prestador no logra la meta del 95% de micromedición.	No Cumple
Comercial	Facturación Alcantarillado	Ley 142 de 1994	No se cobra el servicio de alcantarillado.	No Cumple
Comercial	Factura	CCU	De acuerdo con la información entregada en visita, se observó incumplimiento parcial frente al contenido mínimo de factura.	No Cumple
Comercial	Rangos de consumo	Artículo 2.6.1.3. de la Resolución CRA 943 de 2021	No se registra información de consumo.	No Cumple
Comercial	Comité permanente de estratificación	Parágrafo 1 del Artículo 6 de la Ley 732 de 2002.	El prestador no hace parte del Comité Permanente de Estratificación.	No Cumple
Comercial	Concurso Económico	Parágrafo 1 del Artículo 6 de la Ley	El prestador no ha realizado giros por concepto de Concurso	No Cumple

Aspecto	Criterio	Condición evaluada	Evidencia / soporte	Estado de cumplimiento
		732 de 2002.	Económico.	
Comercial	Aporte de solidaridad /contribución	Ley 142 de 1994	No se realiza el cobro de aporte de solidaridad o contribución a los suscriptores que cuentan con estratificación (estrato 5).	No Cumple
Comercial	PQR	Ley 142 de 1994	No cuenta con oficina de atención al usuario.	No Cumple
Comercial	PQR	Ley 142 de 1994	No cuenta con registro detallado de las PQR.	No Cumple
Comercial	Calidad de la información reportada al SUI	Resolución SSPD 20101300048765 de 2010 y 20188000076635 de 2016.	No reportó los formatos de información al SUI.	No Cumple
Tarifario	Información tarifaria	Resolución SSPD No. 20201000009605 del 19 de marzo de 2020	Por la omisión en el cargue del acta de aprobación tarifaria: Al no reportar el documento en el sistema SURICATA.	No Cumple
Tarifario	Cargue SUI	Resolución SSPD No. 20211000313835 del 14 de julio de 2021	Por la omisión en el cargue del formato Costos de Referencia y Tarifas Aplicadas Acueducto (1854) para el periodo 2022-2026.	No Cumple
Tarifario	Facturación CMT	Numeral 8 del artículo 79 de la Ley 142 de 1994	La no entrega de las facturas expedida por la autoridad ambiental.	No Cumple
Tarifario	Informe inversión ejecutada	Artículo 15 de la Ley 1955 de 2019	Por la no entrega de la información ejecución de las inversiones.	No Cumple
Tarifario	Reporte en los formatos 1063 y 1341	Sección 2.2.3 del anexo de la Resolución SSPD No. 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010, y el parágrafo 1 del artículo 2.1.1.1.4.4.1 de la Resolución compilatoria CRA 943 de 2021	Por la omisión de reporte en los formatos 1063 y 1341: Al no reportar la ejecución anual de las inversiones para el Costo Medio de Inversión.	No Cumple
Tarifario	Ejecución metas	Artículo 15 de la Ley 1955 de 2019	Por la no entrega de la información ejecución de metas	No Cumple

Aspecto	Criterio	Condición evaluada	Evidencia / soporte	Estado de cumplimiento
Tarifario	Reporte formato ACU-C-1021	Resolución SSPD No. 20211000313835 de 14 de julio de 2021	Por la omisión de reporte en el formato ACU-C-1021: Al no cargar ni reportar el seguimiento de las metas para la vigencia 2023 a 2025	No Cumple
SUI	Reporte de Información	Resolución SSPD 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010 y posteriores	El reporte del estado general de la información cargada por el prestador indica que ha reportado el 18% de la información, estando pendientes 296 reportes, de los cuales 48 corresponden a la vigencia 2026.	No Cumple

