

1 IDENTIFICADOR DEL PRESTADOR

1.1 Nombre o razón social:	Empresas Públicas de Zipaquirá E.P.Z. E.S.P.											
1.2 NIT:	800.005.900 – 9											
1.3 ID (SUI – RUPS):	1213											
1.4 Servicio público domiciliario (SPD) prestado objeto de la vigilancia o inspección:	Acueducto y Alcantarillado											
1.5 Actividad del SPD objeto de la vigilancia o inspección:	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" style="width: 100%;"> <thead> <tr> <th style="background-color: #a6c9ec;">Actividad</th> <th style="background-color: #a6c9ec;">Fecha inicio actividades</th> <th style="background-color: #a6c9ec;">Fecha final actividades</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Todas las relacionadas en el ítem 1.5, excepto la actividad de tratamiento del servicio de alcantarillado</td> <td>01-01-1987</td> <td>No aplica</td> </tr> <tr> <td>Tratamiento - Alcantarillado</td> <td>10-01-2014</td> <td>No aplica</td> </tr> </tbody> </table> Fuente: SUI – RUPS			Actividad	Fecha inicio actividades	Fecha final actividades	Todas las relacionadas en el ítem 1.5, excepto la actividad de tratamiento del servicio de alcantarillado	01-01-1987	No aplica	Tratamiento - Alcantarillado	10-01-2014	No aplica
Actividad	Fecha inicio actividades	Fecha final actividades										
Todas las relacionadas en el ítem 1.5, excepto la actividad de tratamiento del servicio de alcantarillado	01-01-1987	No aplica										
Tratamiento - Alcantarillado	10-01-2014	No aplica										

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 <u> X </u> Inspección <u> </u>
2.3 Motivo de la acción:	Especial <u> </u> Detallada <u> X </u>

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

2.4 Origen causal de la acción:	Concreta 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: Oficinas carrera 15 No. 1 Sur – 11, Zipaquirá, Cundinamarca Sistemas de Acueducto y Alcantarillado – Neusa y Zipaquirá, Cundinamarca Virtuales: Documentación suministrada por el prestador en carpetas virtuales (Google Drive), Sistema Único de Información de Servicios Públicos Domiciliarios (SUI) y Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo – CRONOS.

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 MAVDT 1570 de 2004. Resolución MVCT 330 del 2017 Comercial y Tarifario Contrato de Condiciones Uniformes CCU Acuerdos municipales 013 de 2020 y 016 de 2025 Resolución CRA 688 de 2014, integrada y unificada en la Resolución CRA 943 de 2021 Técnico Decreto 1575 de 2007 Resolución MDE 1096 de 2000 Resolución MAVDT 2115 de 2007 Resolución MAVDT 811 de 2008 Resolución MAVDT 4716 de 2010 Resolución MVCT 154 de 2014 Resolución MVCT 330 de 2017 Resolución MVCT 527 de 2018 Financiero Resolución 414 del 2014
---------------------------------	---

	Resolución SSPD No. 20251000216935 del 13 de mayo de 2025. Resolución SSPD No. 20261000382725 del 7 de mayo de 2026. RUPS y SUI Resolución SSPD No. 20151300054575 de 2015, modificada por la Resolución SSPD No. 20161300011295 de 2016. Resolución SSPD No. 20101300048765 de 2010. Resolución SSPD No. 20161300062185 de 2016. Resolución SSPD No. 20171300039945 de 2017. Resolución SSPD No. 20211000313835 de 2021. Resolución SSPD No. 20188000076635 de 2018.
3.2 Marco temporal de evaluación:	- El periodo de análisis corresponde a: - Aspectos administrativos y financieros: Vigencias 2023, 2024 y lo corrido de 2025 - Aspectos técnicos – operativos: 2025 y primer trimestre de 2026 - Aspectos comerciales: 2025 a primer bimestre de 2026 - Aspectos tarifarios: 2025 y primer bimestre de 2026

4 DESCRIPCIÓN DE LO DESARROLLADO

4.1 Información fuente usada:	- Evidencias e información recopilada en visita de inspección los días 28, 29 y 30 de abril de 2026 - Acta de visita realizada a Empresas Públicas de Zipaquirá E.P.Z. E.S.P. - Reporte al SUI de los años 2023, 2024, 2025 y 2026								
4.2 Requerimientos realizados:	A continuación, se evidencia el requerimiento enviado al prestador: <table><tr><th>Radicado</th><th>Fecha</th><th>Temática</th></tr><tr><td>20264241801491</td><td>27/04/2026</td><td>Evaluación integral a la prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado realizada por parte de E.P.Z. E.S.P. en el municipio de Zipaquirá, Cundinamarca.</td></tr></table>			Radicado	Fecha	Temática	20264241801491	27/04/2026	Evaluación integral a la prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado realizada por parte de E.P.Z. E.S.P. en el municipio de Zipaquirá, Cundinamarca.
Radicado	Fecha	Temática							
20264241801491	27/04/2026	Evaluación integral a la prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado realizada por parte de E.P.Z. E.S.P. en el municipio de Zipaquirá, Cundinamarca.							
4.3 Estado de respuesta de requerimientos:	A continuación, se relacionan las respuestas del prestador y los requerimientos que no han sido atendidos: <table><tr><th>Radicado</th><th>Fecha</th><th>Temática</th></tr><tr><td>20265291941952</td><td>08/05/2026</td><td>Respuesta al radicado SSPD N° 20264241801491 del 27 de abril de 2026 – Remisión de información requerida dentro de la evaluación integral a la prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado</td></tr></table>			Radicado	Fecha	Temática	20265291941952	08/05/2026	Respuesta al radicado SSPD N° 20264241801491 del 27 de abril de 2026 – Remisión de información requerida dentro de la evaluación integral a la prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado
Radicado	Fecha	Temática							
20265291941952	08/05/2026	Respuesta al radicado SSPD N° 20264241801491 del 27 de abril de 2026 – Remisión de información requerida dentro de la evaluación integral a la prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado							

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

5 EVALUACIONES REALIZADAS

5.1 Aspectos Generales

Empresas Públicas de Zipaquirá E.P.Z. E.S.P. (en adelante E.P.Z. E.S.P.) es una Empresa Industrial y Comercial del Estado, prestadora de servicios públicos domiciliarios, creada mediante el Acuerdo Municipal No. 11 de 1986 y modificada posteriormente por el Acuerdo Municipal No. 36 de 1995. La entidad cuenta con personería jurídica, autonomía administrativa y financiera, así como patrimonio independiente, conforme a lo establecido en la Ley 142 de 1994 y la Ley 489 de 1998.

De acuerdo con la naturaleza jurídica de la entidad y conforme a lo establecido en sus documentos de constitución, la empresa no fue constituida bajo un esquema accionario con valor nominal, sino como una Empresa Industrial y Comercial del Estado. En consecuencia, según lo dispuesto en la escritura pública de constitución, el capital de la entidad es de carácter 100% público, conformado en su totalidad por aportes efectuados por el municipio de Zipaquirá, situación que orienta su gestión al cumplimiento de los fines públicos y a la prestación eficiente de los servicios a su cargo.

En concordancia con su naturaleza jurídica, E.P.Z. E.S.P. desarrolla su gestión económica bajo el régimen aplicable a las Empresas Industriales y Comerciales del Estado.

6 Aspectos Administrativos

6.1.1 Estructura Organizacional

La estructura organizacional de E.P.Z. E.S.P. se encuentra conformada por diferentes niveles jerárquicos y funcionales.

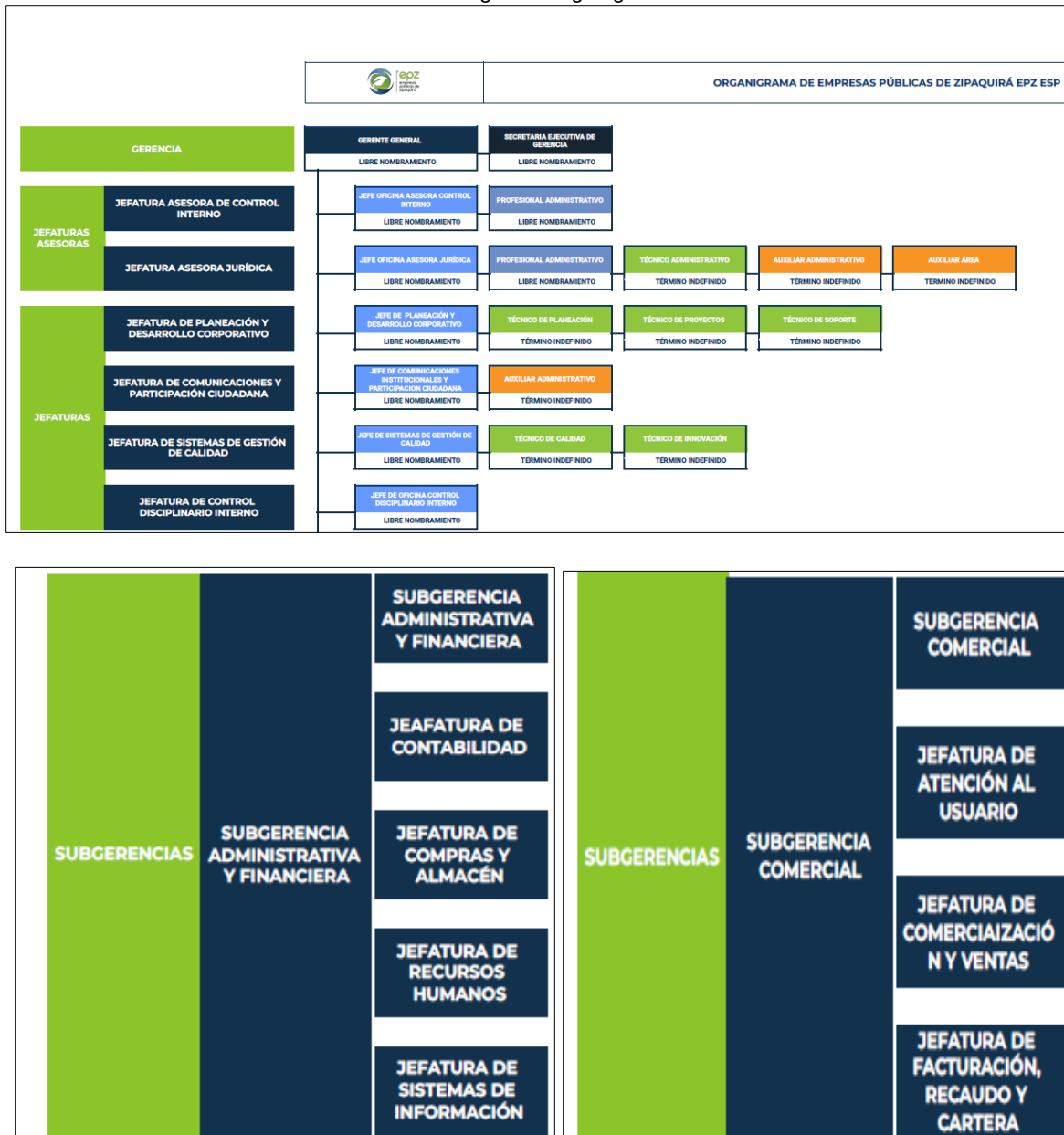
En el nivel superior se ubica la Gerencia, como máxima instancia de dirección y toma de decisiones; a su vez, cuenta con oficinas de apoyo y control, dentro de las cuales se encuentran Control Interno, la Jefatura de Planeación y Desarrollo Corporativo, Comunicaciones y Participación Ciudadana, Gestión de Calidad, y Control Disciplinario Interno.

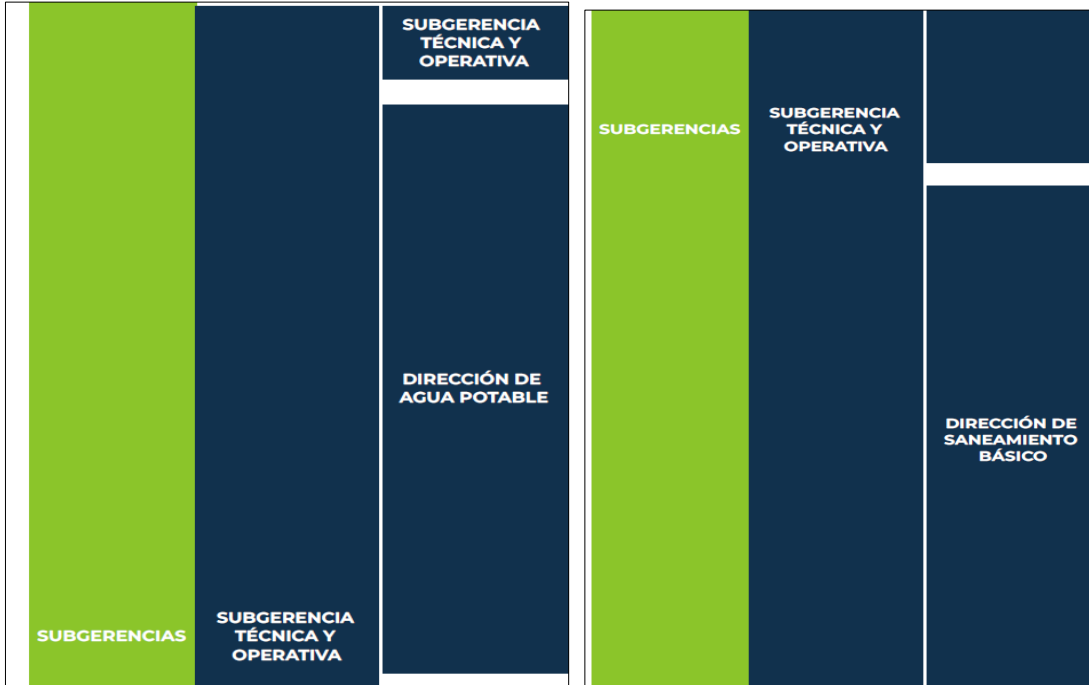
En el ámbito administrativo y financiero, la entidad dispone de las jefaturas de Contabilidad, Compras y Almacén, Recursos Humanos, y Sistemas de Información. Por otro lado, en el área comercial se encuentran las Jefaturas de Atención al Usuario, Comercialización y Ventas, y Facturación, Recaudo y Cartera, mientras que en el área operativa se encuentran las Direcciones de Agua Potable y Saneamiento Básico. Finalmente, se cuenta con las Subgerencias Catastral y de Alumbrado Público.

Esta Superintendencia requirió el documento mediante el cual se formaliza la planta de personal; en respuesta, la empresa adjuntó la Decisión No. 01 del 3 de mayo de 2023, mediante la cual se estableció que, como consecuencia de la ampliación de los servicios prestados por la entidad, se adoptó una nueva planta global de personal que incluye tanto empleados públicos como trabajadores oficiales.

En dicho acto también se dispone el ajuste del manual de funciones y del organigrama institucional, con el fin de armonizar la estructura organizacional con las necesidades operativas de la empresa. A continuación, se observa la conformación de la planta global de la empresa:

Imagen 1. Organigrama.





Fuente: Información entregada en visita por E.P.Z. E.S.P.

6.1.2 Representación legal y junta directiva

E.P.Z. E.S.P. realizó la entrega del Decreto No. 016 del 01 de enero de 2024, mediante el cual se efectuó el nombramiento del gerente de la entidad, designando para dicho cargo al señor Francisco Javier León Quintana.

Dicho acto administrativo formaliza la vinculación del mencionado funcionario como representante legal de la empresa, en cumplimiento de las disposiciones normativas y estatutarias aplicables, así como de los procedimientos internos establecidos para la provisión de cargos directivos.

Por su parte, en los documentos de constitución de la empresa se precisa que la Junta Directiva está integrada principalmente por: i) el Alcalde Municipal; ii) el Director de la Oficina de Planeación; iii) el Secretario de Obras Públicas Municipales; iv) tres delegados del Concejo Municipal o sus respectivos suplentes, elegidos por dicha corporación; y v) tres representantes de los usuarios de los servicios de acueducto y alcantarillado.

6.1.3 Empleados y competencias laborales del personal

A la fecha de la visita, E.P.Z. E.S.P. reportó una planta de personal conformada por 402 colaboradores, de los cuales 162 hacen parte de la planta oficial, 60 son contratados por contrato de prestación de servicios y 180 son de la planta temporal. En cuanto a la distribución del personal, se evidencia una estructura predominantemente operativa, con 261 colaboradores de los cuales 99 empleados están en los procesos de acueducto y alcantarillado de acuerdo con lo informado por la empresa, seguida por 121 empleados en funciones administrativas y 20 vacantes en la planta oficial.

En relación con la dinámica de la planta de personal, se observa que entre diciembre de 2025 y marzo de 2026 se presentó una disminución de 7 empleados, equivalente a una variación del -1,7%, lo que indica una relativa estabilidad en el corto plazo.

A continuación, se presenta la distribución de la planta de personal de la empresa para la vigencia 2025 y lo corrido del 2026:

Tabla 1. Distribución de la planta de personal E.P.Z. E.S.P

Tipo de Contrato	2026			
	Vacantes	Administrativos	Operativos	Total
Libre Nombramiento	8	22	4	34
Trabajador Oficial Término Indefinido	12	47	69	128
Prestación de Servicios Apoyo a la Gestión (OPS)	0	9	10	19
Prestación de Servicios Profesionales (OPS)	0	23	18	41
Temporal de Servicios	0	20	160	180
Total Cargos	20	121	261	402

Tipo de Contrato	2025			
	Vacantes	Administrativos	Operativos	Total
Libre Nombramiento	9	21	4	34

Tipo de Contrato	2025			
	Vacantes	Administrativos	Operativos	Total
Trabajador Oficial Término Indefinido	10	47	71	128
Prestación de Servicios Apoyo a la Gestión (OPS)	0	19	11	30
Prestación de Servicios Profesionales (OPS)	0	27	11	38
Temporal de Servicios	0	15	164	179
Total Cargos	19	129	261	409

Fuente: Información entregada por la empresa en visita de abril 2026.

Respecto a las competencias laborales, de los 261 colaboradores del área operativa en los que 99 hacen parte de los procesos de acueducto y alcantarillado de E.P.Z. E.S.P, 46 cuentan con certificaciones en competencias laborales, en temas como: i) servicio al cliente, ii) operación de sistemas de potabilización de agua, iii) tratamiento de agua residual, iv) análisis fisicoquímicos de aguas residuales, entre otras; lo que refleja una situación de rezago en la actualización de dichas acreditaciones. Este hecho es relevante, ya que compromete el cumplimiento de los estándares técnicos y de calidad exigidos para la adecuada prestación de los servicios públicos domiciliarios a cargo de la empresa.

Lo anterior implica un incumplimiento por parte del prestador frente a lo dispuesto en las Resoluciones 1076 de 2003 (modificada por la Resolución 1570 de 2004) y 330 de 2017, particularmente en sus artículos 32 y 33.

Estas disposiciones establecen la obligatoriedad de que el personal operativo vinculado a la prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado cuente con las competencias laborales debidamente certificadas y actualizadas, como requisito esencial para garantizar la seguridad, la calidad del servicio y el cumplimiento de las normas técnicas sectoriales, así:

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

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

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

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

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

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

6.1.4 Organizaciones Sindicales

La empresa cuenta con una organización sindical denominada sindicato SINTRAEMSDDES, con la cual se firmó convenio de convención colectiva para los periodos comprendidos entre el 1 de enero de 2024 hasta el 31 de diciembre de 2025, con una vigencia de 2 años.

A continuación, se presenta el costo de las convenciones colectivas, la cual presentó un aumento para el 2025 del 21,4% el cual se ve reflejado dentro de los gastos por beneficios a empleados con relación a la vigencia inmediatamente anterior.

Tabla 2. Costos convenciones Colectivas 2024-2025 – lo corrido de 2026

Beneficio Convención	2024	2025	2026
Aporte Sindical Día del Trabajo	\$ -	\$ 1.423.500	\$ 1.600.000
Apoyo Integral de Salud	\$ -	\$ 21.399.950	\$ 28.481.468
Auxilio de Jubilación	\$ 2.600.000	\$ 1.423.500	\$ 3.501.810
Auxilio Delegados	\$ -	\$ 5.694.000	\$ 6.400.000
Auxilio por Muerte	\$ 5.200.000	\$ 5.694.000	\$ -
Auxilio Sindical	\$ 2.417.300	\$ 4.270.500	\$ 4.800.000
Bono Celebración Día del Trabajo	\$ 29.900.000	\$ 32.171.100	\$ -
Bono Navideño	\$ 6.032.700	\$ 15.677.480	\$ -
Bono Útiles Escolares	\$ 21.843.298	\$ 10.822.912	\$ 5.719.616
Bonos Odontológicos	\$ 4.300.000	\$ 3.721.500	\$ 1.285.897
Bonos de Regalo Empleados del Mes	\$ 6.000.000	\$ 4.971.408	\$ -
Bonos Educación Básica Primaria y Secundaria	\$ 115.203.464	\$ 41.731.072	\$ -
Bonos Educación Superior	\$ -	\$ 137.244.328	\$ 82.057.717
Bonos Lentes Administrativa	\$ 2.754.662	\$ 7.650.064	\$ 2.524.340
Bonos Lentes Operativa	\$ 1.221.327	\$ -	\$ -
Celebración Fiesta de Fin de Año y Aguinaldo de los Niños	\$ 66.666.666	\$ 75.000.000	\$ -
Creación Fondo de Vivienda	\$ -	\$ 17.082.000	\$ 1.207.240
Detalle de Cumpleaños	\$ 11.200.000	\$ 1.733.690	\$ -
Fiesta de la Virgen del Carmen	\$ 25.562.820	\$ 32.335.000	\$ -
Fondo de Bienestar CCT 1% de la Nómina	\$ 32.921.337	\$ -	\$ -
Formalización Educativa	\$ -	\$ 14.550.607	\$ -

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

Beneficio Convención	2024	2025	2026
Nomina Administrativa Empleados Públicos y Trabajadores Oficiales	\$ -	\$ 184.377.039	\$ 13.727.902
Nomina Alumbrado Público	\$ -	\$ 11.156.312	\$ -
Nomina Gestión Catastral	\$ 7.443.873	\$ -	\$ -
Nomina Operación Catastral	\$ -	\$ 14.696.015	\$ 2.897.646
Nomina Operativa	\$ 271.759.663	\$ 308.648.825	\$ 58.845.379
Nomina Personal Administrativo y Catastro	\$ 166.290.404	\$ -	\$ -
Protección Exequial Trabajadores Oficiales	\$ 20.195.826	\$ 17.561.250	\$ 10.853.028
Reconocimiento Pensión Vejez	\$ 5.200.000	\$ 2.847.000	\$ 7.003.620
Suministro de Trajes de Calle para Hombre y para Mujer	\$ -	\$ -	\$ 48.887.361
Suministros de Alimentos de Restaurante	\$ 34.485.000	\$ 48.994.000	\$ 50.000.000
Vestidos de Paño Dotación Administrativa	\$ 19.962.953	\$ 20.307.266	\$ -
Total general	\$ 859.161.293	\$ 1.043.184.318	\$ 329.793.024

Fuente: Información entregada por la empresa en visita de abril del 2026.

De lo anterior, la empresa señaló que los beneficios establecidos en la Convención Colectiva de Trabajo (CCT) aplican únicamente a los trabajadores afiliados a la organización sindical y a quienes se hayan adherido a dicha convención, sin que éstos se extiendan a la totalidad de los colaboradores de la entidad.

6.1.5 Auditoría Externa de Gestión y Resultados (AEGR)

De acuerdo con la naturaleza jurídica de la entidad, ésta no se encuentra obligada a contratar auditoría externa de gestión y resultados, en los términos previstos en el artículo 51 de la Ley 142 de 1994. Dicha disposición establece que las empresas de servicios públicos deben contratar este tipo de auditoría con personas jurídicas privadas especializadas; no obstante, prevé excepciones para aquellas entidades oficiales, como las Empresas Industriales y Comerciales del Estado, en las cuales el control de la gestión y de los resultados se ejerce a través de los organismos de control fiscal y de los sistemas de control interno. En este sentido, la empresa puede suplir esta función mediante sus mecanismos internos de control y la supervisión ejercida por los entes competentes, sin que exista la obligación de contratar una auditoría externa para tal fin.

6.1.6 Informes de Control interno y externo

6.1.6.1 Control interno

La empresa entregó el Informe de Auditoría Interna del Sistema de Gestión Integrado (SGI) correspondiente a la vigencia 2025, el cual tuvo como propósito evaluar la conformidad del sistema frente a las normas ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 e ISO 45001:2018, así como verificar el cumplimiento de los requisitos legales y contractuales aplicables, e identificar oportunidades de mejora en los procesos institucionales. A continuación se describen los hallazgos que se encontraron en dichas auditorías, que aún se encuentran en estado pendiente de cumplimiento y tienen fecha máxima de cumplimiento para el 30 de junio del 2026:

“

Tabla 3. Hallazgos oficina control interno

Mejora a Implementar	Actividades a realizar
Planeación del catastro de redes de alcantarillado. Se evidencia un avance importante en el levantamiento del catastro de estructuras del sistema de alcantarillado. Sin embargo, no se dispone de una planificación formal y documentada que establezca: etapas del proceso, tiempos estimados, recursos necesarios, responsables y criterios de seguimiento. Se recomienda estructurar un plan detallado con indicadores que garanticen trazabilidad, eficacia y eficiencia en el cumplimiento del proyecto. Esto permitirá a la organización contar con una línea base sólida para evaluación y control.	1. Realizar un cronograma de actividades del levantamiento topográfico y georeferenciación de las estructuras de alcantarillado. 2. Implementar herramientas que permita el seguimiento y control de las actividades programadas.
El tener las consideraciones del reporte en los preoperacionales de las fallas de los equipos mayores y sus acciones para corregir las condiciones que puedan afectar la prestación del servicio	1. Resocializar con las partes interesadas el listado de chequeo del preoperacional y como se debe diligenciar 2. Realizar a diario el control y seguimiento del diligenciamiento del formato de chequeo a vehículos y maquinaria pesada 3. Comunicar al líder del proceso de los hallazgos relevantes y que pueden afectar la operación del servicio.
Adecuación de la infraestructura para el almacenamiento y custodia de la documentación existente en el archivo central	1. Solicitar a la jefatura de compras y almacén el suministro de la estantería aprobada en el plan de compras año 2025. 2. Verificar que la estantería suministrada cumpla con las especificaciones establecidas para las unidades de almacenamiento. 3. Realizar la instalación de las unidades de almacenamiento y verificar que esta esté de acuerdo a los parámetros exigidos por la normatividad vigente.
Se identifica un riesgo operativo y de seguridad en el área de archivo, dado que los estantes diseñados para soportar 6 entrepaños presentan sobrecarga por la adición de un séptimo, superando su capacidad instalada. Esta situación representa un peligro para la integridad física del personal, y adicionalmente puede impactar la operación del proceso al generar desorganización o descuadres en el Formato Único de Inventario Documental (FUID).	1. Solicitar nuevamente mediante el plan de compras año 2026, el suministro de la estantería que fue devuelta en la vigencia 2025, por no cumplir con las especificaciones exigidas necesaria para el almacenamiento de la documentación transferida de los archivos de gestión de EPZ ESP. 2. Verificar que la estantería suministrada cumpla con las especificaciones establecidas para las unidades de almacenamiento. 3. Realizar la instalación de las unidades de almacenamiento y verificar que esta, este de acuerdo con los parámetros exigidos por la normatividad vigente. 4. Retirar las unidades de conservación (cajas) que están ocasionando la sobrecarga en la estantería y ubicarlas en las nuevas unidades de almacenamiento que se instalaron.
Reestructuración del cuadro de mando, cuadro resumen y ficha técnica de indicadores	1. Revisar el estado actual del cuadro de mando para unificar criterios de los datos que se deben registrar en las fichas técnicas respectivas de cada indicador. 2. Estructurar las fichas técnicas, cuadro resumen de indicadores y cuadro de mando de indicadores de gestión.
Partes Interesadas: La separación en la matriz definida de las necesidades y las expectativas, de forma que faciliten el análisis y en caso de ser pertinente la aplicación en el sistema, por otro lado, la implementación de la metodología de valoración de poder vs interés, como método de análisis.	1. Identificar y/o construir una metodología para segmentar necesidades y expectativas de las parte interesadas 2. Unificar las partes interesadas en una sola matriz 3. Aplicar la metodología de identificación de partes interesadas y su respectiva valoración

Mejora a Implementar	Actividades a realizar
Se recomienda fortalecer el control y la planificación para la identificación de conexiones no legalizadas. No se evidenció un plan estructurado que contemple acciones de sectorización, priorización o caracterización de zonas para identificar conexiones directas sin legalizar, lo que limita la capacidad institucional para controlar pérdidas, asegurar el cumplimiento legal y proteger los ingresos del servicio.	1. El aliado estratégico VEOLIA, suministre la información de posibles conexiones ilegales que identifiquen en un periodo de facturación. 2. Cruzar la información suministrada por el aliado con la información que nos suministra nuestro sistema de información (OPENSMAFLEX). 3. Inspecciones físicas en terreno. 4. Realizar campañas de divulgación referente a las denuncias de conexiones ilegales. 5. Incorporación de los nuevos usuarios identificados al sistema de información comercial.
Reducir tiempo de trámite de las solicitudes radicadas en el área comercial	1, Solicitar al proveedor de la plataforma de pagos Similtech, la creación de cupones de pago para las ventas del área comercial. 2, Implementar en la plataforma Simil360, la administración de servicios especiales. 3, Se solicitará al proveedor la respectiva socialización de lo implementado a las partes interesadas.
Control de liquidación de nuevas conexiones emitidas por STO	1, La jefatura de comercialización y ventas implementará un control frente a las liquidaciones de nuevas conexiones gestionadas por STO. 2, Se alimentará la solicitud correspondiente en el software comercial, con la respectiva liquidación en el momento que se recibe por parte de STO. 3, Relacionar en planilla de control las liquidaciones emitidas por STO al área de atención al usuario, quienes son los responsables de realizar la respectiva liquidación. 4, realizar el respectivo seguimiento y control a las liquidaciones efectuadas
Realizar seguimiento y control a las soluciones dadas por OPEN y SIMILTECH	1. Realizar reuniones con OPEN y SIMILTECH para verificar causas de fallas en el sistema 2. Realizar verificaciones aleatorias de pagos en el sistema OPEN
Mirar lineamientos de ciudades inteligentes, de forma que temas como telemetría, micro y macro medición sean proyectados en la organización. (ISO 37120 (indicadores para servicios urbanos y calidad de vida) y la ISO 37122 (indicadores para ciudades inteligentes).	1. Realizar visitas con los proveedores del sistema para verificación de antenas 2. Realizar validación en el sistema que entregue el proveedor, teniendo en cuenta que arroje bien la lectura 3. Realizar entrega de toma de lecturas capturadas por sistema al aliado estratégico
Reforzar en el personal que tiene actividades fuera de oficina, en los controles definidos para riesgo público y mordedura de perro, con el fin de que no se presenten escenarios no deseados.	1. Realizar escalamiento al área de seguridad y salud en el trabajo para que se realice acompañamiento del personal de micro medición en la ejecución de sus actividades 2. Realizar la inclusión de riesgos de seguridad y salud en el trabajo donde se ven afectados los trabajadores del equipo de micro medición por parte del personal del área de seguridad y salud en el trabajo

Mejora a Implementar	Actividades a realizar
<i>Durante la auditoría interna al proceso de Planeación y Desarrollo Corporativo, se evidenció que no se cuenta con un mecanismo formal de control y seguimiento estructurado desde la etapa inicial de formulación de proyectos hasta su producto o salida final. Adicionalmente, no se identificaron criterios definidos que orienten el proceso conforme a las fases de diseño y desarrollo estipuladas por la norma.</i> <i>Oportunidad de Mejora: Se sugiere fortalecer el proceso mediante la implementación de un procedimiento específico de diseño y desarrollo de proyectos, que contemple:</i> • <i>La definición de etapas (planificación, entradas, controles, validación y salidas).</i> • <i>Criterios de aceptación y responsabilidades en cada fase.</i> • <i>Mecanismos de verificación y trazabilidad.</i> • <i>Indicadores de eficacia y seguimiento al cumplimiento de metas.</i>	1. Diagnosticar las prácticas actuales de formulación, ejecución y cierre de proyectos en la JPDC, teniendo en cuenta que las iniciativas surgen de las necesidades identificadas por las áreas operativas, con el fin de identificar brechas frente a los requerimientos normativos y técnicos del proceso de diseño y desarrollo. 2. Diseñar el procedimiento de diseño y desarrollo de proyectos, incorporando las fases de planificación, entradas, controles, validación, seguimiento y salidas, alineadas con la dinámica operativa y administrativa de la empresa, para asegurar su aplicabilidad transversal.
<i>Si bien se cuenta con el análisis de contexto en seguridad y salud en el trabajo, con las herramientas definidas, (DOFA y PESTEL), se invita para que se determine un documento interno que logre sectorizar las condiciones de los resultados esperados (Accidentalidad y enfermedades), por las diferentes líneas de servicio de la organización.</i>	1. Analizar las variables de los indicadores de frecuencia de accidentalidad y enfermedad laboral 2. Caracterizar esa información discriminándola por servicio 3. Socializar con el COPASST, 4. Establecer compromisos con los planes de acción pertinentes los cuales se evaluarán posteriormente su eficacia 5. Actualizar y Retroalimentar la matriz peligros y riesgos
<i>Tomar las acciones definidas para caída de hombre al agua en Bocatoma</i>	1. Identificar el criterio de riesgo y analizar los controles que los mitigan 2. Incorporar dentro de la matriz de peligros y riesgos 3. Aplicar los controles derivados que mitigan el riesgo residual
<i>Herramienta que incorpora aplicativo de mesa de ayuda</i>	1. Mesa de trabajo con el grupo que conforma el área de sistemas, para hacer una propuesta conjunta en la implementación de un aplicativo que conformara la mesa de ayuda para dar respuesta inmediata a los diferentes requerimientos. 2. Diseñar y desarrollar el aplicativo que cumpla con las necesidades de área de sistemas. 3. Una vez creada la aplicación, realizar las respectivas pruebas. 4. Puesta en marcha la aplicación con su respectiva socialización e inducción para su manejo a todo el personal de la EPZ.
<i>En relación con la capacitación “TRD” ejecutada el 15 de mayo de 2025, se evidencia que no se realizó seguimiento completo a la asistencia del personal convocado, ni se garantiza la transferencia del conocimiento en casos de ausencias o reemplazos. Esta situación limita el cumplimiento del objetivo de desarrollo de competencias del personal y pone en riesgo la eficacia del programa de formación.</i>	1. Llevar el control, determinando los funcionarios citados a capacitación frente a los funcionarios que asistieron a esta. 2. Resocializar el formato referente a la transferencia del conocimiento entre las partes interesadas para su diligenciamiento obligatorio. 3. Realizar el respectivo seguimiento y control, para el cumplimiento de los objetivos

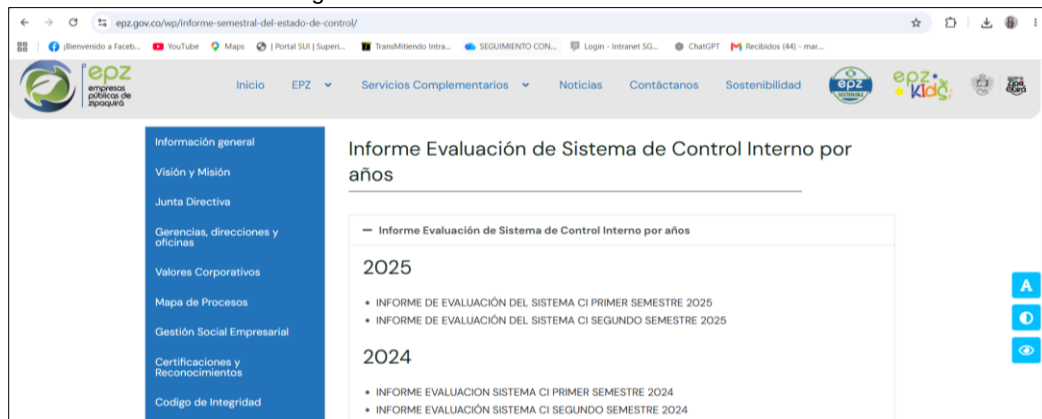
Fuente: Información entregada por la empresa en visita de abril del 2026.

(Cursiva fuera de texto original)”

De lo anterior, esta SSPD realizará seguimiento posterior sobre las acciones implementadas por el prestador, con el fin de identificar si los hallazgos relacionados por la Oficina de Control Interno fueron subsanados en los tiempos establecidos por dicha oficina.

Por otra parte, en el marco de la reunión virtual se solicitó el acceso al enlace donde se publican los informes de control interno. Al respecto, el prestador indicó que estos pueden ser consultados a través de la siguiente ruta institucional: <https://epz.gov.co/wp/control-interno-contable/>, mediante el cual se evidenció que se realiza la publicación semestral de los informes, tal como se observa en la siguiente imagen:

Imagen 2. Publicación informe de control interno



Fuente: Información entregada en visita por E.P.Z. E.S.P.

Con lo anterior, en el informe correspondiente a la vigencia 2025 se evidencia que el Sistema de Control Interno obtuvo, para el segundo semestre, un nivel de cumplimiento del 74%, lo que representa, en términos generales, un grado de efectividad aceptable o moderadamente adecuado. No obstante, aún persisten debilidades que requieren fortalecimiento y mejora continua, principalmente en las oportunidades de mejora en la actualización de matrices e instrumentos de riesgo, la implementación oportuna de acciones correctivas y el cierre efectivo de hallazgos de auditoría, así mismo, se identifican limitaciones en el monitoreo de controles, el uso de indicadores para medir su efectividad, la comunicación entre niveles organizacionales y el compromiso de algunas áreas en el reporte y gestión de riesgos, aspectos que afectan la capacidad de respuesta institucional.

En este sentido, se observa relación directa entre dicho resultado y los planes de mejoramiento que la empresa ha venido implementando frente a las acciones correctivas identificadas. Sobre este aspecto, esta Superintendencia podrá efectuar seguimiento posterior a los incumplimientos evidenciados, velando porque las acciones adoptadas contribuyan al fortalecimiento institucional y generen mayores beneficios en la prestación de los servicios a los usuarios.

6.1.6.2 Informes de Contraloría

La Contraloría de Cundinamarca realizó visita al prestador en la vigencia 2025, en la cual realizó el análisis de información correspondiente a la vigencia 2024. Como producto del informe realizado por

la Contraloría, se identificaron tres (3) hallazgos de carácter administrativo, los cuales se describen a continuación:

- i) **Condición:** Verificada la información registrada en el F03 Cuentas Bancarias se tiene que los saldos en los libros de Tesorería no concuerdan con los registros del Formato F01 en la cuenta de Deposito en entidades financieras, como se indica a continuación:

Formato F01	Depósitos Entidades (1 1 10)	21.988.022.868
Formato F03	Saldo libros de Tesorería	21,957,880,302
	DIFERENCIA	30.142.566

Criterio: Artículo 10 Resolución 0045 del 28 de enero de 2021 emitida de la Contraloría de Cundinamarca.

Causa: Debilidades en los mecanismos de control y seguimiento a los registros contables

Efecto: Genera posibles inconsistencias en el reporte de las cifras, afectando la razonabilidad, suficiente y calidad de la información rendida.

- ii) **Condición:** Al confrontar la información rendida en SIA Contralorías, relacionado con los formatos F05A – Propiedad Planta y Equipo Adquisiciones y Bajas y el F01- Catalogo de Cuentas, específicamente en la cuenta 16, se evidencia que los valores de las Adquisiciones (Formato F05 -A) no concuerdan, con los registros de las columnas Débito y Crédito del (Formato F01); como se muestra:

FORMATO F01			FORMATO F05A	
Código Contable	Débito	Crédito	Código Contable	Adquisiciones
163504	81,147,909.00	100,259,801.00	163504	8,683,430.00
164207	701,558,440.00	701,558,440.00	164207	321,933,205.00

Criterio: Artículo 10 Resolución 0045 del 28 de enero de 2021 emitida de la Contraloría de Cundinamarca.

Causa: Debilidades en el seguimiento a las cifras registradas, así como en las acciones y políticas establecidas por parte de la entidad.

Efecto: Incongruencia en la información rendida en SIA Contralorías que afecta la veracidad de los informes.

- iii) **Condición:** Una vez verificado en SIA Contralorías el formato F07 – Gastos se registran un valor ejecutado por \$350.000 por concepto de sentencias, Código A3 2131301001,

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

lo que contrasta con la Certificación enviada de fecha 25 de marzo de 2025, en donde se manifiesta que no se realizaron pago por este concepto.

Criterio: Artículo 10 Resolución 0045 del 28 de enero de 2021 emitida de la Contraloría de Cundinamarca.

Causa: Debilidades al momento de registrar a ejecución de los gastos por concepto de sentencias Judiciales, afectando la calidad de la información.

Efecto: Inconsistencias en la información rendida en SIA Contralorías que afecta la razonabilidad de los Informes.

Estos hallazgos evidencian inconsistencias en la rendición de cuentas y debilidades en la calidad de la información reportada, resaltando la necesidad de fortalecer los sistemas de reporte, control y aseguramiento de la información, con el propósito de garantizar su confiabilidad, integridad y utilidad para los entes de control.

En consecuencia, se revisó el plan de acción suscrito con la Contraloría, identificando que las acciones correctivas establecidas tienen como fecha máxima de cumplimiento noviembre de 2025. No obstante, una vez analizado el documento, se evidenció que únicamente el hallazgo dos se encuentra cerrado, mientras que el primero y el tercero continúan abiertos; por lo tanto, no se ha dado cumplimiento total al referido plan de mejoramiento. No obstante, la empresa señaló durante la visita que los tres hallazgos fueron atendidos y debidamente justificados en el plan de mejoramiento presentado; situación que será evaluada por parte de esta Superintendencia de manera posterior a este informe, toda vez que la documentación aportada aún refleja dos de estos hallazgos en estado abierto.

6.1.7 Estado de reporte en el SUI por parte del prestador

Producto de la revisión de la documentación administrativa a reportar al Sistema Único de Información (SUI), se evidenció que la empresa se encuentra al día en el reporte de información para las vigencias 2024 y 2025, sin identificarse diferencias ni inconsistencias frente a los documentos analizados y entregados durante la visita.

7 Aspectos Financieros

7.1.1 Clasificación de Grupo en Normas de Información Financiera

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

Imagen 3. Certificado de Grupo de Clasificación CGN.

 CONTADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN <i>Cuentas Claras, Estado Transparente</i>				
EMPRESAS QUE NO COTIZAN EN EL MERCADO DE VALORES, Y QUE NO CAPTAN NI ADMINISTRAN AHORRO DEL PÚBLICO SUJETAS AL ÁMBITO DE APLICACIÓN DE LA RESOLUCIÓN 414 DE 2014 Y SUS MODIFICACIONES Actualizado a 30 de abril de 2026				
En la parte inferior de este listado se incluyen las Empresas que aplica la norma NIIF para PYMES				
No.	ID ENTIDAD CGN	NIT	ENTIDAD	Ámbito SIIN
883	230125899	800005900:9	E.S.P. Empresa de Acueducto y Alcantarillado Zipaquirá	No

Fuente: CGN consulta mayo de 2026.

Del mismo modo, se revisó la clasificación realizada por el prestador al Sistema Único de Información (SUI), en el cual se evidenció homogeneidad de información entre entidades en cuanto al grupo de clasificación NIF, registrándose en el formulario NIF A 0014 en la Resolución 414 del 2014, como se observa en la siguiente imagen:

Imagen 4. Reporte SUI Formulario NIF A 0014

Empresa: EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE ZIPAQUIRA, E.A.A.Z. Formulario: Información General Fecha Radicación: 2018-05-16 16:19:14.0 Usuario: ZIPAQUIR, ZIPAQUIR				NIT: (company.nit) No Radicado: 201805162015468887 Servicio: Gobierno NIF No Formulario: 3468887	
DAT01	DAT02	DAT03	DAT04	DAT05	DAT06
a. INFORMACIÓN GENERAL					
b. Razón Social :		EMPRESA DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO DE ZIPAQUIRA E.S.P.			
c. NIT :		800005900-9			
d. Clasificación de Grupo NIF :		Resolución 414			
e. Moneda Funcional :		pesos colombianos			
f. Fecha de Corte a :		1 DE ENERO DE 2015			
g. Tipo de Reporte :		Individual			
h. Adopción Anticipada :		NO			
i. INFORMACIÓN DE CONTACTO					
m. NOMBRE		TIPO DOCUMENTO	NUMERO DOCUMENTO	E-MAIL	TELEFONOS
n. Representante Legal :		OSCAR FERNANDO CASTILLO BARRANTES	CEDULA DE CIUDADANIA	11347555	eaazesp@gmail.com
o. Revisor Fiscal :		PEDRO ANIBAL MONTES JIMENEZ	CEDULA DE CIUDADANIA	11343062	pamauditores@hotmail.com
p. Contador :		CARLOS EDUARDO CAICEDO ALONSO	CEDULA DE CIUDADANIA	11344517	ccaicedo1@hotmail.com

Fuente: Consulta SUI realizada en abril del 2026

7.1.2 Aplicación del marco normativo – NIF

Producto de la verificación de la documentación financiera remitida por el prestador, se evidenció que E.P.Z. E.S.P. presenta un presunto incumplimiento normativo a la Resolución 414 de 2014, pues se evidenciaron deficiencias en los criterios de presentación y revelación, especialmente en las características fundamentales establecidos en el marco normativo de la Resolución 414 del 2014.

Al respecto, se solicitó el dictamen de revisoría fiscal correspondiente a las vigencias 2024 y 2025, evidenciándose que estos presentan una opinión con salvedades; dichas salvedades se relacionan principalmente con inconsistencias en las cuentas por cobrar, debido a diferencias entre la información del área comercial y contabilidad, posiblemente originadas en fallas en la transferencia de datos entre sistemas, lo cual afecta la razonabilidad de los resultados. Asimismo, se identificaron diferencias en los inventarios entre los registros físicos y contables, asociadas con bienes no

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

contabilizados o que requieren baja por obsolescencia, lo que impacta el valor reportado. Estas situaciones también involucran aspectos de propiedad, planta y equipo, y en conjunto afectan la confiabilidad de los estados financieros.

A continuación, se precisan los presuntos incumplimientos normativos identificados:

Tabla 4. Aplicación Marco Normativo Financiero.

Exigencia Normas NIF Resolución 414 del 2014	Nota de Revelación de E.P.Z. E.S.P.
<u>Marco Conceptual</u> <u>4.1. Características Fundamentales</u> <u>4.1.2. Representación Fiel</u> <u>La información financiera de propósito general representa fielmente los hechos económicos cuando la descripción de estos es completa, neutral y libre de error significativo.</u> <u>Una descripción completa incluye la información necesaria y las explicaciones pertinentes para que un usuario comprenda el hecho económico que está siendo representado.</u> <u>Una descripción neutral no tiene sesgo en la selección o presentación de la información financiera de propósito general; tampoco está ponderada, enfatizada, atenuada o manipulada para incrementar la probabilidad de que esta se reciba de forma favorable o adversa por los usuarios. Una descripción neutral se apoya en la prudencia, la cual se ejerce cuando se actúa con cautela al hacer juicios bajo condiciones de incertidumbre. Esto contribuye a que los elementos de los estados financieros no estén sobrestimados ni subestimados y, en consecuencia, la información financiera de propósito general no induzca a decisiones sesgadas.</u> <u>Una descripción libre de error significativo es aquella en la que no hay errores u omisiones materiales, de forma individual o colectiva, en la descripción del hecho económico y en la que el proceso para producir la información se ha seleccionado y aplicado sin errores. En este contexto, libre de errores no significa exacto en todos los aspectos.</u>	<u>Motivos de Incumplimiento:</u> <u>Representación Fiel:</u> Se identifican diversos incumplimientos por parte de E.P.Z. E.S.P. respecto del principio de representación fiel, el cual establece que la información financiera debe reflejar de manera completa, neutral y libre de error significativo los hechos económicos de la entidad. En primer lugar, se evidencia que la información no cumple plenamente con el criterio de completitud, debido a que la empresa no dispone de documentación suficiente ni de explicaciones claras sobre algunos hechos contables relevantes, particularmente en lo relacionado con el procedimiento de reconocimiento y medición de la cartera, así como su articulación con la información proveniente del área comercial. Esta situación genera riesgos de inexactitud en los procesos de reconocimiento y medición posterior de las cuentas por cobrar. Lo anterior se observa de manera específica en la Nota de Revelación 7.6 – Deterioro de cuentas por cobrar, en la cual se indica que durante la vigencia 2025 no se realizó reconocimiento de deterioro de cartera y que el saldo registrado corresponde al proveniente de la vigencia anterior. Esta situación fue corroborada durante la visita realizada a la entidad, donde se evidenció que, si bien la empresa se apoya en su política de cartera, no cuenta con una matriz formal de identificación de riesgos ni con una metodología documentada que permita estimar y soportar de manera estructurada el deterioro de las cuentas por cobrar. En este sentido, se reiteró la necesidad de fortalecer la documentación del procedimiento y complementar la información revelada con el detalle del deterioro y los datos comparativos correspondientes a la vigencia 2024. No obstante, aunque la entidad remitió información comparativa, no se evidencian los saldos de deterioro discriminados por rangos de antigüedad o vencimiento de la cartera, limitando la comprensión y verificabilidad de la información presentada. En segundo lugar, se identifican situaciones que afectan la característica de estar libre de error significativo, toda vez que persisten inconsistencias de carácter contable y administrativo relacionadas con los procesos de reconocimiento de inventarios y de propiedad, planta y equipo. Estas situaciones coinciden con las observaciones y salvedades comunicadas por la Revisoría Fiscal en su dictamen sobre los estados financieros de la vigencia 2025, evidenciando además que corresponden a situaciones recurrentes

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

Exigencia Normas NIF Resolución 414 del 2014	Nota de Revelación de E.P.Z. E.S.P.
<u>Normas</u> <u>2. Cuentas por Cobrar</u> <u>2.6. Revelaciones</u> <u>20. La entidad revelará información relativa al valor en libros y a las condiciones de la cuenta por cobrar, tales como: plazo, tasa de interés (de ser pactada) y vencimiento.</u> <u>21. Se revelará el valor del deterioro reconocido o revertido, durante el periodo contable, así como el deterioro acumulado.</u> <u>22. Cuando el deterioro de las cuentas por cobrar se estime de manera individual, se revelará a) un análisis de la antigüedad de las cuentas por cobrar que estén en mora al final del periodo y b) un análisis de las cuentas por cobrar deterioradas, incluyendo los factores que la entidad haya considerado para determinar su deterioro.</u> <u>23. Cuando el deterioro de las cuentas por cobrar se estime de manera colectiva, se revelará la forma como se realizó la agrupación, la descripción de la metodología, los supuestos empleados para la estimación del deterioro y los porcentajes de incumplimiento aplicados.</u> <u>24. Cuando la entidad haya pignorado cuentas por cobrar como garantía por pasivos o pasivos contingentes, revelará el valor en libros de las cuentas por cobrar pignoralas como garantía, y los plazos y condiciones relacionados con su pignoralación.</u> <u>25. Para cada clase de cuentas por cobrar que la entidad haya transferido a un tercero en una transacción que no cumpla las condiciones para la baja en cuentas, la entidad revelará lo siguiente: a) la naturaleza, b) los riesgos y beneficios inherentes a los que la entidad continúe expuesta y c) el valor en libros del activo o de cualquier pasivo asociado que la entidad continúe reconociendo.</u> <u>26. Cuando se dé de baja en cuentas, total o parcialmente, una cuenta por cobrar, se revelará la ganancia o pérdida reconocida en el resultado del periodo y las razones de su baja en cuentas.</u>	que ya habían sido identificadas durante la vigencia 2024, sin que se observe su corrección integral. <u>Motivos de Incumplimiento:</u> Respecto de las cuentas por cobrar, se evidencian incumplimientos en materia de revelación establecidos en los numerales 21, 22 y 23 de la norma aplicable; aunque la entidad informa en la Nota 7.6 que durante la vigencia 2025 no se reconoció deterioro de cartera y que el saldo registrado corresponde al proveniente de la vigencia anterior, no se aportaron soportes suficientes que permitan verificar el análisis efectuado para concluir la inexistencia de deterioro adicional durante el periodo. Durante la visita realizada se constató que la entidad no cuenta con una matriz formal de identificación de riesgos ni con una metodología documentada para la estimación del deterioro de las cuentas por cobrar, situación que limita la trazabilidad y verificabilidad de las estimaciones realizadas. Lo anterior resulta particularmente relevante considerando que la norma exige revelar la metodología empleada para determinar el deterioro, los supuestos utilizados y los factores considerados en su estimación, dependiendo de si la evaluación se realiza de manera individual o colectiva. Asimismo, pese a que se solicitó complementar la información revelada con datos comparativos de la vigencia 2024, la información suministrada no presenta el detalle del deterioro acumulado discriminado por rangos de antigüedad o vencimiento de la cartera, ni los elementos técnicos utilizados para determinar los niveles de riesgo de incumplimiento. En consecuencia, no fue posible evidenciar el cumplimiento de los requerimientos de revelación relacionados con el análisis de antigüedad de la cartera en mora, los factores considerados para determinar su deterioro ni la metodología empleada para su estimación. Por lo anterior, se concluye que las revelaciones asociadas con las cuentas por cobrar no cumplen integralmente con los requerimientos normativos, afectando la completitud, verificabilidad y representación fiel de la información financiera presentada en los estados financieros de la vigencia 2025.
<u>Normas</u> <u>10. Propiedad Planta y Equipo</u> <u>10.6. Revelaciones</u> <u>37. La entidad revelará, para cada clase de propiedad, planta y equipo, la siguiente información:</u> <u>a) los métodos de depreciación utilizados;</u> <u>b) las vidas útiles o las tasas de depreciación utilizadas;</u> <u>c) una conciliación entre los valores en libros al principio y al final del periodo contable, que muestre por separado lo siguiente: adquisiciones, adiciones realizadas, disposiciones, retiros, sustitución de componentes, inspecciones generales, reclasificaciones, deterioros del valor reconocidos o revertidos, depreciaciones y otros cambios;</u> <u>d) el efecto en los resultados producto de la baja en cuentas de un elemento de propiedades, planta y equipo;</u> <u>e) el cambio en la estimación de la vida útil, del valor residual y de</u>	<u>Motivos de Incumplimiento:</u> Respecto de la propiedad, planta y equipo, se identifican situaciones que afectan la confiabilidad y representación fiel de la información financiera presentada por la entidad. En particular, la Revisoría Fiscal señaló en su dictamen que la entidad no ha realizado un inventario físico integral y actualizado de la propiedad, planta y equipo durante los últimos periodos, ni cuenta con conciliaciones o soportes técnicos suficientes que respalden los valores registrados en los estados financieros, tales como avalúos o verificaciones físicas de los bienes. La ausencia de procedimientos de verificación física y conciliación limita la capacidad de la entidad para demostrar la existencia, integridad, estado y valoración de los activos reconocidos contablemente, generando incertidumbre sobre la razonabilidad

Exigencia Normas NIF Resolución 414 del 2014	Nota de Revelación de E.P.Z. E.S.P.
las erogaciones estimadas por desmantelamiento, así como el cambio en el método de depreciación; f) el valor de las plantas productoras que aún no se encuentran en la ubicación y condición necesarias para producir productos agrícolas de la forma prevista por la administración de la entidad, relacionando los desembolsos que conforman el costo del activo; g) el valor de las propiedades, planta y equipo en proceso de construcción, y el estado de avance y la fecha estimada de terminación; h) el valor en libros de las propiedades, planta y equipo cuya titularidad o derecho de dominio tenga alguna restricción o de aquellas que estén garantizando el cumplimiento de pasivos; i) la información de bienes que se hayan reconocido como propiedades, planta y equipo o que se hayan retirado, por la tenencia del control, independientemente de la titularidad o derecho de dominio (esta información estará relacionada con la entidad de la cual se reciben o a la cual se entregan, el monto, la descripción, la cantidad y la duración del contrato, cuando a ello haya lugar); j) la información sobre su condición de bien histórico y cultural, cuando a ello haya lugar; k) el valor en libros de los elementos de propiedades, planta y equipo, que se encuentran temporalmente fuera de servicio; l) la información sobre su condición de activo en concesión, cuando a ello haya lugar; m) las propiedades, planta y equipo adquiridas en una transacción sin contraprestación; y n) el valor reclasificado y una explicación detallada del origen del cambio, para el caso de las reclasificaciones desde o hacia propiedades, planta y equipo.	de los saldos reportados. Esta situación resulta especialmente relevante considerando que la información revelada en las notas a los estados financieros debe permitir comprender las variaciones, movimientos y condiciones de los activos, así como sustentar adecuadamente los valores presentados en libros. Adicionalmente, la falta de inventarios físicos actualizados dificulta la identificación de bienes en desuso, retirados del servicio, deteriorados o sujetos a reclasificaciones, así como la validación de las vidas útiles, depreciaciones acumuladas y demás estimaciones asociadas con estos activos. En consecuencia, la entidad no cuenta con evidencia suficiente que permita verificar plenamente la existencia y valoración de los elementos que conforman la propiedad, planta y equipo. Lo anterior coincide con las observaciones efectuadas por la Revisoría Fiscal durante la vigencia 2025, las cuales advierten una incertidumbre material sobre la existencia, evaluación y control de los activos fijos. Esta situación evidencia debilidades en los mecanismos de control y aseguramiento de la información financiera, afectando las características de verificabilidad y representación fiel exigidas por el marco normativo contable aplicable.

Fuente: Notas a los Estados Financieros 2025 E.P.Z. E.S.P.

La falta de estas descripciones detalladas impide a los usuarios de los estados financieros entender plenamente los componentes y la naturaleza de las partidas reportadas, lo cual es particularmente relevante en el contexto de la política de materialidad, que exige que toda información significativa sea presentada de manera que permita una evaluación precisa de la situación financiera y de los resultados operativos de la entidad. Del mismo modo, la omisión de información relevante no sólo afecta la transparencia y la precisión de los informes financieros, sino que también compromete la capacidad de los usuarios de la información para tomar decisiones informadas basadas en los estados financieros.

Además, la falta de desagregaciones adecuadas puede limitar la identificación oportuna de áreas de riesgo o incertidumbre que podrían tener un impacto material en la entidad. De igual manera, una revelación insuficiente puede afectar la confianza en la fiabilidad de la información financiera presentada, con posibles consecuencias adversas en la percepción de los inversores, auditores y demás partes interesadas.

7.1.3 Dictamen del Revisor Fiscal

La revisión de los dictámenes de Revisoría Fiscal correspondientes a las vigencias 2024 y 2025 evidencia la persistencia de situaciones que afectan la razonabilidad de algunos rubros significativos

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

de los estados financieros de E.P.Z. E.S.P., particularmente en las cuentas por cobrar, inventarios y propiedad, planta y equipo.

Para la vigencia 2024, la revisoría fiscal se encontraba a cargo de la firma PAM auditores y consultores LTDA, quien expresó opinión con salvedad en los siguientes términos:

“En mi opinión, excepto por los efectos de los ajustes que resulten de los asuntos descritos en la sección “fundamentos de la opinión con salvedades”, los estados financieros de La Entidad han sido tomados de los libros de contabilidad, presentan razonablemente la situación financiera en todos los aspectos materiales y han sido preparados de conformidad con la Resolución 414 de 2014 y su instructivo No.2 de la Contaduría General de la Nación (CGN) y sus modificatorios, que incorporan el marco normativo contable aplicable a las empresas que no cotizan en el mercado de valores y que no captan ni administran ahorro del público:

Fundamentos de la opinión con Salvedades

- a. *El saldo de las cuentas por cobrar por concepto de servicios públicos al corte del 31 de diciembre de 2024 ascendía a \$4.668.574.562 y el informe de cartera del área comercial a esa misma fecha por valor de \$1.482.713.871, presentándose una diferencia significativa de \$3.185.860.691, de lo cual se evidencia debilidad en el proceso de conciliación y depuración contable por cruce de información con el área comercial, que tiene efecto en la gestión de cobro de la cartera y el flujo de recursos, lo cual genera incertidumbre sobre la razonabilidad de esta cuenta. Por lo anterior debe fortalecerse el control interno contable.*
- b. *El saldo de cuentas de las cuentas por cobrar por otros servicios complementarios a 31 de diciembre de 2024 ascendía a \$11.996.340.189, mientras que el informe de cartera del área comercial era de \$17.765.202.774, presentándose una diferencia de \$3.490.348.253, lo que evidencia una debilidad en el proceso de conciliación de las base de datos y depuración contable para determinar con exactitud los derechos exigibles de la entidad que son de la esencia del negocio, que generan el flujo de efectivo para las operaciones normales y el cumplimiento de sus obligaciones. No se tuvo acceso a la información detallada de estas cuentas, por lo cual es importante fortalecer el control interno contable*
- c. *El saldo de la cuenta de inventarios al corte del 31 de diciembre de 2024 ascendía a \$2.487.735.529 y el informe de inventarios \$1.948.369.961, presentándose una diferencia de \$539.365.568, equivalente al 21,69%, que no presenta ningún avance de conciliación y depuración.
Al igual se evidenció en las tomas físicas realizadas por la administración en julio y diciembre de 2024 deficiencias, que dieron como resultado diferencias representativas en faltantes y sobrantes que fueron informadas, sin que se haya adelantado ningún proceso de depuración y mejora en el proceso de toma física. Todo lo anterior genera incertidumbre sobre el saldo real de esta cuenta.*
- d. *El saldo neto de la cuenta de propiedad, planta y equipo al corte del 31 de diciembre de 2024 ascendía a \$115.328.865.050 y no se evidenció conciliación con el módulo de Activos Fijos, ni de un inventario reciente que permita tener certeza de la existencia física de los bienes registrados, al igual no se obtuvo información acerca del último avalúo de los inmuebles. Razón por la cual la Entidad debe adelantar el proceso de levantamiento físico de los bienes para determinar su existencia, estado, identificación, uso y valor razonable a fin de reflejarlo en los Estados Financieros.” (Sic, cursiva fuera de texto original)*

En relación con la vigencia 2025, la empresa que llevó a cabo la revisoría fiscal fue Auditores y Consultores Financieros Audicon SAS. En el mismo sentido, incluyó párrafo de énfasis con la siguiente información:

“En mi opinión, excepto por los efectos de las situaciones descritas en el apartado “Fundamento de la opinión con salvedades”, los estados financieros presentan razonablemente, en todos los aspectos materiales, la situación financiera de la Entidad al 31 de diciembre de 2025, así como los resultados de sus operaciones y los flujos de efectivo del período terminado en esa fecha, de conformidad con el Régimen de Contabilidad Pública vigente.

Fundamento de la opinión con salvedades

1. Cuentas por cobrar

Como resultado de los procedimientos de auditoría aplicados, se evidenciaron diferencias materiales entre los saldos de las cuentas por cobrar reportados por el área comercial y los valores reconocidos en la contabilidad, sin que existieran conciliaciones periódicas que permitieran establecer su razonabilidad al cierre del período.

Esta situación afecta las afirmaciones de existencia, integridad y medición del rubro, en contravención de los principios de reconocimiento establecidos en el Régimen de Contabilidad Pública y de conformidad con lo dispuesto en las NIA 315, 330, 450 y 500.

2. Inventario

El inventario físico semestral practicado por la Entidad arrojó diferencias significativas entre las existencias reales de bienes y los valores registrados en el estado de situación financiera, las cuales no fueron debidamente analizadas ni ajustadas contablemente.

Lo anterior evidencia debilidades en el control interno sobre los bienes, afectando las afirmaciones de existencia, integridad y valuación, en incumplimiento de los lineamientos del Régimen de Contabilidad Pública y de lo establecido en las NIA 315, 330, 500 y 501.

3. Propiedad, planta y equipo

La Entidad no ha realizado un inventario físico integral y actualizado de la propiedad, planta y equipo durante los últimos períodos, ni cuenta con conciliaciones que respalden los valores registrados en los estados financieros, tales como avalúos técnicos.

Esta situación genera una incertidumbre material sobre la existencia, evaluación y control de los activos fijos, contraviniendo las disposiciones del Régimen de Contabilidad Pública y lo establecido en las NIA 315, 500 y 540.” (Sic, cursiva fuera de texto original)

El análisis comparativo de ambos dictámenes permite concluir que las principales salvedades identificadas por la Revisoría Fiscal en 2024 permanecen vigentes en 2025, especialmente en los rubros de cuentas por cobrar, inventarios y propiedad, planta y equipo; la recurrencia de estos hallazgos evidencia debilidades estructurales en los procesos de conciliación, depuración, control físico de bienes y aseguramiento de la información financiera.

Asimismo, la reiteración de las observaciones durante dos vigencias consecutivas constituye un indicio de que las acciones correctivas implementadas por la administración no han sido suficientes para mitigar los riesgos identificados, situación que afecta las características cualitativas de representación fiel, verificabilidad y confiabilidad de la información financiera establecidas en el Régimen de Contabilidad Pública.

7.1.4 Indicadores Financieros

Se evidenció que la información financiera presentada por E.P.Z. E.S.P. carece de la fiabilidad necesaria para brindar certeza sobre la situación económica, financiera y patrimonial de la entidad. Esta falta de consistencia en los eventos contables genera un alto grado de incertidumbre frente a la veracidad y transparencia de las cifras reportadas, lo que pone en riesgo la adecuada toma de

decisiones por parte de los usuarios de la información, asimismo, se compromete el cumplimiento de los principios de integridad y transparencia.

Debido a que los indicadores no reflejan de manera razonable la situación económica, financiera y patrimonial, la SSPD se abstiene de emitir un concepto sobre los indicadores, pues la falta de concordancia entre estas fuentes contables compromete la confiabilidad de las cifras base utilizadas, por lo que cualquier análisis derivado de dichos indicadores podría no reflejar razonablemente la situación financiera real de la entidad.

Ahora, si bien la información financiera no es consistente para entregar un apropiado panorama financiero de la empresa, se resaltan los siguientes aspectos importantes evidenciados en visita:

7.1.4.1 Persistencia de debilidades en las cuentas por cobrar

En el dictamen correspondiente a la vigencia 2024, la Revisoría Fiscal emitió una opinión con salvedades, señalando diferencias materiales entre los saldos registrados contablemente y los reportados por el área comercial, tanto para los servicios públicos como para otros servicios complementarios. Específicamente, indicó que existían diferencias de \$3.185 millones en la cartera por servicios públicos y de \$3.490 millones en la cartera por otros servicios complementarios, concluyendo que dichas situaciones evidenciaban debilidades en los procesos de conciliación y depuración contable y generaban incertidumbre sobre la razonabilidad de las cuentas por cobrar. Asimismo, señaló la necesidad de fortalecer el control interno contable.

Para la vigencia 2025, la Revisoría Fiscal nuevamente incluyó este rubro dentro de los fundamentos de su opinión con salvedades, manifestando que persistían diferencias materiales entre los saldos reportados por el área comercial y los reconocidos en la contabilidad, sin que existieran conciliaciones periódicas que permitieran establecer su razonabilidad al cierre del período. Adicionalmente, concluyó que esta situación afectaba las afirmaciones de existencia, integridad y medición del rubro.

Desde una perspectiva técnica, la reiteración de este hallazgo durante dos vigencias consecutivas evidencia que las acciones correctivas implementadas por la entidad no han sido suficientes para garantizar la confiabilidad de la información de cartera ni para asegurar la adecuada articulación entre los sistemas comerciales y contables; esta situación incrementa el riesgo de incorrecciones materiales en los estados financieros y limita la capacidad de la administración para determinar con precisión los derechos de cobro de la entidad.

7.1.4.2 Persistencia de inconsistencias en inventarios

En la vigencia 2024, la Revisoría Fiscal identificó diferencias por \$539 millones entre los saldos contables de inventarios y los reportes físicos, equivalentes al 21,69 % del saldo registrado, señalando además que las diferencias detectadas en las tomas físicas realizadas durante el año no habían sido objeto de procesos de depuración o ajuste contable, como consecuencia, concluyó que existía incertidumbre sobre el saldo real del inventario.

Posteriormente, en la vigencia 2025, el dictamen vuelve a incluir este rubro dentro de las salvedades, indicando que los inventarios físicos practicados por la entidad arrojaron diferencias significativas

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

respecto de los registros contables, las cuales no fueron analizadas ni ajustadas adecuadamente, afectando las afirmaciones de existencia, integridad y valuación.

La permanencia de este hallazgo permite concluir que la entidad presenta debilidades recurrentes en los procedimientos de control, conciliación y actualización de inventarios, situación que afecta la confiabilidad de los saldos reconocidos y limita la capacidad de demostrar la existencia física y valoración adecuada de los bienes registrados.

7.1.4.3 Debilidades estructurales en propiedad, planta y equipo

Respecto a la propiedad, planta y equipo, el dictamen de 2024 señaló que la entidad no contaba con conciliaciones entre los registros contables y el módulo de activos fijos, tampoco disponía de un inventario físico reciente que permitiera verificar la existencia de los bienes registrados ni de información sobre avalúos actualizados de los inmuebles. Por esta razón, la Revisoría Fiscal recomendó adelantar un levantamiento físico de los bienes para determinar su existencia, estado, identificación, uso y valor razonable.

En la vigencia 2025, el auditor reiteró el hallazgo indicando expresamente que la entidad no ha realizado un inventario físico integral y actualizado de la propiedad, planta y equipo durante los últimos períodos, ni cuenta con conciliaciones o soportes técnicos que respalden los valores registrados en los estados financieros, tales como avalúos técnicos. Como resultado, concluyó que existe una incertidumbre material sobre la existencia, valuación y control de los activos fijos.

Desde el punto de vista contable y de control interno, este hallazgo reviste especial importancia debido a que afecta simultáneamente varias afirmaciones de auditoría: existencia, integridad, valuación y presentación. La ausencia de inventarios físicos y de conciliaciones impide verificar razonablemente si los bienes registrados existen, si todos los activos se encuentran incorporados en la contabilidad, si las depreciaciones y vidas útiles son adecuadas y si los valores reconocidos reflejan razonablemente la realidad económica de los activos.

7.1.5 Presupuesto

Para la vigencia 2025, E.P.Z. E.S.P. suministró durante la visita el informe de ejecución presupuestal, en el cual reporta un presupuesto definitivo por valor de \$81.802.018.256,12, tanto para ingresos como para gastos, de conformidad con la información consignada en los respectivos informes de ejecución.

No obstante, al confrontar dicho valor con los actos administrativos que soportan la aprobación y las modificaciones presupuestales efectuadas durante la vigencia, se evidenciaron inconsistencias en la información suministrada que requieren aclaración por parte de la entidad.

De acuerdo con la documentación aportada, el presupuesto inicial fue aprobado mediante la Resolución No. 413 del 29 de noviembre de 2024 por valor de \$60.300.550.217. Sin embargo, al verificar los actos administrativos relacionados con las modificaciones presupuestales remitidas para sustentar el presupuesto definitivo reportado, se identificó que la documentación suministrada corresponde a modificaciones presupuestales de la vigencia 2026 y no de la vigencia 2025 objeto

de evaluación.

En consecuencia, no fue posible validar la composición del presupuesto definitivo reportado ni verificar la razonabilidad de las modificaciones que explican la diferencia entre el presupuesto inicialmente aprobado y el presupuesto definitivo ejecutado durante la vigencia. Esta situación limitó el análisis técnico por parte de la Superintendencia, impidiendo efectuar las verificaciones y comparaciones necesarias para evaluar la adecuada ejecución presupuestal y la trazabilidad de las modificaciones realizadas durante el periodo evaluado.

7.1.6 Contribuciones y Sanciones

El artículo 85 de la Ley 142 de 1994, consagró a cargo de las empresas de servicios públicos, la obligación de pagar a la SSPD la contribución especial prevista en dicha norma, así como también la contribución adicional establecida en el artículo 314 de la Ley 1955 de 2019, que tienen como propósito recuperar los costos en los que incurre por las actividades de vigilancia y control que desarrolla.

Es así como, una vez verificada la plataforma de pagos de la SSPD, se evidenció que la empresa no tiene obligaciones pendientes de pago a la SSPD.

Imagen 5. Estado de Contribuciones y Sanciones por Pagar.

NOMBRE DE LA EMPRESA	NIT
EMPRESAS PUBLICAS DE ZIPAQUIRA E.P.Z ESP	8000059009
OBLIGACIONES EN FIRMEZA (0)	
A 31/05/2026 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 31/05/2026 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

7.1.7 Estado de Reporte de Información Financiera al SUI

A continuación, se presenta el detalle del estado de reporte de la información financiera reportada por el prestador al SUI:

Tabla 5. Estado de reporte en el SUI de la información del tópico financiero

ID Empresa	Nombre Empresa	Taxonomía	Estado
1213	Empresas Públicas de Zipaquirá E.P.Z E.S.P.	2024 - Resolución 414 - Informe Financiero Especial - Cuarto trimestre	Certificado
1213	Empresas Públicas de Zipaquirá E.P.Z E.S.P.	2024 - Resolución 414 - Informe Financiero Especial - Primer trimestre	Certificado
1213	Empresas Públicas de Zipaquirá E.P.Z E.S.P.	2024 - Resolución 414 - Informe Financiero Especial - Segundo trimestre	Certificado

ID Empresa	Nombre Empresa	Taxonomía	Estado
1213	Empresas Públicas de Zipaquirá E.P.Z E.S.P.	2024 - Resolución 414 - Informe Financiero Especial - Tercer trimestre	Certificado
1213	Empresas Públicas de Zipaquirá E.P.Z E.S.P.	2024 - Resolución 414 Individual	Certificado
1213	Empresas Públicas de Zipaquirá E.P.Z E.S.P.	2025 - Resolución 414 - Informe Financiero Especial - Cuarto trimestre	Certificado
1213	Empresas Públicas de Zipaquirá E.P.Z E.S.P.	2025 - Resolución 414 - Informe Financiero Especial - Primer trimestre	Certificado
1213	Empresas Públicas de Zipaquirá E.P.Z E.S.P.	2025 - Resolución 414 - Informe Financiero Especial - Segundo trimestre	Certificado
1213	Empresas Públicas de Zipaquirá E.P.Z E.S.P.	2025 - Resolución 414 - Informe Financiero Especial - Tercer trimestre	Certificado
1213	Empresas Públicas de Zipaquirá E.P.Z E.S.P.	2025 - Resolución 414 Individual	Certificado
1213	Empresas Públicas de Zipaquirá E.P.Z E.S.P.	2026 - Resolución 414 - Informe Financiero Especial - Primer trimestre	Certificado

Fuente: Consulta SUI a corte del 16 de abril de 2026.

8 Aspectos Técnicos – Operativos

A continuación, se expone el análisis técnico de los componentes que integran los sistemas de acueducto y alcantarillado, con base en las observaciones, situaciones evidenciadas y presuntos hallazgos identificados durante la visita de inspección adelantada por esta Superintendencia en abril de 2026, así como en la información reportada por el prestador en el Sistema Único de Información (SUI).

8.1.1 Área de prestación

De acuerdo con la información registrada por el prestador en el Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos (RUPS), E.P.Z. E.S.P. presta los servicios públicos de acueducto y alcantarillado principalmente en la zona urbana del municipio de Zipaquirá, departamento de Cundinamarca. Así mismo, se evidenció el registro de áreas de prestación adicionales en los municipios de Nemocón y Cogua para el servicio de acueducto, municipios a los cuales E.P.Z. E.S.P., realiza venta del agua en bloque.

8.1.2 Servicio Publico Domiciliario de Acueducto

8.1.2.1 Sistema de abastecimiento

8.1.2.1.1 Fuente de abastecimiento y concesión de aguas superficiales

El sistema de acueducto de E.P.Z. E.S.P. se abastece principalmente mediante el Sistema Neusa y de manera complementaria mediante el Sistema Río Frío – Zona Alta, asociados con diferentes fuentes superficiales y plantas de tratamiento de agua potable.

El prestador aportó copia de los actos administrativos expedidos por la Corporación Autónoma

Regional de Cundinamarca (CAR), correspondientes a las concesiones de aguas superficiales asociadas con las fuentes reportadas.

En particular, se allegó la Resolución CAR DJUR No. 50217000530 del 18 de mayo de 2021, mediante la cual se prorrogó la concesión de aguas superficiales del Río Neusa, con un caudal de 528,54 l/s para el abastecimiento regional.

Así mismo, se aportó la Resolución CAR DJUR No. 50207101054 del 18 de agosto de 2020, correspondiente a la prórroga de la concesión de aguas superficiales de las fuentes Río Frío y Quebrada La Hoya, con caudales de 16,17 l/s y 4 l/s, respectivamente.

De igual manera, se allegó la Resolución CAR DJUR No. 50217000568 del 27 de mayo de 2021, mediante la cual se prorrogó la concesión de aguas superficiales de las fuentes Quebrada El Borrachero, Quebrada El Clavel y Quebrada La Arteza, con caudales de 5,12 l/s, 1 l/s y 1 l/s, respectivamente.

Tabla 6. Relación de fuentes hídricas y concesiones de agua otorgadas al prestador por parte de la Corporación Autónoma Regional de Cundinamarca

Nombre de la fuente	Tipo de fuente	Municipio	Tiene concesión	Fecha concesión	Fecha inicio	Duración (años)	Fecha final	Caudal (l/s)
Río Neusa	Superficial	Cogua	Sí	18/05/2021	18/05/2021	10	18/05/2031	528,54
La Hoya	Superficial	Zipaquirá	Sí	18/08/2020	18/08/2020	10	18/08/2030	4
Río Frío	Superficial	Zipaquirá	Sí	18/08/2020	18/08/2020	10	18/08/2030	16,17
El Borrachero	Superficial	Zipaquirá	Sí	27/05/2021	27/05/2021	10	27/05/2031	5,12
El Clavel	Superficial	Zipaquirá	Sí	27/05/2021	27/05/2021	10	27/05/2031	1
La Arteza	Superficial	Zipaquirá	Sí	27/05/2021	27/05/2021	10	27/05/2031	1

Fuente: Procesamiento de información SSPD con base en la información remitida por E.P.Z.E.S.P (2026)

Conforme a la tabla anterior, el sistema cuenta con una concesión total aproximada de 555,83 l/s, mientras que el caudal efectivamente producido es de 433,5 l/s, y distribuido al Municipio de Zipaquirá de la siguiente manera:

Tabla 7. Caudal captado y distribuido en el Municipio de Zipaquirá

Componente	Caudal Distribuido (l/s)
PTAP Regional	390
PTAP Galán	36,5
PTAP Alto del Águila	7
Total producido sistema	433,5
Distribuido en el municipio de Zipaquirá	312

Fuente: Procesamiento de información SSPD con base en la información remitida por E.P.Z. E.S.P (2026)

Ahora bien, de acuerdo con la tabla anterior, se evidencia una diferencia aproximada de 121,5 l/s entre el caudal producido total reportado y el caudal distribuido en el municipio de Zipaquirá.

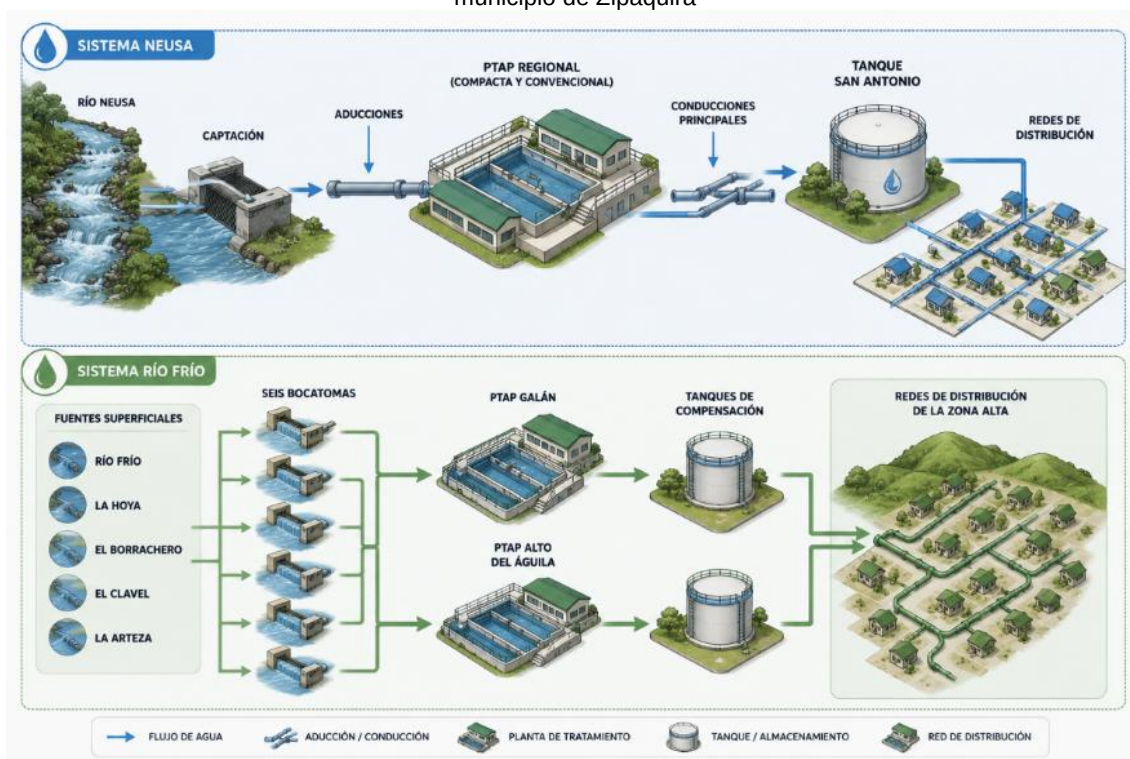
En relación con dicha diferencia, durante la visita el prestador manifestó que la PTAP Regional no solo abastece al municipio de Zipaquirá, sino que también entrega agua tratada a municipios vecinos como Cogua y Nemocón mediante venta de agua en bloque, razón por la cual el caudal producido total del sistema no corresponde exclusivamente al volumen distribuido dentro del casco urbano de Zipaquirá.

8.1.2.1.2 Descripción del sistema de abastecimiento

E.P.Z. E.S.P. abastece la zona urbana del municipio de Zipaquirá mediante dos sistemas principales de potabilización: el Sistema Neusa y el Sistema Río Frío. El primero abastece la zona media y baja del municipio, mientras que el segundo cubre la zona alta, a partir de una infraestructura compuesta por captaciones, aducciones, plantas de tratamiento, conducciones, tanques de almacenamiento y redes de distribución.

Esquema general consolidado del sistema

Imagen 6. Esquema general del sistema de abastecimiento y distribución del servicio de acueducto del municipio de Zipaquirá



Fuente: Elaboración propia con base en Visita de inspección realizada por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios – SSPD. Abril de 2026

SISTEMA NEUSA

Captación

Durante la inspección en campo realizada a la bocatoma del Río Neusa, principal fuente de abastecimiento del sistema, se evidenció que el prestador no realiza medición directa del caudal en la captación, ni cuenta con instrumentación instalada que permita determinar el volumen efectivamente derivado desde la fuente hídrica hacia el sistema de aducción.

En este sentido, durante el recorrido se observó que la captación corresponde a una estructura lateral en concreto con derivación hacia un canal abierto de aducción, pasando posteriormente por estructuras de desarenación antes del ingreso a la PTAP Regional. De acuerdo con la información suministrada por el prestador, esta infraestructura hace parte del Sistema de Acueducto Regional Zipaquirá–Cogua–Nemocón y en ella confluyen los caudales destinados al abastecimiento de dichos municipios y de acueductos veredales asociados al sistema, sin embargo, no se evidenciaron dispositivos de macromedición operativos ni registros de medición sobre el caudal captado en este punto del sistema, ni se cuenta con datos correspondientes a la capacidad de la infraestructura. De acuerdo con información suministrada por el prestador, esta captación hace parte del Sistema de Acueducto Regional Zipaquirá–Cogua–Nemocón, construido en 1972 por parte de la Corporación Autónoma Regional de Cundinamarca, para el abastecimiento de los municipios de Zipaquirá, Cogua y Nemocón. El prestador indicó que la referencia de medición utilizada corresponde al caudal registrado a la entrada de la PTAP Regional, por lo que no es posible diferenciar en la captación los caudales asociados a cada uno de los sistemas abastecidos.

Imagen 7. Registro fotográfico de la bocatoma superficial del sistema Río Neusa y estructuras asociadas de captación y aducción.



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



Estructura de control hidráulico mediante compuerta manual tipo volante



Desarenador asociado al sistema de captación previo al tratamiento

Fuente: Visita de inspección realizada por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios – SSPD. Abril de 2026

Respecto a lo anterior, el artículo 56 de la Resolución 0330 de 2017 señala que los sistemas de aducción y conducción deben contar con cálculo hidráulico que contemple diferentes condiciones operativas y puntos de control.

Adicionalmente, el artículo 47 de la Resolución 0330 de 2017 define caudales de diseño específicos para cada componente del sistema de acueducto, diferenciando captación, desarenador, aducción, conducción, PTAP y red de distribución, lo que implica la necesidad de control y trazabilidad hidráulica independiente entre dichos componentes.

En concordancia con lo anterior, se evidencia que el prestador no cuenta con medición directa y permanente del caudal captado en la principal fuente de abastecimiento del sistema (Río Neusa), debido a que la macromedición se realiza únicamente a la entrada de la PTAP Regional y no desde la captación o en la línea de aducción. Esta situación limita la trazabilidad hidráulica integral del sistema, impidiendo determinar con precisión el volumen efectivamente derivado desde la fuente, así como identificar posibles pérdidas, fugas o variaciones operacionales previas al tratamiento. Lo anterior evidencia debilidades en el control operacional y en la sectorización hidráulica de la cadena de abastecimiento, presuntamente en contravía de los criterios de control y trazabilidad técnica previstos en los artículos 47 y 56 de la Resolución 0330 de 2017.

Aducción

De acuerdo con la información remitida por el prestador, el Sistema Neusa cuenta con tres redes de aducción en materiales PVC, asbesto cemento y GRP, con diámetros entre 14 y 24. Estas aducciones transportan el agua cruda desde la captación hasta las plantas de tratamiento.

De acuerdo a la información suministrada por el prestador la longitud total en redes de aducción correspondiente a los dos sistemas (Neusa y Río Frío) es de 28,4 Km.

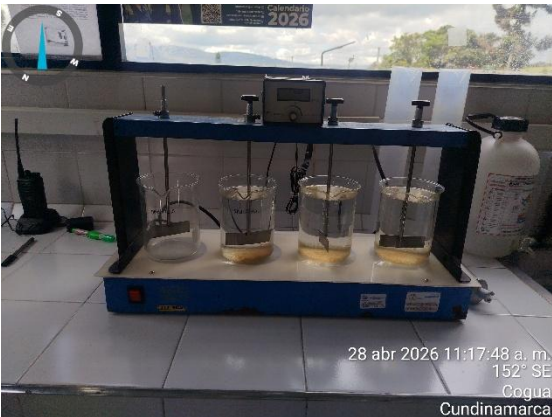
Plantas de Tratamiento de Agua Potable – PTAP

El sistema de acueducto cuenta con tres plantas de tratamiento de agua potable: PTAP Regional, PTAP Galán y PTAP Alto del Águila. La PTAP Regional se divide en planta compacta y planta convencional. La PTAP compacta tiene un caudal de diseño de 180 l/s y una operación actual

aproximada de 150 l/s; la convencional tiene un caudal de diseño de 330 l/s y opera entre 200 y 220 l/s. Ambas desarrollan procesos de coagulación, floculación, sedimentación y filtración.

En la visita de campo, la PTAP Regional fue identificada como la infraestructura más importante del sistema, por abastecer aproximadamente al 80% de los suscriptores de Zipaquirá. La planta convencional fue construida en 1999, y la planta compacta fue construida en 1970, Ambas funcionan por gravedad, por lo que no se evidenciaron estaciones de bombeo.

Imagen 8. Infraestructura asociada a los procesos de medición, dosificación, sedimentación y filtración de la PTAP Regional convencional.

 28 abr 2026 10:54:06 a. m. 337° NW Cogua Cundinamarca	 28 abr 2026 11:17:48 a. m. 152° SE Cogua Cundinamarca
Canaleta Parshall para medición de caudal de entrada a la PTAP Regional convencional.	Equipo de ensayo de jarras utilizado para la determinación de la dosificación de productos químicos en la PTAP Regional convencional.
 28 abr 2026 11:46:07 a. m. 71° E Cogua Cundinamarca	 28 abr 2026 11:29:50 a. m. 218° SW Cogua Cundinamarca
Unidades de sedimentación de la PTAP Regional convencional	Unidades de filtración de la PTAP Regional convencional.

Fuente: Visita de inspección realizada por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios – SSPD. Abril de 2026

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

En la PTAP Regional convencional se observó cámara aquietadora, canal de conducción y canaleta Parshall; rejilla de cribado oxidada; canal externo con crecimiento de maleza y sedimentadores con módulos tipo colmena, filtros rápidos de arena y una batería de ocho filtros. La medición del caudal de entrada se realiza mediante canaleta Parshall, adicionalmente, se evidenció un macromedidor electromagnético instalado, el cual registraba un caudal de 260 l/s al momento de la visita; sin embargo, el prestador informó que este equipo se encontraba en proceso de validación, por lo que la referencia de medición utilizada corresponde actualmente a la canaleta Parshall, al momento de la inspección no se cuenta con macromedición del caudal de salida de la planta, de acuerdo a lo informado por el prestador, a la fecha se encuentran en proceso de implementación de un sistema de medición electromagnético, no obstante, no se pudo demostrar su funcionamiento ni los registros de salida de caudal.

Para el tratamiento del agua se emplean coagulante (hidroxicloruro de aluminio), floculante, hidróxido de sodio (NaOH) para la estabilización del pH y cloro gaseoso para la desinfección. La dosificación de los productos químicos se determina mediante ensayos de jarras y se aplica a través de los sistemas de dosificación instalados en la planta.

En la PTAP compacta se observó un macromedidor ultrasónico con registro de 127,7 l/s al momento de la visita, sin certificados o procesos de calibración visibles. El agua cruda ingresa al tanque del proceso de potabilización y luego pasa por coagulación, floculación, sedimentación, filtración y desinfección con cloro gaseoso. También se evidenció un macromedidor electromagnético a la salida, apagado y sin registro de información, y sin evidencia de certificados de calibración. Según lo informado por el prestador, para el tratamiento del agua se emplean coagulante, hidróxido de sodio (NaOH) para la estabilización del pH y cloro gaseoso para la desinfección. La dosificación de los productos químicos se define mediante ensayos de jarras y se realiza mediante los sistemas de dosificación instalados en la planta.

Con base en lo anterior, se observó ausencia de soportes de calibración, verificación y validación de los equipos de medición y macromedición asociados con el sistema de abastecimiento. Estas condiciones podrían afectar la eficiencia de los procesos de potabilización, el seguimiento operacional del sistema y la confiabilidad de la información hidráulica utilizada para control y toma de decisiones técnicas, comprometiendo la calidad y continuidad del agua suministrada a la población.

Lo anterior configura un presunto incumplimiento de las obligaciones de operación y mantenimiento previstas en la Resolución 330 de 2017, particularmente de lo establecido en el parágrafo 3° del artículo 73, modificado por la Resolución 799 de 2021, el cual establece que el prestador del servicio público de agua potable debe ajustar y/o calibrar los macromedidores registradores de volumen de agua consumido conforme a las especificaciones técnicas del medidor o recomendaciones del fabricante, mediante laboratorios acreditados o procedimientos “in situ” según corresponda.

Conducción

El Sistema Neusa cuenta con dos conducciones principales entre la PTAP Regional y los tanques San Antonio: una en PVC de 14 pulgadas con longitud aproximada de 5.663 metros y otra en asbesto cemento de 16 pulgadas con longitud aproximada de 5.663 metros y caudal aproximado de 128 l/s,

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

la conducción en PVC transporta el agua desde la cámara de salida de la PTAP Regional hasta los tanques de compensación San Antonio.

Teniendo en cuenta que no se cuenta con macromedición en la salida de la PTAP Regional y Compacta, el prestador no cuenta con el dato de caudal transportado a través de la conducción a los tanques de almacenamiento.

SISTEMA RÍO FRÍO

Captación

Por su parte, el Sistema Río Frío se abastece de seis bocatoma independientes asociadas con las fuentes Río Frío, La Hoya, El Borrachero, El Clavel y La Arteza, que alimentan el sistema de la zona alta.

Durante la visita de inspección se verificó únicamente la bocatoma del río Neusa, principal fuente de abastecimiento del sistema, cuya descripción se presenta anteriormente. Las demás bocatoma del Sistema Río Frío no fueron objeto de verificación en campo y el prestador no aportó información sobre sus características, capacidad o medición de caudales captados.

Aducción

De acuerdo a la información suministrada por el prestador la longitud total en redes de aducción correspondiente a los dos sistemas (Neusa y Río Frío) es de 28,4 Km. Respecto a esta etapa el prestador no proporcionó información específica para el sistema Río Frío.

Plantas de Tratamiento de Agua Potable – PTAP

El Sistema Río Frío cuenta con las PTAP Galán y PTAP Alto del Águila. No obstante, estas infraestructuras no fueron objeto de verificación durante la visita de inspección realizada por esta Superintendencia, por lo que la información presentada corresponde a la documentación técnica suministrada por el prestador.

De acuerdo con dicha información, la PTAP Galán fue diseñada para un caudal máximo de 50 l/s y opera aproximadamente con 40 l/s, mientras que la PTAP Alto del Águila cuenta con un caudal de diseño de 15 l/s y una operación aproximada de 6 l/s. Ambas plantas desarrollan procesos de coagulación, floculación, sedimentación, filtración, estabilización de pH y desinfección.

Según la documentación aportada por el prestador, en la PTAP Galán la medición del caudal de entrada se realiza mediante canaleta Parshall. Para el tratamiento del agua se emplean hidróxido de sodio (NaOH) para la estabilización del pH, coagulante tipo PAC o hidroxiclورو de aluminio y cloro gaseoso o hipoclorito de sodio para la desinfección. La dosificación de los productos químicos se determina mediante ensayos de jarras y se realiza a través de bombas dosificadoras instaladas en la planta.

Por su parte, la PTAP Alto del Águila se abastece de las fuentes Río Frío, La Hoya, El Clavel y Borrachero, con un caudal máximo de operación de 15 l/s. El proceso de potabilización comprende precalcinización con hidróxido de sodio (NaOH), coagulación, floculación, sedimentación, filtración y desinfección con hipoclorito de sodio. La dosificación de los productos químicos se determina mediante ensayos de jarras y se realiza mediante sistemas de bombeo y dosificación instalados en la planta.

Conducción

El prestador no remite información específica respecto al componente de conducción del sistema rio frio.

Almacenamiento para los dos sistemas

El sistema de almacenamiento de agua potable del municipio de Zipaquirá está conformado por los tanques San Antonio, Zona Alta, El Gringo, El Espino, Coclies, Bolívar 83 y Bosques de Silecia, ubicados en la parte alta del casco urbano y zonas aledañas. El sistema San Antonio corresponde al principal nodo de almacenamiento, con tres tanques en concreto de aproximadamente 6.000 m³ y una estructura adicional de un compartimiento con capacidad de 5.000 m³, abastecidos desde la PTAP Regional y encargados de suministrar el servicio a cerca del 80% de los usuarios del municipio.

Imagen 9. Registro fotográfico - Tanques de almacenamiento y compensación y condiciones observadas durante la visita técnica en el sector San Antonio, municipio de Zipaquirá (Cundinamarca)

	
Tanque de compensación de 5.000 m³ ubicado en San Antonio, puesto en marcha aproximadamente en 2020	Tanques de compensación en concreto, semienterrados, con capacidad total de 6.000 m³
	
Tapa sobrepuesta trancada con varilla	Tapas con óxido y desgaste

Fuente: Visita de inspección realizada por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios – SSPD. Abril de 2026

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

En la visita se evidenció un tanque de compensación de 5.000 m³ ubicado en San Antonio, puesto en marcha aproximadamente en 2020, completamente cerrado y sin macromedición en la salida. En el caso de los tres tanques de almacenamiento en concreto, semienterrados, con capacidad total de 6.000 m³, también en San Antonio, no se evidenciaron registros de mantenimiento, limpieza ni macromedición en la salida. Adicionalmente, se observaron tapas con óxido y desgaste, y una tapa sobrepuesta con espacio de acceso al agua almacenada, susceptible de contaminación. El prestador indicó que los procesos de limpieza y mantenimiento son realizados por personal capacitado de la empresa y que los soportes serían entregados posteriormente, no obstante, la empresa no remitió registros de mantenimiento ni limpieza.

Las condiciones descritas podrían representar un riesgo sanitario para la calidad del agua destinada al consumo humano y evidenciar presunto incumplimiento de las disposiciones contenidas en el Decreto 1575 de 2007 y la Resolución 2115 de 2007, relacionadas con las buenas prácticas sanitarias, protección de la calidad del agua y control operacional de los sistemas de suministro de agua para consumo humano.

Tratamiento de lodos y permiso de vertimientos para los dos sistemas

E.P.Z. E.S.P. remitió información relacionada con el manejo de los lodos generados en el proceso de potabilización de agua potable, incluyendo memorias de cálculo, planos, diseños hidráulicos y estructurales, especificaciones técnicas y documentación asociada con un sistema proyectado para el tratamiento de lodos de la PTAP Regional. La documentación allegada corresponde principalmente a estudios y diseños elaborados entre las vigencias 2022 y 2023, relacionados con infraestructura proyectada para la homogenización, espesamiento, recirculación y deshidratación de lodos.

No obstante, durante la visita de inspección realizada por esta Superintendencia, el prestador manifestó que actualmente no realiza tratamiento de los lodos generados en el proceso de potabilización, para ninguna de las plantas de tratamiento, indicando que el manejo efectuado corresponde al pago de tasa retributiva ante la Corporación Autónoma Regional de Cundinamarca – CAR. Así mismo, informó que no realiza caracterización de lodos ni mediciones asociadas con el volumen generado o descargado.

Frente a lo anterior, resulta pertinente señalar que la sola existencia de estudios o diseños no acredita el cumplimiento de las obligaciones técnicas asociadas con el manejo integral de los lodos generados en el proceso de potabilización. En efecto, durante la visita de inspección no se evidenciaron procesos implementados de tratamiento, control operacional, cuantificación de generación de lodos ni seguimiento técnico asociado con dichos residuos.

Adicionalmente, de la revisión de la información allegada se observó que el prestador aportó soportes asociados con la tasa retributiva correspondiente a la vigencia 2024, incluyendo comunicaciones internas, autodeclaraciones y facturación emitida por la Corporación Autónoma Regional de Cundinamarca (CAR) durante junio de 2025, **no obstante, el prestador no aportó permiso de vertimientos para ninguna de las plantas así como tampoco especificó las fuentes a las cuales realiza los vertimientos de los lodos no tratados.**

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

Al respecto, el artículo 123 de la Resolución 0330 de 2017 establece que la caracterización de lodos debe incluir parámetros como pH, humedad, temperatura, sólidos suspendidos totales, sólidos suspendidos volátiles, sólidos totales y residual de insumos químicos utilizados en el proceso de tratamiento. Igualmente, dicha disposición establece que deben definirse el volumen y cantidad de lodo producido en cada unidad de tratamiento, así como su concentración de entrada al tren de tratamiento.

En concordancia con lo anterior, el RAS establece criterios técnicos asociados con el manejo, control y disposición de subproductos generados en las plantas de tratamiento de agua potable, incluyendo procesos de caracterización, cuantificación, evacuación, monitoreo y disposición adecuada de lodos.

Adicionalmente, el hecho de que exista facturación asociada con la tasa retributiva no exime al prestador de implementar mecanismos técnicos de control y seguimiento de los vertimientos generados. La tasa retributiva corresponde a un instrumento económico asociado con la carga contaminante vertida al recurso hídrico y no sustituye las obligaciones técnicas y ambientales relacionadas con el manejo integral de los residuos y subproductos generados durante el proceso de potabilización.

En ese sentido, si bien la información aportada evidencia que el prestador ha adelantado gestiones documentales y de planeación relacionadas con un eventual sistema de tratamiento de lodos, no se logró acreditar técnicamente que E.P.Z. E.S.P. cuente actualmente con un sistema implementado y operativo para el tratamiento y manejo integral de los lodos generados en la PTAP tanto del Sistema Neusa como el Sistema Río Frío, ni con permiso de vertimientos y soportes técnicos asociados con la medición, caracterización, cuantificación y control de los vertimientos derivados de los procesos de potabilización.

Lo anterior, concluye un presunto incumplimiento de los criterios técnicos establecidos en la Resolución 0330 de 2017, respecto al manejo y caracterización de lodos generados en sistemas de potabilización, así como las obligaciones asociadas al control y seguimiento de vertimientos al recurso hídrico.

8.1.2.1.3 Macromedición

De la revisión de la información suministrada por el prestador y de las verificaciones realizadas en campo, se evidenció que, aunque existen 38 macromedidores instalados en plantas de tratamiento, tanques de almacenamiento y sectores hidráulicos, únicamente 16 se encuentran en funcionamiento, de los cuales dos corresponden a tanques de almacenamiento y 14 a sectores hidráulicos.

No obstante, la información reportada por el prestador no permite relacionar con claridad los macromedidores asociados a los sectores hidráulicos, toda vez que estos no coinciden con la nomenclatura de los sectores reportados ni se precisa si corresponden a puntos de entrada o salida de cada sector.

Adicionalmente, no se evidenció instrumentación de medición que permita realizar balances hidráulicos integrales a lo largo de la cadena de valor del servicio, incluyendo la cuantificación del caudal captado, aducido, tratado, almacenado y distribuido, así como la determinación de pérdidas

por sector hidráulico.

A continuación, se presenta el estado reportado por el prestador para los sistemas Neusa y Río Frío:

Tabla 8. Estado general de la macromedición en la cadena de valor del sistema de acueducto de acuerdo a soportes remitidos

Punto	Nombre del punto	Tipo de medición de caudal	Estado de funcionamiento
Captación	N/A		
PTAP REGIONAL CONVENCIONAL	Canaleta Parshall	Medidor para agua sistema Ultrasónico no	En calibración
PTAP REGIONAL COMPACTA	Entrada planta compacta	Medidor ultrasónico no invasivo 24" DN600	En calibración
PTAP GALAN	Canaleta Parshall	medidor ultrasónico no invasivo 6" DN150	En calibración
PTAP ALTO DEL AGUILA	Entrada Alto del Águila	Medidor ultrasónico no invasivo 4" DN100	En calibración
PTAP REGIONAL	Salida a San Miguel	Medidor electromagnético DN150 de 6"	En calibración
	Salida a Nemocón	Medidor electromagnético DN200 de 8"	En calibración
	Salida a Zipaquirá	Medidor para agua electromagnético, DN	En calibración
	Totalizador de salida	Medidor para agua sistema Ultrasónico no	En calibración
PTAP GALAN	Salida a tanque el Espino	Medidor electromagnético DN80 de 3"	En calibración
	Complejo turístico catedral de sal	Medidor electromagnético DN100 de 4"	En calibración
	Totalizador tanques zona alta, gringo y	Medidor electromagnético DN150 de 6"	En calibración
PTAP ALTO DEL AGUILA	Salida a Vereda Alto del Águila	Medidor electromagnético DN50 de 2"	En calibración
	Totalizador de salida	Medidor electromagnético DN100 de 4"	En calibración
Salida de tanques de compensación	Salida tanque el Gringo	medidor electromagnético 6"	En funcionamiento
	Salida tanque el Gringo	medidor electromagnético 3"	En funcionamiento
	Tanque Zona Alta	medidor electromagnético 4"	Sin funcionamiento
	Tanque Zona Alta	medidor electromagnético 6"	Sin funcionamiento
	Tanque Bosques de Silecia	medidor electromagnético 3"	Sin funcionamiento
	Tanque El Espino	medidor electromagnético 3"	Sin funcionamiento
	Tanque El Espino	medidor electromagnético 2"	Sin funcionamiento

Punto	Nombre del punto	Tipo de medición de caudal	Estado de funcionamiento
	Tanque San Antonio	medidor análogo 2"	Sin funcionamiento
	Tanque San Antonio-Primero de Mayo	medidor análogo 3"	Sin funcionamiento
Entrada a estaciones de bombeo	N/A		
Salida de estaciones de bombeo	N/A		
Entrada a sectores hidráulicos	ZA1	MEDIDOR ELECTROMAGNETICO 3"	En funcionamiento
	ZA2	MEDIDOR ELECTROMAGNETICO 6"	En funcionamiento
	ZA4	medidor electromagnético 2"	En funcionamiento
	ZA4	medidor electromagnético 3"	En funcionamiento
	ZB3	medidor electromagnético 3"	En funcionamiento
	ZB5	medidor electromagnético 6"	En funcionamiento
	ZB7	medidor electromagnético 6"	En funcionamiento
	ZB9	medidor electromagnético 8"	En funcionamiento
	ZB25	medidor electromagnético 6"	En funcionamiento
	ZB10	medidor electromagnético 6"	En funcionamiento
	ZB11	medidor electromagnético 6"	En funcionamiento
	ZB12	medidor electromagnético 8"	En funcionamiento
	ZB15	medidor electromagnético 6"	En funcionamiento
	ZB17	medidor electromagnético 6"	En funcionamiento
	ZB25	medidor electromagnético 8"	En funcionamiento
	ZA-EXP	medidor electromagnético 6"	En funcionamiento

Fuente: Información remitida por E.P.Z.E.S.P (2026)

Conforme a lo anterior, se concluye que sistema de acueducto no cuenta con una cadena integral de macromedición en funcionamiento que permita efectuar balances hidráulicos completos desde la captación hasta la distribución final. En particular, **se evidenció ausencia de macromedición en las estructuras de captación, aducciones y conducciones**, así como equipos instalados en proceso de calibración, o sin funcionamiento y adicionalmente no se remiten registros históricos consolidados ni trazabilidad hidráulica.

Lo anterior constituye un presunto incumplimiento de lo dispuesto en el artículo 73 de la Resolución 330 de 2017, el cual establece que los sistemas de acueducto deben contar con instrumentos de medición que permitan la lectura, captura y almacenamiento de datos, indicando además que la medición debe realizarse, como mínimo, en la entrada de las plantas de tratamiento, entrada y salida de sistemas de bombeo, salida de tanques de almacenamiento y entrada a sectores hidráulicos.

8.1.2.1.4 Red de distribución

La información remitida por el prestador señala que el sistema de distribución está compuesto por redes matrices o primarias, redes secundarias, redes terciarias, acometidas domiciliarias y elementos de control hidráulico como válvulas de seccionamiento, purga, ventosas y reguladoras de presión. Asimismo, indica que la red trabaja principalmente bajo un esquema por gravedad y se encuentra sectorizada hidráulicamente, con materiales como PVC, polietileno, hierro dúctil y tramos en asbesto cemento.

Sectores hidráulicos

De acuerdo con la información remitida por el prestador y la verificada en el Sistema Único de Información (SUI), el sistema de distribución del municipio se encuentra sectorizado en nueve (9) sectores hidráulicos, como se presenta a continuación.

Tabla 9. Distribución de suscriptores por sectores hidráulicos del sistema de acueducto – Vigencia 2025

Sector hidráulico	Suscriptores promedio reportados	% Suscriptores
881 - Zona Alta	1.821	3,34%
882 - San Antonio	48.204	88,51%
883 - Gringo	860	1,58%
884 - El Espino	524	0,96%
885 - Coclies	704	1,29%
886 - Bosques de Silecia	299	0,55%
887 - Bolívar	293	0,54%
888 - San Miguel	1.379	2,53%
889 - Santa Isabel	382	0,70%
Total suscriptores	54.465	100,00%

Fuente: Procesamiento de información SSPD con base en la información remitida por E.P.Z. E.S.P (2026) y registros del Sistema Único de Información (SUI).

Del análisis de la sectorización reportada se evidencia una concentración significativa de suscriptores en el sector hidráulico San Antonio, el cual agrupa aproximadamente el 88,5% de los usuarios reportados por el prestador. Los demás sectores presentan participaciones considerablemente menores dentro de la distribución operacional del sistema, particularmente los sectores Bosques de Silecia, Bolívar, Santa Isabel y El Espino, los cuales individualmente representan menos del 1% del total de suscriptores reportados.

Catastro de redes

En relación con el catastro de redes actualizado a la fecha de esta evaluación, el prestador remitió el inventario técnico de tuberías correspondientes a los procesos de aducción, conducción y distribución, incluyendo variables asociadas con el material, diámetro y longitud de los diferentes tramos que conforman el sistema hidráulico. La información reportada incluye diámetros desde ½ pulgada hasta 24 pulgadas y diferentes materiales asociados con las distintas etapas constructivas y operacionales del sistema.

Tabla 10. Consolidado de longitudes de red por proceso y material

Proceso	Asbesto (m)	Gress (m)	GRP (m)	Polietileno (m)	PVC (m)	Total (m)
Aducción	0	111	4.905	3.037	20.355	28.407
Conducción	0	0	5.607	0	5.721	11.328
Distribución	12.859	0	3.359	0	208.722	224.940
Total	12.859	111	13.871	3.037	234.798	264.676

Fuente: Procesamiento de información SSPD con base en la información remitida por E.P.Z. E.S.P (2026)

Del análisis de la información consolidada del catastro de redes se identificó una longitud total aproximada de 264,7 km de tubería distribuidos entre los procesos de aducción, conducción y distribución. La mayor participación corresponde a las redes de distribución, con aproximadamente 224,9 km, equivalentes a cerca del 85% de la infraestructura lineal reportada por el prestador, seguida por las líneas de aducción con 28,4 km y las conducciones principales con aproximadamente 11,3 km.

En cuanto a la composición de materiales, se evidenció un predominio significativo de tuberías en PVC, las cuales representan aproximadamente 234,8 km del total inventariado, equivalentes a cerca del 89% de la infraestructura reportada. De igual forma, se identificó presencia de tuberías en GRP por aproximadamente 13,9 km, principalmente asociadas con líneas de conducción y aducción, así como tramos menores en polietileno y gress. La coexistencia de distintos materiales refleja diferentes etapas de expansión, reposición y optimización de la infraestructura hidráulica.

Particularmente relevante resulta la identificación de aproximadamente 12,9 km de tubería en asbesto cemento dentro de la red de distribución. La permanencia de este tipo de material dentro de la infraestructura operativa constituye un aspecto técnico relevante, considerando la antigüedad asociada con este tipo de redes y las necesidades de seguimiento, mantenimiento y reposición progresiva de infraestructura. Lo anterior cobra especial importancia en el marco de la Ley 1968 de 2019, mediante la cual se prohibió en el territorio nacional el uso de asbesto y de los productos elaborados con este material a partir del 1 de enero de 2021, estableciéndose además la necesidad de realizar una política pública orientada a la sustitución segura y sostenible del asbesto instalado. En consecuencia, la existencia de redes de asbesto cemento dentro del sistema de distribución constituye un elemento que deberá ser considerado dentro de los procesos de planificación, rehabilitación y reposición de infraestructura, priorizando su reemplazo progresivo conforme a las necesidades operativas, condiciones de deterioro y disponibilidad de recursos del prestador.

En términos operativos, la composición y extensión de la red permiten evidenciar un sistema amplio, sectorizado y con predominancia de redes secundarias y de distribución frente a los componentes de transporte principal. Así mismo, la existencia de múltiples materiales, diámetros y configuraciones hidráulicas implica retos importantes asociados con el mantenimiento, control de pérdidas,

8.1.2.1.5 Operación y mantenimiento del sistema de abastecimiento

Imagen 10. “Cronograma de mantenimiento infraestructura captación, aducción, conducción y almacenamiento 2025”

[illegible]

De la revisión efectuada se evidenció que el prestador cuenta con una programación de actividades

de mantenimiento preventivo y operativo sobre diferentes componentes de la cadena del sistema de abastecimiento, incluyendo actividades asociadas con la captación, aducción, tratamiento, conducción y almacenamiento. Dentro del cronograma remitido se identificaron actividades relacionadas con la lectura de caudales de fuentes hídricas, mantenimiento general de bocatomas, recorridos de aducciones, mantenimiento de cámaras de quiebre, lavado de plantas, lavado de tanques de almacenamiento y mantenimiento de componentes específicos de las PTAP tales como filtros, sistemas de dosificación, compuertas, sistemas de cloración y sistemas de extracción de lodos.

No obstante, el análisis integral de los cronogramas evidencia que, aunque existe una estructura básica de programación de mantenimiento, la información remitida presenta limitaciones importantes frente a la trazabilidad de ejecución y gestión documentada del mantenimiento del sistema de abastecimiento.

Tabla 11. Cobertura del mantenimiento frente a la cadena de valor del sistema de acueducto

Componente de la cadena	Actividades programadas	Cobertura observada
Captación	Lectura de caudales y mantenimiento general de bocatomas	Parcialmente
Aducción	Recorridos de aducciones	Parcialmente
Desarenación	No evidenciado	No evidenciado
PTAP	Lavado de plantas, mantenimiento de filtros, sistemas de dosificación, cloración y compuertas	Parcialmente
Conducción	Recorridos de conducción	Parcialmente
Almacenamiento	Lavado de tanques y estación de bombeo	Parcialmente
Distribución	No evidenciado	No evidenciado
Instrumentación y control	No evidenciado	No evidenciado
Equipos electromecánicos	Parcialmente evidenciado	Parcialmente
Sistemas eléctricos	Parcialmente evidenciado	Parcialmente
Macromedición	No evidenciado	No evidenciado
Válvulas y accesorios hidráulicos	Parcialmente evidenciado	Parcialmente

Fuente: Procesamiento de información SSPD con base en la información remitida por E.P.Z. E.S.P (2026)

Del análisis realizado se evidencia que la empresa concentra la mayor parte de las actividades de mantenimiento en la infraestructura de captación, lavado de plantas y lavado de tanques de almacenamiento. Así mismo, se observan actividades específicas sobre componentes internos de PTAP; sin embargo, no se evidencian actividades integrales sobre elementos estratégicos de distribución, instrumentación, telemetría, control operacional y macromedición.

En cuanto a la estructura del cronograma, el formato remitido presenta la programación, reprogramación y ejecución de actividades con periodicidades mensuales, trimestrales y semestrales. Particularmente:

- las lecturas de caudal fueron programadas mensualmente;
- los recorridos de aducción fueron programados trimestralmente;
- los mantenimientos de bocatomas, cámaras de quiebre, plantas y tanques fueron

programados semestralmente.

No obstante, aunque se observan reportes de ejecución y algunas reprogramaciones, los cronogramas no desarrollan información técnica detallada sobre:

- alcance de la intervención;
- indicadores de desempeño;
- evaluación de efectividad de las actividades ejecutadas.

Tabla 12. Evaluación del cumplimiento del cronograma 2025

Actividad	Frecuencia	Estado reportado
Lectura de caudales fuentes hídricas	Mensual	Parcialmente ejecutado
Mantenimiento general de bocatomas	Semestral	Ejecutado
Recorridos de aducción	Trimestral	Parcialmente ejecutado
Mantenimiento cámaras de quiebre	Semestral	Parcialmente ejecutado
Lavado de PTAP	Semestral	Ejecutado
Mantenimiento de filtros PTAP	Programado	Ejecutado
Sistemas de dosificación	Programado	Ejecutado
Sistemas de cloración	Programado	Ejecutado
Lavado de tanques	Semestral	Ejecutado
Macromedición	No evidenciado	No se identifican actividades
Redes de distribución	No evidenciado	No se identifican actividades
Instrumentación y control	No evidenciado	No se evidencian rutinas de calibración

Fuente: Procesamiento de información SSPD con base en la información remitida por E.P.Z. E.S.P (2026)

Durante la visita de inspección realizada por esta Superintendencia se evidenciaron condiciones operativas que requerían seguimiento técnico permanente sobre filtros, sistemas hidráulicos e infraestructura de tratamiento; sin embargo, dichas condiciones no logran correlacionarse técnicamente con los mantenimientos reportados dentro de la información remitida por el prestador.

Para la vigencia 2026, E.P.Z. E.S.P. remitió cronogramas y matrices de seguimiento de mantenimiento con una estructura similar a la presentada para 2025, evidenciándose continuidad en la programación de actividades asociadas principalmente con la captación, aducción, PTAP y almacenamiento. No obstante, persisten las mismas limitaciones identificadas para la vigencia anterior, particularmente frente a la ausencia de cronogramas y actividades específicas relacionadas con redes de distribución, instrumentación y macromedición.

Adicionalmente, aunque se reportan actividades ejecutadas dentro de las matrices de seguimiento, no fueron anexados soportes técnicos consolidados tales como informes de mantenimiento, registros fotográficos estructurados, formatos de inspección, reportes de falla, resultados de calibración,

diagnósticos operacionales o actas técnicas de cierre que permitieran verificar integralmente el desarrollo de las actividades para ambas vigencias.

En consecuencia, si bien E.P.Z. E.S.P. presenta la programación de actividades de mantenimiento para algunos componentes del sistema de abastecimiento, no se evidenció un cronograma de mantenimiento asociado con redes de distribución, instrumentación, calibración y macromedición. Así mismo, aunque dentro de las matrices de seguimiento se reportan actividades ejecutadas, el prestador no anexó soportes técnicos que permitieran verificar integralmente su ejecución, tales como informes de mantenimiento, registros fotográficos, formatos de inspección, reportes de falla, resultados de calibración, diagnósticos operacionales o actas técnicas de cierre.

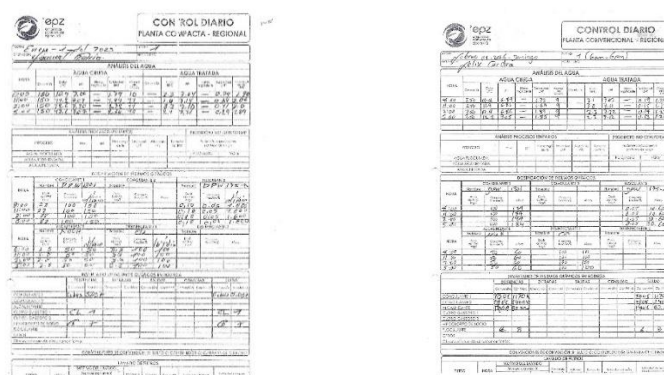
Por lo anterior, la información remitida no permite comprobar técnicamente el alcance, ejecución y efectividad de los mantenimientos reportados, situación que limita la trazabilidad documental y operativa de las actividades desarrolladas sobre la infraestructura del sistema de abastecimiento.

Bitácoras y registros de operación para todos los componentes del sistema de acueducto

Se realizó la revisión de las bitácoras y registros operacionales allegados para las PTAP Regional Compacta, Regional Convencional, Galán y Alto del Águila correspondientes a las vigencias 2025 y primer trimestre de 2026.

De la revisión efectuada se evidenció que el prestador remitió registros operacionales asociados principalmente con la operación diaria de las PTAP, incluyendo seguimiento de parámetros operativos, control de proceso, dosificación y lavado de unidades. No obstante, la información allegada corresponde a registros parciales y aislados, sin evidenciarse un consolidado continuo e integral de bitácoras operacionales para todos los periodos evaluados.

Imagen 11. Ejemplo de bitácoras presentadas por el prestador



Fuente: Información remitida por E.P.Z.E.S.P (2026)

Así mismo, los registros remitidos se limitan al componente de tratamiento de agua potable, sin evidenciarse bitácoras integrales para otros componentes estratégicos del sistema de abastecimiento tales como captación, aducción, conducción, distribución, macromedición, control

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

hidráulico, instrumentación, telemetría, seguimiento de presiones, pérdidas y fugas u operación sectorizada de redes.

Adicionalmente, la información suministrada no permite correlacionar integralmente eventos operacionales, mantenimientos ejecutados, alteraciones hidráulicas, variaciones de presión, comportamiento de caudales o desempeño general de la infraestructura. Durante la visita de inspección se evidenciaron condiciones operativas relacionadas con almacenamiento, seguimiento de presiones, calibración de equipos y control hidráulico que requerían trazabilidad técnica y seguimiento permanente; sin embargo, no se observaron registros consolidados o sistemas integrales de control operacional que permitieran efectuar dicho seguimiento.

En consecuencia, aunque el prestador evidencia algunos registros asociados con el componente de tratamiento, la información remitida presenta limitaciones frente a la integralidad, continuidad y trazabilidad operacional del sistema de abastecimiento, particularmente respecto a distribución, instrumentación, calibración, macromedición y control hidráulico.

Manuales de operación y mantenimiento para todos los componentes del sistema de acueducto

Frente a los manuales y procedimientos remitidos por E.P.Z. E.S.P., se evidenció la entrega de documentación asociada principalmente con la operación de las PTAP y al mantenimiento general de infraestructura del sistema de acueducto, incluyendo el procedimiento “Mantenimiento Infraestructura de Acueducto”, los manuales de operación de las plantas Regional, Galán y Alto del Águila, así como el manual de bioseguridad del laboratorio.

De la revisión efectuada se evidenció que dicha documentación incorpora lineamientos generales para actividades de operación, potabilización, dosificación, control de proceso, mantenimiento preventivo y correctivo de algunos componentes hidráulicos, así como responsabilidades operativas y actividades básicas de seguimiento sobre bocatomas, aducciones, válvulas, redes, tanques y equipos asociados al sistema.

No obstante, los manuales remitidos presentan un enfoque predominantemente orientado al componente de tratamiento de agua potable, sin evidenciarse procedimientos específicos para la operación y mantenimiento de otros componentes estratégicos del sistema de abastecimiento, tales como captación, aducción, conducción, almacenamiento, redes de distribución, macromedición, instrumentación y control, telemetría, control hidráulico sectorizado, estaciones de bombeo, automatización.

Así mismo, aunque el procedimiento general de mantenimiento menciona actividades sobre diferentes componentes del sistema, no se identificaron instructivos técnicos detallados, frecuencias definidas por activo, protocolos específicos de intervención, metodologías de diagnóstico, indicadores de desempeño, hojas de vida consolidadas de infraestructura crítica o procedimientos estructurados para atención de contingencias operacionales, control de pérdidas y gestión de presiones.

Adicionalmente, durante la visita de inspección se evidenciaron condiciones operativas asociadas

con filtros, falsos fondos, válvulas y componentes hidráulicos que requerían trazabilidad técnica y seguimiento permanente; sin embargo, no fueron allegados soportes documentales consolidados, registros de intervención, reportes de calibración, actas de mantenimiento o evidencias técnicas que permitieran verificar integralmente la implementación efectiva de los procedimientos descritos.

En consecuencia, si bien E.P.Z. E.S.P. cuenta con documentación asociada con la operación y mantenimiento del sistema de acueducto, la información remitida presenta limitaciones frente a la integralidad, detalle técnico y trazabilidad operacional requeridas para la gestión integral del sistema de abastecimiento.

8.1.2.2 Indicadores de prestación del servicio de acueducto

8.1.2.2.1 Cobertura de acueducto

De acuerdo con la información remitida por E.P.Z. E.S.P., el indicador de cobertura del servicio público de acueducto urbano mide la relación entre el número de usuarios activos del servicio de acueducto urbano registrados en el sistema comercial y el número estimado de viviendas urbanas del municipio. Para su cálculo, el prestador utiliza el número de usuarios activos del servicio de acueducto y el número estimado de viviendas urbanas reportadas con base en información del DANE.

La metodología reportada por el prestador corresponde a la siguiente fórmula:

Cobertura del servicio de acueducto (%) = (Número de usuarios activos del servicio de acueducto urbano / Número de viviendas urbanas estimadas) × 100

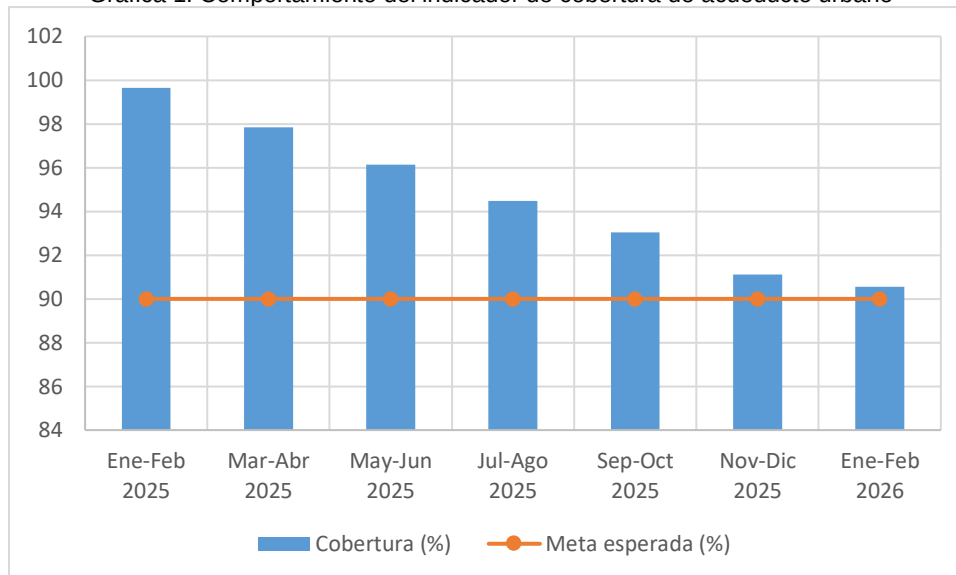
De acuerdo con la información reportada, la cobertura del servicio público de acueducto urbano presentó una tendencia descendente durante los periodos evaluados, pasando de 99,65% en enero-febrero de 2025 a 90,56 % en enero-febrero de 2026, como se evidencia en la siguiente tabla.

Tabla 13.Cobertura del servicio de acueducto urbano

Periodo	Usuarios activos de acueducto	Viviendas urbanas estimadas	Cobertura (%)
Ene-Feb 2025	53.283	53.471	99,65
Mar-Abr 2025	53.759	54.939	97,85
May-Jun 2025	54.228	56.407	96,14
Jul-Ago 2025	54.677	57.875	94,47
Sep-Oct 2025	55.212	59.343	93,04
Nov-Dic 2025	55.404	60.811	91,11
Ene-Feb 2026	56.399	62.279	90,56

Fuente: Procesamiento de información SSPD con base en la información remitida por E.P.Z. E.S.P (2026)

Gráfica 1. Comportamiento del indicador de cobertura de acueducto urbano



Fuente: Procesamiento de información SSPD con base en la información remitida por E.P.Z. E.S.P (2026)

Del análisis de la información remitida por el prestador se observa que, aunque el número de usuarios activos del servicio aumentó progresivamente durante el periodo evaluado, el crecimiento del número estimado de viviendas urbanas ocurrió a un ritmo superior, generando una disminución gradual del indicador de cobertura, mientras los usuarios activos pasaron de 53.283 en enero-febrero de 2025 a 56.399 en enero-febrero de 2026, el número estimado de viviendas urbanas aumentó de 53.471 a 62.279 unidades en el mismo periodo. En consecuencia, la cobertura disminuyó de 99,65% a 90,5% durante los periodos analizados.

No obstante, pese a la tendencia descendente observada, el indicador se mantuvo dentro del rango de meta esperado definido por el prestador (90%-95%) durante la totalidad de los periodos evaluados.

La línea de referencia corresponde a la meta esperada definida por E.P.Z. E.S.P. en la "Ficha Metodológica del Indicador Cobertura del Servicio de Acueducto Urbano" (Código Indicador 15, Versión 04, fecha de emisión 02/01/2024), en la cual se establece un rango de cumplimiento entre 90 % y 95 %.

8.1.2.2.2 Índice de continuidad

En atención al requerimiento efectuado por esta Superintendencia, E.P.Z. E.S.P. remitió información correspondiente al índice de continuidad del servicio de acueducto para la vigencia 2025, discriminada por sector hidráulico, incluyendo variables asociadas con las horas de prestación, horas de suspensión y número de suscriptores atendidos. La información fue presentada mediante consolidaciones bimestrales para los sectores hidráulicos del sistema de distribución.

La continuidad del servicio reportada por el prestador para la vigencia 2025 presentó los siguientes resultados consolidados:

Tabla 14. Índice de continuidad del servicio por sectores hidráulicos – Vigencia 2025

Sector hidráulico	Ene-Feb 2025 (Horas)	Mar-Abr 2025 (Horas)	May-Jun 2025 (Horas)	Jul-Ago 2025 (Horas)	Sep-Oct 2025 (Horas)	Nov-Dic 2025 (Horas)
881 - Zona alta	23,90	23,89	23,75	24,00	24,00	23,89
882 - San Antonio	23,68	23,41	22,84	22,94	23,18	23,46
883 - Gringo	24,00	24,00	23,97	24,00	23,85	23,98
884 - El Espinío	23,95	24,00	24,00	24,00	24,00	24,00
885 - Coclies	24,00	23,97	23,92	23,98	23,95	24,00
886 - Bosques de Silecia	24,00	24,00	24,00	24,00	24,00	24,00
887 - Bolívar	24,00	24,00	23,98	24,00	24,00	24,00
888 - San Miguel	23,93	23,93	24,00	23,92	24,00	24,00
889 - Santa Isabel	24,00	24,00	24,00	24,00	24,00	24,00

Fuente: Procesamiento de información SSPD con base en la información remitida por E.P.Z. E.S.P (2026)

Del análisis de la información remitida por el prestador consolidada por sectores hidráulicos y de la evolución gráfica del índice de continuidad para la vigencia 2025, se evidencia que el sistema de distribución presenta un comportamiento operativo relativamente estable, con valores de continuidad superiores a 23 horas/día en todos los sectores evaluados y durante la totalidad de los periodos analizados. No obstante, el comportamiento sectorizado permite identificar diferencias operativas relevantes asociadas principalmente con el número de suscriptores atendidos y a la recurrencia de suspensiones del servicio.