7. ACCIONES CORRECTIVAS DEFINIDAS

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

8. CONCLUSIONES

Aspectos Administrativos y Financieros

- El organigrama de la empresa **AGUAS LA COLINA E.S.P. S.A.S.** no muestra con claridad la estructura jerárquica interna, lo que podría generar ambigüedad en las responsabilidades y cumplimiento de las funciones, afectando negativamente la prestación de los servicios públicos. Adicionalmente no incluye la figura del Revisor Fiscal según lo establecido en el artículo 18 de los estatutos del vigilado.
- En relación con la Planta de Personal y las competencias laborales, se concluye que el Plan de Capacitación 2026 no incluye capacitaciones específicas en temas asociados a la prestación de los servicios públicos domiciliarios.
- El vigilado no suministró informes de auditoría de las vigencias 2024 ni 2025, lo que evidencia que no cumple con la obligación de realizar auditorías oportunas y permanentes, presuntamente incumpliendo con sus obligaciones establecidas en los estatutos, y también incumple con lo reglamentado mediante la Resolución SSPD 20061300012295.
- El prestador no ha cumplido con su obligación de reporte al SUI de los tableros del PGR y los informes necesarios para el cálculo del Indicador Único Sectorial de las vigencias 2022 a 2025. Así mismo, no ha realizado el reporte de los informes de costos y gastos correspondiente a los periodos del 2022 al 2025.

- Según la información suministrada, el prestador es de naturaleza jurídica privada y según sus características, está obligado a aplicar integralmente el marco normativo contable establecido en el anexo 3 del Decreto 2020 de 2015, para Grupo 3 – Contabilidad Simplificada.
- Los Estados Financieros correspondientes a las vigencias 2025 y 2024, suministrados en visita, presentan posibles incumplimientos frente a lo establecido en el Anexo 3 del Decreto 2420 de 2015, por las siguientes razones:
 - ✓ Los Estados Financieros no están firmados por el Revisor Fiscal y no incluyen el dictamen del mismo.
 - ✓ Los Estados Financieros no se presentan comparativos con el periodo inmediatamente anterior.
 - ✓ Los Estados Financieros no reportan pasivos por seguridad social, prestaciones sociales, impuestos y/o proveedores, lo que podría implicar incumplimiento de lo establecido en el numeral 2.37 del anexo 3 del Decreto 2420 de 2015 y sus modificatorios y a su vez, podría afectar negativamente el resultado del ejercicio y de ejercicios anteriores.
 - ✓ Los Estados Financieros no reflejan el adecuado reconocimiento inicial y posterior de las propiedades, planta y equipo, junto con las depreciaciones del periodo y acumuladas, afectando la razonabilidad de las cifras.
 - ✓ En el Patrimonio se presentan aportes sociales y diferencia en los resultados acumulados, que no incluyen revelaciones detalladas que permitan comprender adecuadamente las cifras.
 - ✓ Los ingresos no se presentan debidamente desagregados, al igual que los costos de operación, lo que impide realizar cualquier análisis financiero.
 - ✓ Según el acta de aprobación de los Estados Financieros del 2025, podrían existir partidas no reconocidas, por lo que, la información financiera suministrada en visita podría no ser la definitiva.
 - ✓ Las notas a los estados financieros no se presentan comparativas con el periodo anterior y no contienen información descriptiva y detallada adicional, que mejore la comprensibilidad de las cifras.

En conclusión, los Estados Financieros de las vigencias 2025 y 2024 podrían no reflejar razonablemente la situación financiera actual del prestador debido a las inconsistencias y posibles incumplimientos del marco normativo contable obligatorio.

- El vigilado no ha cumplido con su obligación de reporte al SUI de la información Financiera anual desde el 2022 hasta el 2025, incumpliendo la normatividad correspondiente, a pesar de los requerimientos de reporte efectuados por ésta Dirección Técnica.
- No es posible realizar el cálculo de indicadores financieros porque la información financiera de las vigencias 2025 y 2024 presenta posibles incumplimientos de la Contabilidad Simplificada generando falta de credibilidad y razonabilidad de las cifras reportadas.