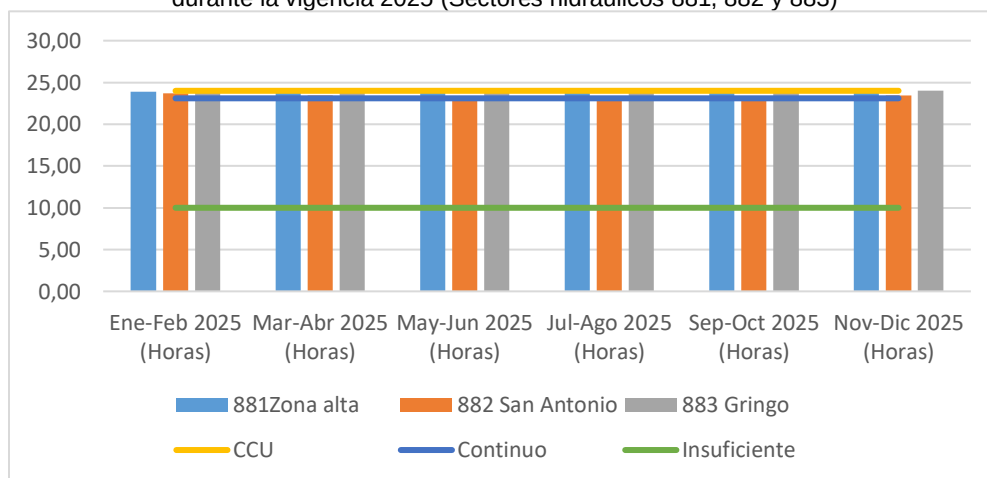
En términos generales, el sistema presentó altos niveles de continuidad durante toda la vigencia 2025, con valores comprendidos entre 22,84 y 24,00 horas por día en los diferentes sectores hidráulicos. Los mayores niveles de continuidad se registraron entre julio-agosto y noviembre-diciembre de 2025, cuando la mayoría de los sectores alcanzaron valores cercanos a las 24,00 horas por día. Por su parte, los menores valores se presentaron durante los periodos enero-febrero y mayo-junio de 2025, asociados a variaciones operativas puntuales registradas en algunos sectores del sistema.

El análisis sectorial evidencia que el sector hidráulico 882 – San Antonio concentra aproximadamente el 88,51 % del total de suscriptores reportados dentro del sistema sectorizado, razón por la cual su comportamiento tiene una incidencia significativa sobre el indicador consolidado de continuidad. Durante la vigencia evaluada, este sector registró valores entre 22,84 y 23,85 horas por día, inferiores a los observados en la mayoría de los demás sectores; sin embargo, dichos resultados se encuentran clasificados como continuos.

De igual manera, el sector 881 – Zona Alta presentó una mejora progresiva en el indicador de continuidad durante la vigencia, pasando de 23,50 horas por día en enero-febrero a valores cercanos a 24,00 horas por día en los periodos posteriores. Este comportamiento evidencia una mayor

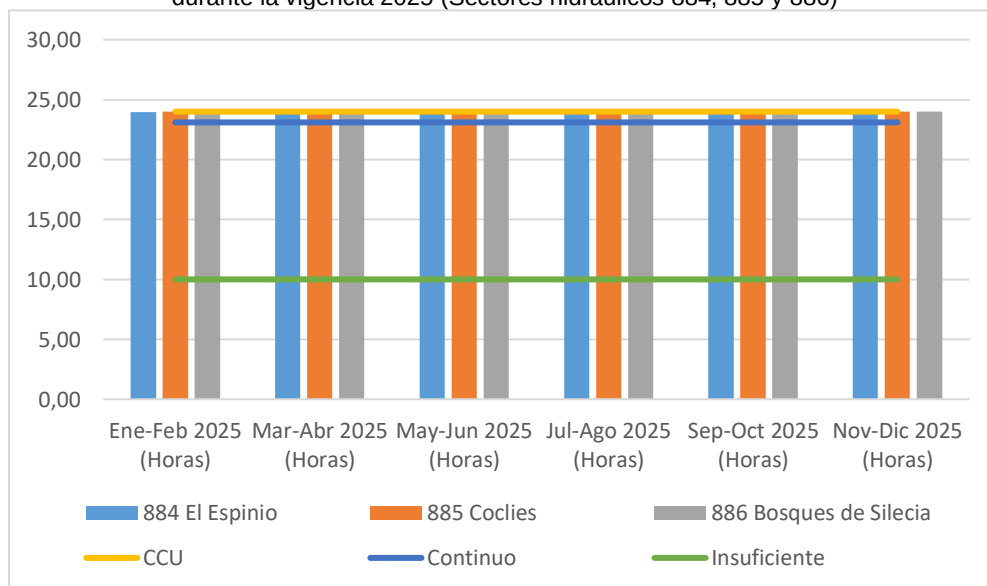
estabilidad operativa del sector, aunque continúa registrando una continuidad ligeramente inferior a la observada en otros sectores con menor concentración de usuarios.

Gráfica 2. Comportamiento del indicador de continuidad del servicio de acueducto por sectores hidráulicos durante la vigencia 2025 (Sectores hidráulicos 881, 882 y 883)



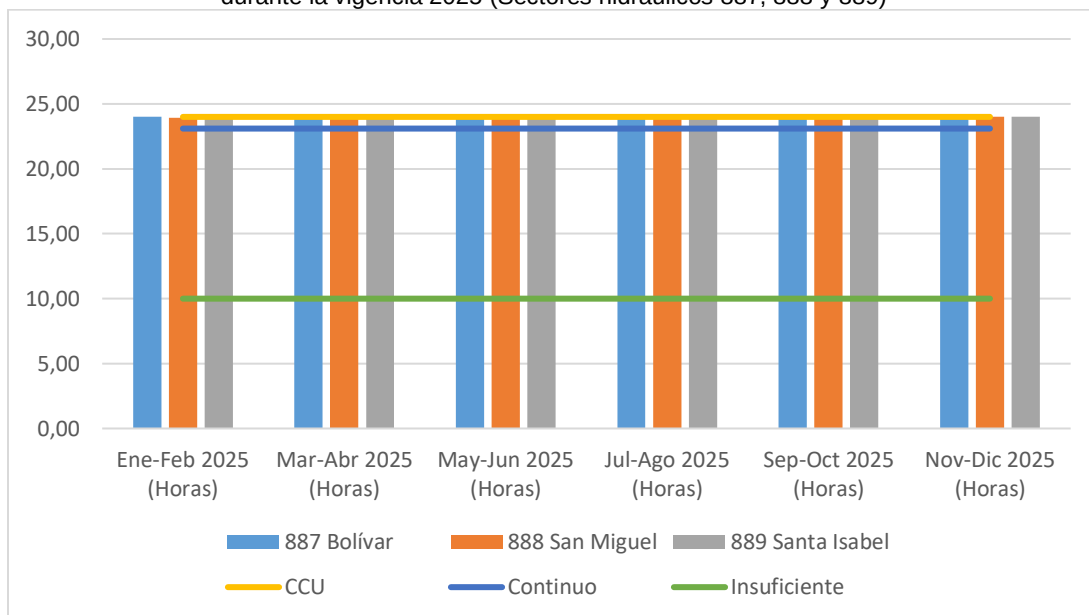
Fuente: Procesamiento de información SSPD con base en la información remitida por E.P.Z.E.S.P (2026)

Gráfica 3. Comportamiento del indicador de continuidad del servicio de acueducto por sectores hidráulicos durante la vigencia 2025 (Sectores hidráulicos 884, 885 y 886)



Fuente: Procesamiento de información SSPD con base en la información remitida por E.P.Z.E.S.P (2026)

Gráfica 4. Comportamiento del indicador de continuidad del servicio de acueducto por sectores hidráulicos durante la vigencia 2025 (Sectores hidráulicos 887, 888 y 889)



Fuente: Procesamiento de información SSPD con base en la información remitida por E.P.Z.E.S.P (2026)

Por otra parte, los sectores 883 – Gringo, 884 – El Espinio, 885 – Coclies, 886 – Bosques de Silecia, 887 – Bolívar, 888 – San Miguel y 889 – Santa Isabel presentaron un comportamiento homogéneo durante la vigencia, con valores de continuidad entre 23,92 y 24,00 horas por día. Lo anterior evidencia condiciones operativas estables y una prestación continua del servicio en dichos sectores, sin variaciones significativas durante los periodos evaluados.

De acuerdo con la información reportada por el prestador, los niveles de continuidad registrados se clasifican como continuos, conforme a los criterios establecidos en el artículo 18 de la Resolución 2115 de 2007. No obstante, el análisis comparativo entre sectores evidencia diferencias operativas asociadas a la capacidad de distribución y a las condiciones de operación de algunos sectores hidráulicos, particularmente aquellos con mayor concentración de usuarios atendidos, lo que se refleja en variaciones del indicador sin afectar su clasificación de continuidad. Por otra parte, Contrato de Condiciones Uniformes (CCU) del prestador establece lo siguiente en relación con los niveles de continuidad del servicio:

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

(...)

“La continuidad en la prestación del servicio será de 24 horas y en caso de tener niveles de continuidad inferiores las personas prestadoras deberán establecer metas anuales para reducir la diferencia entre el valor

del año base y el estándar de servicio, con la gradualidad exigida en el artículo 9 de la Resolución CRA 688 de 2014 o la que la modifique, adicione o aclare, y consignar tales metas en el contrato de servicios públicos domiciliarios.” (Cursiva fuera del texto original).

De acuerdo con lo anterior, se observa que, en términos generales, la continuidad del servicio reportada por el prestador durante la vigencia 2025 se mantuvo cercana al estándar de 24 horas establecido en el Contrato de Condiciones Uniformes (CCU). Si bien se identificaron variaciones en sectores como San Antonio y Zona Alta, asociadas a suspensiones e interrupciones operacionales que ocasionaron reducciones temporales en el indicador y afectaron a un número significativo de suscriptores, los valores consolidados de continuidad reportados continúan ubicándose dentro del rango de prestación continuo, conforme a la clasificación prevista en el artículo 18 de la Resolución 2115 de 2007.

8.1.2.2.3 Suspensiones del servicio de acueducto

De acuerdo con la información remitida por E.P.Z. E.S.P., se realizó el análisis de los eventos de suspensión del servicio de acueducto discriminados por sector hidráulico, duración de las interrupciones y número de suscriptores afectados.

No obstante, respecto al primer trimestre de 2026, el prestador no remitió información relacionada con eventos de suspensión dentro de la documentación entregada durante la visita técnica y la información remitida posteriormente; por tanto, para dicho periodo el presente análisis se efectuó con base en la información oficial reportada directamente por el prestador en el Sistema Único de Información – SUI.

El análisis integral de la información evidencia que las suspensiones del servicio no se distribuyen homogéneamente entre los sectores hidráulicos del sistema, sino que se concentran principalmente en el sector hidráulico 882 – San Antonio, el cual presentó la mayor recurrencia de eventos, los mayores tiempos acumulados de suspensión y el mayor número de suscriptores afectados tanto en la vigencia 2025 como en la información disponible para el primer trimestre de 2026. Esta situación guarda relación directa con el comportamiento previamente identificado en el análisis del índice de continuidad, toda vez que dicho sector registró los menores niveles de continuidad promedio del sistema.

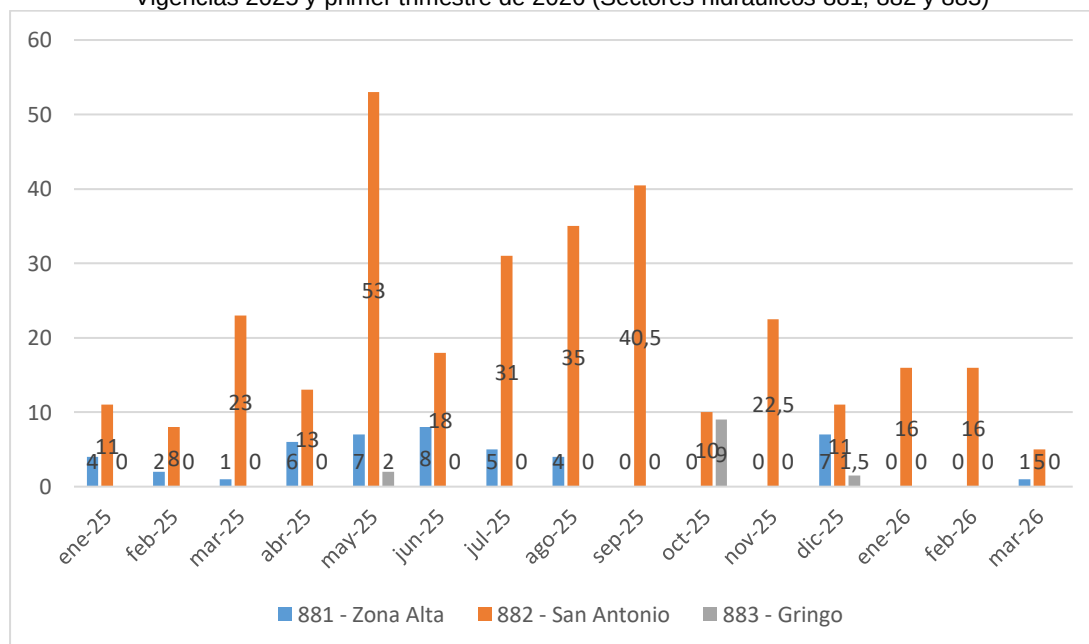
Tabla 15. Horas acumuladas de suspensión del servicio por sector hidráulico y mes – Vigencias 2025 y primer trimestre de 2026

Año	Mes	Zona Alta	San Antonio	Gringo	El Espino	Coclies	Bosques de Silecia	Bolívar	San Miguel	Total mensual
2025	Enero	4,0	11,0	0,0	3,0	0,0	0,0	0,0	4,0	22,0
2025	Febrero	2,0	8,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	10,0
2025	Marzo	1,0	23,0	0,0	0,0	2,0	0,0	0,0	0,0	26,0
2025	Abril	6,0	13,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	4,0	23,0
2025	Mayo	7,0	53,0	2,0	0,0	0,0	0,0	1,0	0,0	63,0

Año	Mes	Zona Alta	San Antonio	Gringo	El Espino	Codres	Bosques de Silecia	Bolívar	San Miguel	Total mensual
2025	Junio	8,0	18,0	0,0	0,0	5,0	0,0	0,0	0,0	31,0
2025	Julio	5,0	31,0	0,0	0,0	1,0	0,0	0,0	0,0	37,0
2025	Agosto	4,0	35,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	5,0	44,0
2025	Septiembre	0,0	40,5	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	40,5
2025	Octubre	0,0	10,0	9,0	0,0	3,0	0,0	0,0	0,0	22,0
2025	Noviembre	0,0	22,5	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	22,5
2025	Diciembre	7,0	11,0	1,5	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	19,5
2026	Enero	0,0	16,0	0,0	0,0	0,0	5,0	0,0	3,0	24,0
2026	Febrero	0,0	16,0	0,0	0,0	0,0	6,0	2,5	2,0	26,5
2026	Marzo	1,0	5,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	2,0	8,0
Total acumulado		45,0	313,0	12,5	3,0	11,0	11,0	3,5	20,0	419,0

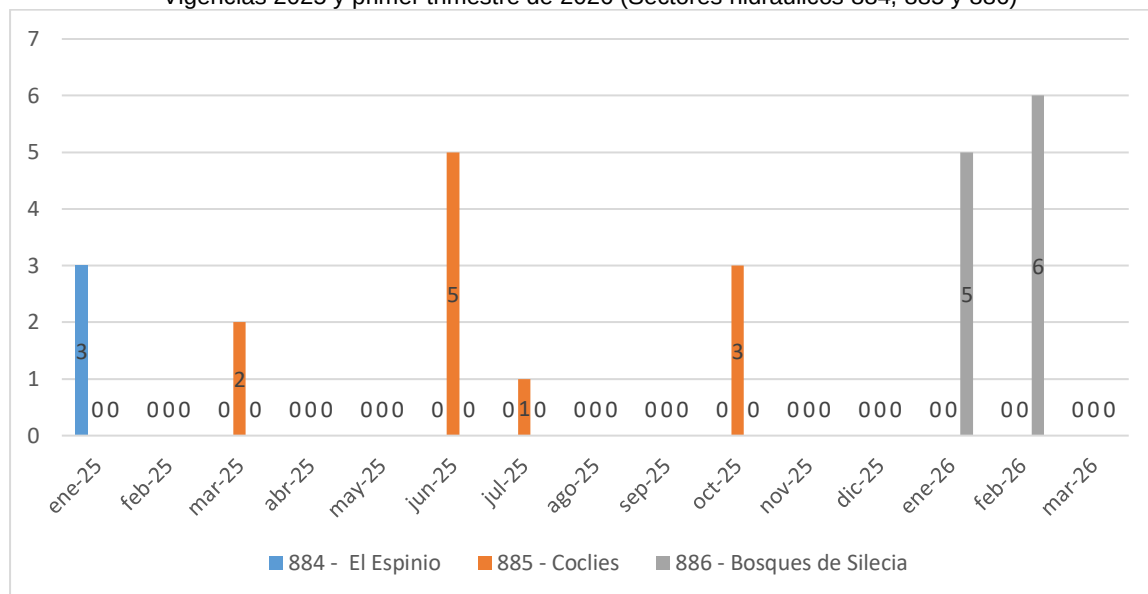
Fuente: Procesamiento de información SSPD con base en la información remitida por E.P.Z. E.S.P (2026) y registros del Sistema Único de Información – SUI.

Gráfica 5. Comportamiento mensual de las horas acumuladas de suspensión del servicio por sector hidráulico – Vigencias 2025 y primer trimestre de 2026 (Sectores hidráulicos 881, 882 y 883)



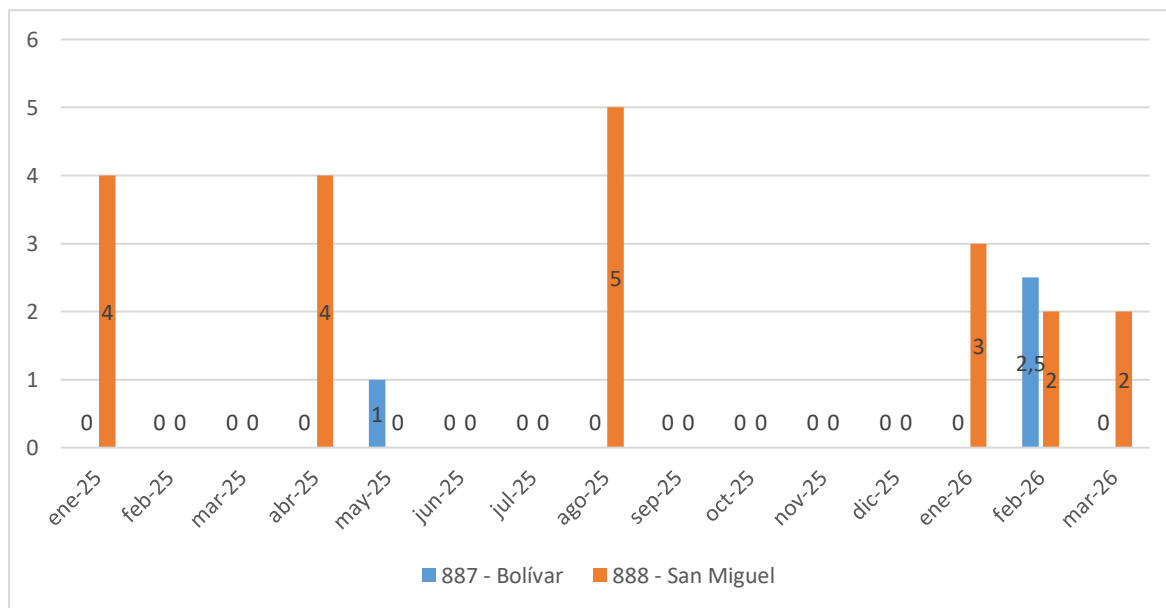
Fuente: Procesamiento de información SSPD con base en la información remitida por E.P.Z.E.S.P (2026) y registros del Sistema Único de Información – SUI.

Gráfica 6. Comportamiento mensual de las horas acumuladas de suspensión del servicio por sector hidráulico – Vigencias 2025 y primer trimestre de 2026 (Sectores hidráulicos 884, 885 y 886)



Fuente: Procesamiento de información SSPD con base en la información remitida por E.P.Z.E.S.P (2026) y registros del Sistema Único de Información – SUI.

Gráfica 7. Comportamiento mensual de las horas acumuladas de suspensión del servicio por sector hidráulico – Vigencias 2025 y primer trimestre de 2026 (Sectores hidráulicos 887, 888 y 889)



Fuente: Procesamiento de información SSPD con base en la información remitida por E.P.Z.E.S.P (2026) y registros del Sistema Único de Información – SUI.

La información consolidada evidencia que el sector hidráulico 882 – San Antonio fue el sector en el que se presentó mayor recurrencia de suspensiones entre 2025 y el primer trimestre de 2026, mientras que en el sector 889 – Santa Isabel, no se presentaron suspensiones durante el periodo evaluado.

El comportamiento mensual evidencia que los mayores niveles de afectación operacional se registraron durante mayo, julio, agosto y septiembre de 2025, periodos en los cuales el sector 882 – San Antonio acumuló entre 31 y 53 horas mensuales de suspensión. Particularmente, durante mayo de 2025 el sistema alcanzó el mayor valor mensual acumulado de suspensión, correspondiente a sesenta y tres (63) horas, de las cuales cincuenta y tres (53) horas se concentraron únicamente en el sector San Antonio.

Posteriormente, la información reportada en el SUI para enero y febrero de 2026 evidencia la persistencia de este comportamiento operacional, registrándose nuevamente dieciséis (16) horas acumuladas de suspensión mensuales en el sector 882 – San Antonio durante ambos periodos. Lo anterior evidencia que las afectaciones observadas durante 2025 no corresponden a eventos aislados o excepcionales, sino a una recurrencia operacional sostenida dentro del sistema de distribución.

En contraste, sectores como 886 – Bosques de Silecia y 889 – Santa Isabel presentaron menores niveles de afectación durante 2025; sin embargo, para 2026 se observa la aparición de eventos recurrentes en Bosques de Silecia, acumulando once (11) horas de suspensión durante el primer trimestre del año. Asimismo, sectores como Bolívar y San Miguel evidencian eventos puntuales pero recurrentes en el inicio de la vigencia 2026.

Tabla 16. Suscriptores afectados por suspensiones del servicio – Consolidado vigencias 2025 y primer trimestre de 2026

Sector hidráulico	Suscriptores afectados acumulados
881 – Zona Alta	6.475
882 – San Antonio	150.821
883 – Gringo	1.144
884 – El Espino	2.451
885 – Coclies	2.418
886 – Bosques de Silecia	3.788
887 – Bolívar	1.161
888 – San Miguel	10.166
889 – Santa Isabel	0

Fuente: Procesamiento de información SSPD con base en la información remitida por E.P.Z. E.S.P (2026) y registros del Sistema Único de Información – SUI.

El análisis de suscriptores afectados confirma nuevamente que el sector 882 – San Antonio representa el principal foco de afectación operacional del sistema, concentrando ampliamente la mayor cantidad de usuarios impactados por eventos de suspensión durante los periodos evaluados.

Adicionalmente, aunque sectores como Zona Alta y San Miguel presentan menores tiempos acumulados de suspensión respecto de San Antonio, se observa que determinados eventos

individuales afectaron cantidades importantes de usuarios. Particularmente, durante el primer trimestre de 2026 el sector San Miguel registró nuevas afectaciones recurrentes que no habían tenido el mismo nivel de incidencia durante gran parte de 2025.

Tabla 17. Eventos críticos de suspensión reportados durante los periodos evaluados

Fecha	Sector hidráulico	Suscriptores afectados	Duración (horas)
16/06/2025	882 – San Antonio	3.510	9
15/10/2025	883 – Gringo	547	9
29/04/2025	882 – San Antonio	71	8
14/05/2025	882 – San Antonio	270	7
01/07/2025	882 – San Antonio	3.337	7
09/02/2026	882 – San Antonio	1.091	7
23/09/2025	882 – San Antonio	1.366	6
06/05/2025	882 – San Antonio	777	6
16/02/2026	882 – San Antonio	4.825	3
12/03/2026	882 – San Antonio	4.739	2

Fuente: Procesamiento de información SSPD con base en la información remitida por E.P.Z. E.S.P (2026) y registros del Sistema Único de Información – SUI.

Los eventos individuales reportados evidencian que las mayores afectaciones del sistema ocurrieron principalmente en el sector hidráulico 882 – San Antonio, donde se presentaron múltiples eventos con duración superior a cinco (5) horas y afectaciones masivas de usuarios. Particularmente, el evento registrado el 16 de junio de 2025 alcanzó nueve (9) horas continuas de suspensión y afectó 3.510 suscriptores, constituyéndose como uno de los eventos más críticos del periodo analizado.

Asimismo, durante el primer trimestre de 2026 persisten eventos de gran impacto operacional en el mismo sector hidráulico, incluyendo afectaciones superiores a 4.700 suscriptores en febrero y marzo de 2026. Lo anterior evidencia continuidad en las condiciones operativas que generan interrupciones recurrentes sobre una porción significativa de la población atendida.

Relación entre suspensiones y continuidad del servicio

La comparación entre las horas acumuladas de suspensión y el índice de continuidad evidencia una relación directa entre ambos indicadores operacionales, toda vez que los periodos con mayores tiempos de suspensión coinciden con los menores niveles de continuidad reportados por el prestador.

Particularmente, durante mayo-junio de 2025 se presentó el menor índice de continuidad consolidado (22,96 horas/día), periodo en el cual el sector hidráulico 882 – San Antonio registró el mayor tiempo acumulado de suspensión (71 horas). Así mismo, durante julio-agosto de 2025 dicho sector continuó presentando altos tiempos de suspensión (66 horas), afectando el comportamiento general del indicador de continuidad.

En contraste, los sectores con menores tiempos acumulados de suspensión mantuvieron índices de continuidad cercanos a 24 horas/día durante gran parte de la vigencia, evidenciando mayor estabilidad operacional.

Del análisis integral de la información remitida por el prestador y de los registros verificados en el Sistema Único de Información – SUI, se evidenció que las suspensiones del servicio se concentran principalmente en sectores con alta presión operacional sobre la infraestructura de distribución, especialmente en el sector hidráulico 882 – San Antonio, el cual concentra la mayor recurrencia de eventos y afectaciones durante 2025 y el primer trimestre de 2026.

La recurrencia de eventos en dicho sector evidencia posibles debilidades asociadas con la capacidad hidráulica, maniobras operacionales, presión del sistema o condiciones de la infraestructura de distribución. Esta situación adquiere mayor relevancia considerando que la totalidad de los eventos reportados en el SUI fueron clasificados por el prestador como “Racionamientos por fuerza mayor, con aviso a los usuarios”.

Desde el punto de vista técnico, la recurrencia sistemática de eventos clasificados como “fuerza mayor” podría evidenciar condiciones operativas recurrentes más que situaciones excepcionales, imprevisibles e irresistibles propias de dicha tipología.

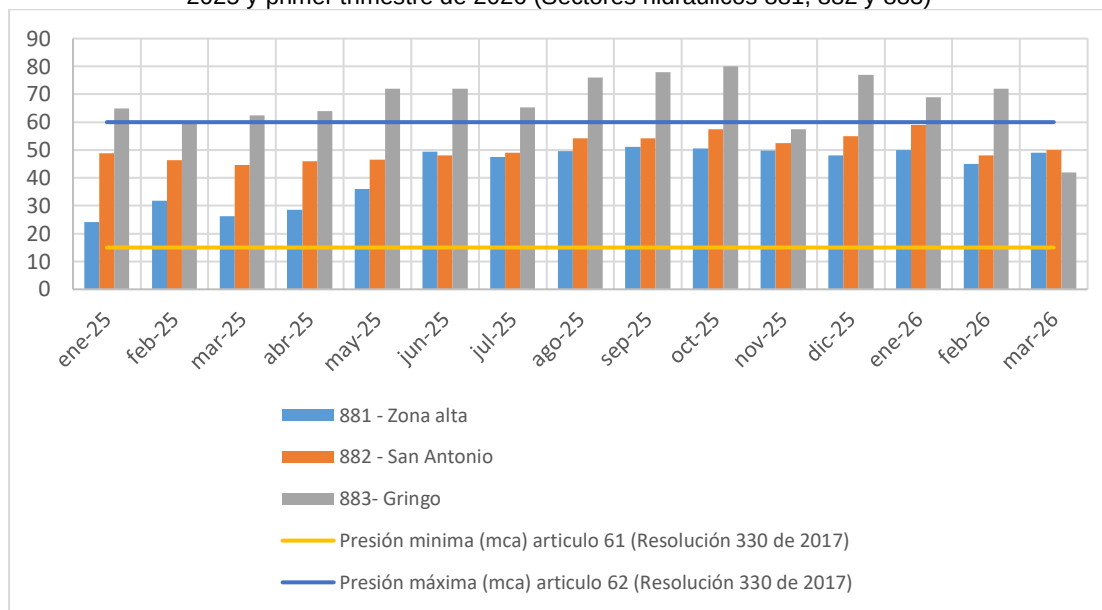
En consecuencia, aunque el sistema presenta niveles generales de continuidad superiores a 23 horas/día conforme a los criterios establecidos en el artículo 18 de la Resolución 2115 de 2007, las suspensiones recurrentes identificadas en determinados sectores hidráulicos evidencian afectaciones puntuales a la continuidad efectiva del servicio y posibles debilidades operativas en la infraestructura de distribución.

Lo anterior podría apartarse de las condiciones de continuidad y calidad exigidas para la prestación del servicio público domiciliario de acueducto en los términos previstos en los numerales 2.4 y 2.5 del artículo 2, el numeral 11.1 del artículo 11, así como de lo dispuesto en el artículo 18 de la Resolución 2115 de 2007.

8.1.2.2.4 Presiones en la red de distribución

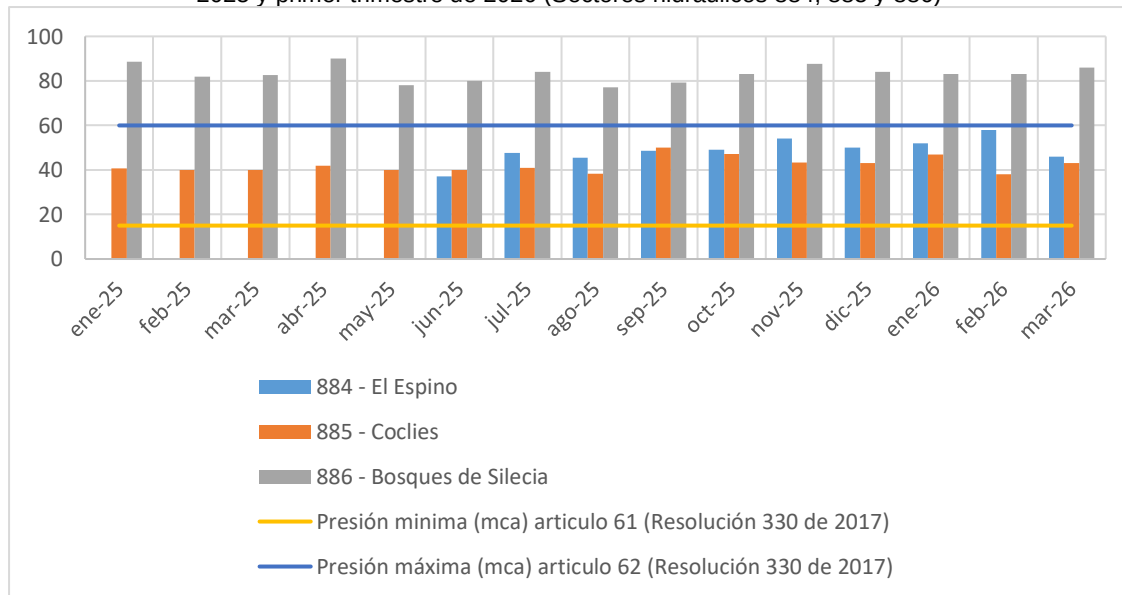
Se realizó la revisión de la información remitida por el prestador relacionada con el comportamiento de las presiones en la red de distribución para la vigencia 2025 y el primer trimestre de 2026, con el propósito de evaluar las condiciones operativas de los diferentes sectores hidráulicos del sistema. Para ello, se analizaron variables como la presión promedio mensual, respecto a los sectores hidráulicos reportados por el prestador.

Gráfica 8. Comportamiento mensual del indicador de presión en la red de distribución por sector hidráulico – 2025 y primer trimestre de 2026 (Sectores hidráulicos 881, 882 y 883)



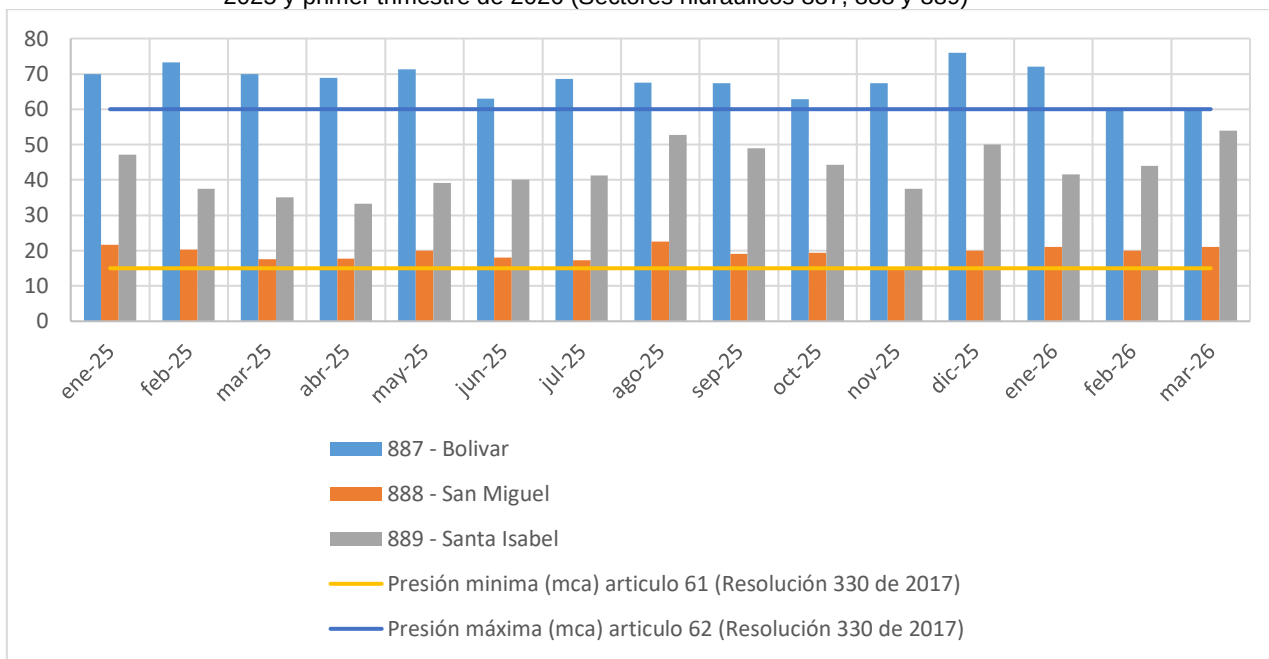
Fuente: Procesamiento de información SSPD con base en la información remitida por E.P.Z.E.S.P (2026) y registros del Sistema Único de Información – SUI.

Gráfica 9. Comportamiento mensual del indicador de presión en la red de distribución por sector hidráulico – 2025 y primer trimestre de 2026 (Sectores hidráulicos 884, 885 y 886)



Fuente: Procesamiento de información SSPD con base en la información remitida por E.P.Z.E.S.P (2026) y registros del Sistema Único de Información – SUI.

Gráfica 10. Comportamiento mensual del indicador de presión en la red de distribución por sector hidráulico – 2025 y primer trimestre de 2026 (Sectores hidráulicos 887, 888 y 889)



Fuente: Procesamiento de información SSPD con base en la información remitida por E.P.Z.E.S.P (2026) y registros del Sistema Único de Información – SUI.

Tabla 18. Comportamiento mensual de presiones por sector hidráulico – Vigencia 2025

MESES	Bolívar	Bosques de Silecia	Coclés	El Espino	Gringo	San Antonio	San Miguel	Santa Isabel	Zona alta	Total general
2025	69	83	42	28	69	50	19	42	41	49
Enero	70	89	41	0	65	49	22	47	24	45
Febrero	73	82	40	0	60	46	20	38	32	43
Marzo	70	83	40	0	63	45	18	35	26	42
Abril	69	90	42	0	64	46	18	33	29	43
Mayo	71	78	40	0	72	47	20	39	36	45
Junio	63	80	40	37	72	48	18	40	50	50
Julio	69	84	41	48	65	49	17	41	48	51
Agosto	68	77	38	46	76	54	23	53	50	54
Septiembre	67	79	50	49	78	54	19	49	51	55

MESES	Bolivar	Bosques de Silecia	Coclies	El Espino	Gringo	San Antonio	San Miguel	Santa Isabel	Zona alta	Total general
Octubre	63	83	47	49	80	57	19	44	51	55
Noviembre	67	88	43	54	58	52	15	38	50	52
Diciembre	76	84	43	50	77	55	20	50	48	56

Fuente: Procesamiento de información SSPD con base en la información remitida por E.P.Z. E.S.P (2026) y registros del Sistema Único de Información – SUI.

Tabla 19. Comportamiento mensual de presiones por sector hidráulico – Primer trimestre 2026

MESES	Bolivar	Bosques de Silecia	Coclies	El Espino	Gringo	San Antonio	San Miguel	Santa Isabel	Zona alta	Total general
2026	64	84	43	52	61	52	21	47	48	52
Enero	72	83	47	52	69	59	21	42	50	55
Febrero	60	83	38	58	72	48	20	44	45	52
Marzo	60	86	43	46	42	50	21	54	49	50

Fuente: Procesamiento de información SSPD con base en la información remitida por E.P.Z. E.S.P (2026) y registros del Sistema Único de Información – SUI.

Ahora bien, durante la visita técnica de inspección realizada entre el 28 y el 30 de abril de 2026, esta Superintendencia efectuó verificaciones operativas y mediciones puntuales de presión en sectores hidráulicos seleccionados con base en la información reportada por el prestador al SUI, particularmente en los sectores El Espino, San Antonio y Bosques de Silecia.

Tabla 20. Mediciones de presión verificadas en campo – SSPD

Sector hidráulico	Presión al inicio del sector hidráulico (psi)	Presión al final del sector hidráulico (psi)	Observación técnica
El Espino	46 psi (32,3 mca)	40 psi (28,1 mca)	Comportamiento relativamente estable
San Antonio	86 psi (60,5 mca)	36 psi (25,3 mca)	Alta variación entre entrada y salida
Bosques de Silecia	70 psi (49,2 mca)	110 psi (77,3 mca)	Incremento significativo de presión en salida

Fuente: Verificación en campo realizada por la SSPD durante visita técnica abril de 2026.

Del análisis conjunto de la información reportada por el prestador y las verificaciones realizadas durante la visita técnica de inspección, se evidencian comportamientos hidráulicos diferenciados entre sectores del sistema de distribución, particularmente asociados con condiciones de presión persistentemente altas, sectores con presiones bajas y variaciones operacionales importantes entre zonas hidráulicas.

Imagen 12. Registro fotográfico mediciones de presión verificadas en campo – SSPD

Sector hidráulico	Presión entrada (psi)		Presión salida (psi)
El Espino			
San Antonio			
Bosques de Silecia			

Fuente: Verificación en campo realizada por la SSPD durante visita técnica abril de 2026.

La correlación temporal y sectorizada de la información evidencia que los sectores Bosques de Silecia, Bolívar y Gringo presentan de manera recurrente las presiones más altas del sistema durante toda la serie analizada. Particularmente, Bosques de Silecia registra valores entre 77 mca y 90 mca durante 2025 y primer trimestre de 2026, sin evidenciar reducciones significativas en ningún periodo mensual. Este comportamiento fue corroborado durante la visita técnica efectuada por la SSPD, en la cual se registró una presión de salida de 110 psi para dicho sector hidráulico, confirmando condiciones de sobrepresión sostenida dentro del sistema.

De manera similar, el sector Bolívar mantuvo durante prácticamente toda la serie temporal valores

superiores a 60 mca, alcanzando máximos de hasta 76 mca en diciembre de 2025, mientras que el sector Gringo presentó un incremento progresivo desde 42 mca en enero de 2025 hasta valores cercanos a 80 mca en octubre del mismo año. Lo anterior evidencia comportamientos hidráulicos persistentemente altos en dichos sectores y posibles desbalances operacionales asociados con diferencias topográficas, regulación hidráulica o distribución por gravedad.

En contraste, el sector San Miguel presentó durante toda la vigencia 2025 y el primer trimestre de 2026 los valores más bajos del sistema, registrando presiones entre 14,5 mca y 22,5 mca. La persistencia de estos valores durante toda la serie temporal evidencia que dicho sector presenta condiciones hidráulicas considerablemente diferentes respecto de sectores como Bosques de Silecia o Bolívar, donde las presiones superan ampliamente los 60 mca. Esta diferencia evidencia ausencia de homogeneidad hidráulica dentro del sistema de distribución y posibles afectaciones relacionadas con pérdidas de carga, condiciones topográficas o limitaciones operacionales.

Así mismo, la Zona Alta presentó uno de los comportamientos más variables del sistema, pasando de valores cercanos a 24,2 mca en enero de 2025 a registros superiores a 50 mca durante septiembre y octubre del mismo año. La evolución mensual de este sector evidencia fluctuaciones hidráulicas importantes durante la vigencia analizada y variaciones operacionales considerables frente a otros sectores con comportamiento más estable.

En el caso del sector El Espino, se identificaron inconsistencias en la continuidad del monitoreo del indicador. Durante los primeros cinco meses de 2025 el prestador reportó valores iguales a cero (0), asociados con la ausencia de tomas registradas. Posteriormente, a partir de junio de 2025, el mismo sector comenzó a registrar valores entre 37 mca y 58 mca. Lo anterior evidencia discontinuidad en el seguimiento operativo y limitaciones en la trazabilidad histórica de la información reportada para dicho sector hidráulico.

La información también evidencia diferencias importantes respecto a la intensidad de monitoreo implementada por el prestador. Mientras el sector San Antonio cuenta con treinta (30) puntos de medición y hasta ciento setenta y siete (177) muestras mensuales, sectores como Gringo, Bolívar, Coclies y Santa Isabel presentan únicamente un (1) punto de medición y cantidades considerablemente menores de muestras mensuales. Esta situación limita la representatividad estadística y operacional del indicador en algunos sectores del sistema y dificulta verificar integralmente el comportamiento hidráulico interno de la red de distribución.

Durante la visita también se evidenció que el sistema opera principalmente mediante distribución por gravedad y regulación hidráulica asociada con los tanques de compensación, particularmente vinculados al sistema San Antonio. Así mismo, se observó la implementación parcial de sistemas de telemetría y macromedición; sin embargo, algunos equipos se encontraban fuera de operación o en proceso de calibración, situación que limita la confiabilidad y trazabilidad de la información hidráulica reportada por el prestador.

En ese sentido, la presencia de sectores con presiones persistentemente altas, particularmente Bosques de Silecia, Bolívar y Gringo, puede incrementar la probabilidad de fugas, daños en redes, afectaciones sobre accesorios y pérdidas técnicas dentro del sistema. Así mismo, sectores con presiones considerablemente bajas como San Miguel podrían presentar limitaciones operacionales

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

asociadas con la continuidad efectiva del servicio, especialmente en zonas topográficamente desfavorables.

En términos generales, la información reportada por el prestador, los registros cargados al Sistema Único de Información – SUI y las verificaciones realizadas durante la visita técnica efectuada por esta Superintendencia evidencian que el sistema presenta diferencias hidráulicas estructurales entre sectores operacionales, con presencia simultánea de sectores con sobrepresiones sostenidas, sectores con bajas presiones persistentes y diferencias importantes en la intensidad de monitoreo y trazabilidad operacional del indicador.

En ese sentido, el Contrato de Condiciones Uniformes (CCU) del prestador establece lo siguiente en relación con las condiciones de presión del servicio:

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

(...)

“La presión mínima se debe definir con base en el artículo 61 de la Resolución 0330 de 2017 del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio o el que lo modifique, adicione o aclare.” (Cursiva fuera del texto original).

Así mismo, el numeral 4 de la Cláusula 9 del CCU establece como obligación del prestador:

“Garantizar la presión mínima en la red, de conformidad con lo exigido en el artículo 61 de la Resolución 0330 del 8 de junio de 2017 del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio.”

Entonces, conforme a lo establecido en los artículos 61 y 62 de la Resolución 330 de 2017, los sistemas de distribución deben garantizar condiciones adecuadas de presión **mínima y máxima** en la red, así como implementar dispositivos y mecanismos de control hidráulico que permitan evitar sobrepresiones, presiones deficientes y variaciones que comprometan la estabilidad operacional del sistema y la adecuada prestación del servicio.

De acuerdo con lo anterior, esta Superintendencia evidencia un presunto incumplimiento asociado con el comportamiento hidráulico del sistema de distribución, toda vez que se identificaron sectores con presiones persistentemente elevadas durante la vigencia 2025 y el primer trimestre de 2026. Particularmente, el sector Bosques de Silecia registró presiones entre 77 m.c.a. y 90 m.c.a. durante la totalidad de la serie analizada, mientras que los sectores Bolívar y Gringo presentaron valores superiores a 60 m.c.a. en varios periodos, alcanzando máximos de 76 m.c.a. en diciembre de 2025 y 80 m.c.a. en octubre de 2025, respectivamente. Adicionalmente, durante la visita técnica realizada por esta Superintendencia entre el 28 y el 30 de abril de 2026, se verificó en el sector Bosques de Silecia una presión de salida de 110 psi (77,3 m.c.a.), corroborando las condiciones de sobrepresión reportadas por el prestador.

8.1.2.2.5 Pérdidas de agua en la red de distribución

8.1.2.2.5.1 Porcentaje de pérdidas de agua

De acuerdo con la información remitida por E.P.Z. E.S.P., durante la vigencia 2025 el sistema de acueducto del municipio de Zipaquirá produjo aproximadamente 10,79 millones de metros cúbicos de agua, mientras que el volumen facturado fue cercano a 7,09 millones de metros cúbicos, evidenciándose una diferencia acumulada aproximada de 3,7 millones de metros cúbicos entre el agua producida y el agua efectivamente facturada.

Tabla 21. Comportamiento del IANC, agua producida & agua facturada– Vigencia 2025

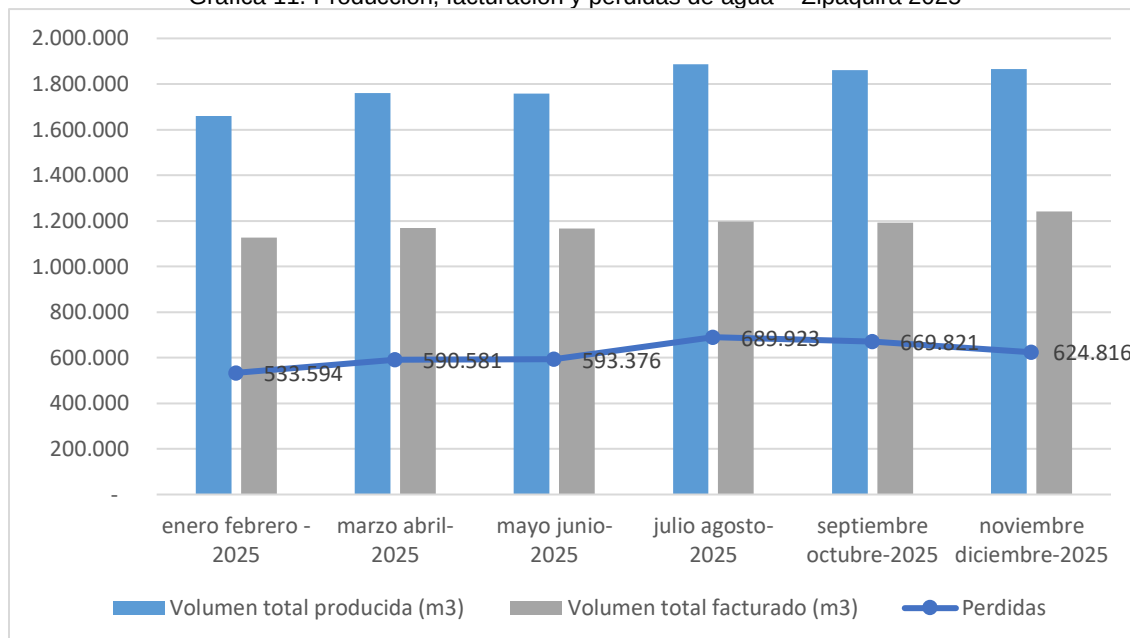
Periodo	Agua producida (m³)	Agua facturada (m³)	N° usuarios	IANC (%)
Enero – febrero 2025	1.660.470	1.126.876	53.409	32,14
Marzo – abril 2025	1.759.561	1.168.980	53.864	33,56
Mayo – junio 2025	1.758.471	1.165.095	54.222	33,74
Julio – agosto 2025	1.886.318	1.196.395	54.685	36,58
Septiembre – octubre 2025	1.861.445	1.191.624	55.203	35,98
Noviembre – diciembre 2025	1.865.331	1.240.515	55.406	33,50
Promedio / Total	10.791.596	7.089.485	54.465	34,2%

Fuente: Procesamiento de información SSPD con base en la información remitida por E.P.Z. E.S.P (2026)

El análisis del comportamiento bimestral evidencia que el Índice de Agua No Contabilizada – IANC presentó valores entre 32,14% y 36,58%, con un promedio general de 34,2% durante la vigencia analizada. El mayor valor reportado se presentó durante el periodo julio–agosto de 2025, cuando el indicador alcanzó 36,58%, coincidiendo igualmente con el mayor IPUF reportado por el prestador (6,3 m³/suscriptor/mes) y con uno de los mayores volúmenes de agua producida del periodo evaluado.

Se evidenció una tendencia de incremento progresivo del volumen de agua producido durante la vigencia 2025; sin embargo, dicho aumento no se reflejó proporcionalmente en el volumen facturado, manteniéndose el Índice de Agua No Contabilizada – IANC en niveles superiores al 32% durante todo el periodo analizado. Esta situación evidencia que las pérdidas de agua corresponden a una condición operacional sostenida del sistema y no a eventos aislados.

Gráfica 11. Producción, facturación y pérdidas de agua – Zipaquirá 2025



Fuente: Procesamiento de información SSPD con base en la información remitida por E.P.Z. E.S.P (2026)

Particularmente, durante los periodos julio-agosto y septiembre-octubre de 2025 se presentó un incremento simultáneo tanto del volumen producido como del IANC, comportamiento que sugiere que parte del agua adicional incorporada al sistema podría estar asociada a pérdidas reales, fugas, consumos no registrados, errores de medición o debilidades en el balance hidráulico y control operacional.

Finalmente, el promedio de IANC reportado para la vigencia 2025 (34,2%) supera el referente técnico histórico del 30% establecido en el derogado artículo 2.4.3.14 de la Resolución CRA 151 de 2001, situación que evidencia oportunidades de mejora en materia de reducción de pérdidas técnicas y comerciales, fortalecimiento del control hidráulico y optimización operacional del sistema de acueducto.

8.1.2.2.5.2 Índice de pérdidas por usuario facturado

La metodología tarifaria adoptada por Empresas Públicas de Zipaquirá E.P.Z. E.S.P. fue definida mediante la Resolución CRA 688 de 2014 y la Resolución CRA 735 de 2015, las cuales fueron compiladas en la Resolución CRA 943 de 2021. De acuerdo con el estudio de costos y tarifas adoptado por el prestador mediante la Decisión No. 06 del 21 de octubre de 2016, para la vigencia 2025 se proyectó un Índice de Pérdidas por Usuario Facturado (IPUF) de 6,70 m³/suscriptor-mes, como parte de la senda de reducción gradual de pérdidas establecida por la metodología tarifaria.

Imagen 13. Proyección del Índice de Pérdidas por Usuario Facturado (IPUF) establecida en el estudio de costos y tarifas de Empresas Públicas de Zipaquirá E.P.Z. E.S.P. para el período 2014–2025.

Tabla 18. Cálculo del índice de pérdidas por suscriptor facturado en el año i (IPUF_i) proyección

ÍNDICE DE PÉRDIDAS POR SUSCRIPTOR FACTURADO EN EL AÑO i (IPUF _i)												
	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Consumo de Agua Facturada para el servicio público domiciliario de acueducto	4 719.154	4 581.345	5 215.558	5 438.214	5 671.787	5 917.297	6 063.711	6 215.538	6 382.458	6 541.185	6 705.081	
Número de suscriptores facturados promedio en el año base para el servicio de acueducto	18 385	25 413	30 137	33 812	35 494	37 181	38 875	40 577	42 279	43 959	45 655	
Agua producida en el año base (APo) (m³/año)	7 895 129	8 066 156	8 261 166	8 438 721	8 616 999	8 826 916	8 975 124	9 133 903	9 287 697	9 441 849	9 591 440	
Volumen recibido por contratos de suministro de agua potable en el año base (RCSAPo) (m³/año)												
Volumen entregado por contratos de suministro de agua potable en el año base (ECSAPo) (m³/año)												
Agua potable suministrada en el año base (m³/año) ASo	7 895 529	8 066 156	8 261 166	8 438 721	8 616 999	8 826 916	8 975 124	9 133 903	9 287 697	9 441 849	9 601 440	
Índice de Pérdidas por suscriptor facturado en el año base (IPUF _i) m³/suscriptor/mes	9,07	8,74	8,82	8,12	7,81	7,53	7,37	7,22	7,06	6,91	6,77	
Diferencia del índice de Pérdidas Actual y el índice Pérdidas por Suscriptor Facturado estandar (m³/suscriptor/mes)	3,07						1,53					

Fuente EAAAZ CALCULOS GYR

Fuente: Estudio de costos y tarifas de Empresas Públicas de Zipaquirá E.P.Z. E.S.P., adoptado mediante la Decisión No. 06 del 21 de octubre de 2016.

En este contexto, el análisis del comportamiento del IPUF no solo considera el estándar regulatorio de 6 m³/suscriptor-mes definido en la metodología tarifaria, sino también la meta proyectada por el prestador en su estudio de costos para la vigencia evaluada.

A continuación, se presentan los resultados del Índice de Pérdidas por Usuario Facturado – IPUF para el municipio de Zipaquirá durante la vigencia 2025:

Tabla 22. Comportamiento del Índice de Pérdidas por Usuario Facturado – IPUF, vigencia 2025

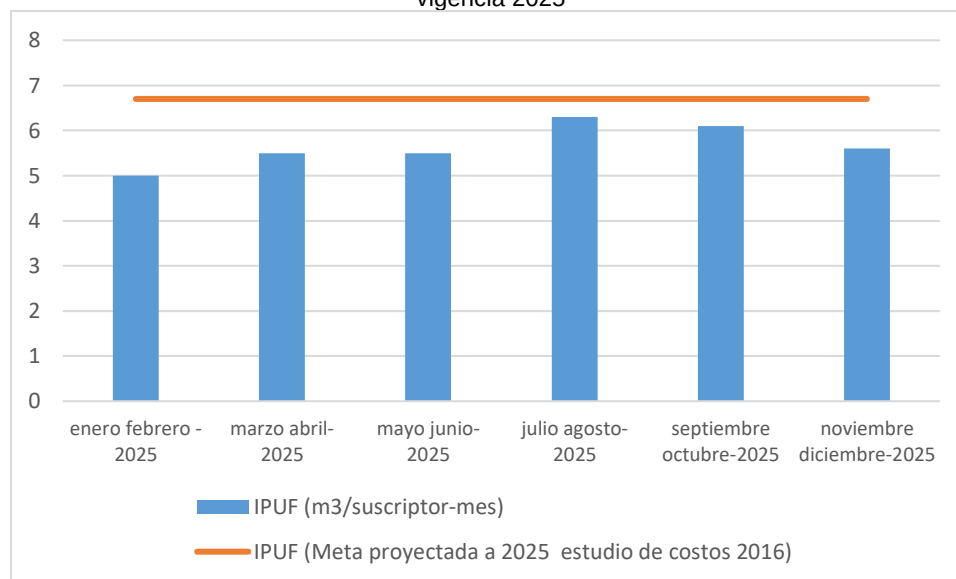
Periodo	Agua producida (m³)	Agua facturada (m³)	Pérdidas estimadas (m³)	Suscriptores	IANC (%)	IPUF (m³/suscriptor-mes)
Enero – febrero 2025	1.660.470	1.126.876	533.594	53.409	32,14	5,0
Marzo – abril 2025	1.759.561	1.168.980	590.581	53.864	33,56	5,5
Mayo – junio 2025	1.758.471	1.165.095	593.376	54.222	33,74	5,5
Julio – agosto 2025	1.886.318	1.196.395	689.923	54.685	36,58	6,3
Septiembre – octubre 2025	1.861.445	1.191.624	669.821	55.203	35,98	6,1
Noviembre – diciembre 2025	1.865.331	1.240.515	624.816	55.406	33,50	5,6
Promedio / Total	10.791.596	7.089.485	3.702.111	54.465	34,25	5,67

Fuente: Procesamiento de información SSPD con base en la información remitida por E.P.Z. E.S.P. (2026).

De acuerdo con los resultados obtenidos, el Índice de Pérdidas por Usuario Facturado – IPUF para

el municipio de Zipaquirá presentó valores entre 5,0 y 6,3 m³/suscriptor-mes durante la vigencia 2025, con un promedio general de 5,67 m³/suscriptor-mes. Al comparar este resultado con la meta de 6,70 m³/suscriptor-mes establecida en el estudio de costos del prestador para la vigencia 2025, se evidencia que el IPUF observado fue inferior al valor proyectado, lo cual indica que, desde la perspectiva de la metodología tarifaria, el indicador presentó un comportamiento más favorable que el considerado para la estimación de los costos eficientes del servicio.

Gráfica 12. Evolución bimestral del Índice de Pérdidas por Usuario Facturado (IPUF) – Municipio de Zipaquirá, vigencia 2025



Fuente: Procesamiento de información SSPD con base en la información remitida por E.P.Z. E.S.P. (2026).

El comportamiento del IPUF evidencia que, aunque el promedio anual fue inferior a la meta proyectada en el estudio de costos, durante el segundo semestre de 2025 se presentó un incremento del indicador, alcanzando valores de 6,3 m³/suscriptor-mes durante el período julio-agosto y 6,1 m³/suscriptor-mes durante septiembre-octubre, coincidiendo con el mayor porcentaje de pérdidas de agua y el mayor valor del Índice de Agua No Contabilizada (IANC) registrado durante la vigencia evaluada.

Particularmente, el incremento del IPUF durante los períodos julio-agosto y septiembre-octubre de 2025 coincide con los sectores hidráulicos que previamente evidenciaron condiciones de sobrepresión, variaciones operacionales importantes y diferencias significativas en el comportamiento hidráulico de la red de distribución.

Estas condiciones operacionales resultan relevantes debido a que las sobrepresiones incrementan la probabilidad de fugas, fisuras, daños en accesorios y pérdidas reales dentro de la red de distribución, afectando directamente los niveles de eficiencia hidráulica y el comportamiento del IPUF. Así mismo, las limitaciones evidenciadas en materia de trazabilidad hidráulica, balances

sectorizados completos, integración de macromedición y control operacional dificultan la identificación precisa de los sectores con mayores pérdidas y limitan la capacidad de seguimiento permanente sobre la eficiencia real del sistema.

Adicionalmente, si bien el indicador IPUF presentó un resultado inferior a la meta proyectada para la vigencia 2025, el análisis integral de la información técnica evidencia oportunidades importantes de mejora relacionadas con:

- fortalecimiento de la sectorización hidráulica;
- control y estabilización de presiones;
- detección temprana de fugas;
- consolidación de balances hidráulicos permanentes;
- fortalecimiento de programas de micromedición y macromedición;
- renovación de redes críticas;
- optimización del control operacional del sistema.

En consecuencia, aunque el comportamiento del IPUF durante la vigencia evaluada fue inferior a la meta establecida en el estudio de costos, el análisis técnico evidencia condiciones operacionales que continúan representando riesgos para la eficiencia hidráulica del sistema. En este sentido, el prestador debe fortalecer las estrategias de gestión de pérdidas, control de presiones, consolidación de balances hidráulicos por sectores y renovación de infraestructura crítica, con el propósito de mantener las condiciones de eficiencia alcanzadas y reducir el riesgo de incrementos futuros del indicador.

8.1.2.2.5.3 Programa de reducción de pérdidas

En relación con las estrategias orientadas a la reducción de pérdidas de agua, E.P.Z. E.S.P. remitió el documento denominado “Plan de Reducción de Pérdidas de Agua Potable – EPZ”, el cual contempla acciones asociadas con la sectorización hidráulica, instalación de macromedidores, fortalecimiento de telemetría, detección de fugas, reposición de redes y actualización del catastro de usuarios.

No obstante, del análisis efectuado se evidenció que el documento presenta principalmente lineamientos generales y no incorpora metas cuantificables de reducción de pérdidas, cronogramas definidos, indicadores de seguimiento, balances hidráulicos sectorizados ni mecanismos técnicos que permitan evaluar objetivamente la efectividad de las medidas implementadas sobre la reducción del IANC y del IPUF.

Así mismo, aunque el prestador informó avances en la instalación de macromedidores, sensores de nivel, sectorización hidráulica, control de presiones y reposición de aproximadamente 1.890 metros de redes de acueducto, los resultados operacionales obtenidos durante la vigencia 2025 evidencian que el sistema continúa presentando niveles importantes de pérdidas, reflejados en valores de IANC entre 32,14% y 36,58%, con un promedio anual de 34,2% y diferencias acumuladas aproximadas de 3,7 millones de m³ entre el volumen producido y el volumen facturado.

Adicionalmente, durante el análisis técnico se identificaron condiciones que podrían estar incidiendo

sobre el comportamiento del IANC y del IPUF, particularmente sectores con presiones elevadas, limitaciones en la trazabilidad hidráulica, ausencia de balances sectorizados completos y falta de integración total de la macromedición a lo largo de toda la cadena de abastecimiento.

En consecuencia, aunque esta Superintendencia reconoce las acciones adelantadas por el prestador para fortalecer el control operacional del sistema, se evidencian oportunidades de mejora frente a la consolidación de un programa integral de reducción de pérdidas con metas verificables, indicadores de seguimiento, balances hidráulicos permanentes y mecanismos técnicos que permitan evaluar el impacto real de las medidas implementadas, conforme a lo previsto en el parágrafo 6 del artículo 9 de la Resolución CRA 688 de 2014, integrado y unificado en el artículo 2.1.2.1.1.9 de la Resolución CRA 943 de 2021.

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

La empresa remitió los Programas de Uso Eficiente y Ahorro de Agua (PUEAA) correspondientes a las diferentes fuentes de abastecimiento del sistema de acueducto del municipio de Zipaquirá, asociados con los expedientes 3645, 7975 y 5900, los cuales incluyen las fuentes hídricas Río Neusa, Quebrada Río Frío, Quebrada La Hoya, Quebrada El Borrachero, Quebrada El Clavel y Quebrada La Arteza.

Tabla 23. Programa de Uso Eficiente y Ahorro de Agua (PUEAA)

Municipio	Expediente PUEAA	Fuentes hídricas asociadas	Tiene Programa de Ahorro y Uso Eficiente de Agua	El Programa de Ahorro y Uso Eficiente se encuentra aprobado por la autoridad ambiental	Entidad que aprobó el PUEAA	Fecha del acto administrativo (dd/mm/aaaa)	Fecha inicial de la autorización (dd/mm/aaaa)	Duración (años)	Fecha final de la autorización (dd/mm/aaaa)
Zipaquirá	3645	Quebrada La Hoya y Río Frío	Sí	Sí (se encuentra en proceso de actualización)	CAR	17/02/2021	17/02/2021	5	17/02/2026
Zipaquirá	7975	Río Neusa	Sí	Sí (se encuentra en proceso de actualización)	CAR	17/02/2021	17/02/2021	5	17/02/2026
Zipaquirá	5900	Quebradas El Borrachero, La Artesa y El Clavel	Sí	Sí (se encuentra en proceso de actualización)	CAR	11/02/2021	11/02/2021	5	11/02/2026

Fuente: Procesamiento de información SSPD con base en la información remitida por E.P.Z. E.S.P. (2026).

Adicionalmente, se evidenció que los PUEAA formulados por el prestador contemplan diferentes líneas de acción orientadas a la reducción de pérdidas de agua, uso de aguas lluvias, medición, educación ambiental, tecnologías de bajo consumo, protección de zonas de manejo especial y gestión del riesgo del recurso hídrico. Asimismo, incluyen metas relacionadas con reposición de redes en asbesto cemento, instalación de válvulas reguladoras de presión, atención de fugas, reposición de micromedidores y campañas de uso eficiente y ahorro del agua.

De igual manera, la empresa reportó avances en actividades de reducción de pérdidas, tales como

la reposición de redes en asbesto cemento por tubería PVC, la georreferenciación de redes, la instalación de válvulas reguladoras de presión y la atención de fugas detectadas en el sistema. También informó la implementación de campañas educativas orientadas al uso eficiente y ahorro del agua mediante facturación, redes sociales y otros mecanismos de divulgación.

No obstante, del análisis de la información remitida se observa que algunas de las acciones planteadas en los PUEAA aún se encuentran en ejecución o proyectadas para vigencias posteriores, particularmente aquellas relacionadas con impermeabilización de tanques de almacenamiento y fortalecimiento de infraestructura hidráulica. Asimismo, aunque el prestador reporta el cumplimiento de metas operativas dentro de los programas, durante el año 2025 el sistema presentó porcentajes de pérdidas de agua entre 32,14% y 36,58%, con un promedio anual de 34,2%, evidenciando que persisten niveles importantes de agua no contabilizada.

En consecuencia, si bien se evidencian avances en la ejecución de las actividades contempladas en los Programas de Uso Eficiente y Ahorro del Agua (PUEAA), se identificó que los programas aprobados mediante los expedientes 3645, 7975 y 5900 presentan vigencias que finalizaron o se encuentran próximas a finalizar durante el año 2026. En este sentido, no se aportó evidencia documental que permitiera verificar la radicación de los nuevos PUEAA ante la Corporación Autónoma Regional de Cundinamarca (CAR) ni el estado de trámite para su aprobación.

8.1.2.2.6 Estimación de oferta vs demanda

Respecto a la estimación de oferta y demanda, la empresa entregó información relacionada con la oferta hídrica concesionada y las proyecciones de demanda del sistema de acueducto del municipio de Zipaquirá, incluyendo población proyectada, caudales medios diarios (Qmd), caudales máximos diarios (QMD) y caudales máximos horarios (QMH), con horizonte al año 2031.

De acuerdo con la información remitida, el sistema cuenta con concesiones de agua asociadas con las fuentes Río Neusa, Quebrada Río Frío, Quebrada La Hoya, Quebrada El Borrachero, Quebrada El Clavel y Quebrada La Arteza, para un caudal total concesionado de 555,83 l/s, con vigencias comprendidas entre los años 2030 y 2031.

Asimismo, la empresa proyectó para el año 2031 una población de 204.151 habitantes y un caudal máximo diario (QMD) de 466,66 l/s, mientras que el caudal máximo horario (QMH) estimado corresponde a 700 l/s.

Tabla 24. Proyección demanda del sistema de acueducto – Zipaquirá

Año	Población proyectada (Hab.)	Qmd (l/s)	QMD (l/s)	QMH (l/s)
2026	178.245	352,34	422,81	634,21
2027	183.621	360,14	432,17	648,26
2028	188.912	367,72	441,26	661,89
2029	194.094	375,02	450,03	675,04
2030	199.176	382,08	458,50	687,74
2031	204.151	388,89	466,66	700,00

Fuente: Procesamiento de información SSPD con base en la información remitida por E.P.Z. E.S.P. (2026).

De acuerdo con la información analizada, se observa que el caudal concesionado total del sistema (555,83 l/s) supera el caudal máximo diario proyectado para el horizonte 2031 (466,66 l/s), lo cual indicaría, en principio, que el municipio cuenta con una oferta hídrica suficiente para atender la demanda futura proyectada.

No obstante, al comparar los resultados con los indicadores operacionales reportados por el prestador, particularmente el porcentaje de pérdidas de agua registrado durante el año 2025, el cual presentó valores entre 32,14% y 36,58%, se evidencia que una porción significativa del agua producida no está siendo efectivamente aprovechada dentro del sistema.

En consecuencia, aunque las proyecciones de oferta y demanda evidencian suficiencia hídrica desde el punto de vista concesionado, la sostenibilidad operacional del sistema dependerá de la capacidad del prestador para controlar las pérdidas de agua, optimizar la infraestructura hidráulica y garantizar una adecuada eficiencia en la prestación del servicio.

Asimismo, debe considerarse que los resultados corresponden a proyecciones técnicas elaboradas por el prestador, por lo que su comportamiento real puede variar dependiendo de factores asociados al crecimiento poblacional, expansión urbana, variabilidad climática, disponibilidad hídrica y condiciones operacionales del sistema de acueducto.

8.1.2.2.7 Calidad del agua suministrada por la red de distribución

8.1.2.2.7.1 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

De acuerdo con lo establecido en el artículo 3 de la Resolución 811 de 2008, para efecto del control y la vigilancia de la calidad del agua para consumo humano, las personas prestadoras y las autoridades sanitarias deberán definir como mínimo para cada sistema de suministro de agua para consumo humano la siguiente cantidad de puntos de muestreo de acuerdo con la población atendida, así:

Imagen 14. Cantidad de puntos de muestreo de acuerdo con la población atendida – Resolución 811 de 2008

Población atendida por persona prestadora por municipio (habitantes)	Número mínimo de puntos para la recolección de muestra
Menos de 2.500	4
2.501 a 10.000	5
10.001 a 20.000	6
20.001 a 100.000	8
100.001 a 250.000	15
250.001 a 500.000	25
500.001 a 800.000	30
800.001 a 1.000.000	35
1.000.001 a 1.250.000	48
1.250.001 a 2.000.000	60
2.000.001 a 4.000.000	72
Más de 4.000.001	132

En relación con lo anterior y en atención al requerimiento realizado por la SPPD, la empresa prestadora entregó copia digital del documento con radicado SAL –SP215-205 del 03 de diciembre de 2025, dirigido a la Secretaría de Salud de la Gobernación de Cundinamarca, con el asunto NOTIFICACIÓN DE CONCERTACIÓN DE PUNTOS DE MUESTREO DEL MUNICIPIO DE ZIPAQUIRÁ VIGENCIA 2025, en el que se registra la siguiente información:

Tabla 25. Información de actas de actualización de puntos de muestreo de agua, realizada entre E.P.Z E.S.P y la Dirección de Salud Pública de la Secretaría de Salud de Zipaquirá

Fecha del acta de actualización	PTAP	Fuente de abastecimiento (Superficiales)	Población atendida según acta de actualización	Número de puntos de muestreo concertados	Cumple con la cantidad de puntos de muestreo según Resolución 811/2008
26/11/2025	Planta Regional	Río Neusa	Área urbana: 112.897 Área Rural: 15.529 Total: 128.426	33	SI
26/11/2025	Planta Galán	Río Frío Quebrada La Hoya Quebrada El Borrachero Quebrada El Clavel Quebrada La Arteza	Área urbana: 12.492 Área Rural: 0 Total: 12.492	6	SI
26/11/2025	Planta Alto del Águila	Río Frío Quebrada La Hoya Quebrada El Borrachero Quebrada El Clavel Quebrada La Arteza	Área urbana: 2.280 Área Rural: 600 Total: 2.880	4	NO

Fuente: Elaboración propia a partir de las actas de actualización entregadas por la empresa prestadora.

Teniendo en cuenta la cantidad mínima de puntos de muestreo de acuerdo con la población atendida, establecida en la Resolución 811 de 2008, y la información entregada por el prestador, se evidencia que para la planta de tratamiento de agua potable PTAP Regional y la planta de tratamiento de agua potable PTAP Galán, la cantidad de puntos concertados/actualizados, que corresponde a 33 y 6, respectivamente, se encuentra dentro de lo establecido normativamente. No obstante, para la PTAP Alto del Águila, con una población atendida de 2.880 habitantes aproximadamente, se evidenció en el acta la actualización de 4 puntos de muestreo, lo que difiere de lo establecido en la mencionada Resolución, la cual indica que para una población atendida entre 2.501 y 10.000 habitantes, se deben definir mínimo 5 puntos de muestreo.

Considerando lo anterior, el prestador presuntamente estaría incumpliendo con lo establecido en el artículo 3 de la Resolución 811 de 2008, por medio de la cual se definen los lineamientos a partir de los cuales la autoridad sanitaria y las personas prestadoras, concertadamente definen en su área de influencia los lugares y puntos de muestreo para el control y la vigilancia de la calidad del agua para consumo humano en la red de distribución.

Ahora bien, el prestador hizo entrega de tres (3) actas de actualización de los puntos de muestreo para las PTAP Regional, Galán y Alto del Águila operadas por la empresa, las cuales fueron suscritas con la Dirección de Salud Pública de la Secretaría de Salud de Zipaquirá el 26 de noviembre de

2025. No se realizó por parte del prestador, la entrega de las actas de materialización de puntos de muestreo, ni actas de concertación, únicamente se evidenciaron las actas anuales de actualización.

Por otro lado, la Resolución 811 de 2008 establece en el artículo 2, los criterios a tener en cuenta para la concertación de los puntos de recolección de muestras, entre los que se indica el punto fijo de muestreo a la salida de la infraestructura ubicada en la red de distribución que pueda representar riesgo de contaminar el agua para el consumo humano, tales como los tanques de almacenamiento o compensación; sin embargo, considerando que el prestador no realizó entrega del acta de concertación, no fue posible validar esta información en el mencionado documento, asimismo en la revisión realizada a las actas de actualización de puntos, no se identificaron de manera clara y precisa puntos de muestreo en tanques de almacenamiento y/o compensación para ninguna de las PTAP.

Finalmente, el 29 de abril de 2026, se adelantó, en compañía del prestador, la inspección a seis (6) puntos de muestreo concertados con la autoridad sanitaria, correspondientes al inicio y finalización de los sectores hidráulicos El Espino, San Antonio y Bosques de Silecia. En la inspección realizada se evidenció que los dispositivos de recolección de agua para toma de muestras se encuentran ubicados en áreas de fácil acceso, se encuentran identificados como punto de muestreo de E.P.Z E.S.P, están protegidos bajo llave para evitar su mal uso por parte de terceros y cuentan con manómetro para la medición de presiones en la red. Durante la visita no se observó toma de muestras por parte de la autoridad sanitaria ni por parte del prestador, toda vez que esta actividad está sujeta a programación previa. A continuación, se presentan los puntos de muestreo mencionados:

Imagen 15. Puntos de muestreo visitados

Nombre del Punto	Código	Dirección	Foto
La Concepción (Inicio de sector hidráulico El Espino)	2005	Calle 4 N° 0-11	
Centro (Fin de sector hidráulico El Espino)	1024	Calle 4 N° 6-19	

Nombre del Punto	Código	Dirección	Foto
Prados del Mirador (Inicio de sector hidráulico San Antonio)	1008	Carrera 11B N° 28-03	
Las Villas (Fin de sector hidráulico San Antonio)	1014	Carrera 29 N° 4B-70	
Bosques de Silecia (Inicio de sector hidráulico Bosques de Silecia)	3002	Calle 22B N° Oeste - 56	
Aposentos Alto (Fin de sector hidráulico Bosques de Silecia)	3005	Calle 20 N° 1 oeste -10	

Fuente: Elaboración propia y registro fotográfico visita de inspección SSPD del 29 de abril de 2026

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

De acuerdo con lo establecido en la Resolución 2115 de 2007, la autoridad sanitaria municipal, para este caso la Secretaría de Salud de Zipaquirá, realiza la toma de muestras y análisis de las características físicas, químicas y microbiológicas del agua para consumo humano; posteriormente realiza el reporte correspondiente en el Sistema de Información de la Vigilancia de la Calidad del Agua para Consumo Humano (SIVICAP), administrado por el Instituto Nacional de Salud (INS), en el cual se consolida y se centraliza la información de calidad del agua que es reportada por las autoridades sanitarias, y se realiza la clasificación del nivel de riesgo en salud pública según el Índice de Riesgo de Calidad del Agua IRCA.

Considerando lo anterior, y según la información remitida oficialmente por parte del Instituto Nacional de Salud a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, mediante el radicado SSPD No. 20265291018782 del 10 de marzo de 2026, y la base de datos depurada en su versión final, remitida por el Grupo de Estudios Sectoriales de esta Superintendencia, los resultados del Índice de Riesgo de Calidad del Agua, para el prestador E.P.Z E.S.P, durante la vigencia 2025, fueron los siguientes:

Tabla 26. Consolidado IRCA mensual por persona prestadora (Decreto 1575/2007)
EMPRESAS PÚBLICAS DE ZIPAQUIRÁ – AÑO 2025

Año	Mes	Número de muestras	IRCA (%)	Nivel de riesgo
2025	Ene	9	0	Sin Riesgo
	Feb	2	0	Sin Riesgo
	Mar	8	0	Sin Riesgo
	Abr	3	0	Sin Riesgo
	May	4	0	Sin Riesgo
	Jun	8	0	Sin Riesgo
	Jul	11	0	Sin Riesgo
	Ago	3	0	Sin Riesgo
	Sep	10	0	Sin Riesgo
	Oct	9	2,1	Sin Riesgo
	Nov	5	0,3	Sin Riesgo
	Dic	10	3,5	Sin Riesgo
	Total general	82	0,7 Promedio	Sin Riesgo

Fuente: Elaboración propia, con base en el radicado SSPD No. 20265291018782 del 10/03/2026 y base de datos depurada GES

Asimismo, de acuerdo con la información consultada en el Sistema de Vigilancia de Calidad del Agua

Potable (SIVICAP), los resultados del Índice de Riesgo de Calidad del Agua, para el prestador E.P.Z E.S.P, de enero a abril de 2026, son los siguientes:

Tabla 27. Consolidado IRCA mensual por persona prestadora (Decreto 1575/2007)
EMPRESAS PÚBLICAS DE ZIPAQUIRÁ – AÑO 2026

Año	Mes	Número de muestras	IRCA Promedio	Nivel de riesgo
2026	Ene	5	4,70	Sin Riesgo
	Feb	7	0,26	Sin Riesgo
	Mar	12	10,45	Riesgo Bajo
	Abr	10	2,65	Sin Riesgo

Fuente: Elaboración propia a partir de información publicada en el Sistema de Vigilancia de Calidad del Agua Potable - SIVICAP

Como se evidencia en los datos reportados, el agua suministrada por el prestador durante todos los meses del año 2025, se clasificó en un IRCA inferior al 5 %, sin riesgo, indicando el suministro de agua apta para consumo humano.

En lo correspondiente a los datos del año 2026, se tiene que el agua suministrada por el prestador durante los meses de enero, febrero y abril se clasificó en un IRCA inferior al 5%, sin riesgo, indicando el suministro de agua apta para consumo humano; sin embargo, para el mes de marzo de 2026 se evidencia que el agua suministrada se clasificó en riesgo bajo con un 10,45%, indicando agua no apta para consumo humano, susceptible de mejoramiento, de acuerdo con lo establecido en la Resolución 2115 de 2007.

De lo anterior se analiza que, el resultado posterior al índice de riesgo anteriormente mencionado, correspondiente al mes de abril, refleja una reducción del riesgo respecto al mes anterior, pasando de 10,45% (riesgo bajo) a 2,65 (sin riesgo).

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

Los laboratorios que realicen análisis físicos, químicos y/o microbiológicos de agua para el consumo humano, deben cumplir con los requisitos mínimos establecidos en el Decreto 1575 de 2007, para ser autorizados por el Ministerio de Salud y Protección Social, entidad que emite anualmente el acto administrativo correspondiente con los datos de los laboratorios autorizados para realizar la mencionada actividad.

El laboratorio encargado de realizar el análisis de las muestras de control de la calidad de agua en la red de distribución, es el laboratorio de E.P.Z E.S.P, ubicado en el municipio de Cogua, el cual se encuentra autorizado por el Ministerio de Salud y Protección Social para la realización de análisis físicos, químicos y/o microbiológicos de agua para el consumo humano, de acuerdo con lo establecido en la Resolución 1598 de 2025 del 30 de julio de 2025.

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

Según la información presentada por el prestador, el laboratorio implementa un sistema que contempla el uso de métodos normalizados, materiales de referencia certificados, control de calidad interno/externo y trazabilidad de los resultados.

El laboratorio dispone de una variedad de equipos especializados para análisis fisicoquímicos, tales como buretas digitales, medidor de conductividad, espectrofotómetros, pHmetros, turbidímetros y sistemas de ósmosis, entre otros. Para el área de microbiología, cuenta con autoclaves, incubadoras, bombas de vacío y equipos de filtración por membrana y demás propios de la actividad.

En lo correspondiente a la calibración de los equipos, el prestador presentó el plan metrológico para los equipos de análisis fisicoquímicos, en el que se evidencian 23 equipos con programación de calibración y/o mantenimiento programado para el segundo semestre del año 2026, a excepción de una bureta digital reportada como fuera de servicio, una multipipeta con certificados de calibración 10/12/2025 (sin programación para 2026) y nanocolor vario mini con fecha de programación de calibración del 10/10/2025, sin el certificado correspondiente. Se evidencian certificados de calibración del año 2025 para buretas, cabina de extracción de humos y gases, medidor de conductividad, espectrofotómetro, nevera, pHmetro, termohigrómetros y turbidímetro.

Para los equipos de análisis microbiológicos, el prestador presentó el plan metrológico correspondiente, en el que se incluyen 13 equipos, 7 registran programación de calibración y mantenimiento para el segundo semestre de 2026 y los restantes únicamente registran programación de mantenimiento para el segundo semestre de 2026, toda vez que registra que no aplica su calibración (Bomba de vacío, incubadora, plancha de calentamiento, equipo de filtración por membrana). Se evidencian certificados de calibración del año 2025 para autoclaves, incubadoras y termohigrómetros. No se evidencian los certificados de calibración de balanza analítica y cabina de flujo laminar.

La programación de los ensayos se basa en los 43 puntos de muestreo concertados con la Secretaría de Salud Municipal y las frecuencias de monitoreo varían según el sitio: semanal para puntos de muestreo, diario para plantas de tratamiento (agua cruda y tratada) y mensual para tanques y bocatomas.

Imagen 16. Laboratorio análisis agua potable para consumo humano





Neveras e incubadoras



Montaje de titulación

UNITS	DIATES	MIÉRCOLES	JUEVES	VIERNES	SÁBADO
1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30
31	32	33	34	35	36
37	38	39	40	41	42
43	44	45	46	47	48
49	50	51	52	53	54
55	56	57	58	59	60
61	62	63	64	65	66
67	68	69	70	71	72
73	74	75	76	77	78
79	80	81	82	83	84
85	86	87	88	89	90
91	92	93	94	95	96
97	98	99	100	101	102
103	104	105	106	107	108
109	110	111	112	113	114
115	116	117	118	119	120
121	122	123	124	125	126
127	128	129	130	131	132
133	134	135	136	137	138
139	140	141	142	143	144
145	146	147	148	149	150
151	152	153	154	155	156
157	158	159	160	161	162
163	164	165	166	167	168
169	170	171	172	173	174
175	176	177	178	179	180
181	182	183	184	185	186
187	188	189	190	191	192
193	194	195	196	197	198
199	200	201	202	203	204
205	206	207	208	209	210
211	212	213	214	215	216
217	218	219	220	221	222
223	224	225	226	227	228
229	230	231	232	233	234
235	236	237	238	239	240
241	242	243	244	245	246
247	248	249	250	251	252
253	254	255	256	257	258
259	260	261	262	263	264
265	266	267	268	269	270
271	272	273	274	275	276
277	278	279	280	281	282
283	284	285	286	287	288
289	290	291	292	293	294
295	296	297	298	299	300

Programación toma de muestras de control

FECHA	HORA	TEMPERATURA	PH	CLORO	ALCALINIDAD	DUREZA	HIERRO	SULFATO	NITRATO	NITRITO	COLORES	OTROS
2024-08-23	08:00	22.5	7.2	0.5	120	150	0.1	100	10	0.5	10	
2024-08-23	12:00	23.0	7.1	0.6	115	145	0.1	95	10	0.5	10	
2024-08-23	18:00	22.8	7.3	0.4	125	155	0.1	105	10	0.5	10	
2024-08-24	08:00	22.6	7.2	0.5	120	150	0.1	100	10	0.5	10	
2024-08-24	12:00	23.1	7.1	0.6	115	145	0.1	95	10	0.5	10	
2024-08-24	18:00	22.9	7.3	0.4	125	155	0.1	105	10	0.5	10	
2024-08-25	08:00	22.7	7.2	0.5	120	150	0.1	100	10	0.5	10	
2024-08-25	12:00	23.2	7.1	0.6	115	145	0.1	95	10	0.5	10	
2024-08-25	18:00	23.0	7.3	0.4	125	155	0.1	105	10	0.5	10	
2024-08-26	08:00	22.8	7.2	0.5	120	150	0.1	100	10	0.5	10	
2024-08-26	12:00	23.3	7.1	0.6	115	145	0.1	95	10	0.5	10	
2024-08-26	18:00	23.1	7.3	0.4	125	155	0.1	105	10	0.5	10	
2024-08-27	08:00	22.9	7.2	0.5	120	150	0.1	100	10	0.5	10	
2024-08-27	12:00	23.4	7.1	0.6	115	145	0.1	95	10	0.5	10	
2024-08-27	18:00	23.2	7.3	0.4	125	155	0.1	105	10	0.5	10	
2024-08-28	08:00	23.0	7.2	0.5	120	150	0.1	100	10	0.5	10	
2024-08-28	12:00	23.5	7.1	0.6	115	145	0.1	95	10	0.5	10	
2024-08-28	18:00	23.3	7.3	0.4	125	155	0.1	105	10	0.5	10	
2024-08-29	08:00	23.1	7.2	0.5	120	150	0.1	100	10	0.5	10	
2024-08-29	12:00	23.6	7.1	0.6	115	145	0.1	95	10	0.5	10	
2024-08-29	18:00	23.4	7.3	0.4	125	155	0.1	105	10	0.5	10	
2024-08-30	08:00	23.2	7.2	0.5	120	150	0.1	100	10	0.5	10	
2024-08-30	12:00	23.7	7.1	0.6	115	145	0.1	95	10	0.5	10	
2024-08-30	18:00	23.5	7.3	0.4	125	155	0.1	105	10	0.5	10	
2024-08-31	08:00	23.3	7.2	0.5	120	150	0.1	100	10	0.5	10	
2024-08-31	12:00	23.8	7.1	0.6	115	145	0.1	95	10	0.5	10	
2024-08-31	18:00	23.6	7.3	0.4	125	155	0.1	105	10	0.5	10	

Registro de control diario de calidad del agua

En la Resolución 2115 de 2007 se establece la frecuencia y número de muestras para el control de la calidad física, química y microbiológica del agua para consumo humano que debe ejercer la persona prestadora, las cuales están determinadas por la cantidad de población atendida. Entonces, se tiene para las vigencias 2024-2025 que la cantidad de población atendida por E.P.Z E.S.P. es de aproximadamente 143.798 personas, según lo reportado en las actas de actualización de puntos de muestreo; por tanto le corresponde cumplir con las siguientes frecuencias y número de muestras:

Tabla 28. Frecuencia y número de muestras de control de la calidad física, química y microbiológica del agua para el consumo humano

Parámetro	Frecuencia	Número de muestras
Turbiedad, Color aparente, pH, Cloro residual libre o residual del desinfectante usado.	Diaria	2
Alcalinidad, Dureza Total, Hierro Total, Cloruros, Sulfatos, residual del coagulante utilizado, Nitratos y Nitritos.	Semanal	2
COT, Fluoruros	Semestral	2
Aquellas características físicas, químicas de interés en salud pública	De acuerdo con lo exigido	De acuerdo con

Parámetro	Frecuencia	Número de muestras
exigidas por el mapa de riesgo o la Autoridad Sanitaria	en el mapa de riesgo. Diaria.	lo exigido en el mapa de riesgo
Coliformes Totales y E. Coli	Diario	3

Fuente: Adaptado de la Resolución 2115 de 2007

De lo anterior, se tiene la siguiente información reportada por el prestador ante el Sistema Único de Información (SUI), en relación con la cantidad de muestras analizadas para los diferentes parámetros:

Tabla 29. Cantidad de muestras analizadas por el prestador, según la información reportada en el SUI

AÑO	MES	NÚMERO DE MUESTRAS											
		TURBIEDAD	COLOR APARENTE	PH	COLORO	ALCALINIDAD	DUREZA	HIERRO	CLORUROS	SULFATOS	NITRATOS	COLIFORMES TOTALES	E. COLI
2025	ene	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1
	feb	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	mar	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2		
	may	123	123	123	123	123	123	123	123	123	123	95	95
	jun	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	92	92
	jul	117	117	117	117	117	117	117	117	117	117	109	109
	ago	103	103	103	103	103	103	103	103	103	103	94	94
	sep	113	113	113	113	113	113	113	113	113	113	104	104
	oct	112	112	112	112	112	112	112	112	112	112	102	102
	nov	109	109	109	109	109	109	109	109	109	109	94	94
	dic	109	109	109	109	109	109	109	109	109	109	85	85
2026	ene	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	87	87
	feb	117	117	117	117	117	117	117	117	117	117	95	94
Total general		1113	1113	1113	1113	1113	1113	1113	1113	1113	1113	959	958

Fuente: Elaboración propia con base en información cargada por el prestador en el Sistema Único de Información SUI

Como se muestra en la tabla anterior, y una vez verificados las cantidades de muestras analizadas por parte del prestador para realizar control de calidad del agua, se evidenció que para los meses de enero, febrero y marzo de 2025 para todos los parámetros y en los meses de diciembre de 2025 y enero de 2026 para los parámetros de coliformes totales y E. Coli, las cantidades de muestras registradas como analizadas en el Sistema Único de Información SUI, son inferiores a las

establecidas en la Resolución 2115 de 2007, según la frecuencia de cada parámetro.

Finalmente, todas las muestras analizadas y reportadas por el prestador para el periodo 2025 y enero y febrero de 2026 reportan un IRCA sin riesgo, es decir que son indicio del suministro de agua apta para el consumo humano.

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

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, no ha adelantado la toma y análisis de muestras de calidad del agua en el área de prestación de E.P.Z E.S.P. durante el periodo evaluado.

8.1.2.2.7.5 Mapa de riesgos de la fuente de abastecimiento

El prestador presentó la Resolución N° 2020 del 15 de septiembre de 2025 emitida por la Alcaldía Municipal de Zipaquirá, *“Por medio de la cual se adopta el mapa de riesgo de la calidad del agua para el consumo humano del suministro de agua potable para el área urbana y rural del municipio de Zipaquirá y se implementa el protocolo de inspección, vigilancia y control de la calidad del agua para consumo humano suministrada por personas prestadoras del servicio público domiciliario de acueducto en zona urbana y rural de conformidad con la Resolución 4716 de 2010, expedida por el Ministerio de Salud y Protección Social y el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio”*, en la cual se adoptan los mapas de riesgo para varios prestadores del servicio de acueducto de Zipaquirá, entre los que se encuentra E.P.Z. E.S.P., así:

“Artículo primero: Adoptar los Mapas de Riesgo de la Calidad de Agua para Consumo Humano en área urbana de las fuentes hídricas denominadas Quebrada El Borrachero, Quebrada el Clavel, Quebrada La Hoya, Río Frío, Quebrada La Arteza, de la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Zipaquirá, denominada para la fecha como Empresas Públicas de Zipaquirá, ubicada en el Municipio de Zipaquirá – Cundinamarca, en sus nacimientos y bocatomas e implementar contenidos en los anexos técnicos II “MAPA DE RIESGO DE LA CALIDAD DEL AGUA PARA EL CONSUMO HUMANO”

Considerando lo establecido en la citada Resolución de adopción del mapa de riesgos, y de acuerdo con la información suministrada por el prestador en respuesta al requerimiento realizado por la SSPD en el marco de la visita de inspección, se tiene que:

- No se evidencia en la mencionada Resolución, la adopción del mapa de riesgos para la fuente hídrica Río Neusa, la cual es la fuente principal de captación de E.P.Z. E.S.P. Si bien es cierto que la Resolución 4716 de 2010 establece que las autoridades sanitarias elaboran los mapas de riesgo de la calidad del agua para consumo humano; también se destaca dentro de la misma, la articulación requerida para tal fin entre la persona prestadora y la autoridad sanitaria.
- Considerando que en el artículo sexto de la Resolución N° 2020 del 15 de septiembre de 2025 emitida por la Alcaldía Municipal de Zipaquirá, por la cual se adoptó el mapa de riesgo de la calidad del agua, se establece para las personas prestadoras: *“actualizar la concertación, además de materializar con la Secretaría de Salud de Zipaquirá, los puntos de*

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

muestreo requeridos para la vigilancia de la calidad del agua suministrada para consumo humano”, no se evidencia en las actas de actualización de puntos de muestreo presentadas, fechadas del 26 de noviembre de 2025, la actualización o precisión correspondiente por parte del prestador, sobre los puntos de muestreo concertados en relación con lo establecido en los mapas de riesgos adoptados mediante la mencionada Resolución.

- No se entregó en el marco de la visita de inspección, el plan de acciones preventivas y correctivas tendiente a garantizar la conservación de las fuentes de abastecimiento y la potabilidad del agua, de acuerdo con lo establecido en el artículo 5 de la Resolución Administrativa N° 2020 del 15 de septiembre de 2025. Al consultar el expediente N° 2026420380800294E correspondiente a Empresas E.P.Z. E.S.P., en el Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo SDGEA CRONOS de la SSPD, tampoco se evidenció registro de entrega previa de esta información de parte del prestador a la SSPD.
- En la información entregada por el prestador, no se evidencian los anexos que hacen parte integral de la mencionada Resolución, correspondiente a los mapas de riesgo adoptados, los cuales contienen los actos administrativos para cada una de las fuentes hídricas.

El prestador suministró copia del contrato de prestación de servicios N° 89 de 2026 celebrado entre E.P.Z E.S.P y Consultoría y Servicios Ambientales CIAN S.A.S, con fecha de suscripción del 29 de enero de 2026, con tres meses de plazo o hasta agotar monto y un valor de \$71.175.685, con objeto *“Prestación de servicios de muestreo y análisis físicoquímicos, microbiológicos y especiales en los diferentes puntos del sistema de acueducto de Empresas Públicas de Zipaquirá EPZ E.S.P”*, el cual contempla la toma de muestras puntuales en la bocatoma, planta y puntos de red concertados, con análisis físicos, químicos y microbiológicos; entre los que se destacan pesticidas organoclorados y pesticidas organofosforados, de los cuales fue solicitado su monitoreo en el mapa de riesgos actualizado en el año 2021, de acuerdo con las consideraciones establecidas en el contrato.

8.1.2.2.8 Obras con impacto en la prestación del servicio de acueducto

Como soporte de las inversiones asociadas al componente de acueducto, el prestador remitió el documento denominado "Informe de constatación de las condiciones que garanticen la ejecutabilidad del proyecto", elaborado en el marco del proyecto "Construcción y optimización del sistema de acueducto urbano del municipio de Zipaquirá", así como el documento "Ajuste, actualización, terminación o formulación de planes maestros de los sistemas de acueducto y alcantarillado en zonas urbanas y centros nucleados del departamento de Cundinamarca – Subzona 4B", correspondiente al municipio de Zipaquirá. Ambos documentos contienen diagnósticos, estudios, diseños y alternativas técnicas para el fortalecimiento del sistema de acueducto, elaborados durante las vigencias 2011 y 2015.

No obstante, la documentación aportada corresponde a estudios técnicos e instrumentos de planificación, por lo que no constituye evidencia suficiente para verificar la ejecución de obras ni para establecer su impacto sobre la prestación del servicio público de acueducto durante la vigencia objeto de evaluación.

Adicionalmente, en el Plan de Obras e Inversiones (POI) remitido por el prestador se identificaron inversiones asociadas al componente de acueducto, entre ellas el encerramiento perimetral de la estación de bombeo Terraplén y del tanque de compensación de presión de la zona alta, así como la intervención de la Planta de Tratamiento de Agua Potable Regional mediante la instalación y mantenimiento de equipos de dosificación química, válvulas de control y sistemas de iluminación.

Sin embargo, la información disponible no permite verificar el estado de ejecución física de estas actuaciones, su puesta en operación ni los resultados obtenidos sobre la prestación del servicio, por cuanto no se aportaron soportes técnicos que evidencien su culminación o el impacto generado en variables operacionales del sistema.

En consecuencia, con la información suministrada no fue posible establecer la ejecución de obras con impacto verificable en la prestación del servicio de acueducto durante la vigencia evaluada, por lo que el análisis se limita a la evidencia documental aportada por el prestador, adicionalmente no se logró verificar la existencia de un Plan Maestro de Acueducto actualizado, vigente y formalmente adoptado que consolide las condiciones actuales del sistema, la priorización de inversiones, cronogramas de ejecución, fuentes de financiación, metas de expansión, proyecciones de demanda actualizadas y necesidades estructurales del sistema de abastecimiento del municipio de Zipaquirá.

8.1.3 Servicio público domiciliario de alcantarillado

8.1.3.1 Cobertura de alcantarillado

De acuerdo con la información remitida por E.P.Z. E.S.P., el indicador de cobertura del servicio público de alcantarillado urbano mide la relación entre el número de usuarios activos del servicio de alcantarillado urbano registrados en el sistema comercial y el número estimado de viviendas urbanas del municipio. Para su cálculo, el prestador utiliza el número de usuarios activos que se encuentran facturando y el número estimado de viviendas urbanas calculado con base en información del DANE.

La metodología reportada por el prestador corresponde a la siguiente fórmula:

Cobertura del servicio de alcantarillado (%) = $\left(\frac{\text{Número de usuarios que tienen el servicio de alcantarillado urbano}}{\text{Número de unidades de vivienda urbanas reportadas por el DANE}} \right) \times 100$.

De acuerdo con la información reportada por el prestador, la cobertura del servicio público de alcantarillado urbano presentó una tendencia descendente durante los periodos evaluados, pasando de 98,39% en enero–febrero de 2025 a 89,45% en enero–febrero de 2026, como se evidencia en la siguiente tabla:

Tabla 30. Cobertura del servicio público de alcantarillado urbano

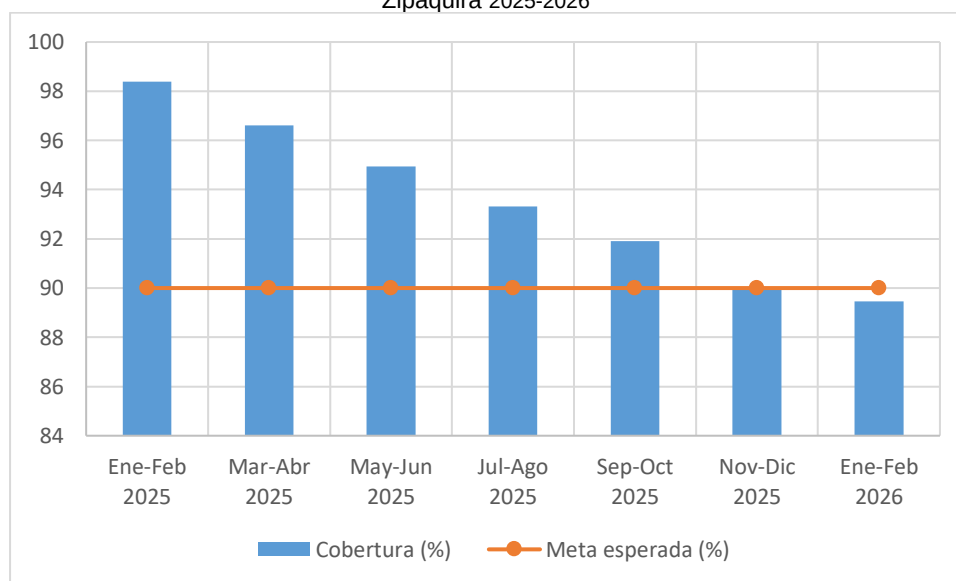
Periodo	Usuarios activos de alcantarillado	Viviendas urbanas estimadas	Cobertura (%)
Ene-Feb 2025	52.610	53.471	98,39
Mar-Abr 2025	53.084	54.939	96,62
May-Jun 2025	53.558	56.407	94,95
Jul-Ago 2025	54.002	57.875	93,31
Sep-Oct 2025	54.536	59.343	91,90
Nov-Dic 2025	54.728	60.811	90,00
Ene-Feb 2026	55.711	62.279	89,45

Fuente: Procesamiento de información SSPD con base en la información remitida por E.P.Z. E.S.P. (2026).

Del análisis de la información remitida por el prestador se observa que, aunque el número de usuarios activos del servicio de alcantarillado aumentó progresivamente durante el periodo evaluado, el crecimiento del número estimado de viviendas urbanas ocurrió a un ritmo superior, generando una disminución gradual del indicador de cobertura. En efecto, mientras los usuarios activos pasaron de 52.610 en enero–febrero de 2025 a 55.711 en enero–febrero de 2026, el número estimado de viviendas urbanas aumentó de 53.471 a 62.279 unidades durante el mismo periodo. En consecuencia, la cobertura disminuyó de 98,39% a 89,45% en los periodos analizados.

El comportamiento evidenciado permite identificar que el crecimiento urbano y la expansión del número de viviendas en el municipio se están presentando a una velocidad superior a la incorporación efectiva de nuevos usuarios al sistema de alcantarillado, situación que podría indicar retos asociados con la expansión de redes, formalización de conexiones domiciliarias, cobertura en zonas de expansión urbana y ampliación progresiva de la infraestructura sanitaria.

Gráfica 13. Comportamiento del indicador de cobertura del servicio público de alcantarillado urbano – Zipaquirá 2025-2026



Fuente: Procesamiento de información SSPD con base en la información remitida por E.P.Z. E.S.P. (2026).

Así mismo, el análisis realizado por el propio prestador señala que parte de las viviendas que actualmente no se encuentran incorporadas formalmente al sistema podrían corresponder a construcciones informales, asentamientos en proceso de legalización, zonas de expansión urbana o sectores con limitaciones técnicas para la extensión de redes de alcantarillado.

Particularmente, para el periodo enero–febrero de 2026 el indicador registró un valor de 89,45%, ubicándose levemente por debajo de la meta esperada del 90 % definida por E.P.Z. E.S.P. en la Ficha Metodológica del Indicador Cobertura del Servicio de Alcantarillado Urbano (Código Indicador 14, Versión 04, fecha de emisión 02/01/2024).

La línea de referencia corresponde a la meta esperada definida por E.P.Z. E.S.P. en la Ficha Metodológica del Indicador Cobertura del Servicio de Alcantarillado Urbano (Código Indicador 14, Versión 04, fecha de emisión 02/01/2024), en la cual se establece una meta esperada del 90 %.

No obstante, pese a la tendencia descendente observada, el indicador presentó niveles de cobertura relativamente altos durante la mayor parte del periodo evaluado, manteniéndose cercano a la meta institucional definida por el prestador y evidenciando que aproximadamente 9 de cada 10 viviendas urbanas del municipio cuentan con acceso formal al sistema de alcantarillado urbano.

Sin perjuicio de lo anterior, resulta necesario que el prestador continúe fortaleciendo las acciones orientadas a la ampliación de cobertura, expansión de redes sanitarias, incorporación de usuarios en zonas de crecimiento urbano, actualización del catastro de usuarios y formalización de conexiones, con el propósito de evitar una disminución progresiva del indicador y garantizar la sostenibilidad futura de la cobertura del servicio público de alcantarillado en el municipio de Zipaquirá.

8.1.3.2 Estructura del sistema de alcantarillado

8.1.3.2.1 Descripción del sistema de alcantarillado

De acuerdo con la información allegada por el prestador, el sistema de alcantarillado del municipio de Zipaquirá se encuentra estructurado conforme a los lineamientos del Plan de Ordenamiento Territorial (POT) adoptado mediante Acuerdo 12 de 2013 y ha sido objeto de estudios técnicos desarrollados en el marco del Contrato 060 de 2021, correspondiente a los estudios y diseños del Plan Maestro de Alcantarillado Urbano de Zipaquirá, incluyendo el Corregimiento 2. Según lo reportado, dichos estudios buscan fortalecer la recolección separada de aguas residuales y aguas lluvias, así como responder al crecimiento demográfico y urbano del municipio.

El prestador informó que el sistema está conformado por redes de alcantarillado sanitario y pluvial, presentándose en varios sectores históricos una configuración de tipo combinado, en la cual las aguas residuales y las aguas lluvias son transportadas conjuntamente. Así mismo, indicó que el sistema se encuentra organizado funcionalmente de acuerdo con las descargas hacia las Plantas de Tratamiento de Aguas Residuales PTAR Zipa I y PTAR Zipa II.

De acuerdo con los estudios técnicos aportados, el municipio se localiza dentro de la cuenca del río Bogotá y presenta interacción hidráulica con diferentes cuerpos hídricos urbanos y rurales, entre

ellos las quebradas Salinas, El Hospital, Coclies, La Tibia, Amoladero y La Artesa, varias de las cuales atraviesan zonas urbanizadas identificadas históricamente con riesgo de inundación.

Del análisis de la información remitida por el prestador se evidencia que el sistema de alcantarillado se encuentra estructurado funcionalmente en dos sistemas de recolección, denominados Sistema Zipa I y Sistema Zipa II, definidos de acuerdo con las descargas hacia las plantas de tratamiento existentes. No obstante, el municipio adelanta un proceso de transición operacional asociado a la construcción y futura entrada en operación de la PTAR Zipa II Nueva, infraestructura contemplada en el PSMV para fortalecer el tratamiento de las aguas residuales y asumir progresivamente parte de los caudales actualmente tratados por la PTAR Zipa I, conforme a la planeación definida por el prestador.

Sistema Zipa I

Según la documentación remitida por el prestador, el sistema denominado “Zipa I” agrupa diferentes colectores e interceptores que conducen las aguas residuales hacia la PTAR Zipa I, destacándose los colectores Tejar–Calle 8, Interceptor Artesa, Centro San Pablo, Bicentenario, Salinas, Calle 4 Algarra y Calle 4 Julio Caro, los cuales presentan predominantemente una configuración combinada.

Dentro de las características técnicas reportadas se identificaron colectores construidos principalmente en tubería de gres y concreto, con diámetros entre 10 y 56 pulgadas, longitudes superiores a 2 km en algunos tramos y áreas tributarias que superan las 300 hectáreas. Así mismo, varios de estos colectores reciben aportes de zonas urbanas consolidadas y futuros desarrollos urbanísticos proyectados en sectores de expansión del municipio.

Particularmente, el prestador informó que los corredores de la calle 4 y calle 8 presentan problemáticas asociadas con inundaciones en temporadas de lluvia debido a la existencia de redes combinadas, razón por la cual actualmente se ejecutan proyectos de construcción de colectores pluviales en articulación con Empresas Públicas de Cundinamarca (EPC), orientados a separar las aguas lluvias de las aguas residuales y disminuir las afectaciones hidráulicas en dichos sectores.

Imagen 17. Registro fotográfico - Infraestructura preliminar de tratamiento y lagunas de oxidación observadas durante la visita técnica a la PTAR Zipa I



Vista general de la PTAR Zipa I y lagunas de oxidación  29 abr 2026 2:44:25 p. m. 293° NW 32-17 Calle 4 Zipaquirá Cundinamarca	Canal de entrada y rejillas de cribado de la PTAR Zipa I  29 abr 2026 2:48:59 p. m. 267° W 32-60 Calle 4 Zipaquirá Cundinamarca Número de índice: 2
Canaleta Parshall para medición de caudal	Trampa de grasa estructura preliminar de tratamiento de la PTAR Zipa I

Fuente: Visita de inspección realizada por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios – SSPD. Abril de 2026

Durante la visita de inspección se realizó recorrido por la Planta de Tratamiento de Aguas Residuales PTAR Zipa I, la cual opera mediante un sistema de lagunas de oxidación.

Al inicio del proceso se evidenció el canal de entrada de aguas residuales, el cual cuenta con rejilla de cribado para la retención de sólidos gruesos. Se observó el retiro de residuos sólidos, los cuales, según lo informado por el prestador, son almacenados temporalmente en el costado del canal de entrada y sometidos a un proceso de neutralización con cal. Posteriormente, estos residuos son entregados al servicio público de aseo para su disposición final. Durante la visita no se evidenciaron sistemas de pesaje ni registros que permitieran cuantificar los volúmenes o cantidades de residuos retirados, ni se aportó información sobre permisos o autorizaciones específicas asociadas a su disposición final. Así mismo, el prestador indicó que estos residuos son retirados con una frecuencia de dos (2) veces por semana.

Posteriormente, se evidenció la conducción de las aguas residuales hacia una segunda rejilla de cribado para la remoción adicional de sólidos, los cuales, de acuerdo con lo manifestado, reciben el mismo tratamiento previamente descrito. Seguidamente, las aguas residuales pasan por una canaleta tipo Parshall para la medición de caudal; no obstante, durante la visita no se evidenció la marcación de la regleta para la lectura del caudal.

Continuando con el proceso, se observaron dos (2) trampas de grasa previas al ingreso a las lagunas de oxidación. De acuerdo con lo informado por el prestador, el mantenimiento de estas estructuras se realiza mediante equipo de succión-presión (Vactor).

En la PTAR se evidenciaron cuatro (4) lagunas de oxidación: una laguna aireada, una anaerobia, una facultativa y una de maduración, con un tiempo de retención hidráulica aproximado entre veinte (20) y veintidós (22) días. Así mismo, se observó una caseta cerrada sin acceso, respecto de la cual el prestador manifestó que en su interior se encuentran ocho (8) motores asociados con el sistema de aireación de la laguna, los cuales se encuentran fuera de funcionamiento. Durante la visita el

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

prestador no suministró información sobre la fecha desde la cual los equipos se encuentran inoperativos ni sobre acciones orientadas a su rehabilitación o puesta en operación. De igual forma, en la documentación remitida por el prestador no se identificaron soportes, diagnósticos, planes de intervención o información relacionada con el estado actual de dichos equipos.

El prestador manifestó que no realiza actividades rutinarias de control de vectores en la PTAR. No obstante, se evidenciaron áreas aledañas con mantenimiento de zonas verdes (poda de pasto) y sin acumulación de residuos.

Las lagunas se observaron libres de material flotante. Sin embargo, no se evidenciaron procesos de medición de la altura de lodos en las lagunas de oxidación, y el prestador indicó que actualmente no realiza ni registra este tipo de mediciones.

Adicionalmente, el prestador manifestó que su sistema de tratamiento no permite la remoción total de la carga contaminante presente en las aguas residuales y que, por tal razón, realiza el pago de la tasa retributiva a la autoridad ambiental, la Corporación Autónoma Regional de Cundinamarca – CAR. Si bien las aguas residuales atraviesan las lagunas de oxidación existentes, el efluente final continúa aportando carga contaminante al cuerpo receptor. Así mismo, informó que realiza la caracterización del vertimiento con una frecuencia de tres (3) veces al año, incluyendo parámetros de calidad y determinación del caudal de salida.

El recorrido finalizó en el punto de vertimiento, donde se evidenció que la descarga se realiza sobre la quebrada Salinas. Al momento de la visita se observó la presencia de espuma en el vertimiento. Al respecto, el prestador manifestó que desde hace aproximadamente cinco (5) meses se ha identificado la presencia de un tensoactivo, situación que fue informada a la autoridad ambiental para la identificación de la posible fuente generadora. Igualmente, indicó que la Corporación Autónoma Regional de Cundinamarca (CAR) realizó la toma de muestras en la semana inmediatamente anterior a la visita. No se evidenció la medición de caudal de salida en este punto.

De acuerdo con la información suministrada por el prestador, una vez entre en operación la PTAR Zipa II Nueva, las aguas residuales actualmente tratadas en la PTAR Zipa I serán conducidas progresivamente hacia la nueva infraestructura, razón por la cual la PTAR Zipa I saldría de operación como planta de tratamiento.

Sistema Zipa II

El sistema denominado "Zipa II" corresponde al conjunto de colectores e interceptores que históricamente conducen las aguas residuales hacia el sector de la PTAR Zipa II. De acuerdo con la actualización del PSMV, esta infraestructura de conducción se articulará con la PTAR Zipa II Nueva, actualmente en construcción, como parte del esquema de transición previsto para el tratamiento de las aguas residuales del municipio.

Durante la visita de inspección, el prestador informó que la PTAR Zipa II Nueva presentaba un avance aproximado del noventa por ciento (90 %), estimando un tiempo de ocho (8) meses para culminar su construcción y un período adicional de aproximadamente seis (6) meses para su estabilización y puesta en operación. Según lo manifestado, una vez entre en funcionamiento esta

infraestructura, la PTAR Zipa I dejará de operar como sistema de tratamiento de aguas residuales.

De acuerdo con la información aportada, estos colectores se encuentran contruidos en materiales como PVC, gres y concreto, con diámetros que alcanzan hasta 36 pulgadas, y reciben aportes de múltiples barrios, centros poblados rurales y zonas de expansión urbana. Así mismo, algunos de ellos fueron diseñados considerando la futura incorporación de proyectos urbanísticos y sectores de consolidación urbana proyectados para el municipio.

Particularmente, el Interceptor Amoladero y el colector Calle 7 corresponden a colectores sanitarios asociados con el desarrollo urbano de sectores de expansión y a la futura operación integral de la PTAR Zipa II Nueva. Según lo informado por el prestador, estas estructuras permitirán conducir las aguas residuales de nuevos desarrollos urbanos hacia el sistema de tratamiento proyectado.

Catastro de redes y sectorización

De acuerdo con la información actualizada remitida por el prestador durante la presente actuación de vigilancia, el sistema de alcantarillado del municipio es principalmente de tipo combinado (aguas residuales y lluvias), y que en las zonas de expansión el sistema se encuentra separado. Así mismo, indicó que aproximadamente entre el 10% y el 15% de las aguas residuales son vertidas directamente sin ningún tipo de tratamiento (no pasa por las lagunas de oxidación). De igual forma, informó que el porcentaje restante es conducido hacia el sistema de lagunas de oxidación; no obstante, el efluente final continúa aportando carga contaminante al cuerpo receptor, razón por la cual el prestador realiza el pago de la tasa retributiva a la autoridad ambiental. Adicionalmente, señaló que la cobertura del sistema de alcantarillado es cercana al 92 %, mientras que el porcentaje restante corresponde a población que dispone sus aguas residuales mediante sistemas individuales como pozos sépticos.

En relación con la configuración y distribución de la infraestructura de alcantarillado, el prestador informó que el sistema se encuentra dividido topográficamente en veintitrés (23) sectores hidráulicos, correspondientes principalmente a subcuencas urbanas homogéneas, identificadas entre las zonas 11 y 35. De acuerdo con el catastro de redes suministrado, dentro de dichas zonas se reportan redes de alcantarillado sanitario, combinado y pluvial construidas principalmente en concreto, gres, PVC, piedra y ladrillo, incluyendo colectores matrices, redes menores, canales, bóvedas y estructuras tipo box culvert.

Con base en la información consolidada remitida por el prestador en el formato técnico solicitado por esta Superintendencia, se identificaron estructuras correspondientes a redes menores, colectores matrices y estructuras hidráulicas de conducción superficial, tal como se resume en la siguiente tabla.

Tabla 31. Resumen general de estructuras reportadas en el catastro de redes de alcantarillado

Tipo de estructura	Cantidad identificada	Material predominante	Longitud total aproximada (m)
Colectores matriz	3	Concreto	1.652,38
Redes menores en tubería	19	Concreto, gres y PVC	1.919,09
Canales	11	Concreto y piedra	1.125,89
Bóvedas	7	Piedra y ladrillo	747,31

Tipo de estructura	Cantidad identificada	Material predominante	Longitud total aproximada (m)
Estructuras tipo box culvert	11	Concreto	1.801,48
Total aproximado inventariado	51	Concreto, gres, PVC, piedra y ladrillo	7.246,15

Fuente: Procesamiento de información SSPD con base en información remitida por E.P.Z. E.S.P. (2026).

Del análisis de la información reportada se evidencia predominio de infraestructura construida en concreto, particularmente en colectores matrices, estructuras tipo box culvert y parte importante de las redes menores. Así mismo, persiste una participación relevante de redes construidas en gres, especialmente en sectores antiguos del municipio, situación consistente con lo identificado en la descripción técnica de los colectores y en la configuración histórica del sistema combinado reportado por el prestador.

Particularmente, dentro del inventario remitido se identificaron múltiples estructuras hidráulicas de gran capacidad, incluyendo box culvert de dimensiones de 1,20 x 1,80 metros; 1,60 x 2,00 metros y 1,50 x 2,50 metros, así como bóvedas y canales construidos en piedra y ladrillo, lo cual evidencia la coexistencia de infraestructura de distintas épocas constructivas y diferentes tipologías hidráulicas dentro del sistema municipal de alcantarillado.

Adicionalmente, la información reportada permite evidenciar la existencia de redes de alcantarillado combinado en varios sectores del municipio, condición previamente señalada por el prestador en la descripción de colectores principales como la Calle 4, Calle 8, Salinas, Coclies, Santa Isabel y Tejar, entre otros. Según lo informado por la empresa, esta condición genera sobrecargas hidráulicas durante eventos de lluvia, inundaciones, presurización de tuberías y limitaciones operacionales en diferentes corredores urbanos del municipio.

En relación con los diámetros reportados, se identifican redes menores y colectores con diámetros nominales entre 35 y 60 pulgadas, así como estructuras de conducción superficial y box culvert de gran capacidad hidráulica. Lo anterior evidencia una red con distintos niveles jerárquicos de conducción, desde redes secundarias de recolección hasta estructuras principales de transporte de aguas residuales y escorrentía pluvial.

No obstante, pese a la información aportada por el prestador, el inventario remitido presenta limitaciones asociadas con la trazabilidad y homogenización de la información técnica, debido a que algunos registros no especifican completamente el material, tipo de estructura o dimensiones hidráulicas, mientras que otros presentan diferencias de nomenclatura y clasificación. Así mismo, el consolidado remitido no incorpora información asociada con el estado estructural, antigüedad, capacidad hidráulica remanente, criticidad operativa, inspección CCTV, evaluación de deterioro o priorización de reposición de redes.

En ese sentido, aunque la información suministrada permite identificar de manera general la composición física y tipología de parte importante de la infraestructura del sistema de alcantarillado del municipio, no se evidencia un catastro técnico integral plenamente consolidado que articule inventario físico, georreferenciación, evaluación estructural, trazabilidad operativa y priorización técnica de rehabilitación o reposición de redes.

Tabla 32. Principales estructuras hidráulicas reportadas en el sistema de alcantarillado

Tipo	Característica reportada	Material	Longitud aproximada (m)
Colector matriz	Tubería Ø 60"	Concreto	1.331,38
Colector matriz	Tubería Ø 60"	Concreto	114,33
Colector matriz	Tubería Ø 60"	Concreto	206,67
Box culvert	1,20 m x 1,80 m	Concreto	743,36
Box culvert	1,60 m x 2,00 m	Concreto	1.005,13
Box culvert	1,50 m x 2,50 m	Concreto	37,73
Bóveda	Redes en piedra	Piedra	66,85
Bóveda	Redes en ladrillo	Ladrillo	680,46
Canal	Redes superficiales	Concreto	258,99
Canal	Redes superficiales	Piedra	90,84

Fuente: Procesamiento de información SSPD con base en información remitida por E.P.Z. E.S.P. (2026).

8.1.3.2.2 Operación y mantenimiento del sistema de alcantarillado

Manuales de operación y mantenimiento

En relación con la operación y mantenimiento del sistema de alcantarillado, E.P.Z. E.S.P. remitió documentación correspondiente a los manuales operativos asociados principalmente con los componentes específicos del sistema sanitario:

- Manual de Operación del Equipo de Succión;
- Manual de Operación PTAR Zipa I; y
- Manual de Operación PTAR Zipa II.

El “*Manual de Operación del Equipo de Succión*” establece lineamientos técnicos para el manejo del sistema de vacío y alta presión utilizado para limpieza hidráulica, lavado de redes, remoción de sedimentos y atención de obstrucciones, incluyendo procedimientos de arranque, operación, seguridad y control del vehículo especializado.

Por su parte, los manuales operativos de las PTAR Zipa I y PTAR Zipa II contienen información relacionada con el proceso de tratamiento de aguas residuales, incluyendo el tratamiento preliminar, remoción de sólidos, manejo de grasas, desarenadores, sistemas de lagunaje y procesos biológicos asociados con el tratamiento de aguas residuales domésticas e industriales.

No obstante, de la revisión efectuada se evidenció que los manuales remitidos cubren principalmente actividades asociadas con el tratamiento de aguas residuales y mantenimiento hidráulico de redes; sin embargo, no se identificaron de manera integral procedimientos específicos relacionados con:

- inspección sistemática de redes;
- protocolos de atención de rebosamientos;
- manejo de infiltraciones y conexiones erradas;
- seguimiento hidráulico del sistema;
- manejo integral de lodos;

Programación de mantenimientos preventivos

En cuanto a la programación de mantenimientos preventivos, el prestador remitió los cronogramas mensuales y formatos operativos asociados principalmente con la limpieza de pozos y sumideros correspondientes a las vigencias 2025 y 2026.

De la revisión de dichos documentos se evidenció la programación periódica de actividades de mantenimiento sobre distintos sectores del municipio, incluyendo la limpieza de sumideros, intervención de pozos y mantenimiento hidráulico en diferentes barrios y estructuras del sistema sanitario y pluvial.

Tabla 33. Documentación remitida para programación de mantenimientos preventivos

Documento remitido	Vigencia identificada	Información contenida
Programación de mantenimiento mensual	2025	Cronograma general de mantenimiento y limpieza
Programación mantenimiento mensual pozos y sumideros ALC ENE	Enero 2026	Programación operativa diaria de pozos y sumideros
Programación mantenimiento mensual pozos y sumideros ALC FEB	Febrero 2026	Programación operativa diaria y seguimiento de actividades

Fuente: Información remitida por E.P.Z. E.S.P.

No obstante, aunque los formatos evidencian la programación operativa y periodicidad de actividades, no fue posible verificar integralmente balances consolidados de cumplimiento, porcentajes de ejecución, indicadores de efectividad o análisis de resultados derivados del mantenimiento preventivo ejecutado.

Registros de operación y bitácoras

Adicionalmente, el prestador remitió las bitácoras operativas y hojas de ruta diarias asociadas con la operación del equipo de succión-presión, mediante las cuales se registran las actividades de limpieza hidráulica, mantenimiento de redes, lavado de estructuras, atención de obstrucciones y mantenimiento de sumideros en diferentes sectores del municipio.

De la revisión de dichas bitácoras se evidenció que los formatos incorporan información relacionada con:

- fecha de ejecución;
- sectores intervenidos;
- direcciones o puntos de atención;
- tipo de actividad ejecutada;
- número de estructuras atendidas;
- horas operativas;
- control del vehículo y del equipo;
- observaciones operativas;
- y validación mediante firmas del conductor y supervisor.

Así mismo, se identificaron registros asociados con actividades de:

- limpieza de pozos y sumideros;
- lavado y sondeo de redes;
- atención de obstrucciones;
- succión de lodos y sedimentos;
- mantenimiento preventivo;
- y atención de emergencias hidráulicas derivadas de eventos de lluvia.

Tabla 34. Principales actividades identificadas en bitácoras y hojas de ruta operativa

Actividad identificada	Evidencia observada
Limpieza de sumideros	Registros recurrentes en hojas de ruta y programación mensual
Lavado y succión de redes	Uso permanente del equipo de presión-succión
Atención de obstrucciones	Actividades correctivas en redes domiciliarias y matrices
Limpieza de pozos	Intervenciones operativas programadas y correctivas
Sondeo de redes	Registros de inspección y limpieza hidráulica
Atención de emergencias	Actividades asociadas a lluvias e inundaciones
Remoción de lodos y sedimentos	Uso de equipo especializado y limpieza de estructuras

Fuente: Procesamiento SSPD con base en información remitida por E.P.Z. E.S.P.

Particularmente, se identificaron intervenciones operativas en sectores como Barandillas, Pasoancho, San Miguel, Algarrobo, Centro, La Esperanza, Villa María, Bosques, San Pablo, El Prado, La Paz, Los Pinos y El Tejar, evidenciándose despliegue operativo permanente sobre diferentes componentes del sistema sanitario.

No obstante, aunque las bitácoras permiten evidenciar la ejecución operativa continua y la existencia de registros de mantenimiento, la información remitida se encuentra principalmente concentrada en actividades asociadas con el equipo de presión-succión y mantenimiento hidráulico de redes, sin que fuera posible verificar integralmente los registros operacionales asociados con todos los componentes de la cadena de valor del servicio de alcantarillado, particularmente en lo relacionado con:

- Operación integral de PTAR;
- Manejo de lodos;
- Control operacional de procesos de tratamiento;
- Seguimiento hidráulico;
- Control de rebosamientos;

Adicionalmente, se evidenciaron diferencias en el nivel de diligenciamiento de algunos formatos, registros manuales parcialmente completados y ausencia de consolidación de indicadores de gestión y efectividad de las intervenciones ejecutadas, lo cual limita la verificación integral del seguimiento técnico y operacional del sistema de alcantarillado.

Eventos operativos y mantenimientos correctivos

El prestador remitió los registros consolidados de eventos operativos asociados con el sistema de alcantarillado, evidenciándose un total de seiscientos cincuenta y tres (653) eventos reportados durante el periodo evaluado, principalmente relacionados con el mantenimiento de sumideros, obstrucciones de la red domiciliaria y obstrucciones de la red matriz.

Tabla 35. Principales eventos operativos reportados para el sistema de alcantarillado

Actividad reportada	Total eventos
Mantenimiento de sumideros	354
Obstrucción red matriz	148
Obstrucción red domiciliaria	123
Mantenimiento de pozos y sumideros	16
Obstrucción redes internas	8
Succión de sótano	2
Otros eventos operativos	2

Fuente: Procesamiento de información SSPD con base en información remitida por E.P.Z. E.S.P.

Desde el punto de vista operativo, la recurrencia de actividades asociadas con el mantenimiento hidráulico, limpieza de estructuras y atención de obstrucciones evidencia presiones importantes sobre la infraestructura sanitaria del municipio, particularmente en redes domiciliarias, redes matrices y estructuras de captación de aguas lluvias.

Respecto a los mantenimientos correctivos, la información suministrada permite evidenciar que el prestador atiende eventos asociados con obstrucciones y emergencias hidráulicas mediante el uso del equipo especializado de presión-succión y personal operativo, registrando las actividades ejecutadas a través de hojas de ruta y formatos diarios de operación. No obstante, no fue posible verificar procedimientos estandarizados integrales asociados con análisis de causa raíz, priorización técnica de eventos, tiempos de respuesta, georreferenciación de incidentes o evaluación posterior de efectividad de las intervenciones ejecutadas.

Rebosamientos, inspección de estructuras y análisis técnico

En cuanto a rebosamientos y eventos operativos, la información revisada evidencia la recurrencia de situaciones asociadas con obstrucciones de red domiciliaria, red matriz y redes internas, así como actividades reiteradas de limpieza de sumideros y estructuras hidráulicas, situación que guarda relación con las problemáticas operacionales e hidráulicas previamente identificadas durante la evaluación técnica del sistema de alcantarillado, del PSMV y del PEC municipal.

Durante la visita adelantada por esta Superintendencia se efectuó la verificación visual de estructuras asociadas con el sistema de alcantarillado, incluyendo pozos de inspección y componentes hidráulicos, evidenciándose en algunos sectores la acumulación de sedimentos, presencia de material sólido y condiciones operativas que reflejan la necesidad de continuar fortaleciendo las actividades de mantenimiento preventivo, seguimiento hidráulico y control operacional del sistema sanitario.

No obstante, aunque la documentación remitida evidencia actividad operativa continua y existencia de herramientas de programación, control y registro operativo, la información presenta limitaciones importantes en materia de trazabilidad y seguimiento técnico, toda vez que no fue posible verificar integralmente:

- indicadores de cumplimiento;
- balances consolidados de ejecución;
- tiempos de respuesta;
- reincidencia de eventos;
- efectividad de las intervenciones;
- disminución de rebosamientos;
- cierre técnico detallado de actividades;
- ni articulación consolidada de información operacional para todos los componentes de la cadena de valor del servicio de alcantarillado.

Adicionalmente, se observó que parte de la información se encuentra fragmentada entre programaciones, formatos manuales, hojas de ruta y registros operativos con diferencias en su nivel de diligenciamiento y trazabilidad documental, lo cual limita la validación integral del cumplimiento efectivo de los cronogramas de mantenimiento preventivo y correctivo del sistema de alcantarillado.

Lo anterior podría apartarse de las obligaciones establecidas en el artículo 136 de la Ley 142 de 1994, así como de las disposiciones asociadas con la adecuada operación, mantenimiento, eficiencia y continuidad en la prestación del servicio público domiciliario de alcantarillado.

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

En atención al requerimiento efectuado por esta Superintendencia, E.P.Z. E.S.P. remitió documentación relacionada con el Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos (PSMV) del municipio de Zipaquirá, incluyendo la Resolución DJUR No. 50227000168 del 14 de marzo de 2022, expedida por la Corporación Autónoma Regional de Cundinamarca (CAR), mediante la cual se aprobó la modificación del PSMV para el municipio de Zipaquirá y la entonces Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Zipaquirá EAAZ E.S.P.

De acuerdo con el acto administrativo allegado, el PSMV inicialmente aprobado mediante Resolución CAR 2181 del 06 de julio de 2010 contempló diferentes puntos de vertimiento asociados con el sistema de alcantarillado del municipio, incluyendo descargas sobre las quebradas Arteza, Coclies, La Tibia, Tejar, Salinera, río Negro, río Susagüa y río Bogotá, así como vertimientos asociados con la PTAR Zipa I, PTAR Zipa II, Barandillas y Paso Ancho. Así mismo, la modificación aprobada mediante Resolución DJUR No. 50227000168 de 2022 amplió el alcance del PSMV al casco urbano, zonas de expansión urbana, centros poblados rurales y centros poblados urbanos adicionales, incluyendo sectores como Algarra, San Rafael, Fragua, San Miguel, Argelia, La Mariela, El Raudal, Paso Ancho, Bosques de Silesia, Bolívar 83, Santa Isabel, Portachuelo y sectores de la vereda La Granja.