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

Aspectos Técnicos – Operativos

Servicio Público Domiciliario de Acueducto

- El análisis técnico evidencia que **AGUAS LA COLINA E.S.P. S.A.S.** cuenta con infraestructura instalada e interconectada para operar el servicio de acueducto, en el área rural de Tuluá, específicamente el Condominio Campestre La Colina y Conjuntos Residenciales Altos La Colina y Balcones Hacienda La Colina, y Casa principal Calle 2 vía Las Palmas Sector La Colina.
- El sistema se abastece de la sub-derivación 2-1 Acequia La Colina – Río Morales, ubicado en el corregimiento La Iberia y tiene la correspondiente concesión de aguas superficiales vigente, la cual fue otorgada por la Corporación Autónoma Regional del Valle del Cauca (CVC).
- Los resultados del IRCA demuestran que durante el año 2025 el prestador distribuyó agua no apta para el consumo humano en repetidas ocasiones, alcanzando niveles de "RIESGO ALTO" e incluso "INVIABLE SANITARIAMENTE" por la presencia de Coliformes Totales, Escherichia Coli y ausencia de cloro residual.
- Aunque el promedio de horas de servicio diario cumple con el mínimo pactado en el Contrato de Condiciones Uniformes (CCU), se han reportado 327 suspensiones entre enero de 2025 y mayo de 2026, de las cuales no se evidenciaron soportes de aviso previo a los usuarios y que contradicen el Índice de Continuidad reportado por el prestador.
- El prestador no está llevando cabo la medición de presiones en la red de distribución, no entregó la información técnica correspondiente al Índice de Pérdidas por Suscriptor Facturado (IPUF) y tampoco las evidencias de la implementación de las medidas definidas en el Programa de Uso Eficiente y Ahorro de Agua (PUEAA) aprobado por la autoridad ambiental.
- El prestador no cuenta con un laboratorio de control de calidad del agua en el sistema de potabilización.
- En cuanto a la macro medición se debe mencionar, que de acuerdo con lo evidenciado en campo y lo comunicado por el prestador, los dos (2) macro medidores con los que cuenta y que se encuentran instalados a la salida de los tanques de distribución, presentan fallas mecánicas y, por ende, no están en funcionamiento.

Servicio Público Domiciliario de Alcantarillado

- El prestador opera una Planta de Tratamiento de Aguas Residuales (PTAR) para un sector delimitado (Condominio Campestre La Colina) y cuenta con su respectivo permiso de vertimientos sobre el Zanjón Hondo vigente hasta 2030. No obstante, **AGUAS LA COLINA E.S.P. S.A.S.** no entregó los manuales de operación y mantenimiento del sistema, no se tiene conocimiento sobre la capacidad de tratamiento, ni el Plan de Emergencias y Contingencias (PEC) y no ha logrado culminar su actualización en el Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos, que evidencie que también está prestando el servicio de alcantarillado.

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

Aspectos Comerciales

- Se debe actualizar el RUPS, incluyendo el CCU actualizado para los servicios de acueducto y alcantarillado debidamente firmado.
- El prestador al no tener oficina de atención no contaba con la publicidad del CCU como lo establece el artículo 131 de la Ley 142 de 1994, lo cual presuntamente vulnera los derechos de los usuarios de conocer las condiciones de prestación de los servicios operados por el prestador.
- Existen inconsistencias frente a los suscriptores del servicio de acueducto, teniendo en cuenta lo indicado en visita y lo diligenciado en el archivo “Anexo Requerimiento información Aguas La Colina”.
- No se cumple con la cobertura de micromedición establecida en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994, lo cual impacta en la facturación a los usuarios y posible vulneración de sus derechos en cuanto a que se facture el consumo real.
- El prestador no cuenta con un procedimiento para realizar cambio de medidores, ni tampoco, cuenta con procedimiento para realizar calibración de medidores.
- El prestador no cuenta con laboratorio de medidores, ni tampoco tienen contratado uno que se encuentre certificado por la ONAC.
- No se detalla en la facturación el cobro del servicio de alcantarillado, lo cual evidencia presuntamente la gratuidad de dicho servicio.
- El contenido mínimo de la factura se definió en el marco del CCU, no obstante, el prestador se encuentra cumpliendo parcialmente con 2 requisitos de la factura conforme a lo establecido.
- El prestador no registra los rangos de consumo en las facturas de los usuarios, acorde con lo establecido en la Resolución CRA 750 de 2016.
- Actualmente no se hace el cobro del aporte de solidaridad o contribución a los 28 suscriptores clasificados en estrato 5, para que se haga su posterior giro al ente territorial.
- El prestador no hace parte del Comité Permanente de Estratificación, de la misma forma, no ha realizado giros por concepto de concurso económico, acorde con lo dispuesto en el párrafo 1 del artículo 6 de la Ley 732 de 2002.
- El prestador no cuenta con oficina para la atención de las peticiones, quejas y reclamos de acuerdo a lo informado en visita, de la misma forma, no existe registro detallado de los mismos para su seguimiento.
- La información entregada en visita no pudo ser contrastada con la reportada en el SUI, debido a su falta de reporte, afectando las acciones de inspección y vigilancia que adelanta esta SSPD.