De la revisión de la documentación remitida se evidenció que la modificación del PSMV incorporó la

ampliación del horizonte de planificación de doce (12) a veintiséis (26) años y extendiendo el cronograma de ejecución hasta el año 2036, incluyendo cronogramas de actividades e inversiones relacionadas con:

- separación y renovación de redes de alcantarillado y construcción de redes sanitarias;
- eliminación de vertimientos;
- actualización del Plan Maestro de Alcantarillado;
- conexión de nuevos sectores;
- optimización de la PTAR;
- y ampliación de cobertura del sistema sanitario.

Particularmente, dentro del cronograma de actividades del PSMV se incluyeron obras asociadas con la eliminación de vertimientos identificados sobre la quebrada Tejar, conexiones hacia el sistema Amoladero y actividades orientadas a la transición operacional hacia la PTAR Zipa II Nueva y a la reorganización del esquema de tratamiento de las aguas residuales del municipio. Así mismo, se proyectaron actividades futuras para solicitud de permisos y construcción de redes orientadas a la eliminación del vertimiento asociado a PTAR Zipa I.

A continuación, se presenta un análisis cronológico del comportamiento del PSMV:

Tabla 36. Cronología de actuaciones y seguimiento del PSMV del municipio de Zipaquirá

Año	Actuación / Hecho Relevante	Resultado evidenciado
2010	Aprobación inicial del PSMV mediante Resolución CAR 2181	Se aprueba el cronograma inicial y los vertimientos objeto de saneamiento.
2011	Informe Técnico SDAS 157	La CAR recomienda modificar programas, proyectos y actividades por inconsistencias y necesidad de ajustes.
2012	Seguimientos técnicos OPSC 1120, 1121, 1122 y 1123	Se evidencian incumplimientos en presentación de caracterizaciones, informes de reducción de carga contaminante y obligaciones normativas.
2013	Auto OPSC 367	La CAR requiere formalmente el cumplimiento de obligaciones pendientes del PSMV.
2013	Auto OPSC 1371	Se evidencia atraso en obras e incumplimiento del cronograma de inversiones.
2016	Solicitud de modificación del PSMV	La empresa reconoce la necesidad de actualización por rezagos y expansión urbana.
2017	Auto DRSC 0359	La CAR identifica falencias técnicas y exige ajustes estructurales al PSMV.
2018	Auto DRSC 014	Requerimiento por falta de saneamiento y cumplimiento de metas de carga contaminante.
2020	Auto DRSC 1060	Persisten incumplimientos del cronograma aprobado desde 2010.
2020	Auto DRSC 2492	La CAR exige la eliminación de vertimientos y cumplimiento de metas DBO ₅ y SST.
2021	Negación de modificación del PSMV	La CAR niega inicialmente la modificación por insuficiencias técnicas.
2021	Nueva solicitud de modificación	Se propone ampliar el horizonte de planificación a 26 años.
2022	Aprobación modificación PSMV	La CAR aprueba la modificación condicionada y reconoce incumplimientos previos.

Fuente: Análisis de la Resolución CAR DJUR No. 50227000168 del 14 de marzo de 2022 y actuaciones administrativas asociadas al seguimiento del PSMV.

En este contexto, se identificaron doce (12) puntos de vertimiento vinculados al sistema de alcantarillado municipal, correspondientes a Hospital, Prados del Mirador, Carrera 23 – Calle 19, Barandillas, San Miguel, La Granja, La Esperanza, Pasoancho, Postobón, Los Padilla, PTAR Zipa I y PTAR Zipa II, los cuales guardan correspondencia con los vertimientos incorporados dentro del Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos (PSMV) aprobado y modificado por la Corporación Autónoma Regional de Cundinamarca (CAR) mediante la Resolución CAR 2181 del 6 de julio de 2010 y la Resolución DJUR No. 50227000168 del 14 de marzo de 2022.

Dentro de los puntos más relevantes identificados en el análisis documental y técnico se encuentran los vertimientos asociados con Carrera 23/Calle 19 y Sector Los Padilla, correspondientes a descargas directas sobre la quebrada Tejar; PTAR Zipa I, considerada dentro del proceso de transición hidráulica y reorganización sanitaria del sistema; PTAR Zipa II, identificada como infraestructura estratégica objeto de ampliación y optimización; así como los sectores San Miguel, Pasoancho, Hospital/Viviendas Casco Urbano y Barandillas, este último asociado con la operación intermitente de la EBAR y persistencia de aportes sectoriales sobre cuerpos hídricos receptores.

Tabla 37. Vertimientos reportados por E.P.Z. E.S.P.

Punto de vertimiento	Fuente receptora	Caudal promedio vertido (l/s)
Hospital	Quebrada Tejar	1,8
Prados del Mirador	Quebrada El Amoladero	1,74
Carrera 23 – Calle 19	Quebrada Tejar	22,7
Barandillas	Río Susaguá	4,04
San Miguel	Canal afluente río Barandillas	3,82
La Granja	Quebrada Padre Otero	5,57
La Esperanza	Quebrada El Amoladero	100,275
Pasoancho	Canal afluente río Bogotá	3,265
Postobón	Quebrada El Molino	13,1
Los Padilla	Quebrada Tejar	11,823
PTAR Zipa I	Quebrada Salinera	55,85
PTAR Zipa II	Río Negro	197,34

Fuente: Procesamiento de información SSPD con base en información remitida por E.P.Z. E.S.P. (2026).

Finalmente, aunque el prestador reportó que los puntos de vertimiento se encuentran incorporados dentro del PSMV aprobado por la autoridad ambiental competente, no se evidenció dentro de la información allegada la individualización de permisos de vertimiento independientes ni la definición de caudales autorizados específicos para cada descarga. En consecuencia, no fue posible verificar plenamente la correspondencia entre los caudales efectivamente vertidos y las condiciones autorizadas por la autoridad ambiental, así como evaluar posibles excedencias o restricciones particulares aplicables a cada punto de descarga.

Imagen 18. Registro fotográfico – Punto de vertimiento de la PTAR Zipa I sobre la quebrada Salinas



Fuente: Visita de inspección realizada por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios – SSPD. Abril de 2026

Al respecto, el prestador informó que actualmente realiza el pago de tasa retributiva ante la Corporación Autónoma Regional de Cundinamarca (CAR). Sin embargo, la existencia de pagos asociados con la tasa retributiva no sustituye las obligaciones técnicas, ambientales y operacionales relacionadas con el cumplimiento de metas de saneamiento, tratamiento y control de vertimientos.

En relación con el marco normativo aplicable, el artículo 2.2.3.3.4.14 del Decreto 1076 de 2015 establece que los prestadores del servicio público de alcantarillado sujetos a PSMV deberán dar cumplimiento a los programas, proyectos, metas y cronogramas aprobados por la autoridad ambiental competente. Así mismo, el artículo 2.2.3.3.5.1 ibidem establece la obligación de contar con permiso de vertimientos para realizar descargas al recurso hídrico.

Por su parte, el artículo 25 de la Ley 142 de 1994 dispone que quienes presten servicios públicos requieren obtener las concesiones, permisos y licencias ambientales a que haya lugar para el uso y aprovechamiento de los recursos naturales necesarios para la prestación del servicio. De igual manera, el artículo 22 de la misma ley establece que las empresas de servicios públicos deben cumplir la función social de la propiedad y garantizar la adecuada prestación de los servicios públicos.

En ese sentido, si bien se evidenció que el municipio de Zipaquirá y el prestador cuentan con un PSMV aprobado y modificado por la autoridad ambiental competente, la información técnica, hidráulica y operacional revisada evidencia que persisten retos importantes asociados al cumplimiento integral de las metas de saneamiento, eliminación de vertimientos, reducción de carga contaminante y ejecución efectiva de las obras previstas dentro del cronograma de inversiones aprobado por la CAR.

8.1.3.4 Obras con impacto en la prestación del servicio de alcantarillado

De acuerdo con la información suministrada por el prestador, la documentación asociada con el Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos (PSMV) y los hallazgos obtenidos durante la visita de inspección realizada por esta Superintendencia, se identificaron diversas obras e intervenciones de infraestructura que tienen incidencia directa sobre la prestación del servicio público de alcantarillado, particularmente en los componentes de recolección, transporte, tratamiento y disposición final de las aguas residuales generadas en el municipio.

Dentro de las principales actuaciones contempladas en el cronograma de actividades e inversiones del PSMV se encuentra la construcción y puesta en operación de la PTAR Zipa II Nueva, proyecto estratégico para el fortalecimiento del sistema de tratamiento de aguas residuales del municipio. De acuerdo con la información reportada por el prestador, el punto de vertimiento asociado a la PTAR Zipa II registra el mayor caudal promedio vertido del sistema, correspondiente a 197,34 l/s.

De igual forma, la documentación del PSMV evidencia que parte importante de las obras proyectadas se encuentran orientadas a la eliminación progresiva de vertimientos directos actualmente descargados sobre cuerpos hídricos receptores, especialmente aquellos asociados con los sectores Carrera 23 – Calle 19, Los Padilla y PTAR Zipa I. Para tal fin, el cronograma aprobado por la CAR contempla la construcción de nuevas redes de alcantarillado sanitario, la conexión de sectores actualmente independientes al sistema principal y la reorganización hidráulica del esquema de conducción de aguas residuales.

Particularmente, dentro de la modificación del PSMV aprobada mediante Resolución DJUR No. 50227000168 de 2022 se incluyeron actividades relacionadas con la conexión de la red Amoladero, la actualización del Plan Maestro de Alcantarillado, la separación y renovación de redes sanitarias, la construcción de redes para la eliminación de los vertimientos de Carrera 23 – Calle 19 y Los Padilla, así como las actividades previstas para la transición operacional hacia la PTAR Zipa II Nueva y la futura eliminación del vertimiento asociado a la PTAR Zipa I.

La siguiente tabla resume las principales obras identificadas dentro del instrumento de planificación ambiental:

Tabla 38. Temporalidad de ejecución de obras e intervenciones asociadas al PSMV y al saneamiento del sistema de alcantarillado de Zipaquirá

Obra o intervención	Finalidad dentro del PSMV	Programación actual dentro del cronograma modificado	Equivalencia temporal aproximada	Observación
Construcción y	Fortalecer la capacidad	Horizonte general	Hasta 2036	

Obra o intervención	Finalidad dentro del PSMV	Programación actual dentro del cronograma modificado	Equivalencia temporal aproximada	Observación
puesta en operación de la PTAR Zipa II Nueva	de tratamiento de aguas residuales y consolidar el esquema de saneamiento municipal	del PSMV modificado		Proyecto estratégico contemplado en el PSMV. De acuerdo con la información reportada por el prestador, el punto de vertimiento asociado a la PTAR Zipa II presenta el mayor caudal promedio vertido del sistema (197,34 l/s).
Conexión red Amoladero	Integrar sectores al sistema sanitario	Año 13	2023	Obra orientada a reducir descargas dispersas y mejorar la conducción hacia el sistema de tratamiento.
Actualización del Plan Maestro de Alcantarillado	Planificación de expansión y renovación de infraestructura	Años 12 a 14	2022 – 2024	Actividad estratégica para soportar el crecimiento urbano y la reorganización hidráulica del sistema.
Separación y renovación de redes sanitarias	Reducir aportes indebidos y sobrecargas hidráulicas	Años 12 a 26	2022 – 2036	Busca mitigar problemas asociados con redes combinadas y eventos de insuficiencia hidráulica.
Eliminación del vertimiento Carrera 23 – Calle 19	Suprimir descarga directa sobre la quebrada Tejar	Años 17 y 18	2027 – 2028	El vertimiento fue identificado por la CAR como descarga directa de aguas residuales sin tratamiento.
Eliminación del vertimiento Los Padilla	Incorporar las aguas residuales al sistema de tratamiento	Año 13	2023	Corresponde a uno de los vertimientos incluidos dentro del proceso de saneamiento progresivo.
Obras para transición y eliminación del vertimiento PTAR Zipa I	Reorganización hidráulica del sistema sanitario	Años 14 y 15	2024 – 2025	Asociada a la consolidación del esquema de tratamiento y reducción de vertimientos directos.

Fuente: Análisis de la Resolución CAR DJUR No. 50227000168 del 14 de marzo de 2022 y actuaciones administrativas asociadas al seguimiento del PSMV.

Finalmente, de la revisión efectuada se observa que varias de las obras actualmente incluidas dentro del cronograma de la modificación del PSMV corresponden a actividades que habían sido programadas en instrumentos anteriores y posteriormente reprogramadas debido a retrasos en su ejecución. En consecuencia, el cronograma del PSMV constituye un instrumento de planificación cuya ejecución deberá materializarse conforme a las actividades programadas; por tanto, el impacto de las obras previstas sobre la reducción de la carga contaminante, la eliminación de vertimientos directos y el mejoramiento de la prestación del servicio deberá evaluarse de acuerdo con el avance efectivo de su ejecución y puesta en operación.

8.1.4 Plan de emergencia y contingencia PEC

De conformidad con lo establecido en la Resolución MVCT 154 de 2014 y la Resolución MVCT 527 de 2018, esta Superintendencia realizó la verificación en el Sistema Único de Información (SUI) del reporte del Plan de Emergencia y Contingencia (PEC) correspondiente a los servicios públicos

domiciliarios de acueducto y alcantarillado, evidenciando que E.P.Z. E.S.P. efectuó el cargue de los respectivos documentos para las vigencias 2024 y 2025, encontrándose los reportes en estado “Certificado”.

Particularmente, para la vigencia 2024, el PEC del servicio de acueducto registra fecha de certificación del 09 de enero de 2025 mientras que, para la vigencia 2025, los PEC correspondientes a los servicios de acueducto y alcantarillado fueron cargados y certificados con fecha del 14 de julio de 2025.

Adicionalmente, el prestador remitió documentación asociada con los planes de contingencia y gestión del riesgo para los sistemas de acueducto y alcantarillado, incluyendo soportes operativos y documentos relacionados con la atención de emergencias y manejo de contingencias.

No obstante, aunque dentro de la información allegada se evidenció un archivo denominado “Soportes de la socialización ante el Consejo de Gestión de Riesgo de Desastres”, el documento remitido corresponde principalmente a un correo electrónico de envío de información y anexos relacionados con el PEC, sin que se evidencien actas, listados de asistencia, registros de socialización o soportes formales que permitan verificar plenamente la presentación y socialización efectiva de dichos planes ante el Consejo Municipal de Gestión del Riesgo de Desastres.

En consecuencia, no fue posible validar integralmente el cumplimiento de las actividades de articulación institucional y socialización formal del PEC requeridas dentro del marco de gestión del riesgo asociado con la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado.

8.1.5 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 39. Estado de reporte en el SUI de la información del componente técnico Servicio de Acueducto

Tema	Nombre del formato y/o formulario	Certificado en SUI	Observación
Potabilización	Mecanismos usados en el proceso de potabilización – PTAP Regional Compacta	Certificado	Se evidenció cargue anual certificado correspondiente a la vigencia 2025.
Potabilización	Mecanismos usados en el proceso de potabilización – PTAP Regional Convencional	Certificado	Se evidenció cargue anual certificado correspondiente a la vigencia 2025.
Potabilización	Mecanismos usados en el proceso de potabilización – PTAP Galán	Certificado	Se evidenció cargue anual certificado correspondiente a la vigencia 2025.
Potabilización	Mecanismos usados en el proceso de potabilización – PTAP Alto del Águila	Certificado	Se evidenció cargue anual certificado correspondiente a la vigencia 2025.
Sistemas de tratamiento	Operación de Sistemas de Tratamiento de Agua Potable – PTAP Regional Compacta	Certificado	Se observó reporte anual certificado correspondiente a la vigencia 2025.

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

Tema	Nombre del formato y/o formulario	Certificado en SUI	Observación
Sistemas de tratamiento	Operación de Sistemas de Tratamiento de Agua Potable – PTAP Regional Convencional	Certificado	Se observó reporte anual certificado correspondiente a la vigencia 2025.
Sistemas de tratamiento	Operación de Sistemas de Tratamiento de Agua Potable – PTAP Galán	Certificado	Se observó reporte anual certificado correspondiente a la vigencia 2025.
Sistemas de tratamiento	Operación de Sistemas de Tratamiento de Agua Potable – PTAP Alto del Águila	Certificado	Se observó reporte anual certificado correspondiente a la vigencia 2025.
Aducción y conducción	Operación aducciones y conducciones	Certificado	Se evidenció reporte anual certificado correspondiente a la vigencia 2025.
Distribución	Distribución de agua potable	Certificado	Se observó cargue anual certificado para la vigencia 2025.
Sistemas no interconectados	Encuesta sistemas no interconectados	Certificado	Se evidenció reporte anual certificado correspondiente a la vigencia 2025.
Fuentes hídricas	Fuentes superficiales	Certificado	Se observó cargue anual certificado para la vigencia 2025.
Costos energéticos	Costo de energía eléctrica, ACPM y fuel oil en tratamiento sin estación de bombeo	Certificado	Se evidenció reporte anual certificado correspondiente a la vigencia 2025.
Presiones hidráulicas	Medición de presión sectores hidráulicos	Certificado / pendiente	Para la vigencia 2025 se evidenció cargue mensual certificado de enero a diciembre. Para la vigencia 2026 únicamente se observó certificación correspondiente a enero, febrero y marzo, encontrándose pendientes de reporte y/o certificación los meses de abril y mayo de 2026, pese a que al momento de la verificación (4 de junio de 2026) ya debía reposar información consolidada al menos hasta abril de 2026.
Continuidad del servicio	Continuidad en la oferta del servicio de acueducto	Certificado / pendiente	Durante la vigencia 2025 se evidenció reporte mensual certificado de enero a diciembre. Para la vigencia 2026 únicamente se observó certificación correspondiente a enero, febrero y marzo, evidenciándose pendientes abril y mayo de 2026.
Calidad del agua	Acta de actualización de la concertación de puntos de muestreo rango 1, 2, 3 y 4	Certificado	Se evidenció cargue anual certificado correspondiente a la vigencia 2025.
Calidad del agua	Acta de recibo a conformidad de la materialización de los puntos de muestreo en red de distribución rango 3	Certificado	Se observó reporte anual certificado correspondiente a la vigencia 2025.
Calidad del agua	Actas de toma de muestras concertadas para características básicas rango 3	Certificado	Se observó cargue anual certificado correspondiente a la vigencia 2025.
Calidad del agua	Actas de toma de muestras concertadas para características especiales rango 3	Certificado	Se observó cargue anual certificado correspondiente a la vigencia 2025.
Calidad del agua	Actas de toma de muestras concertadas para características no obligatorias rango 3	Certificado	Se observó cargue anual certificado correspondiente a la vigencia 2025.
Calidad del agua	Análisis de riesgo de calidad del agua	Certificado	Se evidenció reporte anual certificado correspondiente a la vigencia 2025.
Calidad del agua	Calidad actas de concertación puntos de	Certificado	Se observó cargue anual certificado correspondiente a la vigencia 2025.

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

Tema	Nombre del formato y/o formulario	Certificado en SUI	Observación
	muestreo rango 3		
Calidad del agua	Calidad agua características básicas – rango 3	Certificado / pendiente	Para la vigencia 2025 se evidenció cargue mensual certificado entre enero y diciembre. Para 2026 únicamente se observó certificación correspondiente a enero, febrero y marzo, encontrándose pendientes abril y mayo de 2026.
Calidad del agua	Capacidad de análisis y control de sustancias que afectan la calidad del agua	Certificado	Se evidenció reporte anual certificado correspondiente a la vigencia 2025.
Calidad del agua	Características especiales – rango 2, 3 y 4	Certificado / pendiente	Durante 2025 se evidenció reporte mensual certificado entre enero y diciembre. Para 2026 únicamente se observó certificación correspondiente a enero, febrero y marzo, permaneciendo pendientes abril y mayo de 2026.
Calidad del agua	Características no obligatorias – rango 2, 3 y 4	Certificado / pendiente	Para la vigencia 2025 se evidenció reporte mensual certificado completo. Para 2026 únicamente se observó certificación correspondiente a enero, febrero y marzo, encontrándose pendientes abril y mayo de 2026.
Modelo hidráulico	Encuesta modelo hidráulico	Certificado	Se evidenció reporte anual certificado correspondiente a la vigencia 2025.
Gestión del riesgo	Estudio de riesgo, programas de reducción del riesgo y los planes de contingencia de los sistemas de suministro de agua para consumo humano	Certificado	Se observó cargue anual certificado correspondiente a la vigencia 2025.
Calidad del agua	Muestreo calidad del agua fuente superficial	Certificado / pendiente	Durante la vigencia 2025 se evidenció cargue mensual certificado de enero a diciembre. Para la vigencia 2026 únicamente se observó certificación correspondiente a enero, febrero y marzo, encontrándose pendientes abril y mayo de 2026.
Plan de contingencia	Plan de contingencia – servicio de acueducto	Certificado	Se evidenció cargue anual certificado para las vigencias 2025 y 2026.
Redes	Redes sistema de acueducto	Certificado	Se observó reporte anual certificado correspondiente a la vigencia 2025.
Suspensiones del servicio	Suspensiones servicio de acueducto	Certificado / pendiente	Para la vigencia 2025 se evidenció cargue mensual certificado de enero a diciembre. Para la vigencia 2026 únicamente se observó certificación correspondiente a enero, febrero y marzo, encontrándose pendientes abril y mayo de 2026.
Fuentes hídricas	Registro de fuentes	Reportado	Se evidenció el registro de las fuentes superficiales Río Neusa y Río Frío, utilizadas para el abastecimiento del sistema de acueducto, con información de identificación y características generales de las fuentes en el SUI. Esta información es consistente con las fuentes de abastecimiento analizadas en el presente informe.
Fuentes hídricas	Registro de captaciones	Reportado	Se evidenció el registro de las captaciones asociadas a las fuentes Río Neusa y Río Frío, incluyendo información de ubicación, tipo de captación, estado operativo y registros históricos de actualización. La información es consistente con la infraestructura de captación descrita en el análisis técnico.
Sistemas de tratamiento	Registro de PTAP	Reportado	Se evidenció el registro de las Plantas de Tratamiento de Agua Potable (PTAP) del prestador en el SUI, con información relacionada con su operación e infraestructura. Lo anterior guarda correspondencia con las PTAP Regional, Galán y Alto del Águila descritas en el presente informe.
Almacenamiento	Registro de tanques	Reportado	La información reportada coincide con los principales

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

Tema	Nombre del formato y/o formulario	Certificado en SUI	Observación
			tanques de almacenamiento evaluados durante la presente inspección.

Fuente: Sistema Único de Información – SUI, 2025-2026.

Tabla 40. Estado de reporte en el SUI de la información del componente técnico Servicio de Alcantarillado

Tema	Nombre del formato y/o formulario	Certificado en SUI	Observación
Alcantarillado combinado	Alcantarillado combinado	Certificado	Se evidenció cargue anual certificado correspondiente a la vigencia 2025.
Sistemas no interconectados	Encuesta sistemas no interconectados	Certificado	Se observó reporte anual certificado correspondiente a la vigencia 2025.
Costos de tratamiento	Otros costos en tratamiento no asociados al bombeo	Certificado	Se evidenció cargue anual certificado correspondiente a la vigencia 2025.
Municipios beneficiados	Municipios beneficiados por el sistema de tratamiento	Certificado	Se observó reporte anual certificado correspondiente a la vigencia 2025.
Plan de contingencia	Plan de contingencia – servicio de alcantarillado	Certificado	Se evidenció cargue anual certificado para las vigencias 2025 y 2026.
Redes	Redes sistema de alcantarillado	Certificado	Se observó reporte anual certificado correspondiente a la vigencia 2025.
Sistemas de tratamiento	Registro de PTAR	Reportado	Se evidenció el registro de las Plantas de Tratamiento de Aguas Residuales PTAR Zipa I y PTAR Zipa II en el SUI-
Vertimientos	Registro de puntos de vertimiento	Reportado	Se evidenció el registro de los puntos de vertimiento del sistema de alcantarillado en el SUI.
Vertimientos	Registro de cuerpos receptores	Reportado	Se evidenció el registro de los cuerpos receptores asociados al sistema de alcantarillado en el SUI

Fuente: Sistema Único de Información – SUI, 2025-2026.

8.2 Aspectos Comerciales

8.2.1 Sede de atención comercial

La sede de atención comercial de E.P.Z. E.S.P. está ubicada en la Carrera 15 No. 1 Sur -11, en el municipio de Zipaquirá, Cundinamarca. Cuenta con un horario de atención de lunes a jueves de 7:00 AM – 4:30 PM y el viernes de 7:00 AM – 4:00 PM. El prestador cuenta con atención al usuario a través de los siguientes canales:

- Atención presencial: Carrera 15 No. 1 Sur - 11, Zipaquirá
- Línea telefónica: +57 311 449 8338 – PBX 018000 913666
- Celular / WhatsApp: +57 311 449 8338
- Correo electrónico: correspondencia@epz.gov.co
- Página web: <https://epz.gov.co>
- Formulario PQR virtual:
https://epz.miciudapp.com.co/sgde/formulario_pqr_web/formulario_pqr_web.php

Imagen 19. Sede única de atención al cliente



Fuente: Visita de inspección, 2026.

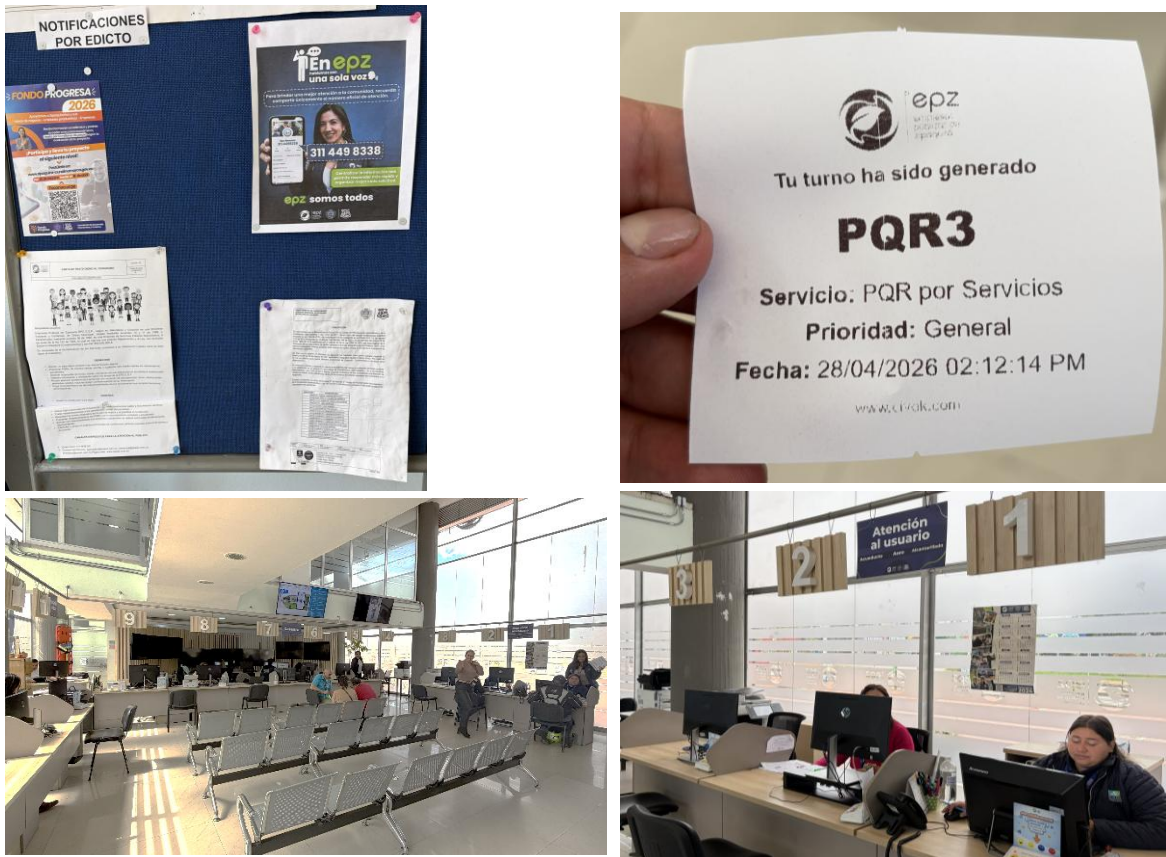
En la sede de atención, se evidenció que cuenta con accesibilidad para personas con movilidad reducida. Al entrar, existe un módulo de recepción e información el cual cuenta con un buzón de sugerencias. Al costado izquierdo de la entrada, se encuentra una cartelera informativa donde se evidencia la carta de trato digno al ciudadano, derechos y deberes de los usuarios, canales dispuestos para la atención al público, Notificaciones por edicto y piezas publicitarias del ente territorial municipal

La sala de espera es amplia y cuenta con un asignador de turnos, el cual es intuitivo y tiene a disposición personal que orienta al ciudadano en caso de requerirlo. El asignador de turnos solicita unos datos de entrada básicos como nombre, apellidos, identificación, teléfono, entre otros. Posteriormente permite escoger el servicio del que se requiere adelantar un trámite, entre: Alumbrado público, AAA y Catastro. En la siguiente pantalla, se despliegan diferentes categorías para tipificar el turno donde se evidencian: Instalación del medidor, actualización de datos, acuerdos de pago, solicitud de información, copia de factura, solicitudes de disponibilidad y conexión, servicios complementarios, PQR por servicios, radicación correspondencia y actualización de fecha de pago. El turno se genera tipificado al final con una clasificación de prioridad entre atención general y atención prioritaria.

La sala de espera cuenta con 18 sillas para los usuarios que serán atendidos en 12 cubículos dispuestos, de los cuales 3 son asignados a temas relacionados con Acueducto, Alcantarillado y Aseo, 6 para temas de Catastro y 3 para temas de Ventanilla única/radicación. Se encuentran habilitadas tres pantallas informativas que van proyectando la asignación de turnos y cubículos en los que se atenderán, alternando con publicidad institucional, donde se evidencian los puntos y

medios de pago para facturas, entre otros. La sede no cuenta con punto de recaudo físico. El recaudo es tercerizado a través de convenios con entidades bancarias.

Imagen 20. Imágenes de sede de atención al usuario



Fuente: Visita de inspección, 2026.

8.2.2 Sistema de Información Comercial – SIC

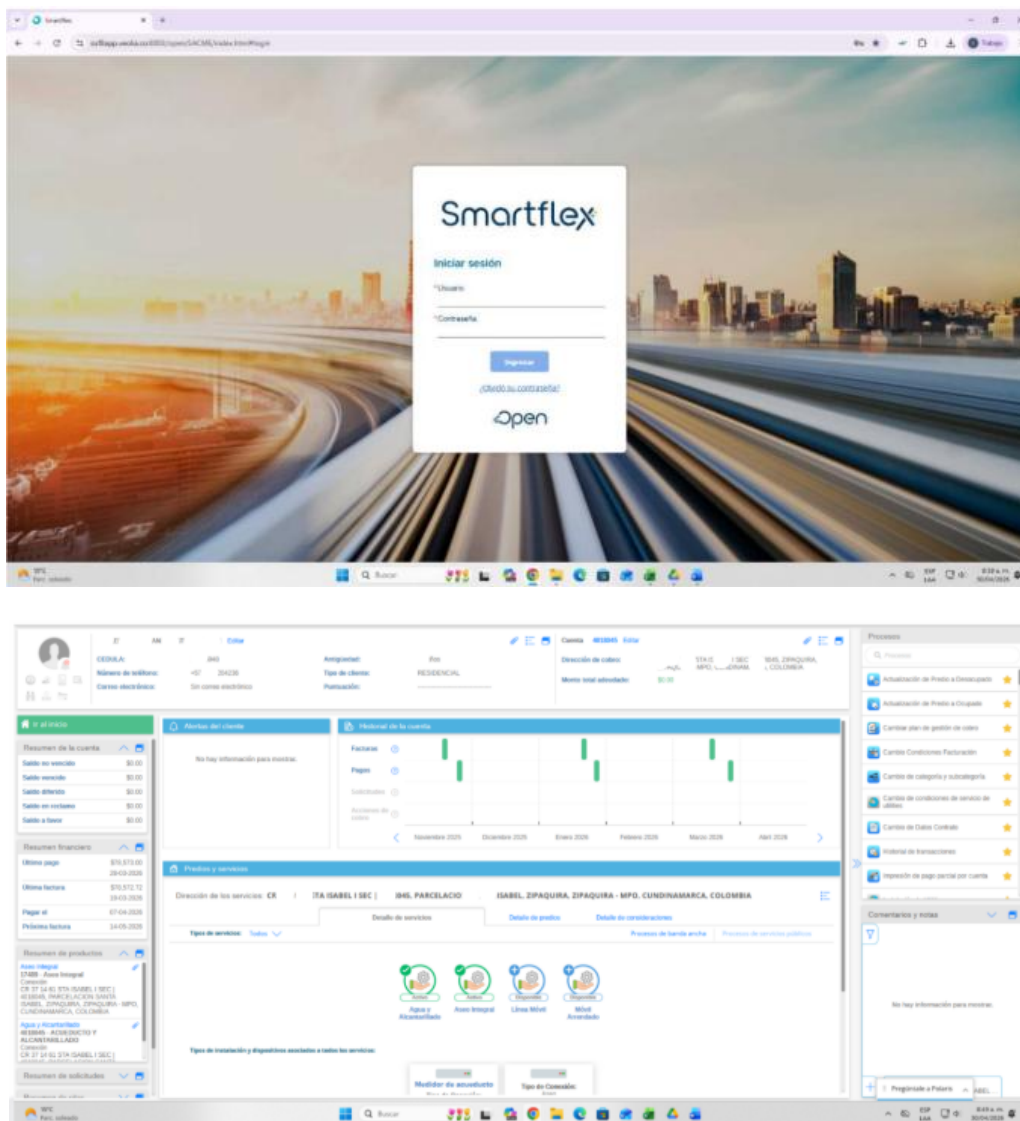
E.P.Z. E.S.P. cuenta con el sistema de información comercial denominado OPEN SMARTFLEX, el cual es contratado y se encuentra operando desde 2023 con una vigencia inicial de 7 años. El proveedor/desarrollador del sistema es VEOLIA CONSULTING COLOMBIA S.A.S, a través del convenio de alianza estratégica contrato 106 de 2023. OPEN SMARTFLEX cuenta con los siguientes módulos: Usuarios/suscriptores (reclamaciones), Facturación, Lecturas, Crítica de Consumos, PQR, Recaudo, Cartera, Medidores/Micromedición, Investigación de incidentes y Órdenes Operativas.

El sistema de Información Comercial, no se encuentra vinculado ni integrado con otras áreas. Para el proceso de radicación/ventanilla única, se tiene el software contratado denominado “MiCiudad”, el cual alimenta a Open Smart Flex con sus datos, los cuales se ingresan a este ultimo de manera manual. Para contabilidad, el prestador maneja el software contratado HASNET, el cual es

alimentado por Open Smartflex también de manera manual.

El software maneja 11 ciclos de facturación bimestral para Acueducto, Alcantarillado y Aseo. Permite a su vez, exportar reportes por mes, servicio, uso, estrato y APS. Cuenta con trazabilidad frente a cambios y modificaciones. Cada funcionario tiene su rol y permiso dependiendo del nivel jerárquico, las responsabilidades y funciones asignadas según el cargo correspondiente. No cuenta con un servidor físico ni con un respaldo programado. El sistema es un Software como Servicio o tipo “nube”.

Imagen 21. Software Open Smartflex



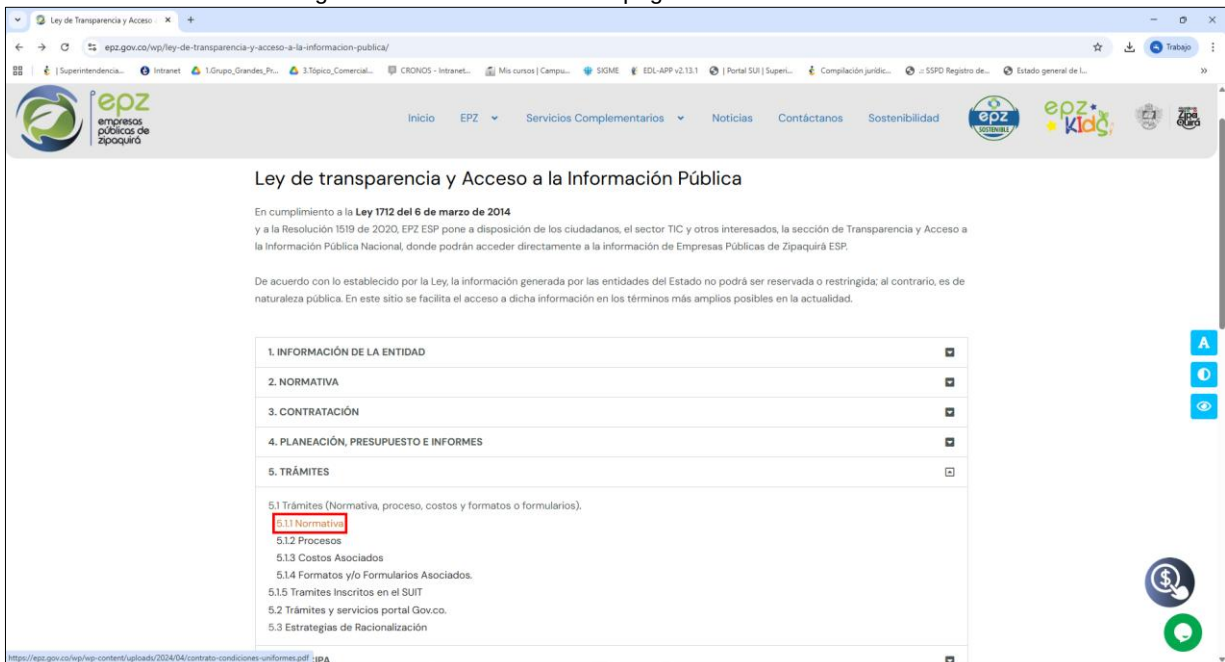
Fuente: Visita de inspección, 2026.

8.2.3 Contrato de Condiciones Uniformes (CCU).

Se constató que la entidad cuenta con un CCU vigente para los servicios públicos de Acueducto y Alcantarillado, el cual se encuentra debidamente firmado por quien fungía como representante legal en el momento de su formalización en el año 2018. El contrato fue adoptado según el modelo propuesto en el anexo 1 de la resolución CRA 768 de 2016. De igual manera, el documento cuenta con el respectivo concepto de legalidad emitido por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA), amparado bajo el radicado CRA 20190120026211 del 21 de enero de 2019. Asimismo, se validó que la información consignada en el contrato coincide a cabalidad con lo reportado en el Sistema Único de Información (SUI/RUPS). En cuanto a su contenido, se evidenció que el documento incluye las especificaciones técnicas de los medidores.

En términos de transparencia, el CCU se encuentra publicado y disponible para consulta pública en la página web oficial de la entidad a través del enlace correspondiente (<https://epz.gov.co/wp/wp-content/uploads/2024/04/contrato-condiciones-uniformes.pdf>). La ruta desde su portal web es: 1. Transparencia y acceso información pública, 2. Trámites, 3. Normativa. A continuación, se muestra la ruta desde el sitio del EPZ E.S.P.:

Imagen 22. Publicación CCU en página web de EPZ E.S.P.



Fuente: Visita de inspección, 2026.

Durante la visita de inspección, se entregó una copia impresa del mismo. No obstante, se observó cómo oportunidad de mejora que el contrato no se encuentra expuesto o disponible de forma proactiva en la sede comercial para los usuarios, ya que actualmente la directriz es enviarlo o imprimirlo únicamente a petición del interesado.

No se evidenció la existencia ni la integración de un anexo técnico ni de un anexo tarifario adscritos al contrato, elementos fundamentales para la completitud técnica y comercial del servicio.

Por lo anterior, E.P.Z. E.S.P. cumple parcialmente con lo establecido en el artículo 131 de la Ley 142 de 1994, respecto a la obligación de informar sobre las condiciones uniformes, que establece:

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

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

8.2.4 Suscriptores

E.P.Z. E.S.P. hizo entrega de una base de suscriptores para la vigencia 2025 y primer trimestre de 2026, discriminada por servicio, uso, y estrato. Es importante recordar que el prestador realiza una facturación bimestral, razón por la cual, la información de suscriptores se entregó así:

Tabla 41. Suscriptores de Acueducto, vigencia 2025 y 2026

Estrato / Uso	Febrero	Abril	Junio	Agosto	Octubre	Diciembre	Febrero
Estrato 1	8.933	8.943	8.844	8.895	8.912	8.941	9.190
Estrato 2	14.338	14.341	14.366	14.383	14.401	14.402	14.617
Estrato 3	20.448	20.811	21.227	21.616	21.739	21.798	21.620
Estrato 4	6.112	6.170	6.177	6.175	6.519	6.620	7.280
Estrato 5	15	15	15	15	15	15	15
Estrato 6	1	1	1	1	1	1	1
Total Residencial	49.847	50.281	50.630	51.085	51.587	51.777	52.723
Comercial	3.295	3.314	3.323	3.330	3.346	3.356	3.401
Industrial	108	110	110	111	111	112	114
Oficial	114	114	114	114	114	116	116
Especial	45	45	45	45	45	45	45
Total No Residencial	3.562	3.583	3.592	3.600	3.616	3.629	3.676
TOTAL SUSCRIPTORES	53.409	53.864	54.222	54.685	55.203	55.406	56.399

Fuente: Visita de inspección, 2026.

Analizando la información aportada por el prestador en la visita, se aprecia que la empresa presta el servicio de acueducto en el casco urbano de Zipaquirá con un total base para el periodo de febrero de 2025 de 53.409 suscriptores totales, frente a 56.399 en febrero de la presente vigencia. Lo anterior, representa un aumento neto de 2.990 suscriptores, equivalente a un crecimiento aproximado de 5,60%.

La estructura de suscriptores es marcadamente residencial. Durante todos los periodos, los usuarios residenciales representan más del 93% del total, pasando de 93,33% (49.847) a 93,48% (52.723). Esto indica que el mercado atendido por el prestador está concentrado principalmente en usuarios domiciliarios.

El componente no residencial es minoritario y presenta una leve reducción en su participación relativa, al pasar de 6,67% (3.562) a 6,52% (3.676) del total. Aunque en número absoluto sí crece, su crecimiento es menor que el del componente residencial. En términos generales, la composición de usuarios de acueducto permanece estable; el servicio está altamente concentrado en usuarios residenciales de estratos 1, 2, 3 y 4, mientras que los estratos 5 y 6 tienen una participación prácticamente marginal.

El Estrato 3 es el grupo con mayor número de suscriptores durante todo el periodo. Inicia con 20.448 usuarios, equivalentes al 38,29% del total para febrero 2025, y finaliza con 21.620, equivalentes al 38,33% del total de febrero 2026. Aunque su participación porcentual se mantiene relativamente estable, aporta 1.172 nuevos suscriptores, siendo uno de los principales motores del crecimiento total.

El Estrato 4 presenta el crecimiento relativo más significativo. Pasa de 6.112 a 7.280 suscriptores, con un aumento de 1.168 usuarios, equivalente a 19,11%. Su participación sobre el total sube de 11,44 % en febrero de 2025 a 12,91 % en 2026. El Estrato 2 mantiene una participación alta, pero pierde peso relativo. Aunque crece de 14.338 a 14.617 suscriptores, su participación en el total baja de 26,85 % a 25,92 %. Esto significa que crece en número absoluto, pero más lentamente que el total de suscriptores.

El Estrato 1 también aumenta en número absoluto, pasando de 8.933 a 9.190 suscriptores. Sin embargo, su participación en el total de suscriptores, baja levemente de 16,73% (febrero 2025) a 16,29% (2026).

Los estratos 5 y 6 permanecen prácticamente invariables durante el periodo de estudio. El Estrato 5 se mantiene en 15 suscriptores y el Estrato 6 en 1 suscriptor. Su peso conjunto frente al total es marginal, cercano al 0,03%.

El uso comercial es el principal componente no residencial. Pasa de 3.295 a 3.401 suscriptores, con un incremento porcentual de 3,22%, equivalente a 106 usuarios. Sin embargo, su participación sobre el total baja de 6,17% a 6,03 %. El uso industrial aumenta de 108 a 114 suscriptores, con una variación de 6 usuarios. Su participación en el total se mantiene estable alrededor del 0,20%.

El uso oficial pasa de 114 a 116 suscriptores, con una variación leve de 2 usuarios. Su participación permanece prácticamente constante, cerca del 0,21%. El uso especial no presenta variación: se mantiene en 45 suscriptores durante todo el periodo, con una participación aproximada de 0,08%.

Ahora bien, para el servicio público de alcantarillado prestado por E.P.Z. E.S.P, se relaciona a continuación la información obtenida en la visita, por estrato/uso y por vigencias:

Tabla 42. Suscriptores de Alcantarillado, vigencias 2025 y 2026

Estrato / Uso	Febrero	Abril	Junio	Agosto	Octubre	Diciembre	Febrero
Estrato 1	8.936	8.950	8.431	8.470	8.485	8.513	9.057
Estrato 2	14.341	14.348	14.301	14.314	14.330	14.332	14.408
Estrato 3	20.456	20.821	21.158	21.546	21.672	21.730	21.434
Estrato 4	6.115	6.172	6.155	6.153	6.497	6.598	7.189
Estrato 5	15	15	11	11	11	11	11
Estrato 6	1	1	-	-	-	-	-
Total Residencial	49.864	50.307	50.056	50.494	50.995	51.184	52.099
Comercial	3.298	3.317	3.256	3.261	3.276	3.287	3.351
Industrial	108	110	101	102	102	104	106
Oficial	114	114	111	111	111	111	112
Especial	45	45	43	43	43	43	43
Total No Residencial	3.565	3.586	3.511	3.517	3.532	3.545	3.612
TOTAL SUSCRITORES	53.429	53.893	53.567	54.011	54.527	54.729	55.711

Fuente: Visita de inspección, 2026.

Frente al servicio de alcantarillado, se evidencia que el total de suscriptores crece de 53.429 en febrero de 2025 a 55.711 en febrero de 2026, es decir, un aumento neto de 2.282 suscriptores, equivalente a un crecimiento aproximado de 4,27%.

Al igual que en acueducto, la estructura de suscriptores de alcantarillado es predominantemente residencial. En los periodos analizados, los usuarios residenciales representan más del 93 % del total de suscriptores.

El Total Residencial aumenta de 49.864 (2025) a 52.099 suscriptores (2026), lo que equivale a una participación de 93,33% y 93,52% del total de suscriptores, respectivamente. El componente No Residencial pasa de 3.565 a 3.612 suscriptores. Aunque aumenta en términos absolutos, su participación relativa decrece de 6,67% a 6,48%.

El Estrato 1 presenta un crecimiento moderado, al pasar de 8.936 a 9.057 suscriptores, con un aumento de 121 usuarios. Sin embargo, su participación en el total de suscriptores de alcantarillado, disminuye de 16,72% a 16,26%. El Estrato 2 mantiene una participación importante, pero pierde peso relativo. Pasa de 14.341 a 14.408 suscriptores, es decir, aumenta apenas 67 usuarios, pero su participación baja de 26,84% a 25,86%.

El Estrato 3 es el grupo con mayor número de suscriptores durante todo el periodo analizado. En febrero de 2025, cuenta con 20.456 suscriptores, equivalentes al 38,29% del total, y para febrero de 2026 con 21.434 suscriptores, equivalentes al 38,47% del total de usuarios. Su participación se mantiene relativamente estable, pero en términos absolutos aporta 978 suscriptores adicionales. El Estrato 4 presenta el crecimiento más significativo en términos relativos. Pasa de 6.115 a 7.189 suscriptores, con un aumento de 1.074 usuarios, equivalente a 17,56% de crecimiento porcentual. Su participación sobre el total asciende de 11,45% a 12,90%.

Los estratos 5 y 6 tienen una participación marginal. El Estrato 5 disminuye de 15 en febrero de 2025 a 11 suscriptores en febrero de 2026, mientras que el Estrato 6 pasa de 1 a 0 suscriptores desde junio en adelante. Por su bajo peso dentro del total, estas variaciones no afectan significativamente la estructura general de estadísticas de suscriptores de alcantarillado.

Analizando los usos, el comercial es el principal componente no residencial. Pasa de 3.298 en febrero 2025 a 3.351 suscriptores para el primer bimestre de 2026, con un incremento porcentual de 1,61%, lo que equivale a 53 usuarios. No obstante, su participación frente al total de suscriptores baja de 6,17% a 6,01%, lo cual confirma que el crecimiento residencial fue más dinámico.

El uso industrial disminuye levemente, pasando de 108 a 106 suscriptores. Su participación sobre el total de suscriptores de alcantarillado se mantiene alrededor del 0,19% - 0,20%. El uso oficial pasa de 114 a 112 suscriptores, con una reducción de 2 usuarios. Su participación permanece cercana al 0,20% - 0,21%. Finalmente, el uso especial disminuye de 45 a 43 suscriptores, manteniendo una participación baja, cercana al 0,08%.

Del aumento total de febrero de 2025 a febrero de 2026 de 2.282 suscriptores, el componente residencial aporta 2.235 suscriptores, lo que equivale aproximadamente al 97,94% del crecimiento neto. El componente no residencial aporta solamente 47 suscriptores, equivalentes al 2,06% del crecimiento. Los estratos 3 y 4 explican prácticamente todo el crecimiento en el periodo analizado. En conjunto aumentan en 2.052 suscriptores, equivalentes aproximadamente al 89,92% del crecimiento total.

Se evidencia que la base de alcantarillado está concentrada principalmente en usuarios de los estratos 1, 2 y 3, que en febrero de 2025 sumaban 43.733 suscriptores, equivalentes al 81,85% del total. En el mes de febrero de 2026 suman 44.899 suscriptores, equivalentes al 80,59% del total.

Al respecto, frente a las metas establecidas por el prestador en su estudio de costos, se realiza una comparación de la meta y el dato actual calculado del indicador DACAL. El indicador DACAL se refiere a la Diferencia entre Suscriptores de Acueducto y Alcantarillado. Este indicador mide la diferencia entre el número de usuarios que tienen contratado el servicio de acueducto (agua potable) y el número de usuarios que tienen contratado el servicio de alcantarillado sanitario. La siguiente tabla muestra esta comparación. Se debe acentuar que se realiza con corte a la finalización del año tarifario 9 (junio de 2025), según el estudio de costos del prestador:

Imagen 23. Metas proyectadas de EPZ E.S.P.

SELECCIONADO: ZIPAQUIRA- (25899000)

Suscriptores

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
NC ^R _{al}	26,844	27,490	28,135	28,781	29,426	30,072	30,706	31,228	31,760	32,300
DACAL	135	118	100	79	55	29	0	0	0	0

Fuente: Aplicativo SURICATA, 2026.

Tabla 43. Cálculo DACAL para Suscriptores de Acueducto y Alcantarillado

INDICADOR	Meta Estudio de Costos (Junio 2025)	Suscriptores a febrero de 2026. (Aportado en la visita realizada)
Suscriptores (Acueducto)	31.760	54.222
Suscriptores (Alcantarillado)	31.760	53.567
DACAL (Diferencia entre suscriptores de Acueducto y Alcantarillado)	0	655

Fuente: Información E.P.Z. E.S.P., visita de inspección

De acuerdo con el cuadro anterior, la diferencia entre suscriptores de acueducto y alcantarillado presenta un cambio significativo a partir de junio de 2025. Mientras en febrero y abril de 2025 la diferencia era de 20 y 29 suscriptores, respectivamente, en junio de 2025 aumenta a 655 y continúa creciendo hasta 688 en febrero de 2026. En su estudio de costos, el prestador proyectó para el año 9 (junio de 2025), una meta de indicador DACAL de 0. Esto evidencia que el prestador no ha cumplido su meta propuesta y, al contrario, presenta una tendencia creciente entre los dos servicios, la cual debe ser verificada contra el estudio de costos, el plan de incorporación de suscriptores y las condiciones reales del área de prestación para cumplir las metas propuestas.

8.2.5 Micromedición

8.2.5.1 Indicador de micromedición

E.P.Z. E.S.P. presentó la siguiente información respecto a su indicador de micromedición, así:

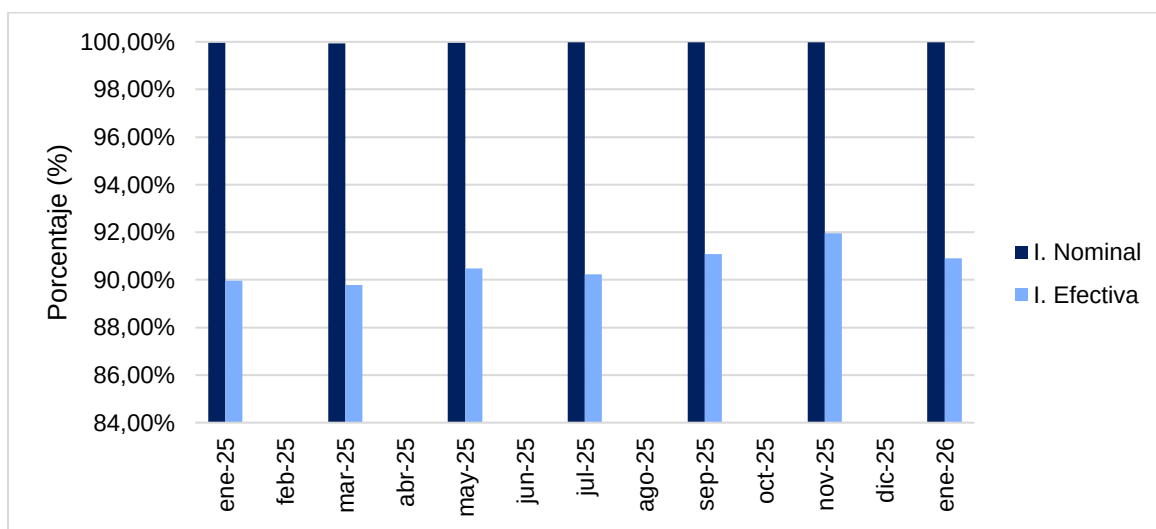
Tabla 44. Indicador de Micromedición Nominal y Efectiva

Periodo	Total Suscriptores	Suscriptores con medidor	Suscriptores medidos efectivamente	Medidores dañados	Suscriptores sin medidor	Indicador Nominal %	Indicador Efectivo %
ene-25	53.409	53.383	52.268	276	26	99,95%	89,97%
mar-25	54.222	54.190	53.022	202	32	99,94%	89,77%
may-25	54.222	54.198	53.391	172	24	99,96%	90,47%
jul-25	54.685	54.675	53.998	281	10	99,98%	90,23%
sep-25	55.203	55.193	54.207	153	10	99,98%	91,08%

nov-25	55.406	55.393	54.910	197	13	99,98%	91,96%
ene-26	56.399	56.384	55.085	244	15	99,97%	90,91%

Fuente: Visita de inspección, 2026.

Gráfica 14.Cobertura de Micromedición



Fuente: Visita de Inspección, 2026

De acuerdo con la información presentada por la empresa, se evidencia que, en el periodo de tiempo analizado, el indicador nominal de micromedición es superior al 95%, tal y como lo dispone la norma en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994 y el artículo 75 de la resolución MVCT 0330 de 2017. Este indicador se mantuvo entre 99,94% y 99,98%, lo que muestra que la casi totalidad de los suscriptores del servicio de acueducto cuenta con medidor instalado. Adicionalmente, los suscriptores sin medidor disminuyeron de 26 en enero de 2025 a 15 en enero de 2026, con una reducción neta de 11 usuarios.

La micromedición efectiva también maneja porcentajes altos de cobertura en todos los periodos bimestrales evaluados. El indicador de micromedición efectiva y nominal fueron calculados con base en lo estipulado en las Resoluciones CRA 906 de 2019 y CRA 688 de 2017, respectivamente.

Adicionalmente, es importante mencionar que, durante la visita, el prestador informó que para las vigencias 2025 y primer bimestre de 2026, algunos periodos de facturación debieron realizarse por promedio. En ciertos casos porque no tienen micromedición instalada y, en otros, debido a dos factores principales: El primero, obedece al hecho que viene experimentando el municipio de Zipaquirá en temas de expansión de construcción de vivienda de tipo propiedad horizontal o edificios de apartamentos. El segundo, frente a situaciones particulares que presuntamente hicieron imposible realizar la toma de diferencia de lecturas que registre el micromedidor por parte de los operarios de E.P.Z. E.S.P., y que el prestador denomina “Códigos de Relevancia”.

A continuación, se muestra la relación aportada en visita por el prestador frente a diferencias de lectura por consumo y por promedio.

Tabla 45. Diferencias de lecturas por consumo vs por promedio, 2025 y primer bimestre 2026

Periodo	Suscriptores facturados por diferencia de lecturas	Suscriptores facturados por promedio con micromedición	Causal de no lectura	Suscriptores facturados por promedio sin micromedición
ene-25	48.029	4.239	Nublado/Contraflujo/Dañado/Cajilla sin medidor/ Frenado	26
mar-25	48.649	4.373	Nublado/Contraflujo/Dañado/Cajilla sin medidor/ Frenado	32
may-25	49.035	4.356	Nublado/Contraflujo/Dañado/Cajilla sin medidor/ Frenado	24
jul-25	49.335	4.663	Nublado/Contraflujo/Dañado/Cajilla sin medidor/ Frenado	10
sep-25	50.268	4.010	Nublado/Contraflujo/Dañado/Cajilla sin medidor/ Frenado	10
nov-25	50.942	3.968	Nublado/Contraflujo/Dañado/Cajilla sin medidor/ Frenado	13
ene-26	51.257	3.828	Nublado/Contraflujo/Dañado/Cajilla sin medidor/ Frenado	15

Fuente: Visita de inspección, 2026.

Frente a la situación de aumento de construcción de vivienda nueva tipo propiedad horizontal, esta obedece que una vez una constructora solicita la instalación de la cantidad de unidades habitacionales que ofrece, se le instala un micromedidor, pero en muchos casos, los predios no se encuentran habitados o no han sido formalmente entregados a los nuevos propietarios. En estos casos, el sistema de facturación que maneja el prestador, registra por defecto el consumo básico para dos meses, es decir 22 m³. Para subsanar la anomalía, los usuarios se acercan a la empresa y solicitan su reliquidación, e internamente se identifica ese predio como “Predio Vacío”, donde únicamente se le haría el cobro por costos fijos.

En el segundo caso, relacionado con los “Códigos de relevancia”, estos hacen referencia a situaciones particulares que presuntamente han generado que, en el momento de la ruta de toma de lectura, se imposibilite la toma de la misma. Entre las situaciones, el prestador destaca fuga imperceptible, cajilla o medidor obstruidos, medidor interno, lupa de medidor opaca, medidor frenado, presencia de perro bravo, medidor tapado, entre otros. Estas causales están integradas en el sistema de información comercial Open SmartFlex.

8.2.5.2 Laboratorio de medidores

Durante la visita de inspección, se evidenció que E.P.Z. E.S.P. no cuenta con laboratorio propio para

la calibración, ensayo o verificación metrológica de medidores de agua potable, ni tiene contratado dicho servicio con un laboratorio externo acreditado. Esta situación fue manifestada por el prestador, quien indicó que actualmente las verificaciones asociadas con el funcionamiento de los medidores se realizan mediante un banco portátil de pruebas de caudal.

De acuerdo con lo informado por E.P.Z. E.S.P., dicho banco portátil es utilizado para atender revisiones derivadas de reclamaciones de usuarios, anomalías en el equipo de medida o desviaciones significativas en los consumos facturados. El procedimiento consiste en comparar el volumen de agua registrado por el medidor instalado en el inmueble del usuario frente al volumen registrado por el equipo patrón del banco de pruebas móvil, con el fin de establecer si existen diferencias relevantes en la medición.

El prestador señaló que, en la medida de lo posible, estas pruebas se realizan en presencia del usuario, con el propósito de garantizar transparencia en la actuación y permitir que el suscriptor o usuario conozca directamente el resultado de la verificación. Para ello, cuando se identifica la necesidad de revisar un medidor por anomalía o desviación significativa, se genera una orden de trabajo en la cual se deja la observación de contactar al usuario para coordinar la visita y verificar las condiciones técnicas del equipo de medida.

Imagen 24. Banco portátil de pruebas de caudal



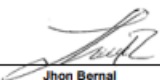
Fuente: Visita de inspección, 2026.

8.2.5.3 Procedimiento para la calibración de medidores

En cuanto a la documentación aportada, E.P.Z. E.S.P. entregó un certificado de calibración asociado con el medidor de agua potable utilizado en el banco de pruebas, cuya calibración fue realizada el 11 de marzo de 2025, con fecha de emisión del certificado del 5 de junio de 2025. No obstante, no fue suministrado un procedimiento documentado específico para la calibración, ensayo o verificación

de medidores, bajo el argumento de que el prestador no cuenta con laboratorio propio.

Imagen 25. Certificado de calibración de Banco portátil de pruebas de caudal

LABORATORIO DE CALIBRACIÓN DE MEDIDORES DE AGUA CERTIFICADO DE CALIBRACIÓN		Número: C1413323	ONAC ACREDITADO	BTO MEDIDORES Y ACCESORIOS				
INSTRUMENTO: MEDIDOR DE AGUA POTABLE MODELO: BECO X FABRICANTE: Bove Technology CLIENTE: BTP MEDIDORES Y ACCESORIOS S.A. DIRECCIÓN CLIENTE: CL-18 B No. 65 B - 75, BOGOTÁ								
AÑO DE FABRICACIÓN: 2024 FECHA RECEPCIÓN: 2025-03-11 FECHA DE CALIBRACIÓN: 2025-03-11 NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN DEL MEDIDOR: 52306023 FECHA DE EMISIÓN: 2025-06-05								
Este certificado expresa fielmente el resultado de las mediciones realizadas, no debe ser reproducido sin aprobación escrita del laboratorio que lo emite, excepto en su totalidad. Los resultados contenidos en el presente certificado se refieren al momento y condiciones en que se realizaron las mediciones. El laboratorio es responsable de toda la información suministrada en este certificado. El laboratorio de metrología que lo emite no se responsabiliza de los perjuicios que puedan derivarse del uso inadecuado de los instrumentos calibrados. El usuario es responsable de las próximas calibraciones de sus instrumentos a intervalos apropiados.								
Descripción del instrumento a calibrar Marca: Bove Technology Tipo: Ultrasonido Calibre (mm): 20 Rango de medición (Q₃/Q₁): R500 Clase de exactitud: 2								
Método utilizado Este medidor fue calibrado por el método recolección, en el cual la cantidad de agua que pasa a través del medidor es comparado con el volumen recogido en un recipiente volumétrico patrón, según la norma NTC ISO 4064-2:2016 numeral 7.4.2.1.								
Trazabilidad Las mediciones realizadas son trazables al sistema internacional de unidades, según se evidencia en los certificados referidos a continuación:								
Equipo patrón	Magnitud	Código interno	No. de certificado de calibración	Emitted por				
Depósito de 100 litros	Volumen	RVM001	SM LVMV 0005 2024	Servimeters				
Depósito de 10 litros	Volumen	RVM003	SM LVMV 0009 2024	Servimeters				
Depósito de 5 litros	Volumen	RVM004	SM LVMV 0003 2024	Servimeters				
Rotámetro de 2" - 20 L/h	Caudal	RDY004	SM LMF 0007 2024	Servimeters				
Cronómetro digital	Tiempo	CR001	0652 TF	Metrologic				
Termómetro digital	Temperatura	RU12135	29910 C	Metrologic				
Caudalímetro DN5	Caudal	CAJ001	CMK-VCM-24004	Colmetek				
Caudalímetro DN25	Caudal	SSNR02749330	SM LMF 0008 2024	Servimeters				
Termómetro digital	Temperatura	RU11028	29914 C	Metrologic				
Termohigrómetro	Temperatura/Humedad relativa	25410130802020	26618 CA	Metrologic				
Transmisor de presión	Presión	PRES-003	6389 F	Metrologic				
Termómetro digital	Temperatura	RU090060	29912 C	Metrologic				
Termómetro digital	Temperatura	RU090065	29913 C	Metrologic				
Termómetro digital	Temperatura	RU090048	29911 C	Metrologic				
Instalaciones y Condiciones Ambientales Las pruebas se realizaron en el laboratorio de medidores para agua de BTP Medidores y Accesorios S.A., con las siguientes condiciones: Posición de calibración del medidor: Horizontal Temperatura del agua durante las pruebas: Máxima 22,20 °C Mínima 21,40 °C Presión del agua de alimentación durante las pruebas (Q ₄ y Q ₃): Máxima 540,00 kPa Mínima 540,00 kPa Presión del agua de alimentación durante las pruebas (Q ₂ y Q ₁): Máxima 100,00 kPa Mínima 100,00 kPa Las condiciones ambientales del laboratorio durante el proceso de calibración fueron las siguientes: Temperatura: Máxima 20,60 °C Mínima 20,50 °C Humedad Relativa: Máxima 59,00 % hr Mínima 55,00 % hr								
Resultados: Error +/- Incertidumbre de Calibración 0%. El resultado se relaciona solamente con el ítem sometido a calibración.								
Nombre de la prueba	Caudal real de la prueba (l/h)	Volumen Convencional (l)	Volumen Indicado Medidor (l)	Error (%)	Incertidumbre U (%)	Factor de cubrimiento k	Error Máximo Permisible (EMP)(%)	Resultado
Q ₁	8,084	5,007	4,967	-0,81	0,77	1,96	±5	Cumple
Q ₂	12,977	10,010	10,027	0,16	0,18	1,96	±2	Cumple
Q ₃	3984,060	100,039	99,863	-0,175	0,054	1,96	±2	Cumple
El % de error e incertidumbre están calculados con base al volumen convencional. Los resultados corresponden al promedio de tres mediciones. La incertidumbre expandida de la medición reportada se establece como la incertidumbre estándar de medición multiplicada por el factor de cobertura 'k' y la probabilidad de cobertura, la cual debe ser aproximada al 95% y no menor a este valor.								
De acuerdo a los resultados obtenidos el valor absoluto del error + incertidumbre, el medidor Cumple con lo establecido en el numeral 4.2.3 de la norma NTC-ISO 4064-1:2016: Lo anterior basado en la regla de decisión de aceptación conservadora numeral 8.3.2. de la JCGM 106:2012 que garantiza un nivel del riesgo menor al 2,3%.								
FIRMAS AUTORIZADAS								
Calibró:  Jhon Bernal Metrologo				Autoriza este certificado:  Mauricio Avila Director técnico de Laboratorio				
FIN DEL CERTIFICADO								

Fuente: Visita de inspección, 2026.

Adicionalmente, el prestador informó que, cuando se requiere retirar o revisar un medidor por anomalía, desviación significativa o verificación técnica, no se instala un medidor provisional durante el periodo de revisión. En consecuencia, durante dicho lapso la facturación se realiza por promedio.

8.2.5.4 Procedimiento para cambio de medidores

Frente al procedimiento específico de cambio de medidores, el prestador aportó el documento denominado “Procedimiento: Verificación de la Condición Metrológica de los Medidores”, versión 06, con fecha de emisión del 25 de julio de 2024, el cual hace parte del Macroproceso Operativos y Comerciales, Proceso Gestión Comercial y Subproceso Comercialización y Ventas. El documento tiene como objetivo verificar las condiciones metrológicas de los medidores para la contabilización del agua, de manera que se asegure la confiabilidad del instrumento de medición utilizado para la toma de datos y la posterior facturación del servicio.

Imagen 26. Procedimiento de verificación de la condición metrológica de medidores

	MACROPROCESO: OPERATIVOS Y COMERCIALES PROCESO: GESTIÓN COMERCIAL SUBPROCESO: COMERCIALIZACIÓN Y VENTAS PROCEDIMIENTO: VERIFICACIÓN DE LA CONDICIÓN METROLÓGICA DE LOS MEDIDORES	Versión: 06 Fecha Emisión: 25/07/2024
---	--	---

1. OBJETIVO

Verificar las condiciones metrológicas de los medidores para la contabilización del agua a través de la realización de actividades periódicas y apoyados de ley (ley 142 de 1994) que aseguran la confiabilidad del instrumento de medición en la toma de datos para ejecutar tareas de facturación.

2. ALCANCE.

Inicia con la clasificación de los usuarios cuyos medidores presentan novedades de consumos, continúa con la revisión de estos por medio de la crítica de consumo, determinando la prioridad de necesidad de revisión en laboratorio o reposición del mismo, terminando con la instalación del equipo de medida conforme o nuevo en la cajilla.

3. RESPONSABLES

Fuente: Visita de inspección, 2026.

El alcance definido por el prestador inicia con la clasificación de los usuarios cuyos medidores presentan novedades de consumo, continúa con la revisión mediante el proceso de crítica de consumo, determina la prioridad de revisión en laboratorio o reposición del equipo y finaliza con la instalación del medidor conforme o nuevo en la cajilla del usuario.

El procedimiento identifica como responsables principales al Subgerente Comercial, encargado de supervisar su cumplimiento; al Jefe de Facturación y Cartera, responsable de verificar la actualización de bases de datos y generar listados; al Jefe de Comercialización y Ventas, encargado de remitir comunicaciones a los usuarios y notificar los dictámenes del laboratorio; al Jefe de

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

Atención al Usuario, responsable de elaborar los oficios de relación de medidores retirados y mantener los expedientes; al Técnico en Micromedición y Aforos, encargado de coordinar el desmonte, traslado e instalación de medidores; y a los Operarios de Micromedición, quienes ejecutan las actividades operativas de retiro, reinstalación o cambio del equipo de medida.

De acuerdo con el procedimiento aportado, la verificación de la condición metrológica se activa a partir de novedades identificadas en el proceso de lectura, precrítica o crítica de consumos. Para ello, el prestador clasifica los casos según criterios como consumo elevado, bajo consumo, lectura mantenida, lecturas invertidas y medidores con lecturas superiores a 3.000 m³. Adicionalmente, el procedimiento prevé una priorización por impacto, diferenciando medidores con lecturas superiores a 7.000 m³, entre 5.000 y 7.000 m³, y entre 3.000 y 5.000 m³.

Una vez seleccionados los usuarios, se programa la verificación de la condición metrológica y se somete a aprobación del Subgerente Comercial. Posteriormente, se debe remitir comunicación escrita al usuario o suscriptor con una antelación no inferior a dos días hábiles a la fecha de la operación, informando la realización de la verificación y, de ser necesario, el levantamiento del medidor. Esta etapa resulta relevante, toda vez que permite garantizar la trazabilidad de la actuación comercial y la participación del usuario en el procedimiento.

Durante la visita al predio, el prestador debe registrar la información obtenida en el formato de revisión de medidores, dejando constancia del estado del equipo y de la forma como se efectuó su retiro. El procedimiento prevé que se entregue copia del acta al usuario y que esta sea firmada por el suscriptor o usuario. En caso de negativa a firmar, el funcionario de la empresa debe dejar constancia de las razones de la no suscripción y obtener la firma de dos testigos diferentes al personal de la empresa.

El documento también contempla la posibilidad de instalar un medidor provisional, previa identificación de la necesidad y generación de la respectiva orden de trabajo. En caso de no instalarse medidor provisional, el procedimiento señala que se debe permitir la continuidad del suministro de forma directa y proceder conforme al artículo 146 de la Ley 142 de 1994. Este aspecto resulta importante, en la medida en que la ausencia temporal del equipo de medida puede incidir en la forma de determinación del consumo facturable durante el periodo en que el medidor se encuentre en revisión.

Posterior al retiro, el procedimiento establece que los medidores deben ser identificados individualmente, empacados en bolsa plástica hermética y marcados con información mínima como dirección del predio, número del medidor, lectura actual y código interno. Asimismo, se debe registrar la propiedad del cliente antes de ubicar el equipo en zona de almacenamiento transitorio, bien sea para su envío a pruebas o para su devolución posterior al usuario.

El procedimiento aportado por E.P.Z. E.S.P. establece que los medidores retirados deben ser remitidos a un laboratorio certificado, mediante oficio de relación de medidores, y transportados en condiciones que garanticen su protección, evitando movimientos fuertes y exposición a la intemperie. Una vez recibidos los resultados del laboratorio, si el medidor no cumple las condiciones de la NTC 1063, la decisión debe ser comunicada al suscriptor o usuario, adjuntando el resultado de la revisión.

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

Finalmente, el procedimiento dispone que el resultado debe ser notificado al usuario mediante comunicación escrita, anexando el certificado de calibración emitido por el laboratorio. Si el resultado es conforme, el medidor debe ser reinstalado. Si el resultado es no conforme, el usuario puede reparar o reemplazar el equipo, asumiendo los costos correspondientes. En caso de que, una vez notificado, el usuario no adopte las acciones necesarias durante el periodo de facturación correspondiente, la empresa podrá realizar el reemplazo por cuenta del usuario o suscriptor. El proceso finaliza con la instalación del medidor de reposición, el diligenciamiento de los registros de cambio o instalación y la actualización de la base de datos en el sistema comercial.

Frente al procedimiento anteriormente descrito, se evidencia una diferencia entre lo previsto documentalmente en el procedimiento y lo manifestado por el prestador durante la visita realizada. Mientras el procedimiento establece acciones puntuales como el envío de medidores retirados a un laboratorio certificado y la recepción de resultados técnicos de laboratorio, en visita el prestador manifestó no contar con laboratorio propio ni tener contratado un laboratorio externo acreditado, indicando que actualmente las verificaciones se realizan mediante un banco portátil de pruebas de caudal.

Adicionalmente, el procedimiento contempla la instalación de medidores provisionales, mientras que en visita se informó que actualmente no se deja medidor provisional durante la revisión del equipo, sino que se factura por promedio mientras se define la situación del medidor

8.2.5.5 Reposición de medidores

En el marco de la visita, esta SSPD requirió a la empresa para que aportara 20 expedientes aleatorios donde se evidenciara el procedimiento efectuado por el prestador para realizar el cambio y reposición de los medidores a sus usuarios.

A continuación, se procede a realizar el análisis de cada uno de los expedientes allegados por E.P.Z. E.S.P.:

Tabla 46. Análisis de procedimiento de cambio de medidores

Suscriptor	Comunicó la visita (SI - NO) Resol. CRA 413 de 2006, artículo 13	Fecha de la comunicación	Fecha visita	Avisó el retiro del medidor (SI - NO) Resol. CRA 413 de 2006, artículo 13	Fecha del aviso	Levantó acta del retiro (SI - NO) Resol. CRA 413 de 2006, artículo 13	Fecha del acta	Firmó el usuario (SI - NO)	Tiene resultado del laboratorio (SI - NO) Resol. CRA 413 de 2006, artículo 13	Fecha del resultado	Informó el resultado (SI - NO)	Levantó acta de instalación (SI - NO) Resol. CRA 413 de 2006, artículo 13	Fecha del acta	Firmó el usuario (SI - NO)	Cambió el medidor (SI - NO)
1000281	No	N/A	17/09/2025	No	N/A	Sí	26/09/2025	Sí	No	N/A	Sí, frente a la revisión técnica; no frente a resultado de laboratorio	Sí	26/09/2025	Sí	Sí
40264814	No se evidencia	N/A	2/02/2026	Parcial	9/02/2026	Sí	20/02/2026	Sí	No	N/A	Sí, frente a la revisión técnica; no frente a resultado de laboratorio	Sí	20/02/2026	Sí	Sí
20424470	No se evidencia	N/A	29/01/2026	Parcial	2/02/2026	Sí	6/02/2026	Sí	No	N/A	Sí, frente a la revisión técnica; no frente a resultado de laboratorio	Sí	6/02/2026	Sí	Sí
1000779	No se evidencia	N/A	03/02/2026, 05/02/2026 y 09/02/2026	No aplica / no se evidencia retiro de medidor previo	N/A	No aplica / no se evidencia retiro	30/01/2026	Sí	No	N/A	Sí, frente al resultado de aforo; no frente a resultado de laboratorio	Sí	30/01/2026	Sí	Sí
1001866	No se evidencia	N/A	13/02/2026	No se evidencia	N/A	Sí	9/02/2026	Sí	No	N/A	Sí, frente al resultado de aforo; no frente a resultado de laboratorio	Sí	9/02/2026	Sí	Sí
1002640	No se evidencia	N/A	22/10/2025, 24/10/2025 y 07/11/2025	Parcial	27/10/2025	Sí	27/10/2025	Sí	No	N/A	Sí, frente a la revisión técnica y al aforo; no frente a resultado de laboratorio	Sí	27/10/2025	Sí	Sí
1002710	No se evidencia	N/A	21/10/2025, 30/10/2025, 31/10/2025 y 04/11/2025	Parcial	22/10/2025	Sí	28/10/2025	Sí	No	N/A	Sí, frente a la revisión técnica y al aforo; no frente a resultado de laboratorio	Sí	28/10/2025	Sí	Sí
1006100	No se evidencia	N/A	23/09/2025 y 17/10/2025	Parcial	25/09/2025	Sí	6/10/2025	Sí	No	N/A	Sí, frente a la revisión técnica y al aforo; no frente a resultado de laboratorio	Sí	6/10/2025	Sí	Sí
2010479	No se evidencia	N/A	24/09/2025, 11/10/2025 y 23/10/2025	Parcial	9/10/2025	Sí	3/10/2025	Sí	No	N/A	Sí, frente a la revisión técnica y al aforo; no frente a resultado de laboratorio	Sí	3/10/2025	Sí	Sí
2011102	No se evidencia	N/A	5/10/2025 , 10/02/2025	No se evidencia	N/A	Sí	5/02/2025	Sí	No, respecto del medidor retirado	N/A	Sí, frente al resultado de aforo; no frente a resultado de laboratorio del medidor retirado	Sí	5/02/2025	Sí	Sí
2011206	No se evidencia	N/A	26/01/2026, 27/01/2026 y	Parcial	28/01/2026	Sí	2/02/2026	Sí	No	N/A	Sí, frente a la revisión técnica y al aforo; no frente a resultado de	Sí	2/02/2026	Sí	Sí

Suscriptor	Comunicó la visita (SI - NO) Resol. CRA 413 de 2006, artículo 13	Fecha de la comunicación	Fecha visita	Avisó el retiro del medidor (SI - NO) Resol. CRA 413 de 2006, artículo 13	Fecha del aviso	Levantó acta del retiro (SI - NO) Resol. CRA 413 de 2006, artículo 13	Fecha del acta	Firmó el usuario (SI - NO)	Tiene resultado del laboratorio (SI - NO) Resol. CRA 413 de 2006, artículo 13	Fecha del resultado	Informó el resultado (SI - NO)	Levantó acta de instalación (SI - NO) Resol. CRA 413 de 2006, artículo 13	Fecha del acta	Firmó el usuario (SI - NO)	Cambió el medidor (SI - NO)
			11/02/2026								laboratorio				
2024351	No se evidencia	N/A	19/09/2025 y 08/10/2025	Parcial	25/09/2025	Sí	1/10/2025	Sí	No, respecto del medidor retirado	N/A	Sí, frente a la revisión técnica y al aforo; no frente a resultado de laboratorio del medidor retirado	Sí	1/10/2025	Sí	Sí
3015881	No se evidencia	N/A	6/04/2026	No se evidencia	N/A	Sí	3/01/2026	Sí	No, respecto del medidor retirado	N/A	Sí, frente al resultado de aforo; no frente a resultado de laboratorio del medidor retirado	Si	3/01/2026	Sí	Si
3017547	No se evidencia	N/A	29/11/2025 y 30/03/2026	Parcial	2/12/2025	Sí	27/02/2026	Sí	No	N/A	Sí, frente a la revisión técnica y al aforo; no frente a resultado de laboratorio	Si	27/02/2026	Sí	Si
4018115	No se evidencia	N/A	20/10/2025 y 14/11/2025	Parcial	21/10/2025	Sí	29/10/2025	Sí	No	N/A	Sí, frente a la revisión técnica y al aforo; no frente a resultado de laboratorio	Si	29/10/2025	Sí	Si
3016369	No se evidencia	N/A	27/01/2025, 07/02/2025 y 25/02/2025	Parcial	29/01/2025	Sí	7/02/2025	Sí	No	N/A	Sí, frente a la revisión técnica y al aforo; no frente a resultado de laboratorio	Si	7/02/2025	Sí	Si
4018226	No se evidencia	N/A	20/02/2025	No se evidencia	N/A	Sí	3/02/2025	Sí	No, respecto del medidor retirado	N/A	Sí, frente al resultado de aforo; no frente a resultado de laboratorio del medidor retirado	Si	3/02/2025	Sí	Si
4024076	No se evidencia	N/A	5/01/2026	No se evidencia	N/A	Sí	30/12/2025	Sí	No, respecto del medidor retirado	N/A	Sí, frente al resultado de aforo; no frente a resultado de laboratorio del medidor retirado	Si	30/12/2025	Sí	Si
4021729	No se evidencia	N/A	30/01/2025 y 10/02/2025	No se evidencia	N/A	Sí	3/02/2025	Sí	No, respecto del medidor retirado	N/A	Sí, frente al resultado de aforo; no frente a resultado de laboratorio del medidor retirado	Si	3/02/2025	Sí	Si
20269711	No se evidencia	N/A	17/03/2026	No se evidencia	N/A	Sí	18/02/2026	Sí	No	N/A	Sí, frente al resultado de aforo; no frente a resultado de laboratorio del medidor retirado	Si	18/02/2026	Sí	Si

Fuente: Visita de inspección, 2026.

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

De la revisión de los veinte expedientes aportados por E.P.Z. E.S.P. relacionados con cambio o reposición de medidores, se evidencia que el prestador cuenta con trazabilidad documental básica y con un procedimiento interno denominado “Verificación de la Condición Metrológica de los Medidores”, el cual contempla etapas relevantes para la clasificación de usuarios, revisión de consumos, comunicación al usuario, retiro del equipo, envío a laboratorio certificado, notificación del resultado, instalación del medidor de reposición y actualización de bases de datos.

Sin embargo, al contrastar dicho procedimiento con los expedientes revisados, se identificó que la práctica aplicada por E.P.Z. E.S.P. no guarda correspondencia plena con el procedimiento documentado, en especial porque no se evidenciaron resultados de laboratorio acreditado de los medidores retirados, ni soportes sistemáticos de remisión de los equipos a laboratorio, comunicación previa formal al usuario o notificación de dictamen metrológico. En consecuencia, si bien el prestador acredita gestión operativa para atender reclamaciones, cambiar medidores y realizar aforos posteriores, no se acredita cumplimiento integral de las exigencias asociadas con la verificación metrológica del medidor retirado, conforme a lo previsto en la regulación aplicable y en su propio procedimiento interno.

8.2.6 Facturación y Recaudo

8.2.6.1 Procedimiento de facturación y recaudo

Procedimiento de Facturación:

Durante la visita de inspección, E.P.Z. E.S.P. aportó el procedimiento documentado denominado “Facturación”, versión 07, con fecha de emisión del 1 de noviembre de 2024, perteneciente al macroproceso Operativos y Comerciales, proceso Gestión Comercial, subproceso Facturación, Recaudo y Cartera. El objetivo del procedimiento consiste en generar las facturas de los servicios de acueducto, alcantarillado, aseo y servicios complementarios, de acuerdo con los consumos de los usuarios y los reportes de terceros, verificando que la liquidación se realice conforme a las obligaciones del aliado estratégico comercial (Veolia Consulting Colombia S.A.S).

El alcance del procedimiento inicia con la toma de lecturas a los medidores, a partir de la base de datos de usuarios, y finaliza con la distribución o entrega de las facturas a los suscriptores y/o usuarios. En el documento se precisa que, para los servicios de acueducto y alcantarillado, la liquidación se realiza según el estrato o condición particular del usuario, incorporando además la facturación de aseo y servicios complementarios cuando corresponda.

De acuerdo con la información suministrada en visita, E.P.Z. E.S.P. manifestó que la lectura de medidores se realiza en campo y se transmite a la nube, quedando posteriormente disponible en el sistema Open Smartflex – OSF. Una vez cargada la información, se identifican posibles anomalías o alertas de lectura; en esos casos, el operario debe verificar nuevamente el dato en terreno y, si la inconsistencia persiste, se identifica la posible causa. Esta actividad guarda correspondencia con el procedimiento aportado, el cual prevé que, si al digitar la lectura se genera una alerta, el operario debe tomar nuevamente la lectura, verificar la ubicación del predio, contrastar dirección, código del suscriptor y número de medidor, y corregir el dato si corresponde.

El procedimiento distingue dos momentos operativos principales: lectura de medidores y liquidación e impresión. La lectura inicia con la programación de rutas, definición del personal, descarga de la ruta en dispositivo móvil, desplazamiento al predio, ubicación de la cajilla, toma y registro de lectura o evento encontrado en terreno. Dentro de los eventos previstos se incluyen medidor en mal estado,

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

lectura ilegible, medidor dentro del inmueble, predio fuera de ruta, predio demolido o dirección no encontrada. Una vez finalizada la ruta, se verifica que la información haya sido transmitida y recibida en el sistema, y se asignan las órdenes pendientes cuando existan lecturas no ejecutadas.

Posteriormente, en la etapa de liquidación e impresión, se revisan los valores a facturar, se realiza la liquidación y cierre del periodo, y los archivos son remitidos al proveedor encargado de la impresión. El proveedor envía el archivo final a la coordinación de facturación para aprobación. Una vez aprobado, remite las facturas físicas a la oficina de la empresa. Según lo informado en visita, antes de aprobar la impresión, E.P.Z. E.S.P. realiza una revisión o muestreo aleatorio del ciclo facturado, verificando aspectos como consumos, cargos, subsidios y contribuciones. Una vez aprobada la información, se autoriza el proceso de impresión y distribución.

De acuerdo con lo señalado por el prestador, la factura se entrega físicamente por ciclo y ruta de facturación. Adicionalmente, se indicó que el usuario puede descargar copia de la factura desde la página web de la empresa, a través de la opción “descargue acá su factura”, siendo este el mismo documento previamente aprobado para impresión. Esta práctica permite complementar la entrega física con un canal digital de consulta y descarga.

De forma resumida, el procedimiento de facturación que afirma realizar el prestador se desarrolla así:

1. Se programa el cronograma de facturación por ciclos y rutas.
2. Se asignan recursos y personal para la toma de lecturas.
3. El aliado estratégico descarga las rutas en dispositivos móviles.
4. El operario se desplaza al predio, verifica dirección, código de usuario y número de medidor.
5. Se toma la lectura y se registra en el dispositivo, junto con las novedades encontradas.
6. Si el sistema genera alerta por posible inconsistencia, se verifica nuevamente la lectura en terreno.
7. La información se transmite a la nube y se valida su recepción en Open Smartflex.
8. Se ejecutan rutas pendientes cuando existan lecturas no tomadas.
9. Se realiza crítica de consumo y revisión de posibles desviaciones o novedades.
10. Se generan cargos por consumo, cargos fijos y demás conceptos aplicables.
11. Se revisan los valores a facturar, incluyendo tarifas, subsidios, contribuciones y ajustes.
12. Se realiza la liquidación y cierre del periodo.
13. Se remite archivo al proveedor de impresión.
14. El proveedor devuelve archivo final para revisión y aprobación.
15. E.P.Z. E.S.P. aprueba la impresión definitiva.
16. Se imprimen y entregan facturas físicas por ruta y ciclo.
17. La factura queda disponible para descarga en canales digitales.

A continuación, se presenta el ejemplar del cronograma de programación de facturación vigente al momento de la visita:

Imagen 27. Programación de facturación periodo Marzo-Abril de 2026

 epz empresas publicas de zipaquirá	PROGRAMACION DE FACTURACION																															Fecha de Emisión: 21/08/2018																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																													
	PERIODO: MARZO - ABRIL 2026																															C1		C2		C3		C4																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																							
																																1A	2B	3C	4A	5B	6C	7A	8B	9A	10B	11C																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																			
ACTIVIDADES	ABRIL															MAYO															JUNIO																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																														
	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S

*Los tiempos están sujetos a variaciones por temas (tecnológicos, clima, fuerza laboral, garantizando siempre los tiempos establecidos normativamente de 58 a 62 días de consumo y la entrega de la factura mínimo con 5 días previo al vencimiento)

Fuente: Visita de inspección, 2026.

En el anterior cronograma se presenta la secuencia operativa para el desarrollo del ciclo de facturación, desde la toma de lecturas hasta las actividades posteriores de recaudo, suspensión y cortes, distribuidas entre los meses de abril, mayo y junio de 2026. El cronograma identifica once rutas o grupos operativos, señalados como 1A, 2B, 3C, 4A, 5B, 6C, 7A, 8B, 9A, 10B y 11C. De acuerdo con el cronograma, la toma de lectura se programó entre el 15 de abril y el 6 de mayo de 2026, con periodos de consumo entre 58 y 60 días, según la ruta o ciclo correspondiente.

Asimismo, el cronograma contempla actividades de relectura e inspecciones, las cuales se desarrollan de manera posterior a la toma inicial de lectura. Esta etapa guarda relación con la crítica de consumo prevista en el procedimiento de facturación, en la medida en que permite verificar lecturas que presentan alertas, inconsistencias o posibles desviaciones.

Posteriormente, el cronograma incorpora la etapa de crítica, seguida por la aprobación por parte de E.P.Z. E.S.P. Luego de la aprobación, el cronograma establece las etapas de facturación, impresión y distribución de facturas. El cronograma también identifica la primera fecha de pago oportuno, la fecha de suspensión, las actividades de suspensiones y una fila destinada a cortes.

Adicionalmente, el cronograma contiene una nota en la cual se indica que los tiempos están sujetos a variaciones por temas tecnológicos, climáticos o de fuerza laboral, pero garantizando los tiempos establecidos normativamente de 58 a 62 días de consumo y la entrega de la factura con mínimo cinco días antes del vencimiento.

El cronograma aportado por E.P.Z. E.S.P. resulta coherente y concordante en términos generales con el procedimiento documentado de facturación, en la medida en que desarrolla de forma secuencial las etapas de toma de lectura, relectura o inspección, crítica, aprobación, facturación, impresión y distribución, las cuales corresponden con las actividades previstas en el procedimiento interno del prestador.

Procedimiento de Recaudo:

Durante la visita, el prestador también aportó el procedimiento denominado “Recaudo”, versión 06, con fecha de emisión del 1 de noviembre de 2024, perteneciente al mismo macroproceso Operativos y Comerciales, proceso Gestión Comercial, subproceso Facturación, Recaudo y Cartera. Su objetivo es establecer las actividades para el recaudo de los pagos realizados por los usuarios por concepto de acueducto, alcantarillado, aseo, nuevas acometidas y servicios complementarios, garantizando el control de los ingresos y contribuyendo a la sostenibilidad de la empresa.

El alcance del procedimiento inicia cuando los usuarios consignan o pagan los valores recaudados en entidades financieras autorizadas y finaliza con el ingreso de dichos recaudos al sistema, el envío de soportes documentales por parte de las oficinas bancarias, el archivo de la información y la interfaz de servicios públicos hacia contabilidad.

De acuerdo con la información recopilada en visita, el prestador cuenta con canales presenciales y virtuales para el pago de las facturas. Dentro de los canales presenciales se encuentran entidades bancarias, corresponsales bancarios y cajeros automáticos; y dentro de los canales virtuales se identifican la página web, PSE y aplicación móvil. Los medios informados fueron los siguientes:

Tabla 47. Medios de pago disponibles para el recaudo

Entidad / canal	Medios disponibles informados
Bancolombia	1 sucursal física, 76 corresponsales bancarios, 13 cajeros dispensadores, 1 cajero multifuncional y canales digitales
BBVA	10 corresponsales bancarios Paga Todo, Banca Móvil BBVA y portal BBVA Net Cash / Net Empresarial
Banco Popular	1 sucursal física y 1 cajero dispensador
Banco AV Villas	2 sucursales bancarias, 1 cajero dispensador y corresponsalía bancaria mediante Apuestas Nacionales, Su Chance, Bemóvil Comercial Card, Efecty, JER, SuperGIROS y SuRed

Entidad / canal	Medios disponibles informados
Davivienda	2 sucursales bancarias, 2 cajeros automáticos y 4 corresponsales bancarios
Pagos en línea	Página web EPZ mediante PSE – SIMILTECH
Aplicación móvil	APP – SIMILAPP

Fuente: Visita de inspección, 2026.

El procedimiento señala que el técnico de facturación y recaudo descarga diariamente, en horas de la mañana, los archivos planos de recaudo enviados por las entidades bancarias a los correos institucionales de EPZ. Posteriormente, dichos archivos se cargan en el sistema Open Smartflex, a través del módulo de facturación y recaudo, mediante una ruta operativa que incluye escritorio remoto, carpeta de recaudo, aplicación WINSCP, nube del sistema y procesamiento de archivos de pago mediante la opción RCGAR.

Una vez cargados los archivos, el procedimiento exige verificar que cada banco tenga ejecución al 100%. En caso de presentarse inconsistencias, estas deben ser reparadas o ajustadas, especialmente cuando obedecen a errores de digitación del contrato o de la referencia de pago, garantizando que la diferencia resultante sea igual a cero. Esta actividad es relevante para evitar pagos sin aplicar, pagos aplicados a contratos incorrectos o diferencias entre el recaudo bancario y el recaudo reconocido en el sistema comercial.

Adicionalmente, el procedimiento prevé una verificación posterior mediante la opción FREC del sistema, en la cual se consultan pagos por entidad de recaudo, se descargan por días y se comparan contra los archivos planos enviados por los bancos y los soportes de transferencias. Una vez realizadas las verificaciones, se generan carpetas con los soportes de pagos físicos, se cargan en Drive por meses registrados y se entrega la carpeta física a tesorería.

El sistema almacena, por cada pago, información mínima como número de cupón, cuenta del usuario, valor pagado, fecha de registro, fecha de pago, entidad recaudadora, estado del pago y usuario que realizó el registro. Esta información constituye la base para la trazabilidad del recaudo, la conciliación comercial y contable y la atención de reclamaciones por pagos no aplicados o inconsistencias en saldos.

De forma resumida, el procedimiento de recaudo informado por el prestador se desarrolla así:

1. El usuario realiza el pago en entidad financiera, corresponsal, cajero o canal digital autorizado.
2. Las entidades recaudadoras remiten archivos planos o soportes de pago a EPZ.
3. El técnico de facturación y recaudo descarga diariamente los archivos desde los correos institucionales o portales bancarios.
4. Los archivos se cargan en la carpeta de recaudo y en la nube del sistema Open Smartflex.
5. Se procesa el archivo de pago en el módulo correspondiente mediante la opción RCGAR.
6. Se verifica que cada archivo bancario haya cargado al 100%.
7. Se revisan novedades o inconsistencias de pagos.
8. Si existen errores de contrato, referencia o valores, se realizan ajustes hasta dejar diferencias en cero.
9. Se consulta la opción FREC para contrastar pagos aplicados por entidad contra archivos planos y soportes bancarios.
10. Se organizan soportes físicos y digitales en carpetas mensuales.
11. Se cargan los soportes en Drive.
12. Se entrega la carpeta física a tesorería.
13. Se realiza la interfaz de servicios públicos a contabilidad con el recaudo aplicado.

8.2.6.2 Facturación y recaudo

Para el análisis de facturación y recaudo de E.P.Z. E.S.P. se tomó como base la información aportada en la visita por el prestador. Es pertinente tener en cuenta que E.P.Z. E.S.P. maneja periodos de facturación bimestrales. En términos generales, para la vigencia analizada, el prestador reportó entre ambos servicios un total de 13.764.430 m³ de agua tratada facturados, por valor de \$26.675.032.738, con recaudo de

\$25.523.102.271, equivalente a un índice global de recaudo de 95,68%.

A continuación, se presenta la relación de facturación y recaudo para el servicio de acueducto, en el periodo de evaluación, en valores monetarios (\$) y en volumen facturado (m³), clasificada por uso y estrato:

Tabla 48. Facturación y recaudo acueducto año 2025

ACUEDUCTO AÑO 2025				
Estrato	m³ Facturados	\$ Facturación	\$ Recaudo	Índice de Recaudo (%)
Estrato 1	1.355.218	\$2.061.372.155,19	\$1.989.161.407,49	96,50%
Estrato 2	1.896.773	\$3.769.491.663,82	\$3.635.348.191,28	96,44%
Estrato 3	2.122.098	\$5.501.198.561,62	\$5.231.133.560,00	95,09%
Estrato 4	668.273	\$1.734.272.650,70	\$1.628.854.087,68	93,92%
Estrato 5	2.567	\$8.550.089,12	\$8.552.247,67	100,03%
Estrato 6	144	\$545.376,63	\$536.710,74	98,41%
Total Residencial	6.045.073	\$13.075.430.497,08	\$12.493.586.204,86	95,55%
Comercial	620.579	\$1.989.180.650,71	\$2.046.255.449,57	102,87%
Industrial	293.779	\$827.818.414,59	\$659.041.115,01	79,61%
Oficial	106.705	\$174.901.103,76	\$166.884.150,12	95,42%
Especial	23.349	\$42.724.886,10	\$40.317.542,47	94,37%
Total No Residencial	1.044.412	\$3.034.625.055,16	\$2.912.498.257,17	95,98%
TOTAL	7.089.485	\$16.110.055.552,24	\$15.406.084.462,03	95,63%

Fuente: Visita de inspección, 2026.

Para el servicio público domiciliario de acueducto, el prestador reportó un total de 7.089.485 m³ facturados, correspondientes a \$16.110.055.552 en valores facturados, de los cuales se recaudaron \$15.406.084.462, lo que equivale a un índice de recaudo de 95,63%. El valor pendiente de recaudo, entendido como la diferencia simple entre facturación y recaudo del periodo analizado, asciende a \$703.971.090, equivalente al 4,37% del total facturado.

El segmento residencial concentra la mayor parte del consumo y de la facturación del servicio de acueducto, representando el 85,27% de los metros cúbicos facturados y el 81,16% del valor facturado. Dentro de este grupo, el estrato 3 registra la mayor participación, con 2.122.098 m³ y \$5.501 millones facturados, seguido del estrato 2.

En términos de recaudo, el sector residencial alcanzó un índice de 95,55%, mientras que el sector no residencial registró 95,98%. Se observa que el uso comercial presenta un índice de recaudo superior al 100%, con 102,87%, mientras que el uso industrial presenta el menor desempeño del servicio de acueducto, con 79,61%. Lo anterior refleja un comportamiento general favorable del recaudo frente a la facturación, sin perjuicio de los saldos pendientes de cobro.

Tabla 49. Facturación y recaudo alcantarillado año 2025

ALCANTARILLADO AÑO 2025				
Estrato	m³ Facturados	\$ Facturación	\$ Recaudo	Índice de Recaudo (%)
Estrato 1	1.243.629	\$1.517.844.417,93	\$1.466.015.594,04	96,59%
Estrato 2	1.882.510	\$2.533.367.279,63	\$2.429.122.485,27	95,89%
Estrato 3	2.109.454	\$3.697.240.393,76	\$3.508.176.650,77	94,89%
Estrato 4	662.632	\$1.174.882.508,68	\$1.101.120.288,29	93,72%
Estrato 5	979	\$2.725.617,73	\$2.679.482,53	98,31%
Estrato 6	-	-	-	-
Total Residencial	5.899.204	\$8.926.060.217,73	\$8.507.114.500,90	95,31%
Comercial	579.158	\$1.331.289.118,70	\$1.313.863.534,96	98,69%
Industrial	22.953	\$141.492.955,82	\$137.283.357,31	97,02%
Oficial	68.012	\$134.165.724,06	\$128.622.947,37	95,87%
Especial	105.618	\$31.969.169,39	\$30.133.468,47	94,26%
Total No Residencial	775.741	\$1.638.916.967,97	\$1.609.903.308,11	98,23%
TOTAL	6.674.945	\$10.564.977.185,70	\$10.117.017.809,01	95,76%

Fuente: Visita de inspección, 2026.

Para el servicio público domiciliario de alcantarillado, E.P.Z. E.S.P. reportó un total de 6.674.945 m³ facturados, equivalentes a \$10.564.977.186, de los cuales se recaudaron \$10.117.017.809, lo que corresponde a un índice de recaudo de 95,76%. La diferencia entre facturación y recaudo asciende a \$447.959.377, equivalente al 4,24% del valor facturado.

En alcantarillado, el sector residencial representa el 88,38% de los metros cúbicos facturados y el 84,49% del valor facturado. Al igual que en acueducto, el estrato 3 concentra la mayor participación, con 2.109.454 m³ y \$3.697 millones facturados.

El sector residencial alcanzó un índice de recaudo de 95,31%, mientras que el sector no residencial presentó un mejor comportamiento relativo, con 98,23%. Dentro del sector no residencial, el uso comercial tuvo el mayor índice de recaudo, con 98,69%, seguido del uso industrial con 97,02%. El estrato 4 y el uso especial presentan los menores índices relativos, con 93,72% y 94,26%, respectivamente.

En términos globales, el prestador presenta un comportamiento general favorable en materia de facturación y recaudo para los servicios de acueducto y alcantarillado. El índice de recaudo total fue de **95,63%** en acueducto y **95,76%** en alcantarillado, para un promedio consolidado de **95,68%** entre ambos servicios. Estos resultados evidencian una gestión de recaudo alta frente al valor facturado.

Sin embargo, se identifican aspectos que requieren seguimiento. En acueducto, el periodo noviembre-diciembre presenta el menor índice de recaudo, con 92,34%, y el uso industrial registra un comportamiento bajo frente al resto de usos, con 79,61%. En alcantarillado, el periodo julio-agosto muestra el menor índice, con 89,71%, y concentra la mayor diferencia entre facturación y recaudo del servicio.

8.2.7 Facturas

8.2.7.1 Requisitos de la factura

Para la revisión del contenido mínimo de las facturas expedidas por E.P.Z. E.S.P., se tomó como criterio principal la Cláusula 16 “Facturación” del Contrato de Condiciones Uniformes aportado por el prestador, el cual reproduce los requisitos previstos en el modelo del anexo 1 de la Resolución CRA 768 de 2016, integrada y unificada en la Resolución CRA 943 de 2021. La Ley 142 de 1994 establece que las facturas deben ponerse en conocimiento del usuario para determinar el valor de los bienes y servicios provistos y, cuando se cobren varios servicios, deben totalizarse por separado. Asimismo, el artículo 148 señala que los requisitos formales serán los previstos en el CCU, pero deberán contener información suficiente para que el usuario pueda establecer cómo se determinaron y valoraron sus consumos, cómo se comparan con periodos anteriores y el plazo y modo de pago.

El CCU aportado por el prestador señala expresamente que la factura debe contener quince requisitos mínimos, entre ellos identificación del prestador, datos del usuario, estrato o uso, periodo facturado, cargos por consumo, cargo fijo, otros cobros, lecturas, comparación de consumos, subsidios o contribuciones, fechas de pago, fecha de suspensión y tasas ambientales.

De la revisión de las facturas aportadas, se observa que estas contienen una estructura uniforme, con identificación del usuario, código interno, datos del medidor, periodo facturado, fechas de expedición y pago, fecha de suspensión, resumen de cuenta por servicio, datos de consumo, histórico gráfico de consumos, otros cobros, canales de atención y puntos de pago. Lo anterior se evidenció en facturas de usuarios residenciales de estratos 1, 2 y 5, así como en facturas de usos comercial e industrial. A continuación, se relaciona el chequeo del contenido mínimo de las facturas conforme al siguiente análisis:

Tabla 50. Contenido mínimo de las facturas cláusula 16 CCU

Requisitos		¿Cumple?
1.	El nombre de la persona prestadora del servicio 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
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 periodo de facturación de los servicios y 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 los descuentos a aplicar por la persona prestadora cuando se produzca incumplimiento en las metas de los estándares de servicio.	N/A / No verificable

Requisitos		¿Cumple?
8.	El valor de las devoluciones por cobros no autorizados o por errores en facturación o estratificación, así como de los intereses correspondientes.	Sí
9.	Los sitios y modalidades donde se pueden realizar los pagos.	Sí
10.	Los cargos por concepto de corte, suspensión, reconexión y reinstalación cuando a ello hubiere lugar.	N/A / No verificable
11.	La lectura anterior del medidor de consumo y lectura actual del medidor, si existe. Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir el consumo con instrumentos técnicos deberá indicarse la base promedio con la cual se liquida el consumo.	Sí
12.	La comparación entre el valor de la factura por consumo y el volumen de los consumos, con los que se cobraron los tres períodos inmediatamente anteriores, si la facturación es bimestral, y seis periodos, si la facturación es mensual.	Parcial
13.	El valor y factor de los subsidios o de las contribuciones de solidaridad, según el caso, en los términos establecidos por la Ley 142 de 1994.	Parcial
14.	El valor y fechas de pago oportuno, así como la fecha de suspensión del servicio.	Sí
15.	los valores unitarios y totales cobrados al suscriptor y/o usuario por concepto de las tasas ambientales para acueducto y alcantarillado.	No

Fuente: cláusula 16 Facturación del CCU vigente de E.P.Z. E.S.P., 2026

De acuerdo con la revisión efectuada, las facturas aportadas por EPZ E.S.P. cumplen en términos generales con varios elementos mínimos exigidos en la Cláusula 16 del CCU, especialmente en lo relacionado con la identificación del prestador, datos del usuario, dirección, uso o estrato, periodo facturado, fechas de expedición y pago, lectura anterior y actual, consumo facturado, totalización por servicio, canales de pago y fecha de suspensión.

No obstante, se identifican aspectos que requieren ajuste o verificación, dado que podrían configurar presuntos incumplimientos al contenido mínimo de la factura previsto en el CCU y en el artículo 148 de la Ley 142 de 1994:

El requisito 12, presenta una comparación incompleta de consumos y valores facturados. Si bien, las facturas presentan un histórico de consumos en m³, no se evidencia la comparación del valor de la factura por consumo con los tres periodos anteriores, pese a que la facturación es bimestral.

El requisito 13, registra el valor del subsidio o contribución, pero no se evidencia el factor o porcentaje aplicado, como lo exige expresamente el CCU del prestador.

Para el requisito 15, en la factura, no se observa la identificación expresa de los valores unitarios y totales cobrados por concepto de tasas ambientales para acueducto y alcantarillado.

A continuación, se presenta copia de ejemplar de factura de EPZ E.S.P. por ambas caras. Los requisitos que se cumplen respecto al CCU aportado, se señalan con el numeral correspondiente de la tabla anterior:

Imagen 28. Factura de prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado

DATOS DEL USUARIO:

NOMBRE USUARIO: _____

DIRECCIÓN: CL _____ 20 _____ 2

D. CORRESPONDENCIA: CL _____ 3 + 12 _____

CÓDIGO INTERNO:

Número para consulta o pago
2 6

CLASE DE USO: RESIDENCIAL 4 ESTRATO: 2

ZONA: 1000 CICLO: 1006 RUTA: 1100 34000

CÉDULA CATASTRAL: 00000000000000000000000000000000 BARRIO: P SI ZIPAQUIRA, ZIPAQUIRA - MPO, CUNDINAMARCA, COLOMBIA

DATOS DEL MEDIDOR:
MARCA: SD NÚMERO: 2 DIÁMETRO: 1/2

014f5c85b8b9a6880c0ba180e5f76a5d8fab5a1422151d667c641e5d72661791f30ef840add1362fed93a603d1d74f5b

 **epz**
empresas
públicas de
zipaquirá

 **Alcaldía de
Zipaquirá**

800005900-9 NUIR-1-25899000-1



Documento equivalente No. 129 18

Fecha expedición de la factura 16-07-2025

TOTAL A PAGAR 233,478

Fecha de pago oportuno 04-08-2025 14

Suspensión del servicio a partir del 05-08-2025

RESUMEN DE SU CUENTA:

Descripción	Valor m³	Costo real	+Aportes	-Subsidio	Facturado
ACUEDUCTO				-12,562	
Cargo fijo					17,754
Consumo básico	22	1631.40			35,891
Consumo superior al básico	38	1631.40			61,993
Total Acueducto					103,076
Descuento mínimo vital: (12 metros cúbicos sin costo en estrato 1)					
ALCANTARILLADO				-10,155	
Cargo fijo					8,699
Consumo básico	22	1318.87			29,015
Consumo superior al básico	38	1318.87			50,117
Total Alcantarillado					77,676
ASEO					
					Tarifa
Tarifa Comercialización					12,474
Tarifa Limpieza Urbana (CLUS)					2,208
Tarifa de Barrido					12,524
Recolección y Transporte					36,870
Disposición Final					10,884
Aprovechamiento					8,884
IAT					2,316
TOTAL TARIFA REFERENCIA					86,160
Subsidio o Contribución				-30,156	
Total Aseo					56,004
TOTAL DEL PERÍODO FACTURADO					236,756

PERÍODO FACTURADO 5
Mayo-Junio 2025 DESDE: 01/05/2025 HASTA: 27/06/2025

DATOS DEL CONSUMO:

ÚLTIMA LECTURA:	7,893	CONSUMO (m³):	PERÍODOS ATRASADOS
LECTURA ANTERIOR:	7,833	11 ⁶⁰	0
TIPO DE LECTURA: TOMA EXITOSA SECTOR HIDRÁULICO:			
Últimos consumos m³:			Promedio:
50	35	58	60
			48

OTROS COBROS

Otros conceptos:

AJUSTE POR REDONDEO 1

Otros cobros:

Total Otros Cobros: 1

AVISO AL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO

8
Devolución 3278 pesos

 **Superservicios**
Superintendencia de Servicios
Públicos Densificados

Esta factura presta mérito ejecutivo de acuerdo a la Ley 142 de 1994 y del Código de Comercio.



(415)7707278950015(8020)0002008866(3900)0000233478(96)20250804


Francisco Javier León Q.
Gerente EPZ E.S.P.




Conozca nuestros canales de atención.

Línea telefónica
601-851 9696 Extensión: 1106
Horario de atención: 7:00 a.m. a 4:30 p.m.

Mensajería WhatsApp
311 449 8338
Horarios de atención al usuario
Lunes a jueves
7:00 a.m. – 4:30 p.m.
Viernes
7:00 a.m. – 4:00 p.m.
Durante este horario, atendemos sus solicitudes, dudas y trámites.
Recuerde: Fuera de este horario, la línea está disponible solo para emergencias.

Fanpage
Empresas Públicas de Zipaquirá

Instagram
epzipaquirá

Correo electrónico
correspondencia@epz.gov.co

Página web
<https://epz.gov.co>

Atención presencial
Carrera 15 # 1 sur - 11
Zipaquirá - Cundinamarca
Horario de atención
De lunes a jueves de
7:00 a.m. a 4:30 p.m.
Viernes de
7:00 a.m. a 4:00 p.m.

¡Aprovecha el agua lluvia

Consejos de uso y reúso en el hogar y tu comunidad

¿Cómo recolectarla?

- 1. Instala canaletas en techos conectadas a un recipiente limpio.
- 2. Usa bidones, tanques o barriles con tapa para evitar criaderos de mosquitos.
- 3. Filtra el agua con una tela o malla fina antes de almacenarla.

¿En qué puedes reutilizar el agua lluvia?

- Riego de jardines, huertas o plantas en casa.
- Descarga de sanitarios
- Limpieza de piso, patios o fachadas.
- Remojo de trapeadores o herramientas de limpieza.

Importante:

- NO usar para consumo humano ni cocina si no está tratada.
- Usar el mismo día o almacenar en lugares frescos y tapados.

¡Cada gota que ahorres cuenta!
Cuidar el agua también es aprovechar la lluvia.

¡Sin excusas!

Conoce los puntos de pago disponibles

Realice el pago de su factura en las fechas de pago oportunas antes de la fecha de suspensión, para evitar cobros de reconexión. Tenga en cuenta que la empresa tiene un plazo de 24 a 48 horas para llevar a cabo la reconexión. (Ley 142 de 1994, Resolución 955 de 2020)



¡Pagoapp ahora es Similapp!
Sigue pagando tus servicios públicos con rapidez, facilidad y total confianza. Nuevo nombre, misma experiencia eficiente que ya conoces.


¡Descarga Similapp!

Fuente Visita de inspección, 2026.

De lo anterior, se tiene que el prestador cumple parcialmente con el contenido mínimo de la factura conforme a lo establecido en su CCU.

8.2.7.2 Rangos de consumo

Se debe mencionar que la Resolución CRA 750 de 2016, integrada y unificada en la Resolución CRA 943 de 2021, modificó el rango 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 todas las personas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado y de sus actividades complementarias, en todo el territorio nacional.

Asimismo, estableció 4 etapas de progresividad, de las cuales la última inició a partir del 1 de enero de 2018. Por lo tanto, todas las personas prestadoras a partir de esta fecha debían establecer como niveles de consumo básico, los siguientes:

Tabla 51. Rangos de consumo

Altitud	Consumo Básico Anterior Resol. CRA 151	Consumo Básico Actual Resol. CRA 750			
		01 de mayo de 2016	01 de enero de 2017	01 de julio de 2017	01 de enero de 2018
Ciudades y municipios con altitud promedio por encima de 2.000 msnm	20 m ³	17 m ³	15 m ³	13 m ³	11 m ³
Ciudades y municipios con altitud promedio entre 1.000 y 2.000 msnm	20 m ³	18 m ³	16 m ³	14 m ³	13 m ³
Ciudades y municipios con altitud promedio por debajo de 1.000 msnm	20 m ³	19 m ³	18 m ³	17 m ³	16 m ³

Fuente: Resolución CRA 750 de 2016

Teniendo en cuenta que el prestador se encuentra prestando en una altitud promedio de 2.650 metros sobre el nivel del mar¹, le corresponde aplicar los consumos establecidos para municipios con altitud mayor a 2.000 m.s.n.m., los cuales se encuentran consagrados en el artículo 2.6.1.3 de la Resolución CRA 943 de 2021², así:

- **Consumo básico:** Es aquel que satisface las necesidades esenciales de una familia ubicada en una altitud promedio por encima de 2.000 metros sobre el nivel del mar, el cual se fija en 11 m³ mensuales por suscriptor facturado.
- **Consumo complementario:** Es el consumo de una familia ubicada en una altitud promedio por encima de 2.000 metros sobre el nivel del mar, mayor de 11 m³ y menor o igual a 22 m³ mensuales por suscriptor facturado.
- **Consumo suntuario:** Es el consumo de una familia ubicada en una altitud promedio por encima de 2.000 metros sobre el nivel del mar, mayor a 22 m³ mensuales por suscriptor facturado.

Así las cosas, se procedió a revisar las facturas emitidas por el prestador, para verificar los rangos de consumo acorde con lo establecido en la Resolución CRA 750 de 2016, integrada y unificada en la Resolución CRA 943 de 2021. Sin embargo, dicha información no se encuentra de manera explícita ni concreta en la facturación que se entrega a sus suscriptores, en cuanto a los rangos, por cuanto no define el valor en metros cúbicos de cada tipo de consumo. No obstante, estos consumos aparecen en la factura una vez se superan los rangos establecidos de la tabla anterior. Es necesario tener en cuenta que como el prestador maneja periodos de facturación bimestrales, el valor de consumo básico sería correspondientemente de 22 m³.

8.2.8 Cartera

E.P.Z. E.S.P. aportó la Política de Cartera, versión 01, con fecha de emisión del 28 de noviembre de 2023, cuyo objetivo es recuperar las obligaciones generadas por la prestación de los servicios públicos de la empresa. La política aplica desde la generación de la factura hasta el pago efectuado por el usuario. Incluye

¹ Consulta municipio de Zipaquirá, Cundinamarca <https://geoportal.igac.gov.co/contenido/consulta-catastral>

² Resolución que compila lo dispuesto en la Resolución CRA 750 de 2016.

suspensiones, cortes por no pago, cobro persuasivo y cobro coactivo.

La política define que la cartera del prestador se origina por la facturación de los servicios de acueducto, alcantarillado, aseo y servicios complementarios que no son cancelados oportunamente por los usuarios. También contempla obligaciones por daños a redes, ventas directas, sentencias judiciales, actos administrativos de entes de control y demás ingresos autorizados por la ley.

En cuanto a la clasificación por antigüedad, el prestador establece cobro persuasivo para obligaciones entre 0 y 120 días y cobro coactivo desde 121 días en adelante. La política también señala que el área de cartera debe realizar seguimiento antes del vencimiento de la factura, como cobro preventivo, y que los funcionarios encargados pueden realizar acuerdos de pago con los deudores morosos, siempre que los pagos se realicen a través de canales autorizados por E.P.Z. E.S.P.

Adicionalmente, el prestador aportó un Manual de Cartera y Cobro Coactivo, en el que se desarrolla el marco para el recaudo y cobro de cartera, incluyendo definiciones, etapas, gestión persuasiva, traslado a cobro coactivo, investigación de bienes y actuaciones administrativas asociadas. El manual reconoce la factura como título base para el cobro y se enmarca en la facultad de las entidades públicas de adelantar cobro coactivo. Este aspecto guarda relación con el modelo de CCU adoptado por la Resolución CRA 768 de 2016, integrado y unificado en la Resolución CRA 943 de 2021, que prevé que las deudas derivadas del contrato pueden ser cobradas ejecutivamente o mediante jurisdicción coactiva cuando se trate de prestadores de naturaleza oficial. A continuación, se desarrolla con mayor detalle el proceso de recuperación de cartera:

El procedimiento se divide en dos fases principales dependiendo de la antigüedad de la deuda: la Etapa Persuasiva (0 a 120 días de mora) y la Etapa de Cobro Coactivo (121 días en adelante).

Fase 1: Etapa Persuasiva y/o Prejurídica (0 a 120 días)

Esta etapa busca el pago voluntario del deudor o la suscripción de un acuerdo de pago, evitando llegar al cobro coactivo. Tiene una duración máxima de hasta dos periodos de atraso o cuatro meses. Se realizan las siguientes acciones:

- **Invitación Formal al Deudor:** Se envía una comunicación (física o electrónica) recordando la obligación y otorgando un plazo máximo de 10 días hábiles para que el usuario se acerque a aclarar su situación. Adicionalmente, se realizan llamadas telefónicas y se envían correos y mensajes de texto.
- **Entrevista y Negociación:** Si el usuario comparece, la Subgerencia Comercial realiza una entrevista para negociar la forma de pago, los plazos y las garantías.
- **Suscripción de Acuerdo de Pago (Opcional):** Se puede firmar un acuerdo de pago formal que difiera la deuda. Este acuerdo no puede superar la vigencia fiscal (31 de diciembre) o las 12 cuotas. Si el usuario incumple una sola cuota, se revoca el acuerdo y se traslada automáticamente a la etapa coactiva.
- **Investigación de Bienes:** Si no se efectúa el pago, se inicia la búsqueda de bienes del deudor (certificados de tradición, registro de vehículos, cuentas bancarias, etc.) para preparar eventuales medidas cautelares.
- **Entrega de Cuentas y Traslado:** Al fracasar la etapa persuasiva, se consolida el expediente, se expide una certificación de la ejecutoriedad de la factura (título ejecutivo) y se traslada formalmente para iniciar el cobro judicial.

Excepción por Cuantía: Las cuentas inferiores a 1 Salario Mínimo Mensual Legal Vigente (SMMLV) solo se gestionan en esta etapa persuasiva; si no se logra el pago, pasan directamente a las reglas de castigo de cartera.

Fase 2: Etapa de Cobro Coactivo (121 días en adelante)

Esta etapa es una acción de carácter judicial ejercida administrativamente por la empresa para obtener la cancelación forzada de los valores adeudados.

- **Expedición del Mandamiento de Pago:** La Subgerencia Comercial expide un acto administrativo (Auto) que ordena el pago y decreta el embargo de dineros y bienes del usuario.
- **Presentación y Resolución de Excepciones:** Una vez notificado, el deudor puede presentar excepciones legales. La empresa tiene un mes para resolver estas excepciones tras su radicación.
- **Orden de Continuación de la Ejecución:** Si las excepciones no prosperan o el plazo vence sin que se presenten, se emite una resolución ordenando seguir adelante con la ejecución, contra la cual no procede ningún recurso.
- **Aplicación de Medidas Cautelares:** Se ejecuta materialmente el embargo, secuestro y posterior remate de los bienes identificados del deudor.
- **Liquidación de Crédito:** Una vez percibidos los recursos (mediante títulos judiciales o remates), se realiza la liquidación final del crédito, la cual incluye el cobro de los gastos administrativos del proceso.
- **Aplicación Contable y Cierre:** Los recursos se trasladan a la Tesorería para su aplicación presupuestal inmediata. Finalmente, tras el pago efectivo total, se decreta el cierre y archivo del expediente y se levantan las medidas cautelares registradas.

Fase 3: Castigo y Saneamiento de Cartera

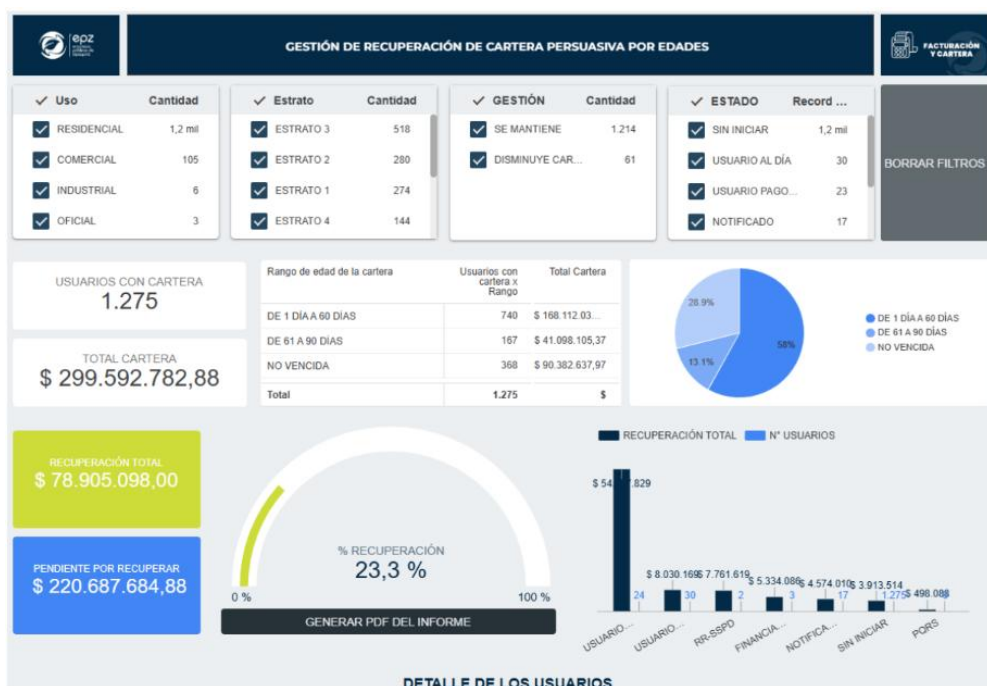
Esta fase es aplicable para depurar los estados contables ante deudas incobrables.

- **Identificación de Cartera Castigable:** Se filtran deudas iguales o inferiores a 1 SMMLV con más de 12 meses de vencimiento, o deudas de difícil recaudo donde se agotaron todas las etapas previas sin hallar bienes embargables.
- **Autorización y Trámite:** El Comité de Sostenibilidad Contable analiza el informe semestral de cartera, aprueba la depuración y autoriza el deterioro y castigo contable de los saldos.

Frente a las acciones de gestión, el prestador aportó soportes de comunicaciones persuasivas, actuaciones de cobro coactivo y un documento de gestiones para disminución de cartera. Precisamente, respecto a las gestiones que realiza la empresa para la reducción de cartera, E.P.Z. E.S.P. informó la existencia de dashboards de seguimiento de cartera persuasiva y coactiva, discriminados por edad, a partir de los cuales se generan notificaciones de cartera. También se aportaron evidencias de campañas en redes sociales orientadas a promover acuerdos de pago, pago oportuno y prevención de suspensiones y cortes.

A continuación, se muestra el front que genera el Sistema Open Smartflex, en su módulo de cartera y ejemplares de acciones de gestión de cartera por redes sociales:

Imagen 29. Dashboard de Cartera persuasiva por edades



Fuente Visita de inspección, 2026.

Imagen 30. Ejemplares de publicaciones en redes sociales oficiales del prestador



Fuente Visita de inspección, 2026.

Desde el punto de vista normativo, la Ley 142 de 1994 permite la suspensión del servicio por incumplimiento del contrato, entre otros eventos, por falta de pago dentro del término fijado por el prestador, sin exceder tres periodos de facturación. La misma norma señala que, haya o no suspensión, la empresa puede ejercer los demás derechos que la ley y el contrato uniforme le conceden frente al incumplimiento. A su vez, el CCU aportado por la persona prestadora, contempla la posibilidad de imponer suspensión y corte, previo cumplimiento del debido proceso, así como la aplicación de intereses de mora sobre saldos insolutos.

A continuación, se relaciona la cartera para el servicio de acueducto para las vigencias 2025 y 2026 por uso, estrato y edades:

Tabla 52. Cartera acueducto vigencia 2025

CARTERA SERVICIO DE ACUEDUCTO AÑO 2025										
	No vencida	1 a 30 días	31 a 60 días	61 a 90 días	91 a 120 días	121 a 150 días	151 a 180 días	181 a 360 días	> de 360 días	TOTAL
ESTRATO 1	\$ 257.261.530	\$ 7.142.313	\$ 12.113.947	\$ 868.019	\$ 2.645.045	\$ 3.469.259	\$ 4.844.051	\$ 11.732.973	\$ 84.399.811	\$ 384.476.947
ESTRATO 2	\$ 177.054.387	\$ 56.656.453	\$ 5.889.980	\$ 10.064.415	\$ 1.663.627	\$ 9.087.826	\$ 8.395.387	\$ 23.236.976	\$ 62.554.360	\$ 354.603.410
ESTRATO 3	\$ 143.083.975	\$ 118.380.344	\$ 11.923.526	\$ 8.941.899	\$ 1.526.183	\$ 4.413.789	\$ 3.364.298	\$ 9.146.366	\$ 25.931.191	\$ 326.711.570
ESTRATO 4	\$ 25.582.555	\$ 15.994.367	\$ 1.113.537	\$ 4.836.282	\$ 1.029.322	\$ 4.765.630	\$ 993.240	\$ 9.844.498	\$ 10.240.009	\$ 74.399.439
ESTRATO 5	\$ 908.962	-	-	-	-	-	-	-	-	\$ 908.962
ESTRATO 6	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
INDUSTRIAL	\$ 171.537.054	\$ 53.631	\$ 699.153	\$ 27.448	\$ 710.384	\$ 26.631	\$ 588.603	\$ 1.895.543	\$ 15.521.270	\$ 191.059.717
COMERCIAL	\$ 78.369.587	\$ 28.394.713	\$ 3.251.191	\$ 4.838.721	\$ 1.830.882	\$ 4.672.767	\$ 1.698.210	\$ 12.867.268	\$ 139.784.753	\$ 275.708.092
OFICIAL	\$ 2.091.265	\$ 541.247	\$ 1.021.114		\$ 27.542			\$ 0	\$ 183.199	\$ 3.864.367
ESPECIAL	\$ 513.382	\$ 1.195.444								\$ 1.708.826
TOTAL	\$ 856.402.696	\$ 228.358.510	\$ 36.012.448	\$ 29.576.783	\$ 9.432.984	\$ 26.435.902	\$ 19.883.788	\$ 68.723.625	\$ 338.614.592	\$ 1.613.441.329

Fuente: Visita de inspección, 2026.

Tabla 53. Cartera acueducto vigencia 2026

CARTERA SERVICIO DE ACUEDUCTO A CORTE DE FEBRERO AÑO 2026										
	No vencida	1 a 30 días	31 a 60 días	61 a 90 días	91 a 120 días	121 a 150 días	151 a 180 días	181 a 360 días	> de 360 días	TOTAL
ESTRATO 1	\$ 196.829.970	\$ 4.665.675	\$ 9.653.645	\$ 824.976	\$ 5.843.316	\$ 193.910	\$ 2.395.703	\$ 13.652.117	\$ 87.150.175	\$ 321.209.488
ESTRATO 2	\$ 150.447.861	\$ 41.688.102	\$ 4.964.224	\$ 9.003.121	\$ 7.919.297	\$ 1.212.898	\$ 3.744.703	\$ 25.535.311	\$ 64.957.296	\$ 309.472.811
ESTRATO 3	\$ 134.389.435	\$ 94.535.480	\$ 22.920.662	\$ 8.792.239	\$ 9.485.246	\$ 1.914.870	\$ 1.181.996	\$ 11.279.773	\$ 26.997.352	\$ 311.497.055
ESTRATO 4	\$ 35.242.722	\$ 24.307.286	\$ 765.147	\$ 6.119.446	\$ 422.214	\$ 3.965.925	\$ 502.954	\$ 12.923.721	\$ 11.211.556	\$ 95.460.970
ESTRATO 5	\$ 795.513									\$ 795.513
ESTRATO 6	\$ 93.142									\$ 93.142
INDUSTRIAL	\$ 199.924.239	\$ 101.531	\$ 736.613	\$ 26.815	\$ 137.807	\$ 27.448	\$ 133.729	\$ 606.319	\$ 15.524.041	\$ 217.218.542
COMERCIAL	\$ 63.153.097	\$ 30.939.926	\$ 3.926.536	\$ 7.550.116	\$ 1.284.824	\$ 3.813.850	\$ 1.725.506	\$ 13.401.958	\$ 141.933.609	\$ 267.729.423
OFICIAL	\$ 1.445.565	\$ 1.415.036	\$ 615.599						\$ 183.199	\$ 3.659.399
ESPECIAL	\$ 490.463	\$ 66.007								\$ 556.470
TOTAL	\$ 782.812.009	\$ 197.719.043	\$ 43.582.426	\$ 32.316.713	\$ 25.092.704	\$ 11.128.900	\$ 9.684.592	\$ 77.399.199	\$ 347.957.227	\$ 1.527.692.813

Fuente: Visita de inspección, 2026.