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

Aspectos Tarifarios

- El prestador elaboró su estudio de costos aplicando correctamente la metodología vigente establecida en la Resolución compilatoria CRA 943 de 2021.
- El prestador no ha reportado el acta de aprobación tarifaria, el formato de Costos de Referencia y Tarifas Aplicadas (1854) para el periodo 2022-2026, ni el formato de Facturación Acueducto (1057) para el periodo 2020-2026.
- Aunque la empresa realizó incrementos tarifarios justificados por la variación del IPC (el último en octubre de 2025 y uno proyectado para julio de 2026), omitió informar a la SSPD, a la CRA y a los usuarios, además de entregar los soportes, informes detallados y memorias de cálculo exigidos por la normativa.
- A pesar de haber establecido un plan de inversiones y proyectado metas de servicio (como continuidad, puntaje IRCA y micromedición), el prestador no ha reportado la ejecución de estas. Se omitió el reporte de los formatos de proyectos (1063 y 1341) y del seguimiento de metas (ACU-C-1021) para las vigencias 2023 a 2025.
- El prestador incumplió repetidamente los compromisos adquiridos durante la visita de inspección y vigilancia de junio de 2026. No entregó la documentación prometida en las respuestas posteriores (como las facturas de la autoridad ambiental, el informe de inversiones y el informe de cumplimiento de metas), lo cual contraviene el artículo 79.8 de la Ley 142 de 1994.

Sistema Único de Información (SUI).

- El prestador realizó la actualización RUPS anual obligatoria en el año 2026, cumpliendo con las fechas máximas de actualización según el último dígito del ID de acuerdo con la Resolución SSPD 20181000120515 del 25 de septiembre de 2018.
- Al corte del 27 de agosto de 2026, el prestador tiene 298 cargues pendientes de los años 2018 a 2026, los cuales se encuentran ampliamente vencidos, según los términos de la Resolución SSPD 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010, y demás actos administrativos de reporte al SUI.

9. MEDIDAS RECOMENDADAS QUE PUDIERA SER OPORTUNO O PERTINENTE APLICAR

N/A

10. RESPONSABLES DE LA REALIZACIÓN

10.1 Responsable General

Lina María Rodríguez Pinilla – Directora Técnica de Gestión de Acueducto y Alcantarillado (E)

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

10.2 Equipo de Evaluación

Revisores:

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

Profesionales:

Omar Orlando Cortés Silva – Profesional Especializado Grupo de Pequeños Prestadores DTGAA
Carlos Alberto Echeverry López – Profesional Especializado Grupo de Pequeños Prestadores DTGAA
Adriana Méndez Acero – Profesional Especializada Grupo de Pequeños Prestadores DTGAA
Fernando Javier Rincón Salazar – Profesional Especializado Grupo de Pequeños Prestadores DTGAA
Christiam Modesto Díaz González – Profesional Universitario Grupo de Pequeños Prestadores DTGAA

11. ANEXOS

N/A