De acuerdo con lo anterior, la cartera total de acueducto pasó de \$1.613.441.329 en 2025 a \$1.527.692.813 a corte de febrero de 2026, lo que representa una disminución de \$85.748.516, equivalente al 5,31%. No obstante, esta reducción se explica principalmente por la disminución de la cartera no vencida, que bajó en \$73.590.687, mientras que la cartera vencida sólo disminuyó \$12.157.828. Lo anterior evidencia que, aunque el saldo total presenta una reducción, la cartera vencida se mantiene relativamente estable. En consecuencia, no se observa una reducción significativa de los saldos morosos, especialmente en los rangos de mayor antigüedad.

A febrero de 2026, la cartera no vencida representa el 51,24% del total de acueducto, mientras que la cartera vencida representa el 48,76%. Dentro de esta última, la cartera coactiva asciende a \$446.169.918, equivalente al 59,90% de la cartera vencida. Este dato resulta relevante porque, conforme a la propia política del prestador, estos saldos se encuentran en una edad que debería estar sujeta a gestión coactiva o, como mínimo, a

trazabilidad individual de cobro.

La información evidencia que el rango mayor a 360 días es el componente más crítico de la cartera vencida. En 2025 representaba el 20,99% de la cartera total de acueducto y en febrero de 2026 aumentó al 22,78%. En términos absolutos, este rango creció en \$9.342.635, a pesar de que la cartera total disminuyó.

Este comportamiento muestra que la cartera más antigua no se está reduciendo al mismo ritmo que los demás rangos. Por el contrario, el saldo mayor a 360 días aumentó, lo cual configura un riesgo de recuperación, depuración, deterioro o eventual prescripción, dependiendo del estado individual de cada obligación.

A febrero de 2026, la cartera de acueducto se concentra principalmente en los estratos residenciales 1, 2 y 3, los cuales suman \$942.179.354, equivalentes al 61,68% del total de la cartera del servicio. Este comportamiento es consistente con la composición residencial del prestador y evidencia que la mayor exposición comercial se encuentra en los usuarios residenciales de estratos bajos y medios.

No obstante, también se observa una participación relevante de los usos comercial e industrial. El uso comercial registra \$267.729.423, equivalente al 17,53% del total de acueducto, mientras que el uso industrial registra \$217.218.542, equivalente al 14,22%. En conjunto, estos dos usos no residenciales concentran \$484.947.965, es decir, el 31,75% de la cartera total de acueducto. Aunque los estratos 1, 2 y 3 disminuyeron frente a 2025, se identifican incrementos en el estrato 4 y en el uso industrial. El estrato 4 aumentó en \$21.061.531, equivalente al 28,31%, y el uso industrial aumentó en \$26.158.825, equivalente al 13,69%.

A corte de febrero de 2026, la cartera persuasiva de acueducto (entre 1 y 120 días), asciende a \$298.710.886. El mayor saldo persuasivo se concentra en el estrato 3, con \$135.733.628, equivalente al 45,44% de la cartera persuasiva del servicio. Le siguen el estrato 2, con \$63.574.744, y el uso comercial, con \$43.701.403. Este comportamiento indica que la cartera reciente se está originando principalmente en usuarios residenciales de estrato 3 y, en menor proporción, en estrato 2 y uso comercial. Por tanto, las acciones preventivas y persuasivas deberían focalizarse en estos grupos.

Por su parte, la cartera coactiva de acueducto, entendida como aquella superior a 121 días, asciende a \$446.169.918. La mayor concentración se presenta en el uso comercial, con \$160.874.923, equivalente al 36,06% de la cartera coactiva. Le siguen el estrato 1, con \$103.391.906, y el estrato 2, con \$95.450.207.

La cartera mayor a 360 días se concentra principalmente en el uso comercial, con \$141.933.609, equivalente al 40,79% del total de este rango. Este mismo uso registra que el 53,01% de su cartera total se encuentra en edad mayor a 360 días, situación que evidencia una alta concentración de saldos antiguos y un riesgo relevante de recuperación.

A continuación, se relaciona la cartera para el servicio de alcantarillado para las vigencias 2025 y 2026 por uso, estrato y edades:

Tabla 54. Cartera alcantarillado vigencia 2025

CARTERA SERVICIO DE ALCANTARILLADO AÑO 2025										
	No vencida	1 a 30 días	31 a 60 días	61 a 90 días	91 a 120 días	121 a 150 días	151 a 180 días	181 a 360 días	> de 360 días	TOTAL
ESTRATO 1	\$ 166.733.780	\$ 4.799.654	\$ 6.285.581	\$ 516.749	\$ 1.332.233	\$ 1.980.063	\$ 2.022.047	\$ 5.151.119	\$ 39.666.786	\$ 228.488.011
ESTRATO 2	\$ 121.139.985	\$ 40.146.624	\$ 3.805.878	\$ 7.277.633	\$ 1.030.796	\$ 6.719.600	\$ 6.145.925	\$ 16.834.361	\$ 41.833.905	\$ 244.934.707
ESTRATO 3	\$ 98.952.497	\$ 81.891.676	\$ 8.030.875	\$ 5.422.281	\$ 854.290	\$ 2.492.037	\$ 2.013.714	\$ 5.147.295	\$ 14.836.096	\$ 219.640.761
ESTRATO 4	\$ 18.621.251	\$ 10.955.298	\$ 500.345	\$ 3.475.416	\$ 547.025	\$ 3.598.370	\$ 464.433	\$ 7.115.925	\$ 4.898.242	\$ 50.176.306
ESTRATO 5										
ESTRATO 6										
INDUSTRIAL	\$ 21.136.256	\$ 28.510	\$ 60.676	\$ 13.448	\$ 47.060	\$ 12.798	\$ 75.311	\$ 204.193	\$ 758.184	\$ 22.336.435

CARTERA SERVICIO DE ALCANTARILLADO AÑO 2025

	No vencida	1 a 30 días	31 a 60 días	61 a 90 días	91 a 120 días	121 a 150 días	151 a 180 días	181 a 360 días	> de 360 días	TOTAL
COMERCIAL	\$ 47.145.592	\$ 20.933.331	\$ 1.651.920	\$ 3.155.085	\$ 919.752	\$ 3.188.653	\$ 987.197	\$ 8.472.379	\$ 31.569.066	\$ 118.022.975
OFICIAL	\$ 1.354.201	\$ 419.447	\$ 781.854						\$ 124.192	\$ 2.679.694
ESPECIAL	\$ 280.661	\$ 954.233								\$ 1.234.894
TOTAL	\$ 475.083.560	\$ 160.128.772	\$ 21.117.130	\$ 19.860.613	\$ 4.731.157	\$ 17.991.520	\$ 11.708.626	\$ 42.925.273	\$ 133.686.471	\$ 887.513.783

Fuente: Visita de inspección, 2026.

Tabla 55. Cartera alcantarillado vigencia 2026

CARTERA SERVICIO DE ALCANTARILLADO A CORTE DE FEBRERO AÑO 2026

	No vencida	1 a 30 días	31 a 60 días	61 a 90 días	91 a 120 días	121 a 150 días	151 a 180 días	181 a 360 días	> de 360 días	TOTAL
ESTRATO 1	\$ 125.610.124	\$ 3.108.501	\$ 4.710.265	\$ 518.406	\$ 2.191.860	\$ 89.499	\$ 1.093.972	\$ 5.854.671	\$ 40.693.715	\$ 183.871.013
ESTRATO 2	\$ 103.234.975	\$ 29.928.126	\$ 3.293.744	\$ 6.634.419	\$ 5.688.131	\$ 740.974	\$ 2.746.165	\$ 18.368.194	\$ 43.709.376	\$ 214.344.104
ESTRATO 3	\$ 93.538.209	\$ 65.742.410	\$ 17.755.755	\$ 5.551.622	\$ 6.724.807	\$ 1.046.514	\$ 688.438	\$ 6.435.605	\$ 15.494.037	\$ 212.977.396
ESTRATO 4	\$ 24.634.787	\$ 17.098.949	\$ 297.862	\$ 4.493.895	\$ 113.953	\$ 2.942.087	\$ 138.455	\$ 9.302.554	\$ 5.582.566	\$ 64.605.106
ESTRATO 5										
ESTRATO 6										
INDUSTRIAL	\$ 21.890.864	\$ 67.139	\$ 498.204	\$ 14.255	\$ 26.896	\$ 13.448	26097,82	\$ 228.455	\$ 822.030	\$ 23.587.390
COMERCIAL	\$ 37.460.649	\$ 22.633.929	\$ 1.790.898	\$ 5.445.178	\$ 706.864	\$ 2.519.696	\$ 1.138.204	\$ 8.701.413	\$ 32.940.968	\$ 113.337.798
OFICIAL	\$ 776.738	\$ 1.126.402	\$ 486.620						\$ 124.192	\$ 2.513.952
ESPECIAL	\$ 267.092	\$ 43.404								\$ 310.496
TOTAL	\$ 407.413.438	\$ 139.748.860	\$ 28.833.348	\$ 22.657.775	\$ 15.452.511	\$ 7.352.217	\$ 5.831.331	\$ 48.890.892	\$ 139.366.883	\$ 815.547.255

Fuente: Visita de inspección, 2026.

De acuerdo con la información aportada, la cartera total de alcantarillado disminuyó de \$887.513.783 en 2025 a \$815.547.255 a o de 2026, lo que representa una reducción de \$71.966.528, equivalente al 8,11%.

A febrero de 2026, la cartera vencida representa el 50,04% del total de cartera de alcantarillado. De dicha cartera vencida, \$201.441.324 corresponden a saldos mayores a 121 días, es decir, cartera que, conforme a la política interna del prestador, debe encontrarse en etapa coactiva o con actuaciones individualizadas de gestión.

Analizando por edades, se evidencia que la cartera mayor a 360 días aumentó de \$133.686.471 en 2025 a \$139.366.883 en febrero de 2026. Aunque la cartera total disminuyó, el saldo más antiguo creció en \$5.680.413, equivalente al 4,25%. Este comportamiento es relevante, porque la cartera mayor a 360 días pasó de representar el 15,06% del total de la cartera de alcantarillado en 2025 al 17,09% a corte de febrero de 2026. Además, frente a la cartera vencida, este rango representa el 34,15% del saldo vencido y el 69,18% de la cartera coactiva del servicio a febrero de 2026.

A febrero de 2026, la cartera de alcantarillado se concentra principalmente en los estratos residenciales 1, 2 y 3, los cuales suman \$611.192.514, equivalentes al 74,94% del total del alcantarillado. El mayor saldo corresponde al estrato 2, con \$214.344.104, seguido muy de cerca por el estrato 3, con \$212.977.396, y el estrato 1, con \$183.871.013. El uso comercial representa el 13,90% de la cartera total de alcantarillado a febrero de 2026, con \$113.337.798. Aunque disminuyó frente a 2025, mantiene una participación relevante dentro del saldo vencido y coactivo del servicio.

La cartera persuasiva de alcantarillado (entre 1 y 120 días), en febrero 2026 asciende a \$206.692.493. El mayor saldo en esta etapa se concentra en el estrato 3, con \$95.774.594, equivalente al 46,34% de la cartera

persuasiva del servicio. Le siguen el estrato 2, con \$45.544.420, y el uso comercial con \$30.576.868.

En cuanto a la cartera coactiva (mayor a 121 días), a febrero de 2026 asciende a \$201.441.324. La mayor concentración se presenta en el estrato 2, con \$65.564.709, equivalente al 32,55% de la cartera coactiva. Le siguen el estrato 1 con \$47.731.857, y el uso comercial con \$45.300.280.

Esta distribución muestra que, aunque la cartera persuasiva está concentrada principalmente en el estrato 3, la cartera de mayor antigüedad se concentra en estratos 1 y 2, junto con el uso comercial. En consecuencia, estos segmentos deberían ser priorizados en la gestión coactiva y en la depuración de cartera antigua. La cartera mayor a 360 días se concentra principalmente en los estratos 1 y 2, que en conjunto suman \$84.403.091, equivalentes al 60,56% del total de este rango. El uso comercial también presenta una participación relevante, con \$32.940.968, equivalente al 23,64%.

En conjunto, los estratos 1 y 2 y el uso comercial concentran \$117.344.059, equivalentes al 84,20% de toda la cartera mayor a 360 días del servicio de alcantarillado. Esta concentración debería ser objeto de análisis individualizado por parte del prestador, dado que corresponde a obligaciones de alta antigüedad, con mayor riesgo de incobrabilidad o necesidad de depuración. Adicionalmente, se observa que el 69,18% de la cartera coactiva de alcantarillado se encuentra en el rango mayor a 360 días. Esta situación evidencia que el problema principal no se encuentra únicamente en la generación de nueva mora, sino en la permanencia de saldos antiguos que no han sido recuperados o depurados.

Si bien el prestador informó contar con tableros de seguimiento para cartera persuasiva y coactiva y se evidenció campañas orientadas a acuerdos de pago y pago oportuno, la información cuantitativa muestra que la cartera antigua de alcantarillado no presenta una reducción efectiva, por lo que se requiere acreditar la gestión individual de los saldos mayores a 121 días y, especialmente, de aquellos superiores a 360 días.

8.2.9 Estratificación

El prestador entregó el acto administrativo de estratificación aplicado en la zona urbana, correspondiente al Decreto 158 del 5 de septiembre de 2008, el cual tiene como objetivo principal adoptar la actualización de la estratificación socioeconómica urbana del municipio, la cual es única y de aplicación obligatoria para todos los servicios públicos domiciliarios. El decreto citado sigue vigente, y a partir del mismo, el concejo municipal ha venido fijando por acuerdo los factores de aportes y subsidios en Zipaquirá hasta la fecha. En dicho decreto, también se establece que el Comité Permanente de Estratificación debe incorporar periódicamente información sobre nuevos predios con vivienda.

Asimismo, entregó copia del decreto 008 del 24 de enero de 2017 de la Alcaldía de Zipaquirá, el cual modifica la conformación del Comité Permanente de Estratificación Socioeconómica del municipio. Este decreto define su composición con representantes de las empresas de servicios públicos y de la comunidad. Por parte de los prestadores, sus representantes son designados por dos años, para los servicios de energía, Gas, Acueducto, alcantarillado y aseo. Los representantes de la comunidad son tres, y al menos uno debe ser del sector rural. Los representantes son elegidos por dos años sin posibilidad de reelección inmediata. También se cuenta con participantes con voz, pero sin Voto. Estos son el Personero municipal (o su delegado) y un Vocal de Control de los Comités de Control Social y Desarrollo.

Dentro de sus funciones y responsabilidades, según el decreto, se encuentran las de velar por la aplicación adecuada de las metodologías de estratificación del Departamento Nacional de Planeación y actuar como segunda instancia en reclamos de la población sobre el estrato asignado.

8.2.10 Subsidios y contribuciones

El prestador hizo entrega de dos acuerdos municipales aprobados por el Concejo Municipal de Zipaquirá, los cuales estaban en vigencia durante el periodo evaluado. El Acuerdo No. 13 de 2020, vigente a partir del 1 de enero de 2021 hasta por 5 años, y el Acuerdo No. 16 de 2025, vigente desde el 1 de enero de 2026 con una vigencia de cinco años, a menos que las condiciones de equilibrio entre subsidios y contribuciones varíen antes.

Los acuerdos establecen los porcentajes de subsidios y aportes solidarios para los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo en el municipio.

A continuación, se presentan los factores abordados por los dos acuerdos:

Tabla 56. Factores de subsidio Acuerdo 013 de 2020 y Acuerdo 016 de 2025

ESTRATO	FACTORES DE SUBSIDIO	
	ACUEDUCTO	ALCANTARILLADO
	Consumo básico	Consumo básico
1	50%	50%
2	35%	35%
3	5%	5%

Visita de inspección, 2026.

Tabla 57. Factores de subsidio Acuerdo 013 de 2020 y Acuerdo 016 de 2025

ESTRATO/USO	FACTORES DE CONTRIBUCIÓN	
	ACUEDUCTO	ALCANTARILLADO
	Consumo básico	Consumo básico
5	50%	50%
6	60%	60%
COMERCIAL	50%	50%
INDUSTRIAL	50%	50%

Visita de inspección, 2026.

El prestador informó que remite la cuenta de cobro de los subsidios a la Alcaldía en los primeros días de cada mes, a fin de garantizar la continuidad en la asignación de recursos; asimismo, indicó que, a finales de abril de 2026, el municipio se encontraba al día en el pago de dichos subsidios.

Con lo anterior, se procedió a revisar la aplicación de los porcentajes de subsidios y contribuciones en las facturas entregadas por E.P.Z. E.S.P., encontrando lo siguiente:

Tabla 58. Revisión aplicación de factores de subsidios y contribuciones

Número de factura	Periodo facturado	Estrato / Uso	Subsidio / Aporte Acuerdo Municipal 016 de 2025		Subsidio / Contribución - Factura	
			Acueducto	Alcantarillado	Acueducto	Alcantarillado
12441151	ene-feb-25	Comercial	50%	50%	Conforme	Conforme
12457639	ene-feb-25	Comercial	50%	50%	Conforme	Conforme
12527642	ene-feb-25	Comercial	50%	50%	Conforme	Conforme
12441762	ene-feb-25	Especial	0%	0%	Conforme	Conforme
12471812	ene-feb-25	1	50%	50%	Conforme	Conforme
12503363	ene-feb-25	2	35%	35%	Conforme	Conforme
12442908	ene-feb-25	3	5%	5%	Conforme	Conforme
12528915	ene-feb-25	4	0%	0%	Conforme	Conforme
12440967	ene-feb-25	5	50%	50%	Conforme	Conforme
12555403	ene-feb-25	6	60%	60%	Conforme	Conforme
12439701	ene-feb-25	Industrial	50%	50%	Conforme	Conforme

Número de factura	Periodo facturado	Estrato / Uso	Subsidio / Aporte Acuerdo Municipal 016 de 2025		Subsidio / Contribución - Factura	
			Acueducto	Alcantarillado	Acueducto	Alcantarillado
12441870	ene-feb-25	Oficial	0%	0%	Conforme	Conforme
12646686	mar-abr-25	Comercial	50%	50%	Conforme	Conforme
12684648	mar-abr-25	Comercial	50%	50%	Conforme	Conforme
12647742	mar-abr-25	Comercial	50%	50%	Conforme	Conforme
12787748	mar-abr-25	Especial	0%	0%	Conforme	Conforme
12777427	mar-abr-25	1	50%	50%	Conforme	Conforme
12648957	mar-abr-25	2	35%	35%	Conforme	Conforme
12731853	mar-abr-25	3	5%	5%	Conforme	Conforme
12775940	mar-abr-25	4	0%	0%	Conforme	Conforme
12651894	mar-abr-25	5	50%	50%	Conforme	Conforme
12788451	mar-abr-25	6	60%	60%	Conforme	Conforme
12790015	mar-abr-25	Industrial	50%	50%	Conforme	Conforme
12650360	mar-abr-25	Oficial	0%	0%	Conforme	Conforme
13790063	ene-feb-26	Comercial	50%	50%	Conforme	Conforme
13788221	ene-feb-26	Comercial	50%	50%	Conforme	Conforme
13885766	ene-feb-26	Comercial	50%	50%	Conforme	Conforme
13790765	ene-feb-26	Especial	0%	0%	Conforme	Conforme
13855127	ene-feb-26	1	50%	50%	Conforme	Conforme
13854555	ene-feb-26	2	35%	35%	Conforme	Conforme
13788111	ene-feb-26	3	5%	5%	Conforme	Conforme
13795258	ene-feb-26	4	0%	0%	Conforme	Conforme
13794201	ene-feb-26	5	50%	50%	Conforme	Conforme
13886583	ene-feb-26	6	60%	60%	Conforme	Conforme
13887697	ene-feb-26	Industrial	50%	50%	Conforme	Conforme
13792440	ene-feb-26	Oficial	0%	0%	Conforme	Conforme
13473276	nov-dic-25	Comercial	50%	50%	Conforme	Conforme
13476225	nov-dic-25	Comercial	50%	50%	Conforme	Conforme
13474701	nov-dic-25	Comercial	50%	50%	Conforme	Conforme
13497150	nov-dic-25	Especial	0%	0%	Conforme	Conforme
13497275	nov-dic-25	1	50%	50%	Conforme	Conforme
13474539	nov-dic-25	2	35%	35%	Conforme	Conforme
13652141	nov-dic-25	3	5%	5%	Conforme	Conforme
13505865	nov-dic-25	4	0%	0%	Conforme	Conforme
13498728	nov-dic-25	5	50%	50%	Conforme	Conforme
13646159	nov-dic-25	6	60%	60%	Conforme	Conforme
13647604	nov-dic-25	Industrial	50%	50%	Conforme	Conforme
13474201	nov-dic-25	Oficial	0%	0%	Conforme	Conforme

Número de factura	Periodo facturado	Estrato / Uso	Subsidio / Aporte Acuerdo Municipal 016 de 2025		Subsidio / Contribución - Factura	
			Acueducto	Alcantarillado	Acueducto	Alcantarillado
13423638	sep-oct-25	Comercial	50%	50%	Conforme	Conforme
13383898	sep-oct-25	2	35%	35%	Conforme	Conforme
13433920	sep-oct-25	Industrial	50%	50%	Conforme	Conforme
13441679	sep-oct-25	Oficial	0%	0%	Conforme	Conforme
13432222	sep-oct-25	6	60%	60%	Conforme	Conforme
13424037	sep-oct-25	5	50%	50%	Conforme	Conforme
13431585	sep-oct-25	4	0%	0%	Conforme	Conforme
13382685	sep-oct-25	3	5%	5%	Conforme	Conforme
13387161	sep-oct-25	1	50%	50%	Conforme	Conforme
13412402	sep-oct-25	Especial	0%	0%	Conforme	Conforme
13432239	sep-oct-25	Comercial	50%	50%	Conforme	Conforme
13385710	sep-oct-25	Comercial	50%	50%	Conforme	Conforme
13439755	sep-oct-25	5	50%	50%	Conforme	Conforme
13145234	jul-ago-25	Comercial	50%	50%	Conforme	Conforme
13144791	jul-ago-25	Comercial	50%	50%	Conforme	Conforme
13147931	jul-ago-25	Comercial	50%	50%	Conforme	Conforme
13147443	jul-ago-25	Especial	0%	0%	Conforme	Conforme
13230098	jul-ago-25	1	50%	50%	Conforme	Conforme
13188673	jul-ago-25	2	35%	35%	Conforme	Conforme
13152417	jul-ago-25	3	5%	5%	Conforme	Conforme
13148010	jul-ago-25	4	0%	0%	Conforme	Conforme
13150620	jul-ago-25	5	50%	50%	Conforme	Conforme
13244781	jul-ago-25	6	60%	60%	Conforme	Conforme
13146728	jul-ago-25	Oficial	0%	0%	Conforme	Conforme
13246170	jul-ago-25	Industrial	50%	50%	Conforme	Conforme
12985274	may-jun-25	Comercial	50%	50%	Conforme	Conforme
12933374	may-jun-25	Comercial	50%	50%	Conforme	Conforme
13059022	may-jun-25	Comercial	50%	50%	Conforme	Conforme
13012236	may-jun-25	Especial	0%	0%	Conforme	Conforme
12991477	may-jun-25	1	50%	50%	Conforme	Conforme
12996718	may-jun-25	2	35%	35%	Conforme	Conforme
13006631	may-jun-25	3	5%	5%	Conforme	Conforme
13035112	may-jun-25	4	0%	0%	Conforme	Conforme
12932581	may-jun-25	5	50%	50%	Conforme	Conforme
13057992	may-jun-25	6	60%	60%	Conforme	Conforme
13059674	may-jun-25	Industrial	50%	50%	Conforme	Conforme
12995956	may-jun-25	Oficial	0%	0%	Conforme	0

Fuente: Visita de inspección, 2026

Al respecto, se evidenció que la muestra aleatoria de facturas verificadas cuenta con la correcta aplicación de los porcentajes de subsidio y contribución establecidos en los acuerdos 013 de 2020 y Acuerdo 016 de 2025.

8.2.11 Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR)

E.P.Z. E.S.P. aportó el documento denominado “Procedimiento de Asesoría Jurídica”, versión 07, con fecha de emisión del 3 de septiembre de 2024, perteneciente al macroproceso Apoyo y Gestión, proceso Gestión Jurídica y Contratación. El procedimiento tiene como objetivo ejercer la asesoría jurídica, defensa judicial y extrajudicial de la entidad, así como la emisión de actos administrativos, conceptos y respuestas a derechos de petición, recursos y demás actuaciones jurídicas.

En lo relacionado con el componente comercial, el procedimiento resulta relevante porque incluye lineamientos para el trámite de derechos de petición, quejas, reclamos, recursos de reposición, recursos de apelación y silencios administrativos. El alcance del documento inicia con la solicitud de asesoría jurídica, derecho de petición, noticia disciplinaria o actuación judicial/extrajudicial, y finaliza con la emisión del acto administrativo, concepto, respuesta o seguimiento de la actuación correspondiente.

El procedimiento establece que las peticiones escritas ingresan como correspondencia, son radicadas y remitidas a la Oficina Asesora Jurídica, la cual direcciona la solicitud al área competente e informa la fecha de vencimiento. Así mismo, señala que las peticiones, quejas, reclamos, recursos, felicitaciones o sugerencias pueden recibirse de forma verbal, telefónica, por página web, correo electrónico o en el área de Atención al Usuario, para ser registradas y direccionadas al área competente.

En cuanto a términos, el procedimiento señala que las peticiones deben resolverse dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su presentación, y que las solicitudes de documentos o información deben responderse dentro de los diez (10) días hábiles. También prevé que, cuando la entidad no sea competente, deberá trasladar la solicitud dentro de los cinco (5) días hábiles e informar al usuario.

El documento también contempla controles documentales relevantes, tales como la conservación de la petición, respuesta, constancia de notificación, anexos, actas de visita, órdenes de trabajo, evidencia fotográfica y demás pruebas documentales, cuando haya lugar. Adicionalmente, indica que, cuando se requiera visita ocular para resolver reclamaciones de facturación o asuntos de competencia comercial, el área correspondiente debe programar las visitas mediante órdenes de trabajo y actas de visita, las cuales deben archivarse en el expediente respectivo.

No obstante, se advierte que el procedimiento corresponde principalmente al proceso de Gestión Jurídica y Contratación.

Por otro lado, el prestador hizo entrega de estadísticas de PQR separadas por servicio, causal y periodo. E.P.Z. E.S.P. informó un total de 4.024 PQR recibidas durante 2025 y 1.225 PQR recibidas durante el primer trimestre de 2026. A continuación, se presenta un resumen compilatorio.

Tabla 59. Estadísticas de PQR acueducto vigencia 2025

Causal	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Total
Inconformidad con el consumo / medición facturada	149	91	226	91	234	95	317	136	230	90	181	72	1.912
Descuento por predio desocupado	72	0	0	31	0	48	103	44	67	33	46	41	485
Solicitud aforo cambio de medidor	0	0	0	0	0	0	35	45	53	54	24	41	252
Cobros por promedio	47	21	34	7	2	1	27	2	7	2	8	1	159
Interrupciones del servicio	12	24	22	7	13	0	0	0	0	0	0	1	79

Causal	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Total
Inconformidad con el aforo	6	1	0	1	27	17	25	0	0	0	0	0	77
Revisión de medidor	0	0	0	0	0	0	0	2	39	12	8	11	72
Falla en prestación por continuidad/conexión	0	16	0	0	0	2	2	3	8	7	7	18	63
Fuga en acometida de acueducto	0	0	0	0	0	1	4	8	16	11	12	5	57
Instalar registro	0	0	0	0	0	3	1	1	16	9	7	12	49
Estado de la infraestructura	19	1	6	5	14	0	0	0	0	0	0	0	45
Fallas en la conexión del servicio	13	9	3	8	10	1	0	0	0	0	0	0	44
Inconformidad por desviación significativa	0	1	2	0	1	1	4	6	13	4	5	1	38
Lectura incorrecta	0	0	0	0	0	1	17	1	6	3	7	3	38
Clase de uso incorrecto	2	0	3	2	4	0	2	4	4	4	4	3	32
Cobros inoportunos	4	1	3	1	13	6	3	0	0	0	0	0	31
Solicitud de aforo por fuga imperceptible	0	0	0	0	0	0	0	0	9	7	7	7	30
Humedad / filtración / fuga	0	0	0	0	0	1	12	3	4	6	1	0	27
Cobro por servicios no prestados	12	3	3	0	2	1	0	2	0	0	0	2	25
Cobros por conexión, reconexión o reinstalación	1	2	1	0	1	1	4	3	3	1	1	7	25
Cobro de consumo de otro predio	1	1	2	0	1	4	4	2	3	2	2	0	22
Entrega inoportuna / no entrega de factura	4	3	0	0	1	0	1	0	1	3	1	7	21
Inconformidad por cambio/cobro de medidor	6	2	0	2	3	0	3	0	2	1	1	0	20
Traslado de dinero / pago errado	0	0	0	0	0	0	2	2	1	5	2	7	19
Pago efectuado no aplicado	2	0	1	1	2	5	0	5	1	0	0	1	18
Falla en prestación por calidad	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	7	7	16
Retiro definitivo/de medidor	0	0	0	0	0	5	1	4	1	1	2	0	14
Tarifa incorrecta	0	0	1	6	2	1	1	0	0	0	0	1	12
Otras causales de menor frecuencia	5	2	3	2	5	11	13	8	12	17	9	15	102
TOTAL	355	178	310	164	335	205	581	282	497	272	342	263	3.784

Fuente: Visita de inspección, 2026

En total, las reclamaciones de facturación al servicio de acueducto ascendieron a 3.784 en la vigencia 2025. El comportamiento evidencia una alta concentración en reclamaciones, especialmente por inconformidad con el consumo o medición facturada, causal que alcanza 1.912 registros, equivalente aproximadamente al 50,5% del total consolidado.

La segunda causal de mayor incidencia corresponde a descuento por predio desocupado, con 485 registros, seguida de solicitud de aforo por cambio de medidor, con 252 registros, y cobros por promedio, con 159 registros. Estas causales guardan relación directa con la gestión de medición, facturación, crítica de consumos, revisión de medidores y aplicación de novedades comerciales.

El mes con mayor número de PQR fue julio, con 581 registros, seguido de septiembre, con 497 registros. En julio se observa una concentración relevante de inconformidades por consumo, descuentos por predio desocupado, solicitudes de aforo por cambio de medidor y cobros por promedio. En septiembre se mantiene la alta participación de inconformidades por consumo, pero aumentan las solicitudes de aforo por cambio de medidor, revisiones de medidor y desviaciones significativas.

En términos generales, el comportamiento refleja que la principal presión del sistema de atención al usuario está asociada con la determinación del consumo facturado, la medición, los aforos, los promedios y los ajustes de facturación.

A continuación, se presentan las estadísticas anuales de PQR de servicio de alcantarillado para la vigencia 2025:

Tabla 60. Estadísticas de PQR alcantarillado vigencia 2025

Causal	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Total
Estado de la infraestructura	15	16	29	22	5	0	0	0	0	0	0	0	87
Cobro por servicios no prestados	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
Pago efectuado no aplicado por la empresa	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Descuento por predio desocupado	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Tarifa incorrecta	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Inconformidad medición consumo facturado	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2
Entrega inoportuna/no entrega de factura	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Daño en elemento de red / red principal	0	0	0	0	0	1	4	1	3	5	0	2	16
Agua residual en el andén	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	2
Canal de aguas lluvia tapado	0	0	0	0	0	1	0	4	7	7	1	1	21
Obra de pavimentación en proceso	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	2
Ejecutar servicio de vector	0	0	0	0	0	2	1	6	5	4	5	4	27
Rebose de sumidero	0	0	0	0	0	1	1	5	9	5	1	4	26
Sumidero tapado	0	0	0	0	0	5	3	3	4	9	2	8	34
Caja inspección obstruida	0	0	0	0	0	0	1	0	2	0	0	1	4
Malos olores en la vía	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	2
Hundimiento en vía	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Falla en prestación por continuidad/conexión	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Pozo de alcantarillado sin tapa	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	4	0	5
Rebose de pozo de inspección	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	2	3

Causal	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Total
Incidente externo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Total suma causales	18	16	32	23	6	12	11	23	32	30	14	23	240

Fuente: Visita de inspección, 2026.

En el servicio de alcantarillado, se registraron 240 PQR durante 2025. La causal más representativa es estado de la infraestructura, con 87 registros, concentrados principalmente entre enero y mayo. Esto evidencia que, durante los primeros meses de la vigencia, la mayor inconformidad de los usuarios se relacionó con las condiciones físicas de la infraestructura asociada con el servicio.

A partir de junio se observa un cambio en el tipo de PQR, con mayor presencia de causales operativas propias del sistema de alcantarillado, tales como sumidero tapado, ejecutar servicio de vector, rebose de sumidero y canal de aguas lluvia tapado. Estas causales están directamente relacionadas con eventos de obstrucción, reboses y mantenimiento de infraestructura hidráulica urbana.

Los meses con mayor número de PQR fueron marzo y septiembre, ambos con 32 registros, seguidos de octubre, con 30 registros. En septiembre y octubre se observa concentración en reboses, sumideros tapados, canales de aguas lluvia y solicitudes de vector, lo que puede estar asociado con condiciones de operación del sistema, acumulación de sólidos o eventos de lluvia que incrementan la presión sobre la red.

Lo anterior guarda coherencia con las condiciones evidenciadas en el componente técnico del sistema de alcantarillado, en la cual se evidenciaron condiciones asociadas a reboses, redes combinadas, limitaciones en la capacidad hidráulica de algunos sectores y la necesidad de ejecutar obras orientadas a la separación de redes sanitarias y pluviales, así como intervenciones contempladas en el Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos (PSMV) para la eliminación progresiva de vertimientos y el fortalecimiento de la infraestructura del sistema. En este sentido, la tipología de las PQR registradas resulta consistente con las condiciones operacionales e hidráulicas evidenciadas durante la evaluación.

A continuación, se presentan las estadísticas anuales de PQR de servicio de acueducto para la vigencia 2026:

Tabla 61. Estadísticas de PQR acueducto vigencia 2026

Causal	Ene	Feb	Mar	Total
Inconformidad con el consumo / medición facturada	157	65	186	408
Descuento por predio desocupado	61	26	44	131
Solicitud aforo cambio de medidor	29	18	44	91
Revisión de medidor	29	8	13	50
Falla en prestación por continuidad/conexión	5	17	28	50
Cobros por promedio	30	2	8	40
Instalar registro	15	13	11	39
Falla en prestación por calidad	1	9	25	35
Lectura incorrecta	15	2	12	29
Fuga en acometida de acueducto	11	10	8	29
Inconformidad por desviación significativa	15	1	11	27

Traslado de dinero / pago errado	6	8	11	25
Solicitud de aforo por fuga imperceptible	8	9	4	21
Clase de uso incorrecto	10	1	3	14
Entrega inoportuna / no entrega de factura	7	6	1	14
Tarifa incorrecta	4	1	7	12
Cobros por conexión, reconexión o reinstalación	3	4	5	12
Cobro de consumo de otro predio	5	2	5	12
Cargos por intereses, cartera o acuerdos de pago	1	2	6	9
Cobro por número de unidades independientes	0	0	9	9
Traslado de acometida	0	4	3	7
Inconformidad con el aforo	0	0	7	7
Solicitud de información	0	1	5	6
Humedad / filtración / fuga	0	3	3	6
Pago efectuado no aplicado	4	1	0	5
Daño en elemento de red / red principal	3	0	2	5
Usuario reporta daño en registro del medidor	3	2	0	5
Cobro por servicios no prestados	2	1	1	4
Inconformidad por cambio/cobro de medidor	1	0	3	4
Modificación de datos	0	1	2	3
Retiro definitivo/de medidor	0	1	2	3
Suspensión por mutuo acuerdo	0	0	3	3
Incumplimiento/negación acuerdo de suspensión	1	0	1	2
Espacio público sin recuperar	1	0	1	2
No reconexión después de pago	0	2	0	2
Comercial – viabilidad del servicio	0	0	2	2
Subsidios y contribuciones	1	0	0	1
Datos generales incorrectos	0	1	0	1
Cobro múltiple/acumulado	0	0	1	1
No conexión del servicio	0	0	1	1
Solicitud de aforo	0	0	1	1

Servicios especiales	0	0	1	1
Quejas administrativas	0	0	1	1
TOTAL	428	221	481	1.130

Fuente: Visita de inspección, 2026.

Para el primer trimestre de 2026, se obtuvo un total de 1.130 PQR. El mes con mayor número de registros fue marzo, con 481 PQR, seguido de enero, con 428 PQR, mientras que febrero registró 221 PQR.

La causal más representativa fue nuevamente inconformidad con el consumo o medición facturada, con 408 registros, equivalente al 36,1% del total del trimestre. Le siguen descuento por predio desocupado, con 131 registros, solicitud de aforo por cambio de medidor, con 91 registros, y revisión de medidor y fallas de continuidad/conexión, cada una con 50 registros.

El comportamiento evidencia que, durante el primer trimestre de 2026, las PQR se mantienen concentradas en asuntos relacionados con consumos facturados, medición, aforos, revisión de medidores, lectura incorrecta, cobros por promedio y desviaciones significativas. Estas causales representan el núcleo del componente comercial de atención al usuario y deben ser objeto de seguimiento frente a los procedimientos de crítica de consumo, revisión de medidores, aforos y ajuste de facturación.

También se observa un incremento de causales operativas asociadas con el servicio de acueducto, particularmente fallas en la prestación por continuidad/conexión y fallas en la prestación por calidad, que aumentan en marzo. Finalmente, el primer trimestre de 2026 presenta un volumen significativo frente a la vigencia 2025: solo entre enero y marzo de 2026 se registran 1.130 PQR, frente a 843 PQR en el mismo periodo de 2025. Esto representa un incremento aproximado del 34%.

Lo anterior guarda coherencia con las condiciones identificadas en el componente técnico del sistema de acueducto, en la cual se evidenciaron variaciones en el indicador de continuidad entre sectores hidráulicos, así como la recurrencia de suspensiones del servicio, particularmente en el sector hidráulico 882 – San Antonio, el cual concentró los mayores tiempos acumulados de suspensión y el mayor número de suscriptores afectados durante la vigencia 2025 y el primer trimestre de 2026. En este contexto, el incremento de PQR asociadas con continuidad y calidad del servicio resulta consistente con las condiciones operacionales identificadas durante la evaluación técnica.

A continuación, se presentan las estadísticas anuales de PQR de servicio de alcantarillado para la vigencia 2026:

Tabla 62. Estadísticas de PQR alcantarillado vigencia 2026

Causal	Ene	Feb	Mar	Total
Daño en elemento de red	1	5	2	8
Tarifa incorrecta	1	0	0	1
Rebose de sumidero	10	5	6	21
Pozo de alcantarillado sin tapa	1	1	0	2
Agua residual en el andén	1	0	0	1
Ejecutar servicio de vector	4	5	7	16
Sumidero tapado	10	9	5	24
Canal de aguas lluvia tapado	5	1	4	10
Espacio público sin recuperar	0	2	2	4

Causal	Ene	Feb	Mar	Total
No conexión del servicio	0	1	0	1
Hundimiento en vía	0	2	1	3
Malos olores en la vía	0	1	0	1
Rebose de pozo de inspección	0	0	2	2
Caja inspección obstruida	0	0	1	1
Total suma causales	33	32	30	95

Fuente: Visita de inspección, 2026.

Para el primer trimestre de 2026, el servicio de alcantarillado registra 95 PQR, con un comportamiento relativamente estable: 33 en enero, 32 en febrero y 30 en marzo. Las causales predominantes son sumidero tapado, con 24 registros; rebose de sumidero, con 21 registros; y ejecutar servicio de vector, con 16 registros. Estas tres causales concentran 61 PQR, equivalentes al 64,2% del total del trimestre. Lo anterior evidencia que las principales solicitudes o reclamos de alcantarillado están asociadas con obstrucciones, reboses y necesidad de mantenimiento operativo de la red.

A diferencia del comportamiento observado en acueducto, las PQR de alcantarillado no muestran incremento mensual durante el trimestre, sino una leve reducción. Sin embargo, la recurrencia de sumideros tapados, reboses y solicitudes de vector sugiere la necesidad de verificar la programación de mantenimiento preventivo, limpieza de sumideros, capacidad de atención operativa y priorización de sectores.

Respecto a las acciones que lleva a cabo E.P.Z. E.S.P., para disminuir las PQR (Petición, Quejas, Reclamos) en los servicios de acueducto y alcantarillado, se acreditó la existencia de acciones operativas orientadas a disminuir PQR de mayor reiteración, principalmente mediante el seguimiento a visitas por desviación de consumo y la marcación de predios desocupados en el sistema comercial. Estas actividades resultan coherentes con las causales más frecuentes identificadas en el análisis de PQR, especialmente inconformidad con el consumo, medición facturada, predio desocupado, desviaciones significativas, cobros por promedio y revisión de medidores.

En el documento que relaciona el cronograma de visitas por desviación de consumos, se evidencia que el prestador realiza seguimiento a predios con desviaciones de consumo, distinguiendo entre consumos altos y bajos, e incorporando observaciones de campo tales como: predio habitado sin fuga, predio vacío, fuga detectada, medidor frenado o que no registra, imposibilidad de ingreso al predio, usuarios que no atienden la visita, cambios en ocupación del inmueble, obras, remodelaciones o actividades no habituales que explican variaciones de consumo. A continuación, se observa un resumen del documento mencionado:

Tabla 63. Registros de visitas por desviación de consumo

Periodo bimestral	Registros con actuación u observación	Órdenes de visita identificadas	Consumo alto	Consumo bajo	Registros con observación
Mayo-junio 2025	282	280	151	116	270
Julio-agosto 2025	829	739	425	305	825
Septiembre-octubre 2025	756	724	354	370	752
Noviembre-diciembre 2025	1.035	1.005	458	511	1.022

Periodo bimestral	Registros con actuación u observación	Órdenes de visita identificadas	Consumo alto	Consumo bajo	Registros con observación
Enero-febrero 2026	1.382	1.357	668	638	1.319
Marzo-abril 2026	694	679	380	289	676
Total	4.978	4.784	2.436	2.229	4.864

Fuente: Visita de inspección, 2026.

De la tabla anterior se observa que el mayor número de actuaciones se presentó en el periodo enero-febrero de 2026, con 1.382 registros, seguido de noviembre-diciembre de 2025, con 1.035 registros, y julio-agosto de 2025, con 829 registros.

En términos generales, las visitas se distribuyen entre casos de consumo alto y consumo bajo. En el total del archivo, se identificaron 2.436 registros asociados con consumo alto y 2.229 registros asociados con consumo bajo. Esto evidencia que el seguimiento no se limita a incrementos de consumo, sino que también incluye reducciones o consumos atípicamente bajos, los cuales pueden relacionarse con predios desocupados, medidores detenidos, medidores que no registran, suspensiones, imposibilidad de lectura o cambios de ocupación.

Las acciones reportadas por E.P.Z. E.S.P. son pertinentes frente a las PQR de mayor reiteración, pues se enfocan en el núcleo de las reclamaciones comerciales: consumo facturado, lectura, desviación significativa, cobros por promedio, predio desocupado y estado del medidor.

No obstante, la información aportada no permite concluir que estas acciones hayan generado una disminución efectiva de las PQR. En términos globales, se describe una medida general, pero no incluye metas, indicadores, línea base, comparación antes/después, porcentaje de reducción, entre otros indicadores que permitan medir eficiencia de las medidas. Adicionalmente, el Excel de visitas no se encuentra vinculado de manera directa con los radicados de PQR, por lo que no es posible establecer si cada visita evitó una reclamación, resolvió una PQR existente o redujo la reiteración de una causal específica.

8.2.12 Desincentivo al consumo excesivo de agua potable

La Unidad Administrativa Especial de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (UAE – CRA) ha expedido las siguientes resoluciones:

Tabla 64. Resoluciones UAE-CRA medida desincentivo

Resolución UAE – CRA	OBJETO
039 del 24 de enero de 2024	Activación de la medida, la cual debía dar inicio de acuerdo al artículo 10 Resolución CRA 887 de 2019.
257 del 7 de junio de 2024	Modifica el ámbito de aplicación territorial establecido en la Resolución UAE-CRA 039 de 2024, la medida de desincentivo continuó aplicándose únicamente en las regiones cuya fuente de abastecimiento dependía de las áreas hidrográficas Orinoco y Amazonas. Simultáneamente, se dispuso la terminación de la aplicación de las medidas en el resto del territorio nacional.
1080 del 25 de noviembre de 2024	Dispuso la terminación de la aplicación de las medidas para desincentivar el consumo excesivo de agua potable. Esta terminación se aplicó específicamente a las regiones cuya fuente de abastecimiento dependía de las áreas hidrográficas Orinoco y Amazonas, donde la medida aún estaba vigente.

Elaboración SSPD, 2025.

Por su parte, es preciso mencionar que la Resolución 887 de 2019, estableció excepciones para la aplicación

del desincentivo en su artículo 5, así:

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

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

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

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

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

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

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

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

Al respecto, el prestador no estaba inmerso en ninguna de los causales de excepción descritos en la resolución CRA anteriormente citada, motivo por el cual aplicó la medida del desincentivo al consumo. A corte de la elaboración del presente informe, se adeuda al FONAM por dicho concepto la suma de \$4.056.660 conciliado en la respuesta al radicado SSPD 20264241204251. La cifra anterior aún continúa en proceso de recaudo.

8.2.13 Concurso Económico

El prestador certificó que se encuentra a paz y salvo por concepto de la contribución del concurso económico de la vigencia 2025. Se aclara que para el año 2026 el ente territorial aún no ha generado la factura correspondiente.

8.2.14 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:

Tabla 65. Estado de reporte en el SUI de la información del tópico comercial

Tema	Nombre del formulario	formato y/o	Certificado en SUI	Observación
CCU	Contrato de condiciones uniformes		Certificado	Verificada la información, se encontró que la misma cuenta con calidad.
Suscriptores	Facturación acueducto y facturación alcantarillado		Certificado hasta el primer periodo de 2026.	Acueducto: el maestro de facturación contiene seis ciclos identificados en el SUI como 02, 04, 07, 09 y 11 de 2025 y 01 de 2026. Los valores siguen la secuencia de los bimestres febrero, abril, junio, agosto, octubre y diciembre presentada en el informe y coinciden por estrato y uso con los totales de 53.409, 53.864, 54.222, 54.685, 55.203 y 55.406 suscriptores. Sin embargo, desde el tercer ciclo la identificación temporal del SUI (julio, septiembre, noviembre de 2025 y enero de 2026) no coincide con la denominación del informe (junio, agosto, octubre y diciembre de 2025). El prestador debe aclarar si el periodo reportado corresponde al mes de cierre, expedición, causación o certificación del cargue. Alcantarillado: el maestro coincide con la información del informe para los primeros cinco ciclos. Para diciembre de 2025 se observa una diferencia de un suscriptor en el uso oficial: el maestro registra 112 y el informe 111. A su vez, el formato agregado de facturación alcantarillado presenta diferencias frente al maestro y al informe en todos los ciclos: 53.396 frente a 53.429 en febrero; 53.865 frente a 53.893 en abril; 53.563 frente a 53.567 en junio; 54.006 frente a 54.011 en agosto; 54.525 frente a 54.527 en octubre y 54.728 frente a 54.729 en diciembre. Estas diferencias evidencian falta de consistencia interna entre dos formatos certificados en el SUI. Finalmente, no se encontró en los archivos SUI aportados el ciclo correspondiente al primer bimestre de 2026, para el cual el informe registra 56.399 suscriptores de acueducto y 55.711 de alcantarillado. En consecuencia, la información de suscriptores presenta coincidencia mayoritaria en el maestro de facturación para 2025, pero cobertura temporal incompleta y diferencias frente a los formatos agregados en 2026.
Micromedición	Facturación acueducto y facturación alcantarillado		Certificado 2025. Pendiente 2026.	La información certificada en el SUI presenta diferencias materiales frente a la entregada por el prestador en visita. Los suscriptores facturados por diferencia de lecturas reportados en el SUI son inferiores a los informados por EPZ E.S.P. entre 889 y 1.553 usuarios por ciclo: el SUI registra 46.917, 47.416, 47.668, 48.446, 49.106 y 49.389, mientras que el informe presenta 48.029, 48.649, 49.035, 49.335, 50.268 y 50.942. En sentido contrario, los suscriptores facturados por promedio son superiores en el SUI entre 1.575 y 2.247 usuarios por ciclo: se registran 6.486, 6.448, 6.554, 6.238, 6.097 y 6.017, frente a 4.239, 4.373, 4.356, 4.663, 4.010 y 3.968 informados en visita. Las diferencias son aún más significativas en medidores dañados: el SUI registra entre 0 y 4 medidores dañados por ciclo, mientras que el informe registra entre 153 y 281. Para suscriptores sin medidor, el SUI registra entre 0 y 4, frente a valores entre 10 y 32 aportados en visita. Además, la tabla entregada por el prestador presenta una inconsistencia

Tema	Nombre del formulario	formato y/o	Certificado en SUI	Observación
				interna: la columna "suscriptores medidos efectivamente" corresponde a la suma de usuarios facturados por lectura y por promedio con micromedición; sin embargo, el indicador efectivo fue calculado únicamente con los usuarios facturados por diferencia de lecturas. Los totales de la tabla tampoco se concilian con la suma de usuarios facturados por lectura, por promedio con micromedición y por promedio sin micromedición, generándose diferencias no explicadas de 1.115, 1.168, 807, 677, 915, 483 y 1.299 usuarios en los siete ciclos informados. En consecuencia, la información de micromedición no cuenta con condiciones suficientes de consistencia ni calidad y requiere conciliación entre el sistema comercial, el formato SUI y las cifras utilizadas en el informe.
Facturación recaudo	y Facturación acueducto facturación alcantarillado	y	Certificado 2025	Los valores monetarios certificados en los formatos agregados del SUI no coinciden con los consolidados aportados por el prestador. Al interpretar los campos monetarios del exportable con dos posiciones decimales, el formato de acueducto acumula una facturación de aproximadamente \$7.845.806.059,76 y un recaudo de \$5.752.524.259,30, mientras que el informe registra \$16.110.055.552,24 facturados y \$15.406.084.462,03 recaudados. Para alcantarillado, el SUI acumula aproximadamente \$4.762.324.805,24 facturados y \$4.124.919.834,10 recaudados, frente a \$10.564.977.185,70 y \$10.117.017.809,01, respectivamente, informados por EPZ E.S.P. Las diferencias son materiales y no corresponden a ajustes menores de redondeo. En volumen facturado, el maestro de acueducto registra 7.087.890 m³, frente a 7.089.485 m³ del informe, con una diferencia de 1.595 m³. Esta diferencia se concentra principalmente en el estrato 3. En alcantarillado, el volumen total sí coincide en 6.674.945 m³; sin embargo, los valores de 22.953, 68.012 y 105.618 m³ aparecen asignados a categorías no residenciales diferentes entre el maestro y el informe, específicamente entre los usos industrial, oficial y especial, por lo que el total concuerda, pero la clasificación por uso no cuenta con calidad. Los formatos SUI cargados no contienen el primer bimestre de 2026. Por tanto, no es posible validar los índices de recaudo de 95,63 % para acueducto y 95,76 % para alcantarillado con los valores certificados en los formatos agregados.
Facturas	Facturas PDF		Certificado 2025. Pendiente 2026	Verificada la información, se encontró que la misma cuenta con calidad. Para 2026, no se pudo verificar la idoneidad de la información por falta de cargue.
Subsidios contribuciones	y Facturación acueducto facturación alcantarillado	y	Certificado. Pendiente 2026	Verificada la información, se encontró que cumple con el reporte de información y los factores estipulados en los acuerdos respectivos. Se evidencia discrepancia en la factura 13432222 (Estrato 6), correspondiente a septiembre-octubre de 2025: el maestro de acueducto registra un factor de contribución sobre el cargo fijo del 50 %, mientras que el informe y los factores

Tema	Nombre del formulario	formato y/o	Certificado en SUI	Observación
				municipales utilizados en la revisión indican 60 %.
PQR	Reclamaciones y Peticiones del servicio		Certificado	La información certificada en el SUI presenta diferencias significativas frente a las estadísticas aportadas por el prestador. Acueducto y facturación 2025: el informe consolida 3.784 PQR, mientras que el SUI registra 3.051, es decir, 733 casos menos. La comparación mensual, expresada como informe/SUI, es: enero 355/281; febrero 178/357; marzo 310/279; abril 164/133; mayo 335/334; junio 205/150; julio 581/499; agosto 282/227; septiembre 497/223; octubre 272/146; noviembre 342/245; y diciembre 263/177. Para enero-marzo de 2026, el informe registra 1.130 PQR y el SUI 787, con una diferencia de 343 casos. Por mes, enero 428/298, febrero 221/152 y marzo 481/337. Alcantarillado 2025: el informe registra 240 PQR y el SUI 135, es decir, 105 casos menos. Los valores mensuales informe/SUI son: enero 18/17; febrero 16/16; marzo 32/32; abril 23/23; mayo 6/6; junio 12/3; julio 11/5; agosto 23/6; septiembre 32/6; octubre 30/12; noviembre 14/6; y diciembre 23/3. La información coincide o presenta diferencias menores entre enero y mayo, pero a partir de junio se evidencia una tendencia marcada en el SUI. Para enero-marzo de 2026, el informe registra 95 PQR y el SUI 32. Por mes, enero 33/10, febrero 32/12 y marzo 30/10. En consecuencia, la información de PQR no cuenta con calidad ni consistencia suficiente y requiere conciliación por servicio, mes, causal, fecha de radicación y estado del trámite.

Sistema Único de Información, 2026

8.3 Aspectos Tarifarios

8.3.1 Antecedentes

Con base en los hallazgos del componente tarifario registrados en el Informe de Vigilancia Concreta publicado en la página web de esta entidad en octubre de 2022, se realizó seguimiento y se requirió al prestador mediante radicado SSPD 20254240765161 del 03/03/2025, con el objetivo de que aclarara la información relacionada con la indexación por IPC aplicada a las tarifas correspondientes al periodo noviembre - diciembre del 2021, así como las inconsistencias detectadas en los cargues masivos del formato de “Costos de Referencia y Tarifas Aplicadas” de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado, certificados en el Sistema único de Información (SUI).

Acto seguido, esta SSPD procedió a elaborar Control Tarifario – Análisis de Tarifas Aplicadas, (Radicado SSPD 20254241692501 del 30/05/2025) con el fin de examinar el comportamiento histórico de las tarifas aplicadas por E.P.Z. E.S.P., para los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado en el área de prestación de Zipaquirá – Cundinamarca.

Posteriormente, en ejercicio del derecho a la defensa, se desarrollaron mesas de trabajo virtuales en las que el prestador entregó nueva documentación, cuyo análisis inicial y los resultados parciales se remitieron mediante el radicado SSPD No. 20254243159121 del 09/10/2025, y se reiteraron a través del radicado SSPD 20264240672961 del 23/02/2026.

Ahora bien, ante la presunta falta de respuesta, en el oficio donde se anunció la reciente visita de inspección y vigilancia (abril de 2026), se solicitó al prestador presentar las observaciones correspondientes.

De acuerdo con lo anterior, la información entregada por E.P.Z. E.S.P, respecto al Control Tarifario, continuará en proceso de evaluación. Los resultados finales serán dados a conocer mediante oficio formal que dará cierre a la mencionada acción de control.

Por consiguiente, en el presente Informe de Vigilancia, se considerarán las variaciones presentadas en las tarifas por actualización en alguno de sus componentes y la aplicación de indexación por el Índice de Precios al Consumidor (IPC), durante el periodo 2025 y los meses de enero - febrero del 2026.

8.3.2 Metodología tarifaria aplicada por el prestador

Como se ha registrado en previos Informes, las tarifas de acueducto y alcantarillado que se aplican en el APS de Zipaquirá en el departamento de Cundinamarca, fueron calculadas bajo la norma dispuesta por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA, en la Resolución CRA 688 de 2014, integrada y unificada en la Resolución CRA 943 de 2021.

8.3.3 Soportes de la aplicación de la metodología tarifaria

En atención de los lineamientos dispuestos en la Parte 8, Titulo 6 de la Resolución compilatoria CRA 943 de 2021, por medio del radicado SSPD 20165290833772 del 06 de diciembre de 2016, el prestador remitió a esta SSPD copia de la edición de octubre – noviembre de 2016 del periódico de circulación Municipal EXTRATEGIA, copia del acta de asistencia con vocales de control y Acto Administrativo No 06 de 2016 (21/10/2016), por el cual la Junta Directiva de E.P.Z E.S.P., aprobó los costos de referencia resultantes del estudio de costos y tarifas desarrollado bajo la metodología de la Resolución Ibídem.

Así mismo, el estudio tarifario se encuentra certificado en el aplicativo SURICATA desde el 29 de enero de 2018, con fecha de inicio de aplicación tarifaria el 24 de octubre de 2016, el cual no estuvo sujeto de modificación y/o actualización.

8.3.4 Tarifas Aplicadas

De acuerdo con la variación del IPC entre el periodo jun2016 - dic2014, la indexación de las tarifas fue de un 12,21%, y aplicando los correspondientes porcentajes de subsidios y contribuciones (los cuales fueron analizados en el subtítulo 8.2.10), las tarifas resultantes que entraron en vigencia desde octubre de 2016 son:

Tabla 66. Tarifas Aplicadas. \$ jun 2016.

Acueducto						Alcantarillado				
Estrato/Us	CF	CC ³	CMO	CMI	CMT	CF	CV	CMO	CMI	CMT
1	5.617,77	511,49	395,58	113,73	2,18	2.752,53	407,27	197,15	180,27	29,82
2	5.617,77	664,93	514,26	147,84	2,83	2.752,53	529,45	256,29	234,35	38,77
3	5.617,77	971,83	751,60	216,08	4,14	2.752,53	773,81	374,58	342,51	56,66
4	5.617,77	1.022,98	791,18	227,43	4,36	2.752,53	814,53	394,30	360,60	59,64
5	8.426,65	1.534,47	1.186,74	341,18	6,54	4.128,80	1.221,80	591,44	540,80	89,46
6	8.988,43	1.636,76	1.265,86	363,92	6,98	4.404,05	1.303,25	630,87	576,85	95,42
Comercial	8.426,65	1.534,47	1.186,74	341,18	6,54	4.128,80	1.221,80	591,44	540,80	89,46

³ CC y CV: CMO+CMO+CMT

Acueducto						Alcantarillado				
Industrial	7.303,10	1.534,47	1.028,51	295,69	5,67	3.578,29	1.221,80	591,44	540,80	89,46
Oficial	5.617,77	1.022,98	791,18	227,43	4,36	2.752,53	814,53	394,30	360,60	59,64

Fuente: Estudio de Costos PDF - Elaboración Propia SSPD

8.3.5 Variación en las tarifas

En virtud de los documentos entregados producto de la visita de inspección, se revisaron las facturas en PDF, del periodo 2025 y enero-feb del 2026, adicionalmente se consultó el archivo de Excel denominado; “*TARIFAS EPZ AA 2016-2026 A MAYO*”, en el cual se disponen datos históricos por año, mes, servicio, uso-estrato y componente de la tarifa.

Así las cosas, a continuación, se muestran los meses específicos donde se evidenció variación tarifaria según los reportes de información realizados por el prestador.

Tabla 67. Servicio de Acueducto. \$ corrientes

AÑO	MES	Uso	TARIFAS APLICADAS						VARIACIÓN PORCENTUAL			
			CF / Mes	CF / Bimestral	CMO	CMI	CMT	CC	CF	CMO	CMI	CMT
2025	Marzo	1	8.877,50	17.755,00	605,95	174,68	8,27	788,90	4,45%	0,78%	0,78%	0,00%
2025	Marzo	2	8.877,50	17.755,00	787,74	227,08	10,75	1.025,56	4,45%	0,78%	0,78%	0,00%
2025	Marzo	3	8.877,50	17.755,00	1.151,31	331,88	15,71	1.498,90	4,45%	0,78%	0,78%	0,00%
2025	Marzo	4	8.877,50	17.755,00	1.211,90	349,35	16,54	1.577,79	4,45%	0,78%	0,78%	0,00%
2025	Marzo	5	13.316,25	26.632,50	1.689,65	487,08	24,81	2.201,54	4,45%	0,00%	0,00%	0,00%
2025	Marzo	6	14.204,00	28.408,00	1.802,29	519,55	26,46	2.348,30	4,45%	0,00%	0,00%	0,00%
2025	Marzo	Comercial	13.316,25	26.632,50	1.689,65	487,08	24,81	2.201,54	4,45%	0,00%	0,00%	0,00%
2025	Marzo	Industrial	13.316,25	26.632,50	1.689,65	487,08	24,81	2.201,54	4,45%	0,00%	0,00%	0,00%
2025	Marzo	Of - Esp	8.877,50	17.755,00	1.126,43	324,72	16,54	1.467,69	4,45%	0,00%	0,00%	0,00%
2025	Mayo	1	8.877,00	17.754,00	625,77	180,39	9,54	815,70	-0,01%	3,27%	3,27%	15,36%
2025	Mayo	2	8.877,00	17.754,00	813,50	234,51	12,40	1.060,41	-0,01%	3,27%	3,27%	15,36%
2025	Mayo	3	8.877,00	17.754,00	1.188,96	342,74	18,13	1.549,83	-0,01%	3,27%	3,27%	15,36%
2025	Mayo	4	8.877,00	17.754,00	1.251,54	360,78	19,08	1.631,40	-0,01%	3,27%	3,27%	15,36%
2025	Mayo	5	13.315,50	26.631,00	1.877,31	541,17	28,62	2.447,10	-0,01%	11,11%	11,10%	15,36%
2025	Mayo	6	14.203,20	28.406,40	2.002,46	577,25	30,53	2.610,24	-0,01%	11,11%	11,10%	15,36%
2025	Mayo	Comercial	13.315,50	26.631,00	1.877,31	541,17	28,62	2.447,10	-0,01%	11,11%	11,10%	15,36%
2025	Mayo	Industrial	13.315,50	26.631,00	1.877,31	541,17	28,62	2.447,10	-0,01%	11,11%	11,10%	15,36%
2025	Mayo	Of - Esp	8.877,00	17.754,00	1.251,54	360,78	19,08	1.631,40	-0,01%	11,11%	11,10%	15,36%
2025	Septiembre	1	9.149,50	18.299,00	644,91	185,91	9,54	840,36	3,07%	3,06%	3,06%	0,00%
2025	Septiembre	2	9.149,50	18.299,00	838,38	241,68	12,40	1.092,46	3,07%	3,06%	3,06%	0,00%
2025	Septiembre	3	9.149,50	18.299,00	1.225,33	353,22	18,13	1.596,67	3,07%	3,06%	3,06%	0,00%
2025	Septiembre	4	9.149,50	18.299,00	1.289,82	371,81	19,08	1.680,71	3,07%	3,06%	3,06%	0,00%
2025	Septiembre	5	13.724,25	27.448,50	1.934,73	557,72	28,62	2.521,07	3,07%	3,06%	3,06%	0,00%
2025	Septiembre	6	14.639,20	29.278,40	2.063,71	594,90	30,53	2.689,14	3,07%	3,06%	3,06%	0,00%

AÑO	MES	Uso	TARIFAS APLICADAS					VARIACIÓN PORCENTUAL				
			CF / Mes	CF / Bimestral	CMO	CMI	CMT	CC	CF	CMO	CMI	CMT
2025	Septiembre	Comercial	13.724,25	27.448,50	1.934,73	557,72	28,62	2.521,07	3,07%	3,06%	3,06%	0,00%
2025	Septiembre	Industrial	13.724,25	27.448,50	1.934,73	557,72	28,62	2.521,07	3,07%	3,06%	3,06%	0,00%
2025	Septiembre	Of - Esp	9.149,50	18.299,00	1.289,82	371,81	19,08	1.680,71	3,07%	3,06%	3,06%	0,00%
2025	Noviembre	1	8.938,50	17.877,00	644,91	185,91	9,54	840,36	-2,31%	0,00%	0,00%	0,00%
2025	Noviembre	2	8.938,50	17.877,00	838,38	241,68	12,40	1.092,46	-2,31%	0,00%	0,00%	0,00%
2025	Noviembre	3	8.938,50	17.877,00	1.225,33	353,22	18,13	1.596,67	-2,31%	0,00%	0,00%	0,00%
2025	Noviembre	4	8.938,50	17.877,00	1.289,82	371,81	19,08	1.680,71	-2,31%	0,00%	0,00%	0,00%
2025	Noviembre	5	13.407,75	26.815,50	1.934,73	557,72	28,62	2.521,07	-2,31%	0,00%	0,00%	0,00%
2025	Noviembre	6	14.301,60	28.603,20	2.063,71	594,90	30,53	2.689,14	-2,31%	0,00%	0,00%	0,00%
2025	Noviembre	Comercial	13.407,75	26.815,50	1.934,73	557,72	28,62	2.521,07	-2,31%	0,00%	0,00%	0,00%
2025	Noviembre	Industrial	13.407,75	26.815,50	1.934,73	557,72	28,62	2.521,07	-2,31%	0,00%	0,00%	0,00%
2025	Noviembre	Of - Esp	8.938,50	17.877,00	1.289,82	371,81	19,08	1.680,71	-2,31%	0,00%	0,00%	0,00%

Fuente: Visita de Inspección abril2026 - Elaboración Propia SSPD

Tabla 68. Servicio de Alcantarillado. \$ corrientes

AÑO	MES	Uso	TARIFAS APLICADAS					VARIACIÓN MENSUAL				
			CF / Mes	CF / Bimestral	CMO	CMI	CMT	CV	CF	CMO	CMI	CMT
2025	Marzo	1	4.349,50	8.699,00	315,98	281,92	31,47	629,37	3,02%	-2,53%	-2,53%	0,00%
2025	Marzo	2	4.349,50	8.699,00	410,77	366,50	40,90	818,17	3,02%	-2,53%	-2,53%	0,00%
2025	Marzo	3	4.349,50	8.699,00	600,36	535,65	59,78	1.195,79	3,02%	-2,53%	-2,53%	0,00%
2025	Marzo	4	4.349,50	8.699,00	631,96	563,84	62,93	1.258,73	3,02%	-2,53%	-2,53%	0,00%
2025	Marzo	5	6.524,25	13.048,50	947,94	845,76	94,40	1.888,10	3,02%	-2,53%	-2,53%	0,00%
2025	Marzo	6	6.959,20	13.918,40	1.011,14	902,14	100,69	2.013,97	3,02%	-2,53%	-2,53%	0,00%
2025	Marzo	Comercial	6.524,25	13.048,50	947,94	845,76	94,40	1.888,10	3,02%	-2,53%	-2,53%	0,00%
2025	Marzo	Industrial	6.524,25	13.048,50	947,94	845,76	94,40	1.888,10	3,02%	-2,53%	-2,53%	0,00%
2025	Marzo	Of - Esp	4.349,50	8.699,00	631,96	563,84	62,93	1.258,73	3,02%	-2,53%	-2,53%	0,00%
2025	Mayo	1	4.349,50	8.699,00	315,46	281,46	62,52	659,44	0,00%	-0,17%	-0,16%	98,70%
2025	Mayo	2	4.349,50	8.699,00	410,09	365,90	81,28	857,27	0,00%	-0,17%	-0,16%	98,70%
2025	Mayo	3	4.349,50	8.699,00	599,36	534,77	118,79	1.252,93	0,00%	-0,17%	-0,16%	98,70%
2025	Mayo	4	4.349,50	8.699,00	630,91	562,92	125,04	1.318,87	0,00%	-0,17%	-0,17%	98,70%
2025	Mayo	5	6.524,25	13.048,50	946,37	844,38	187,56	1.978,31	0,00%	-0,17%	-0,16%	98,70%
2025	Mayo	6	6.959,20	13.918,40	1.009,46	900,67	200,06	2.110,19	0,00%	-0,17%	-0,16%	98,70%
2025	Mayo	Comercial	6.524,25	13.048,50	946,37	844,38	187,56	1.978,31	0,00%	-0,17%	-0,16%	98,70%
2025	Mayo	Industrial	6.524,25	13.048,50	946,37	844,38	187,56	1.978,31	0,00%	-0,17%	-0,16%	98,70%
2025	Mayo	Of - Esp	4.349,50	8.699,00	630,91	562,92	125,04	1.318,87	0,00%	-0,17%	-0,16%	98,70%
2025	Septiembre	1	4.482,50	8.965,00	325,11	290,07	62,52	677,70	3,06%	3,06%	3,06%	0,00%
2025	Septiembre	2	4.482,50	8.965,00	422,64	377,09	81,28	881,01	3,06%	3,06%	3,06%	0,00%
2025	Septiembre	3	4.482,50	8.965,00	617,71	551,13	118,79	1.287,63	3,06%	3,06%	3,06%	0,00%

AÑO	MES	Uso	TARIFAS APLICADAS						VARIACIÓN MENSUAL			
			CF / Mes	CF / Bimestral	CMO	CMI	CMT	CV	CF	CMO	CMI	CMT
2025	Septiembre	4	4.482,50	8.965,00	650,22	580,14	125,04	1.355,40	3,06%	3,06%	3,06%	0,00%
2025	Septiembre	5	6.723,75	13.447,50	975,33	870,21	187,56	2.033,10	3,06%	3,06%	3,06%	0,00%
2025	Septiembre	6	7.172,00	14.344,00	1.040,35	928,22	200,06	2.168,64	3,06%	3,06%	3,06%	0,00%
2025	Septiembre	Comercial	6.723,75	13.447,50	975,33	870,21	187,56	2.033,10	3,06%	3,06%	3,06%	0,00%
2025	Septiembre	Industrial	6.723,75	13.447,50	975,33	870,21	187,56	2.033,10	3,06%	3,06%	3,06%	0,00%
2025	Septiembre	Of - Esp	4.482,50	8.965,00	650,22	580,14	125,04	1.355,40	3,06%	3,06%	3,06%	0,00%
2025	Noviembre	1	4.751,50	9.503,00	325,11	290,07	62,52	677,70	6,00%	6,00%	0,00%	0,00%
2025	Noviembre	2	4.751,50	9.503,00	422,64	377,09	81,28	881,01	6,00%	6,00%	0,00%	0,00%
2025	Noviembre	3	4.751,50	9.503,00	617,71	551,13	118,79	1.287,63	6,00%	6,00%	0,00%	0,00%
2025	Noviembre	4	4.751,50	9.503,00	650,22	580,14	125,04	1.355,40	6,00%	6,00%	0,00%	0,00%
2025	Noviembre	5	7.127,25	14.254,50	975,33	870,21	187,56	2.033,10	6,00%	6,00%	0,00%	0,00%
2025	Noviembre	6	7.602,40	15.204,80	1.040,35	928,22	200,06	2.168,64	6,00%	6,00%	0,00%	0,00%
2025	Noviembre	Comercial	7.127,25	14.254,50	975,33	870,21	187,56	2.033,10	6,00%	6,00%	0,00%	0,00%
2025	Noviembre	Industrial	7.127,25	14.254,50	975,33	870,21	187,56	2.033,10	6,00%	6,00%	0,00%	0,00%
2025	Noviembre	Of - Esp	4.751,50	9.503,00	650,22	580,14	125,04	1.355,40	6,00%	6,00%	0,00%	0,00%

Fuente: Visita de Inspección abril2026 - Elaboración Propia SSPD

Como se observa, durante el periodo objeto de evaluación, las tarifas fueron actualizadas en cuatro (4) ocasiones (marzo, mayo, septiembre y noviembre del 2025), y de acuerdo con lo manifestado por el prestador, esto corresponde a indexaciones por aplicación del IPC, no obstante, los periodos de acumulación (mes inicio – mes fin) y por ende el factor de actualización obtenido a partir de la correspondiente formulación, no están siendo aplicados de manera uniforme en cada uno de los componentes de las tarifas.

Adicionalmente, en el periodo nov-dic 2025, se presentó una disminución en las tarifas del -2,31% en el cargo fijo del servicio de acueducto, caso contrario para el servicio de alcantarillado donde el aumento corresponde a un 6,00%.

Así mismo, se observa una disminución del -2,53% en los componentes CMO y CMI durante el periodo marzo del 2025 y del 0,17% y 0.16% de los mismos componentes para el corte de mayo del 2025 en el servicio de alcantarillado.

8.3.6 Inversiones

En actuación a lo dispuesto en el artículo 109 de la Resolución CRA 688 de 2014, integrado y unificado en el artículo 2.1.2.1.10.1 de la Resolución CRA 943 de 2021, las empresas prestadoras deben proceder a realizar el cálculo de la provisión de recursos por diferencias entre las inversiones planeadas y ejecutadas del Plan de Obras e Inversiones Regulada (POIR), una vez finalizado el sexto año tarifario, y en los años subsiguientes.

De acuerdo con lo anterior, mediante radicados 20235290850042, 20235290859672 y 20235290843902 del 01 de marzo de 2023, el prestador presentó ajustes al modelo del cálculo inicial, dando como resultado negativo los valores del servicio público domiciliario de acueducto, lo que equivale a cero pesos (0) en la Provisión de recursos por diferencias entre las inversiones planeadas y ejecutadas del POIR al cierre del año tarifario 6.

Ahora bien, para el servicio público domiciliario de alcantarillado del periodo en mención, el prestador registró una provisión de Seis Millones Ciento Sesenta Y Cuatro Mil Quinientos Setenta y Seis Pesos M/Cte. (\$

6.164.576).

Posteriormente, la empresa presentó a esta SSPD los archivos en Excel denominados: “PROVISI_N POIR ACUEDUCTO A_O 7”, PROVISI_N POIR ALCANTARILLADO A_O 7, PROVISI_N POIR ACUEDUCTO EPZ A_O 8 y PROVISI_N POIR ALCANTARILLADO EPZ A_O8”, que corresponde a los cálculos de los años tarifarios 7 y 8, de donde se extraen los siguientes datos:

Tabla 69. Valor de la provisión Acueducto

	Año 7	Año 8
PI	- 333.648.626	40.066.808
DPI	-	-
Indexación	1,6222	1,7386
r	12,76%	12,76%
Provisión	- 1.254.498.101	182.061.395

Fuente: Radicado SSPD 20255292317672 del 11/06/2025

Para el año tarifario 7, los cálculos resultan negativos, lo cual expresa que no hay saldo a provisionar, caso contrario para el año tarifario 8, cuyo saldo positivo equivale al valor de la provisión.

Tabla 70. Valor de la provisión Alcantarillado

	Año 7	Año 8
PI	67.856.488	- 44.044.774
DPI	96.275.080	-
Indexación	1,6222	1,7386
r	12,76%	12,76%
Provisión	- 106.852.139	- 200.137.056

Fuente: Radicado SSPD 20255292317672 del 11/06/2025

En lo que respecta al servicio público de alcantarillado, para los años tarifarios 7 y 8 el resultado del ejercicio es negativo, lo cual expresa que no hay saldo a provisionar.

Para finalizar, durante la visita de inspección desarrollada entre el 28/04/2026 y el 30/04/2026, se requirió al prestador para que presentara los cálculos correspondientes al año tarifario 9, cuyos resultados son:

Tabla 71. Valor de la provisión año tarifario 9

	Acueducto	Alcantarillado
PI	92.921.982	1.149.921.346
DPI	-	-
Indexación	1,8225	1,8225
r	12,76%	12,76%
Provisión	499.087.918	6.176.276.447

Fuente: Acta Visita de Inspección – abril 2026

Como se observa, los cálculos finales resultan ser positivos, cuyos saldos equivalen al valor que se debió destinar a la provisión en su correspondiente instrumento financiero.

8.3.7 Estado de reporte en el SUI

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

Tabla 72. Estado de reporte en el SUI

Tema	Nombre del formato y/o formulario	Certificado en SUI	Observación
Estudio tarifario	SURICATA	SI	N/A
Tarifas	Costos de Referencia y Tarifas Aplicadas	SI	Cargos certificados a corte marzo 2025. Sin embargo, se encuentran en trámite de la reversión de los mismos.
Plan de Inversiones	POIR Ejecución de Proyectos	SI	N/A

Fuente: Consulta SUI

8.4 Indicador Único Sectorial (IUS)

8.4.1 Medición de riesgo en la prestación a partir del IUS

8.4.1.1 Resultados IUS 2023 - 2024

A continuación, se presentan los resultados de la medición del Indicador Único Sectorial (IUS) correspondientes a las dos últimas vigencias para el Área de Prestación de Servicio (APS) de Zipaquirá, a cargo de EMPRESAS PÚBLICAS DE ZIPAQUIRÁ E.P.Z. E.S.P. Durante este periodo, se evidenció una mejoría en el indicador, pasando de un IUS de 83,84 en 2023 a 86,55 en 2024. Asimismo, se detalla la calificación obtenida en las ocho (8) dimensiones que componen el cálculo, siguiendo rigurosamente los lineamientos metodológicos establecidos en la Resolución CRA 906 de 2019 y sus modificatorias

Tabla 73. Consolidado de Resultados IUS

Año de Evaluación del IUS	CS.	EP.	EO.	GE.	SF.	GYT.	SA.	GT.	IUS	Nivel de Riesgo
2023	12,39	9,01	10,90	12,50	7,98	6,77	12,50	11,79	83,84	Riesgo Medio Bajo
2024	12,32	11,44	10,97	12,50	8,20	6,79	12,50	11,83	86,55	Riesgo Medio Bajo

Fuente: <https://www.superservicios.gov.co/Empresas-vigiladas/Acueducto-alcantarillado-y-aseo/Acueducto-y-alcantarillado/Nivel-de-riesgo>

El resultado muestra un nivel de Riesgo Medio Bajo para la calificación IUS de las últimas dos vigencias evaluadas (2023 y 2024).

8.4.1.2 Dimensiones con riesgo IUS 2024

A continuación, se desarrolla un análisis de los indicadores con incidencia en el nivel de riesgo en el último año de evaluación (2024), con las dimensiones que apliquen:

- *Dimensión 1: Calidad del Servicio (CS):*

En relación con el reporte IRCA al sistema SIVICAP – INS, relacionado al indicador CS. 1.1 Índice del Reporte y Calidad del Agua Potable – IRCAP reglamentado por la Resolución MAVDT No. 2115 de 2007, se identificó información reportada correspondiente a doce (12) meses de la vigencia evaluada, en donde el total cumple con la normativa.

Respecto al Reporte CS 1.2 Índice de Riesgo por Abastecimiento de Agua por Parte de la Persona Prestadora - IRABApp, el Instituto Nacional de Salud (INS) registró en la plataforma SIVICAP un valor de 5%, equivalente a un 95% como valor normalizado, lo que resulta en una calificación de 1,2 para el indicador.

El indicador CS 2.1 Índice de Continuidad – IC tiene reporte de 23,27 horas de prestación de servicio con una calificación normalizada de 3,64, el Índice de Atención de PQR Acueducto – IPQRAC tiene resultado de 99.5 normalizado y el Índice de Atención de PQR Alcantarillado – IPQRAL, resultado de 100. Obteniendo un resultado final de 12,32 puntos para la dimensión.

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

El prestador no cumplió con los indicadores de la subdimensión EP 2 Cumplimiento del plan de inversiones de alcantarillado, con un porcentaje de cumplimiento para el indicador EP 2.1 Índice de Inversiones Acumuladas de Alcantarillado - IIAALC de 85,85% y para el indicador EP 2.2 Índice de Ejecución Anual de Inversiones de Alcantarillado - IEAIAL del 71,61%. Por lo tanto, la calificación asignada a ambas subdimensiones es de 2,15 y 1,79 respectivamente.

Respecto a la subdimensión Planificación ante Emergencias, el prestador reportó y cumplió todos los indicadores requeridos en la subdimensión

Teniendo en cuenta lo anterior para la dimensión E.P. La calificación es de 11,44 puntos de 12,5 posibles.

- *Dimensión 3: Eficiencia en la Operación (EO):*

El indicador EO. 1.5 Modelo Hidráulico (MH) obtuvo una calificación de cero (0) ante la falta de reportes en el SUI. Al respecto, es importante señalar que la SSPD extrae la información para este indicador del Formulario Encuesta modelo hidráulico / Formato Modelo hidráulico (Resolución SSPD No.20211000316965 del 15/07/2021); por lo tanto, la omisión en dicho cargue afecta directamente el resultado. En contraste, el resto de los indicadores de esta dimensión sumaron un puntaje de 10,97.

- *Dimensión 4: Gobierno y Transparencia (GYT):*

El indicador GYT 2.1 Valor Económico Agregado – EVA, obtuvo una calificación de cero (0) debido a que no cumplió con el estándar de medición definido en las fichas técnicas.

En relación con el indicador GYT. 3.1 Cumplimiento del PGR, es importante precisar que la calificación se realizó conforme con lo establecido en la ficha técnica del indicador. Teniendo en cuenta lo anterior, esta Superintendencia realizó el cálculo en función de los indicadores establecidos por la empresa y del cumplimiento de las metas planteadas, obteniendo una calificación de 58,68 puntos.

Respecto al indicador GYT.4.1 Cumplimiento del PUEAA – CPUEAA, se aclara que su peso porcentual fue redistribuido en atención a lo previsto en la ficha técnica del indicador, dado que la autoridad ambiental del área de jurisdicción donde opera el prestador no reportó al SUI información para la vigencia 2024.

- *Dimensión 5: Sostenibilidad Ambiental (SA)*

La totalidad de los indicadores de esta dimensión evidenciaron cumplimiento, a excepción del indicador Cumplimiento del PSMV (CPSMV). Este último fue redistribuido ante la ausencia de reporte por parte de la Corporación Autónoma Regional, consolidando un resultado de 12,5 para la dimensión.

- *Dimensión 7: Gestión Tarifaria:*

Se verificó la aplicación de los costos de referencia aprobados para acueducto (carga fijo y por consumo - GT.1.1) y alcantarillado (carga fijo y por consumo - GT.2.1) según la metodología tarifaria vigente. No obstante, se evidencia que para los indicadores de cumplimiento de metas de cobertura de acueducto (GT.1.2) se obtuvo como resultado el 100% de cumplimiento de las metas trazadas, con relación al indicador de cumplimiento de metas de continuidad de acueducto (GT.1.3) se logró un cumplimiento del 94,26%, para el indicador de reducción de pérdidas (GT.1.4) se logró un cumplimiento del indicador equivalente al 52,53% y para los indicadores de medición del agua captada (GT.1.5) cobertura de alcantarillado (GT.2.2). Se logró una calificación del 100%.

Como resultado se obtuvo una calificación para la dimensión GT de 11,83 de 12,5 puntos posibles.

Oportunidades de mejora en el marco del IUS

De acuerdo con lo establecido en el artículo 1.6.5.3.2.3 de la Resolución 943 de 2021, no le es exigible al prestador elaborar o reportar al SUI el Tablero de Acciones de Mejora, ya que su nivel de riesgo para el último año de evaluación del IUS (2024) fue clasificado como Medio Bajo.

No obstante, se sugiere al prestador considerar las observaciones realizadas sobre las dimensiones analizadas en este informe, con el fin de implementar medidas correctivas, ya sea en el reporte de la información al SUI y/o en las acciones que determine para mejorar el desempeño de los indicadores aquí citados.

8.5 Reporte y calidad de la información al SUI

8.5.1 Actualizaciones de RUPS

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

Tabla 74. Periodicidad de actualización

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

Fuente: Resolución SSPD No. 20181000120515 del 25 de septiembre de 2018.

De acuerdo con lo anterior, se evidencia que para la actualización del RUPS, la empresa tiene hasta el 28 de febrero de cada año. Una vez verificada la información de los trámites RUPS, se observa que, el prestador realizó la actualización para los años 2024 y 2025 de manera oportuna, sin embargo, para el año 2026, la información no ha culminado su proceso de actualización, situación que genera extemporaneidad conforme a las fechas oportunas de actualización señaladas.

8.5.2 Estado de reporte en el SUI por parte del prestador

A continuación, se indica el estado de reporte en el SUI por parte de EMPRESAS PÚBLICAS DE ZIPAQUIRÁ E.P.Z. E.S.P:

Tabla 75. Estado de cargue de información al SUI

Año	ID	Empresa	Número de reportes pendientes	Número de reportes radicados	Porcentaje de cargue
2002	1213	Empresas Públicas de Zipaquirá E.P.Z E.S.P.	0	120	100 %
2003	1213	Empresas Públicas de Zipaquirá E.P.Z E.S.P.	0	153	100 %
2004	1213	Empresas Públicas de Zipaquirá E.P.Z E.S.P.	0	298	100 %
2005	1213	Empresas Públicas de Zipaquirá E.P.Z E.S.P.	0	324	100 %
2006	1213	Empresas Públicas de Zipaquirá E.P.Z E.S.P.	1	253	99 %
2007	1213	Empresas Públicas de Zipaquirá E.P.Z E.S.P.	0	325	100 %
2008	1213	Empresas Públicas de Zipaquirá E.P.Z E.S.P.	0	319	100 %
2009	1213	Empresas Públicas de Zipaquirá E.P.Z E.S.P.	0	461	100 %
2010	1213	Empresas Públicas de Zipaquirá E.P.Z E.S.P.	0	559	100 %
2011	1213	Empresas Públicas de Zipaquirá E.P.Z E.S.P.	0	536	100 %
2012	1213	Empresas Públicas de Zipaquirá E.P.Z E.S.P.	0	529	100 %
2013	1213	Empresas Públicas de Zipaquirá E.P.Z E.S.P.	0	521	100 %
2014	1213	Empresas Públicas de Zipaquirá E.P.Z E.S.P.	0	519	100 %
2015	1213	Empresas Públicas de Zipaquirá E.P.Z E.S.P.	0	509	100 %
2016	1213	Empresas Públicas de Zipaquirá E.P.Z E.S.P.	1	581	99 %
2017	1213	Empresas Públicas de Zipaquirá E.P.Z E.S.P.	1	530	99 %
2018	1213	Empresas Públicas de Zipaquirá E.P.Z E.S.P.	1	517	99 %
2019	1213	Empresas Públicas de Zipaquirá E.P.Z E.S.P.	0	513	100 %
2020	1213	Empresas Públicas de Zipaquirá E.P.Z E.S.P.	7	505	98 %
2021	1213	Empresas Públicas de Zipaquirá E.P.Z E.S.P.	3	498	99 %
2022	1213	Empresas Públicas de Zipaquirá E.P.Z E.S.P.	3	499	99 %
2023	1213	Empresas Públicas de Zipaquirá E.P.Z E.S.P.	3	504	99 %
2024	1213	Empresas Públicas de Zipaquirá E.P.Z E.S.P.	5	507	99 %
2025	1213	Empresas Públicas de Zipaquirá E.P.Z E.S.P.	92	411	81 %
2026	1213	Empresas Públicas de Zipaquirá E.P.Z E.S.P.	100	67	40 %
TOTAL			217	10558	97 %

Fuente: Consulta SUI 31 de mayo de 2026

9 HALLAZGOS

No.	Criterio	Condición evaluada	Evidencia / soporte	Estado de cumplimiento
1	Administrativo: Certificaciones de competencias laborales	Resolución 1076 del 2003, modificada por la Resolución 1570 del 2004, y la Resolución 330 de 2017.	Según la información entregada por el prestador, de un total de 261 empleados del área operativa de los cuales 99 se encuentran asociados a la operación de acueducto y alcantarillado, presentó certificaciones de competencias laborales de 46 empleados, por lo que presuntamente incumplió con la obligación de contar con personal certificado en competencias laborales según la normativa vigente	No cumple
2	Financiero: Estados Financieros.	Resolución 414 del 2014. Marco Conceptual y Normas para el Reconocimiento, Medición, Revelación y Presentación de los Hechos Económicos por parte de las empresas que no cotizan en el mercado de valores, y que no captan ni administran ahorro del público.	Los Estados Financieros reportados en SUI y entregados en visita, no cumplen con criterios de calidad, conforme a lo indicado en el numeral 7.1.2 del presente informe.	No cumple
		Resolución CRA 688 de	Base de suscriptores de acueducto y	

No.	Criterio	Condición evaluada	Evidencia / soporte	Estado de cumplimiento
3	Comercial Suscriptores – Indicador DACAL	2014 / estándares de eficiencia incorporados al CCU. Diferencia entre suscriptores de acueducto y alcantarillado.	alcantarillado entregada en visita. Metas de Estudio de costos Año 9 (2025) La meta proyectada por el prestador es 0. El resultado obtenido a partir de la información recolectada es de 655.	No cumple
4	Comercial Laboratorio, verificación y reposición de medidores	Resolución CRA 413 de 2006, modificada por Resolución CRA 457 de 2008. Procedimiento interno "Verificación de la Condición Metrológica de los Medidores".	E.P.Z. E.S.P. no cuenta con laboratorio propio ni con contrato vigente con laboratorio externo acreditado para la verificación de medidores. Aunque utiliza un banco portátil de pruebas, en los expedientes no se evidenció remisión de los medidores retirados a laboratorio acreditado ni resultado metrológico del equipo sustituido	No cumple
5	Comercial Procedimiento de cambio o reposición de medidores	Procedimiento interno "Verificación de la Condición Metrológica de los Medidores"; Resoluciones CRA 413 de 2006 y 457 de 2008.	El procedimiento documentado prevé comunicación previa al usuario, retiro del medidor, embalaje, remisión a laboratorio certificado, resultado metrológico, notificación al usuario e instalación de equipo conforme o nuevo. No obstante, los expedientes revisados evidencian una práctica basada principalmente en revisión técnica en campo, cambio de medidor y aforo posterior, sin soporte sistemático de comunicación previa, medidor provisional, remisión a laboratorio ni dictamen del equipo retirado.	No Cumple
6	Comercial Requisitos mínimos de la factura	Artículo 148 de la Ley 142 de 1994. Cláusula 16 del CCU. Modelo de la Resolución CRA 768 de 2016. Resolución CRA 750 de 2016. Información suficiente al usuario en factura.	Se evidenciaron omisiones: (1) No se muestra la comparación del valor por consumo actual en \$ y en volumen vs. Los tres periodos anteriores en la misma factura. (2) No se indican los factores (%) de subsidio o contribución aplicados, aunque sí los valores en pesos. (3) No se evidencia la discriminación expresa de valores unitarios y totales por tasas ambientales (Acueducto y alcantarillado). (4) Incluir la discriminación de los rangos de consumo (básico, complementario y suntuario). Se evidencia "consumo básico" y "superior al básico".	No cumple
7	Comercial: Calidad de la información reportada al SUI	Resolución SSPD 20171300039945 de 2017.	De acuerdo con la información presentada, se observan diferencias entre los datos suministrados por la empresa, y lo reportado por la misma al SUI en datos de suscriptores, micromedición, facturación, recaudo y PQR	No Cumple
8	Técnico Macromedición y control hidráulico del sistema de acueducto	Artículos 47, 56 y 73 de la Resolución 330 de 2017 – obligación de implementar sistemas de medición y control operacional en captación, conducción, tratamiento, almacenamiento y distribución, garantizando trazabilidad hidráulica y seguimiento operacional del sistema.	Se evidenció que el sistema de macromedición no se encuentra completamente integrado ni consolidado desde la captación hasta la distribución final. Particularmente, no se evidenció medición directa del caudal captado en la bocatoma del Río Neusa, identificándose únicamente referencias de medición en la entrada de la PTAP Regional. Así mismo, se observaron sectores hidráulicos con medición parcial, ausencia de balances hidráulicos integrales, falta de macromedición en salida de tanques de almacenamiento/compensación y ausencia de soportes técnicos asociados a calibración, mantenimiento y validación de equipos de medición e instrumentación operacional.	No cumple

No.	Criterio	Condición evaluada	Evidencia / soporte	Estado de cumplimiento
9	Técnico Calibración y validación de equipos de medición	Artículo 73 parágrafo 3° de la Resolución 330 de 2017, modificado por la Resolución 799 de 2021, y numeral 11.1 del artículo 11 de la Ley 142 de 1994.	En la PTAP Regional y PTAP Compacta se observaron macromedidores sin soportes de calibración, verificación o validación. El prestador indicó que algunos equipos se encontraban en proceso de validación; sin embargo, no fueron allegados certificados de calibración, reportes técnicos o evidencias documentales que permitieran verificar el cumplimiento de las actividades de ajuste y/o calibración de los equipos de medición conforme a las especificaciones técnicas del fabricante y los requerimientos establecidos en el parágrafo 3° del artículo 73 de la Resolución 330 de 2017.	No cumple
10	Técnico Condiciones sanitarias de almacenamiento	Decreto 1575 de 2007 y Resolución 2115 de 2007 – protección de la calidad del agua para consumo humano.	En los tanques San Antonio se observaron tapas con óxido y desgaste, una tapa sobrepuesta con acceso directo al agua almacenada y ausencia de soportes de limpieza y mantenimiento.	No cumple
11	Técnico Manejo y caracterización de lodos	Resolución 330 de 2017 - SECCIÓN 4 Gestión de subproductos de la potabilización	El prestador manifestó que actualmente no realiza tratamiento de lodos, no efectúa caracterización fisicoquímica ni medición de caudales descargados. Solo se evidenciaron estudios y diseños proyectados y soportes de tasa retributiva.	No cumple
12	Técnico Operación y mantenimiento del sistema de abastecimiento	Resolución 330 de 2017 – operación, mantenimiento y seguimiento técnico de infraestructura.	Aunque el prestador cuenta con cronogramas de mantenimiento, no se evidenciaron soportes técnicos completos de ejecución, inspecciones hidráulicas integrales, evaluación estructural, control operacional ni indicadores de efectividad de las actividades ejecutadas.	Cumple parcialmente
13	Técnico Control de presiones en red	Artículos 61 y 62 de la Resolución 330 de 2017 – presiones mínimas y máximas en redes de distribución.	Se evidenciaron sectores con presiones persistentemente elevadas, particularmente Bosques de Silecia, Bolívar y Gringo, con registros superiores a 60 mca y máximos cercanos a 90 mca; durante visita se registraron presiones de hasta 77 mca.	No cumple
14	Técnico Programa de reducción de pérdidas	Resolución CRA 688 de 2014 compilada en la Resolución CRA 943 de 2021 – implementación de acciones efectivas de reducción de pérdidas.	No se evidenció un programa integral con metas verificables, indicadores consolidados y trazabilidad de resultados.	Cumple parcialmente
15	Técnico Número mínimo de puntos de muestreo en la red de distribución	Resolución 811 de 2008, artículo 3	De acuerdo con el acta de actualización de la concertación de puntos de muestreo para la PTAP Alto del Águila, con una población atendida de 2.880 habitantes aproximadamente, se evidenció la concertación de 4 puntos de muestreo, lo que difiere de lo establecido en la Resolución 811 de 2008, la cual indica que para una población atendida entre 2.501 y 10.000 habitantes, se deben definir mínimo 5 puntos de muestreo.	Cumple parcialmente
16	Técnico Frecuencias y número de muestras de control de la calidad física, química y	Resolución 2115 de 2007, artículo 21 y artículo 22.	Una vez verificadas las cantidades de muestras para realizar control de calidad del agua, registradas como analizadas en el Sistema Único de Información SUI por	Cumple parcialmente

No.	Criterio	Condición evaluada	Evidencia / soporte	Estado de cumplimiento
	microbiológica del agua para consumo humano		parte del prestador, se evidenció que para los meses de enero, febrero y marzo de 2025 para todos los parámetros y en los meses de diciembre de 2025 y enero de 2026 para los parámetros de coliformes totales y E. coli, las cantidades de muestras son inferiores a las establecidas en la Resolución 2115 de 2007, según la frecuencia de cada parámetro.	
17	Técnico Mapa de Riesgo	Resolución 4716 de 2010 Resolución 811 de 2008	No se evidenció en la Resolución de adopción de mapas de riesgos presentada por el prestador (2020 del 15 de septiembre de 2025 emitida por la Alcaldía Municipal de Zipaquirá), la adopción de mapa de riesgos para la fuente Hídrica Río Neusa, la cual es una de las fuentes principales de captación de E.P.Z E.S.P. Si bien es cierto que la Resolución 4716 de 2010 establece que las autoridades sanitarias elaboran los mapas de riesgo de la calidad del agua para consumo humano; también se destaca dentro de la misma, la articulación requerida para tal fin entre la persona prestadora y la autoridad sanitaria.	Cumple parcialmente
18	Técnico Actualización actas de concertación	Resolución 811 de 2008	Considerando que en el artículo sexto de la Resolución N° 2020 del 15 de septiembre de 2025 emitida por la Alcaldía Municipal de Zipaquirá, por la cual se adoptó el mapa de riesgo de la calidad del agua, se establece para las personas prestadoras: "actualizar la concertación, además de materializar con la Secretaría de Salud de Zipaquirá, los puntos de muestreo requeridos para la vigilancia de la calidad del agua suministrada para consumo humano", no se evidencia en las actas de actualización de puntos de muestreo presentadas, fechadas del 26 de noviembre de 2025, la actualización o precisión correspondiente por parte del prestador, sobre los puntos de muestreo concertados en relación con lo establecido en los mapas de riesgos adoptados mediante la mencionada Resolución.	Cumple parcialmente
19	Técnico Operación y mantenimiento del sistema de alcantarillado	Artículos 1 y 3 de la Resolución 330 de 2017; numerales 2.4 y 2.5 del artículo 2 y numeral 11.1 del artículo 11 de la Ley 142 de 1994.	Aunque el prestador remitió cronogramas de mantenimiento, registros operacionales y reportes de atención de eventos, no se evidenciaron soportes técnicos integrales asociados con balances hidráulicos, evaluación estructural de redes, indicadores consolidados de mantenimiento, modelación operacional ni trazabilidad sistemática de la gestión técnica del sistema de alcantarillado. La información presentada corresponde principalmente a registros manuales y reportes operativos aislados sin consolidación dentro de un sistema integral de gestión operacional.	Cumple parcialmente
	Técnico Ejecución de obras y metas	Artículo 6 de la Resolución 330 de Decreto 1076 de	Se evidenció que varias de las obras estratégicas previstas dentro del PSMV	Cumple parcialmente

No.	Criterio	Condición evaluada	Evidencia / soporte	Estado de cumplimiento
20	del PSMV 2017; artículo 2.2.3.3.4.15 del	2015; Resolución CAR 2181 de 2010 y Resolución DJUR No. 50227000168 de 2022.	continúan en fase de transición, ejecución o proyección, incluyendo eliminación de vertimientos, separación de redes sanitarias, conexión de sectores y optimización de PTAR Zipa II, persistiendo retos frente al cumplimiento integral de metas de saneamiento y consolidación hidráulica del sistema sanitario municipal.	
21	Técnico Entrega de información requerida por la Superintendencia	Artículo 79 de la Ley 142 de 1994 y artículo 81 de la Ley 142 de 1994, en relación con las funciones de inspección, vigilancia y control de la Superintendencia y el deber de atender los requerimientos de información formulados por esta entidad, así como el oficio de requerimiento de información emitido en el marco de la presente actuación bajo radicado 20264241801491 del 27 de abril de 2026.	Durante la presente evaluación se evidenció que E.P.Z. E.S.P. atendió el requerimiento de información formulado por esta Superintendencia y remitió la documentación correspondiente a los diferentes componentes evaluados. No obstante, algunos soportes e información específica fueron aportados de manera parcial o no fueron suministrados, lo que limitó la verificación integral de determinados aspectos técnicos y operativos. Entre la información pendiente o insuficiente se identifican, entre otros aspectos, las fechas de construcción de algunos componentes del sistema, las bitácoras de los diferentes procesos operativos y mayor detalle técnico de la cadena de valor del sistema de abastecimiento de Río Frío. En consecuencia, el cumplimiento del requerimiento se considera parcial.	Cumple parcialmente
22	Tarifario Estudio Tarifario	Resolución SSPD 20174000121755 del 2017.	Aplicativo SURICATA, se encuentra en estado "Certificado"	Cumple
23	Tarifario Actualización de Tarifas	Resolución SSPD 20211000313835 del 2021	Los formatos de "Costos de Referencia y Tarifas Aplicadas" ac/al, se encuentran sin certificar desde el periodo de abril 2025 hasta la fecha	Cumple parcialmente
24	Tarifario Actualización de Tarifas	Artículo 125 de la Ley 142 de 1994	Dado que no está aplicando de manera uniforme en cada uno de los componentes de las tarifas, no es posible determinar que el prestador ha venido aplicando de manera correcta la indexación del acumulado por IPC	No cumple
25	Tarifario Inversiones	Resolución CRA 943 de 2021 y Resolución CRA 971 de 2022	E.P.Z. E.S.P., presentó los cálculos de la Provisión de recursos por diferencias entre las inversiones planeadas y ejecutadas del POIR, para los años tarifarios 6, 7, 8 y 9.	Cumple

10 ACCIONES CORRECTIVAS DEFINIDAS

El prestador debe subsanar los hallazgos descritos en el presente informe y los cuales se encuentran listados en el numeral 6.

11 CONCLUSIONES

11.1. Aspectos Administrativos

- La empresa cuenta con una estructura organizacional y administrativa consolidada, acorde con su naturaleza jurídica como Empresa Industrial y Comercial del Estado de capital 100% público,

evidenciándose una adecuada definición de niveles de dirección, control y apoyo, así como una planta de personal estable, orientada principalmente a la operación de los servicios públicos domiciliarios. Adicionalmente, se encuentra al día en el reporte de información administrativa al Sistema Único de Información (SUI).

- Se identificaron debilidades relevantes en materia de competencias laborales del personal operativo, toda vez que únicamente 43 de los 261 colaboradores vinculados a labores operativas cuentan con certificaciones de competencias laborales reportadas, situación que evidencia rezagos en el cumplimiento de los requisitos establecidos en la normativa y que podría afectar los estándares de calidad, seguridad y eficiencia en la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado.
- Los resultados de los ejercicios de control interno y control fiscal evidencian oportunidades de mejora en los sistemas de control, seguimiento y aseguramiento de la información, aunque el Sistema de Control Interno alcanzó un nivel de cumplimiento del 74% durante la vigencia 2025, permanecen pendientes múltiples acciones correctivas relacionadas con planeación, gestión documental, control operativo, gestión comercial, riesgos laborales y formulación de proyectos. Asimismo, los hallazgos formulados por la Contraloría de Cundinamarca reflejan inconsistencias en la calidad y coherencia de la información reportada a los entes de control.
- Si bien la entidad ha formulado planes de mejoramiento para atender los hallazgos identificados por los órganos de control, persisten situaciones cuya efectividad aún debe ser verificada. En particular, se evidenció que algunos compromisos derivados de los hallazgos de la Contraloría continúan reportándose como abiertos, pese a que la empresa manifestó en visita haber implementado las acciones correspondientes, por lo que resulta necesario realizar seguimiento posterior para verificar el cierre efectivo de dichas observaciones y el fortalecimiento de los mecanismos institucionales de control y gestión.

11.2. Aspectos Financieros

- Se evidencian debilidades significativas en la aplicación del marco normativo contable establecido en la Resolución 414 de 2014, particularmente en materia de representación fiel, verificabilidad y revelación de la información financiera; las deficiencias identificadas en las cuentas por cobrar, inventarios y propiedad, planta y equipo limitan la capacidad de los estados financieros para reflejar adecuadamente la situación económica y patrimonial de la entidad, afectando la transparencia y utilidad de la información para la toma de decisiones.
- Las inconsistencias detectadas en los registros contables y la falta de soportes suficientes para validar rubros materiales generan incertidumbre sobre la situación financiera real de la empresa, limitando la capacidad de efectuar análisis financieros confiables y de evaluar adecuadamente su desempeño económico y patrimonial.
- Las principales debilidades financieras identificadas se concentran en las cuentas por cobrar, inventarios y propiedad, planta y equipo, rubros que presentan riesgos de existencia, integridad, medición y valuación.
- La confiabilidad de la información financiera se encuentra comprometida, al punto que no fue posible emitir un concepto técnico sobre los indicadores financieros de la entidad.

11.3. Aspectos Técnico – Operativos

- Tanto en acueducto como en alcantarillado, la información de operación, mantenimientos y eventos se registra de forma manual y aislada, sin un histórico accesible. No existe una plataforma integrada que permita cruces de datos hidráulicos o indicadores consolidados, esto dificulta el análisis técnico de la red y el seguimiento de la efectividad de las intervenciones.
- De la revisión del Informe de Auditoría Interna del Sistema de Gestión Integrado (SGI) se evidenció como oportunidad de mejora el fortalecimiento de los mecanismos de control y planificación para la identificación de conexiones no legalizadas. No obstante, durante la presente evaluación el prestador no

aportó información técnica que permitiera verificar la implementación de las acciones propuestas en dicho informe, tanto para los componentes de acueducto como de alcantarillado. En consecuencia, no fue posible validar el avance o cumplimiento de las actividades definidas para atender esta oportunidad de mejora.

11.3.1. Servicio de Acueducto

- Se concluye que el prestador cuenta con un sistema regional de prestación del servicio de acueducto que abastece principalmente la zona urbana del municipio de Zipaquirá y, de manera complementaria, sectores asociados con los municipios de Cogua y Nemocón. La infraestructura evaluada evidencia un sistema de abastecimiento de carácter intermunicipal, cuya operación requiere mecanismos robustos de control hidráulico, trazabilidad operacional y seguimiento permanente de caudales a lo largo de toda la cadena del servicio.
- Se evidenció que el sistema de abastecimiento cuenta con concesiones de aguas superficiales vigentes otorgadas por la Corporación Autónoma Regional de Cundinamarca – CAR, correspondientes a las fuentes hídricas utilizadas por el prestador para la prestación del servicio de acueducto. No obstante, durante la visita de inspección se identificó que la captación principal asociada con el río Neusa no dispone de medición directa, permanente ni sistemas de telemetría en el punto de derivación, situación que limita la trazabilidad hidráulica entre el caudal concesionado, el volumen efectivamente captado y el agua finalmente tratada y distribuida. Así mismo, la ausencia de instrumentación y monitoreo continuo en captación impide realizar control operacional integral del sistema, determinar con precisión pérdidas hidráulicas, variaciones de caudal o eventuales derivaciones previas al tratamiento, evidenciándose debilidades en la integración técnica de la cadena de abastecimiento y en la consolidación de información operacional conforme a los criterios establecidos en la Resolución 330 de 2017. Adicionalmente, se identificó la ausencia de soportes de calibración y validación periódica de los equipos de medición, particularmente de los macromedidores instalados en las PTAP, así como la inexistencia de un sistema centralizado y sistematizado para la consolidación, análisis y consulta en tiempo real de variables hidráulicas y operacionales del sistema de abastecimiento.
- De lo anterior es importante resaltar que el prestador ha adelantado procesos progresivos de fortalecimiento de la macromedición y modernización del sistema mediante instrumentación en PTAP, tanques y sectores hidráulicos, incluyendo implementación de equipos con lectura remota y telemetría. Sin embargo, la información revisada no permite evidenciar una cadena integral de medición completamente cerrada desde la captación hasta la distribución final. Persisten limitaciones relacionadas con ausencia de medición en captación, medición parcial en aducciones y conducciones, equipos en proceso de calibración y ausencia de balances hidráulicos consolidados entre los distintos componentes operativos del sistema.
- La información analizada evidencia que el sistema de acueducto cuenta con infraestructura de aducción y conducción asociada con los Sistemas Neusa y Río Frío, integrada por diferentes materiales, diámetros y configuraciones hidráulicas. Sin embargo, aunque existen recorridos y actividades generales de seguimiento, no se observaron soportes técnicos suficientes relacionados con evaluación estructural, balances hidráulicos integrales, pérdidas en conducción o trazabilidad completa de caudales en estas etapas del sistema. En consecuencia, se concluye que persisten limitaciones frente al control operacional y la integración hidráulica entre captación, aducción, tratamiento y distribución, particularmente en relación con la ausencia de medición continua y consolidada sobre líneas estratégicas del sistema.
- Del análisis realizado se concluye que el municipio de Zipaquirá dispone de una infraestructura de potabilización con capacidad para la atención de la demanda urbana y regional, destacándose la PTAP Regional como el principal componente operativo del sistema.
- En relación con la infraestructura de almacenamiento, se concluye que el sistema cuenta con tanques de compensación y regulación que soportan el abastecimiento de gran parte de los usuarios del municipio. Sin embargo, durante la inspección no se evidenciaron soportes técnicos asociados con mantenimiento, limpieza, desinfección ni macromedición en varios de los tanques inspeccionados, así como fichas técnicas de la infraestructura de almacenamiento. Adicionalmente, las condiciones físicas observadas,

incluyendo tapas con desgaste, presencia de óxido y elementos susceptibles de permitir acceso externo al agua almacenada, representan factores de riesgo sanitario que podrían comprometer las condiciones de protección y control operacional exigidas para sistemas de almacenamiento de agua destinada al consumo humano.

- Se evidenció que el sistema de distribución presenta una estructura amplia y sectorizada, compuesta por redes matrices, secundarias y terciarias, así como diferentes elementos de control hidráulico. La información remitida permite identificar una concentración importante de usuarios en el sector hidráulico San Antonio, el cual constituye el principal nodo operacional del sistema de distribución. No obstante, el análisis técnico realizado evidencia que el sistema aún presenta retos importantes asociados con el control de pérdidas, balance hidráulico, trazabilidad operacional y consolidación integral de la sectorización. Así mismo, la permanencia de tuberías en asbesto cemento y la coexistencia de múltiples materiales y configuraciones hidráulicas sugieren necesidades adicionales de mantenimiento, reposición progresiva y seguimiento técnico permanente sobre la infraestructura de distribución.
- De lo anterior es importante precisar que se identificaron aproximadamente 12,9 km de tubería asbesto-cemento en el sistema. Dado que el uso de asbesto está prohibido en Colombia desde el 1 de enero de 2021 (Ley 1968 de 2019), esta infraestructura requiere atención.
- Respecto al manejo de lodos generados en el proceso de potabilización, se concluye que, aunque el prestador ha adelantado estudios, diseños y gestiones documentales orientadas a proyectar infraestructura para tratamiento de lodos, durante la visita no se evidenció la implementación efectiva de un sistema operativo de tratamiento, cuantificación, caracterización y control de dichos residuos. Así mismo, no se evidenciaron soportes relacionados con medición directa de caudales descargados, balances de generación de lodos ni caracterizaciones fisicoquímicas actualizadas que permitan verificar técnicamente el manejo integral de los vertimientos asociados al proceso de potabilización. En consecuencia, se identifican debilidades frente al cumplimiento de los criterios técnicos establecidos en la Resolución 0330 de 2017 relacionados con manejo, control y seguimiento de lodos y vertimientos generados en sistemas de tratamiento de agua potable.
- La revisión documental permitió evidenciar que E.P.Z. E.S.P. cuenta con cronogramas generales de mantenimiento preventivo y operativo para diferentes componentes del sistema de abastecimiento. No obstante, el análisis integral de la información remitida evidencia limitaciones importantes en materia de trazabilidad, soporte técnico y evaluación de efectividad de las actividades ejecutadas. Particularmente, no se observaron actividades integrales sobre redes de distribución, macromedición, instrumentación, telemetría ni calibración de equipos, así como tampoco indicadores técnicos que permitan evaluar el desempeño y efectividad del mantenimiento realizado.
- En términos generales, si bien el prestador cuenta con infraestructura operativa, procesos de modernización y programación básica de mantenimiento, persisten debilidades técnicas relacionadas con control operacional, trazabilidad hidráulica, instrumentación, manejo de lodos, mantenimiento documentado y consolidación integral de balances hidráulicos, aspectos que requieren fortalecimiento para asegurar condiciones de eficiencia, continuidad, control sanitario y sostenibilidad operacional en la prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado.
- El prestador cumple parcialmente con lo establecido en la Resolución 811 de 2008, ya que en las plantas de tratamiento de agua potable PTAP Regional y PTAP Galán la cantidad de puntos de muestreo actualizados se encuentra dentro de lo normado. Sin embargo, en la PTAP Alto del Águila se evidenció un incumplimiento, pues con una población atendida de aproximadamente 2.880 habitantes solo se definieron 4 puntos de muestreo, cuando la norma exige un mínimo de 5 para poblaciones entre 2.501 y 10.000 habitantes. Adicionalmente, aunque se entregaron actas de actualización de puntos de muestreo, no se aportaron actas de concertación ni de materialización, lo que impide verificar el cumplimiento de los criterios establecidos en el artículo 2 de la Resolución, especialmente en lo referente a la inclusión de puntos en tanques de almacenamiento o compensación.
- El prestador mantuvo el Índice de Riesgo de Calidad del Agua inferior al 5% durante 2025 y en enero, febrero y abril de 2026; sin embargo, el resultado de marzo de 2026 evidencia una situación puntual de

incumplimiento que afectó la calidad del agua para consumo humano clasificándola en riesgo bajo. La recuperación observada en abril demuestra capacidad de respuesta, pero también la necesidad de fortalecer las acciones de control y vigilancia para prevenir la repetición de episodios similares.

- El prestador presenta cumplimiento parcial de la normativa en cuanto a la cantidad mínima de muestras exigidas para análisis de calidad del agua, lo que constituye una debilidad en el proceso de control. Sin embargo, los resultados obtenidos muestran que la calidad del agua suministrada se mantuvo dentro de parámetros seguros para el consumo humano. Es necesario fortalecer la regularidad y cumplimiento estricto de las frecuencias de muestreo para garantizar la sostenibilidad de los resultados y prevenir riesgos futuros.
- Aunque el prestador cuenta con la Resolución Administrativa que formaliza la adopción de mapas de riesgo, existen vacíos significativos, especialmente en la inclusión de todas las fuentes de abastecimiento, la actualización de puntos de muestreo relacionados con mapa de riesgos en las actas de concertación, y la entrega de planes preventivos y correctivos por parte del prestador. La contratación de laboratorio externo evidencia un esfuerzo por cumplir con los requerimientos técnicos, sin embargo, la ausencia de documentación completa limita la eficacia del proceso de inspección, vigilancia y control.
- De la revisión del Informe de Auditoría Interna del Sistema de Gestión Integrado (SGI) remitido por el prestador, esta Superintendencia evidenció que una de las oportunidades de mejora corresponde al levantamiento y actualización del catastro de redes de alcantarillado. En el marco de la presente evaluación, no se evidenció ni fue aportado un cronograma de actividades para el desarrollo de dicho proceso, ni mecanismos de seguimiento que permitieran verificar el avance de las actividades programadas, por lo que no fue posible validar las acciones implementadas por el prestador para atender dicha oportunidad de mejora.
- De la revisión del Informe de Auditoría Interna del Sistema de Gestión Integrado (SGI) se evidenció como oportunidad de mejora la implementación de lineamientos de ciudades inteligentes para fortalecer la micromedición y la gestión de la información. No obstante, durante la presente evaluación el prestador no aportó información técnica ni comercial que permitiera verificar el avance o la implementación de las actividades propuestas para atender dicha oportunidad de mejora. En consecuencia, no fue posible validar acciones relacionadas con este aspecto para los componentes de acueducto y alcantarillado.

11.3.2. Servicio de Alcantarillado

- Como resultado del análisis efectuado al Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos – PSMV del municipio de Zipaquirá, se evidenció que tanto el municipio como el prestador presentan rezagos históricos en la ejecución de las actividades, obras y metas establecidas desde la aprobación inicial del instrumento mediante Resolución CAR 2181 de 2010. De igual forma, se identificaron incumplimientos reiterados asociados con el cronograma de inversiones, reducción de carga contaminante y eliminación de vertimientos, situación que ha generado múltiples requerimientos y actuaciones de seguimiento por parte de la Corporación Autónoma Regional de Cundinamarca – CAR, sin que se evidencie el cierre definitivo de la totalidad de hallazgos y obligaciones ambientales. Así mismo, se observó que la modificación del PSMV aprobada mediante Resolución DJUR No. 50227000168 del 14 de marzo de 2022 implicó una reprogramación estructural del esquema de saneamiento municipal, ampliando el horizonte de ejecución inicialmente previsto de doce (12) años a veintiséis (26) años, como consecuencia de los retrasos acumulados en la ejecución de obras y actividades. Finalmente, persisten vertimientos directos sobre cuerpos hídricos urbanos y rurales, por lo que el componente de alcantarillado sanitario y tratamiento de aguas residuales representa uno de los principales riesgos ambientales y de cumplimiento regulatorio para el prestador.
- Se evidenció falta de funcionamiento de los difusores de aireación, ausencia de medición/control de lodos y presencia de espuma en el efluente. Estas fallas reducen la eficiencia del tratamiento biológico y la calidad del agua vertida.

11.4. Aspectos Comerciales

- E.P.Z. E.S.P. cuenta con una infraestructura comercial formal para la atención de usuarios, con sede presencial en el municipio de Zipaquirá, canales telefónicos, correo electrónico, página web, formulario virtual de PQR, asignador de turnos, módulos diferenciados de atención y condiciones de accesibilidad para personas con movilidad reducida. La sede observada permite la atención de trámites comerciales asociados con la instalación de medidores, actualización de datos, acuerdos de pago, solicitudes de información, copia de factura, disponibilidad y conexión, PQR y radicación de correspondencia.
- El prestador cuenta con el sistema de información comercial Open Smartflex, en operación desde 2023, el cual permite la gestión de módulos relevantes para la actividad comercial, tales como usuarios, facturación, lecturas, crítica de consumos, PQR, recaudo, cartera, micromedición, investigación de incidentes y órdenes operativas. No obstante, se identificó que el sistema no se encuentra integrado con otros aplicativos utilizados por el prestador, como MiCiudad para radicación y HASNET para contabilidad, lo que implica procesos manuales de alimentación de información y genera riesgos de trazabilidad, oportunidad y consistencia.
- En relación con el Contrato de Condiciones Uniformes, se evidenció que E.P.Z. E.S.P. cuenta con CCU vigente para los servicios de acueducto y alcantarillado, con concepto de legalidad de la CRA y publicación en página web. Sin embargo, se identificó como oportunidad de mejora la necesidad de disponerlo de manera más visible y proactiva en la sede comercial, así como verificar la completitud e integración de anexos técnicos y tarifarios que permitan al usuario conocer integralmente las condiciones de prestación.
- Respecto de la base de suscriptores, E.P.Z. E.S.P. informó una estructura predominantemente residencial. Para acueducto, el total pasó de 53.409 suscriptores en febrero de 2025 a 56.399 en febrero de 2026. Para alcantarillado, el total pasó de 53.429 a 55.711 suscriptores en el mismo periodo. El crecimiento se concentra principalmente en los estratos 3 y 4, mientras que el componente no residencial mantiene una participación minoritaria. Al calcular el DACAL con la información aportada, se evidencia una diferencia creciente entre suscriptores de acueducto y alcantarillado desde junio de 2025, alcanzando 688 suscriptores en febrero de 2026, situación que requiere aclaración y contraste con las metas del estudio de costos.
- En micromedición, E.P.Z. E.S.P. presenta una cobertura nominal superior al 99% durante los periodos revisados, lo cual evidencia que la casi totalidad de suscriptores cuenta con equipo de medida instalado. Sin embargo, la micromedición efectiva se ubica entre 89,77% y 91,96%, comportamiento que refleja afectaciones asociadas con imposibilidad de lectura, medidores dañados, frenados, nublados, con contraflujo o cajillas sin medidor. Esta situación guarda relación con la recurrencia de PQR por consumo, lectura, cobros por promedio, revisión de medidor y desviaciones significativas.
- Aunque E.P.Z. E.S.P. cuenta con un procedimiento interno denominado “Verificación de la Condición Metrológica de los Medidores”, la revisión de 20 expedientes evidenció que la práctica ejecutada no se ajusta plenamente a dicho procedimiento ni a la regulación aplicable. No se evidenció remisión de los medidores retirados a laboratorio acreditado, ni dictamen metrológico de los equipos sustituidos, ni comunicación sistemática del resultado de laboratorio al usuario, ni instalación provisional de un medidor mientras se analiza el retirado. La reposición se soporta principalmente en revisión en campo, cambio del medidor y aforo posterior, lo cual no acredita integralmente la verificación metrológica del equipo retirado.
- En materia de facturación y recaudo, el prestador cuenta con procedimientos documentados, cronograma de facturación, lectura por ciclos bimestrales, crítica de consumo, aprobación, impresión, distribución de facturas y canales presenciales y virtuales de pago. Los índices de recaudo reportados son favorables en términos generales, con 95,63% en acueducto y 95,76% en alcantarillado. No obstante, deben ser objeto de seguimiento el bajo índice de recaudo del uso industrial en acueducto,

el comportamiento del periodo noviembre-diciembre de acueducto y el periodo julio-agosto de alcantarillado, en comparación con los demás usos/estratos.

- Frente al contenido mínimo de la factura, se evidenció cumplimiento parcial. Las facturas contienen información relevante para el usuario, como identificación del prestador, datos del suscriptor, periodo, lecturas, consumos, valores, fechas de pago y canales de recaudo. No obstante, no se observó de manera completa la comparación del valor facturado por consumo frente a los tres periodos anteriores, el factor o porcentaje aplicado de subsidio o contribución, ni la discriminación expresa de tasas ambientales. Además, los rangos de consumo básico, complementario y suntuario no se evidencian de forma explícita y clara en la factura.
- En temas de cartera, E.P.Z. E.S.P. cuenta con una política interna, manual de cartera y cobro coactivo, tableros de seguimiento y soportes de gestión persuasiva. Sin embargo, los datos evidencian concentración relevante de cartera vencida y antigua. A febrero de 2026, la cartera vencida consolidada de acueducto y alcantarillado asciende a \$1.153.014.621, de los cuales \$647.611.242 corresponden a saldos superiores a 121 días y \$487.324.111 a cartera mayor a 360 días. Esta concentración configura un riesgo comercial que exige trazabilidad individual de la gestión de cobro, acuerdos de pago, suspensión, corte, cobro coactivo, depuración o castigo, según corresponda.
- En subsidios y contribuciones, se verificó que el prestador cuenta con acuerdos municipales vigentes para el periodo evaluado y que, en la muestra de facturas revisada, los porcentajes aplicados corresponden a lo definido en dichos actos administrativos. El prestador informó que remite cuentas de cobro al municipio y que, a abril de 2026, el ente territorial se encuentra al día en el pago de subsidios.
- En PQR, E.P.Z. E.S.P., cuenta con un procedimiento general de asesoría jurídica y trámite de peticiones, quejas, reclamos y recursos. No obstante, se identificó que el procedimiento corresponde principalmente al proceso jurídico.
- Las estadísticas de PQR evidencian que la principal presión comercial se concentra en la determinación del consumo facturado. En 2025 se registraron 3.784 PQR asociadas con acueducto + facturación, de las cuales 1.912 correspondieron a inconformidad con el consumo o medición facturada. En el primer trimestre de 2026 se registraron 1.130 PQR, con 408 por la misma causal. Esto confirma la necesidad de fortalecer la crítica de consumos, lectura, revisión de medidores, aforos, tratamiento de predios desocupados y oportunidad en ajustes de facturación.
- Las acciones reportadas por E.P.Z. E.S.P. para disminuir PQR, como visitas por desviación de consumo y marcación de predios desocupados, son pertinentes frente a las causales más recurrentes. Sin embargo, no se aportaron indicadores de resultado, metas de reducción, línea base, análisis de reincidencia ni trazabilidad directa entre PQR, visita, ajuste y cierre. Por tanto, no es posible concluir que dichas acciones hayan generado una disminución efectiva y medible de las PQR de mayor reiteración.
- En términos generales, se presentan debilidades en verificación metrológica de medidores retirados, correspondencia entre procedimiento documentado y práctica real, contenido mínimo de la factura, cartera antigua, medición efectiva, concentración de PQR por consumo y ausencia de indicadores para medir la efectividad de acciones de reducción de reclamaciones.

11.5. Aspectos Tarifarios

- La información que concierne al aspecto tarifario es discontinua y de mediana calidad, no hay relación entre los datos cargados al SUI y las respuestas dadas a los requerimientos de información.
- Si bien las variaciones tarifarias a causa del acumulado del IPC, superan la barrera del 3%, no son claros los periodos tomados para el cálculo final de la indexación, por ende, no es posible concluir

que las tarifas han sido actualizadas correctamente durante el periodo objeto de evaluación, lo que puede derivar en presuntos cobros no autorizados.

- E.P.Z. E.S.P. debe encaminar esfuerzos hacia la consistencia y la calidad de la información que certifica ante el aplicativo SUI, presto que la misma es base para efectuar la evaluación permanente de la gestión y resultados de la prestación de los servicios públicos que se encuentran sometidos a inspección, vigilancia y control por parte de la SSPD.

12. RESPONSABLES DE LA REALIZACIÓN

12.1. Responsable General

Diana Marcela Perdomo Beltrán – Directora Técnica de Gestión de Acueducto y Alcantarillado

12.2. Equipo de Evaluación

Proyectó: Leydi Marcela Montoya Forero – Contratista Financiera GGP DTGAA
Huber Andrés Figueroa Galvis – Profesional Especializado GGP DTGAA
Tatiana Marcela Medina Mesa – Profesional Especializado GGP DTGAA
Carolina Yazmin Enciso Méndez – Profesional Especializado GGP DTGAA
Oswaldo Samaniego Aguilar – Profesional Universitario GGP DTGAA

Revisó: Lina María Rodríguez Pinilla – Coordinadora Grupo de Grandes Prestadores DTGAA
Nicolás Páez Rincón – Profesional Especializado DTGAA

13. ANEXOS

No aplica

	CONTROL DE ASISTENCIA	
LUGAR: Virtual en https://meet.google.com/icb-zisf-hnp		Fecha: 27 de julio de 2026
ORGANIZADOR: SSPD		Hora Inicio: 9:05
TEMAS A TRATAR: Mesa de socialización de informe integral de la prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado por parte de EMPRESAS PÚBLICAS DE ZIPAQUIRÁ E.S.P.		Hora Fin: 10:20
Mediante el registro en el presente formato, usted autoriza a la Superservicios para la recolección, almacenamiento y uso de audio, video, fotografía y demás datos personales, con la finalidad de "registrar la evidencia de asistencia a la mesa de trabajo, evento de formación y/o participación en una video conferencia". Como Titular de la información usted tiene derecho a conocer, actualizar y rectificar sus datos personales, ser informado sobre el uso que se ha dado a los mismos, revocar la autorización y/o solicitar la supresión de sus datos en los casos en que sea procedente. Para consultas y reclamos comuníquese al correo electrónico: sspd@superservicios.gov.co y demás canales habilitados para tal fin, en virtud de los dispuesto en la Ley 1581 de 2012. Mayor información consúltela en nuestro Manual de Políticas de Tratamiento de datos personales, disponible en https://www.superservicios.gov.co/politica-tratamiento-datos y en la plataforma SIGME.		

ASISTENTES. En la columna de asistencia, señale con una X según corresponda su tipo de asistencia: virtual (V) o presencial (P)

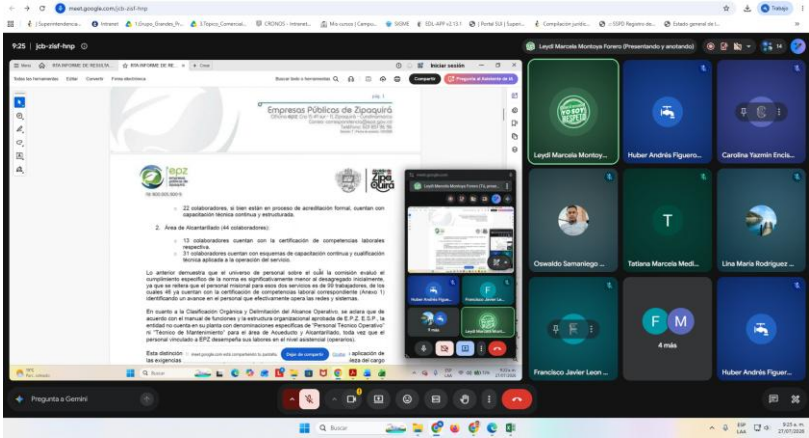
NOMBRE(S) Y APELLIDOS	CARGO	TELÉFONO	DEPENDENCIA ENTIDAD	ASISTENCIA		CORREO ELECTRÓNICO	FIRMA
				V	P		
Diego Alejandro Santamaría Salgado	Subgerente Comercial EPZ	3182218631	Comercial	X		asantamaria@epz.gov.co	Diego Santamaría
Ingrid Lorena Pinzón Capador	Universitario Facturación y Cart	3125015762	EPZ - Sub. Comercial	X		ipinzon@epz.gov.co	Lorena Pinzón
Sebastián Danilo Gómez Malagón	nal Universitario de Comercia	3125760502	Subgerencia Comercial	X		dgomez@epz.gov.co	Sebastián Gómez
Wilson Gomez Montañó	tecnico de planeacion	3212495756	EPZ ESP	X		wgomez@epz.gov.co	wilson gomez
Leidy Michel Leon Tirado	Profesional Universitario Ater	3116667293	Subgerencia Comercial	X		lleon@epz.gov.co	Michel Leon
Diana Elizabeth Vargas Gomez	Jefe de Planeacion y Desarr	3108812006	Planeacion EPZ	X		dvargas@epz.gov.co	Diana E. Vargas
Carlos Eduardo Pinzón Rincón	profesional de Talento Human	3202841647	Talento Humano EPZ	X		epinzon@epz.gov.co	Carlos E. Pinzon.
Francisco Javier León Quintana	Gerente General	3134947760	Gerencia EPZ	X		fleon@epz.gov.co	Francisco Leon
Ofelina Castillo Castillo	Jefe de Contabilidad	3124702173	subgerencia Financiera	x		ocastillo@epz.gov.co	Ofelina Castillo
Angelli Veronica Arias Herrera	Profesional Universitario Lab	3174054195	Direccion de acuedcto	x		avarias@epz.gov.co	Angelli Arias Herrera
Juan Diego Quintero Garcia	Director de Acueducto	3054239773	Direccion de acuedcto	X		dquintero@epz.gov.co	Juan Diego Quintero Garcia
Martha Liliana Cáceres Valbuena	Directora de Aseo Directora c	3134665916	EPZ - DA	X		mcaceres@epz.gov.co	Martha Liliana Cáceres
Cristian Fernando Pinzon Sánchez	Técnico de Facturación y Re	3160271987	Comercial	X		cpinzon@epz.gov.co	Cristian Pinzon
Christiam Leonardo Capador Suarez	Subgerente Tecnico	3114200134	Subgerencia Tecnica Epz	x		ccapador@epz.gov.co	Christiam Capador
Hugo Fernando Márquez Achury	Asesor	321 2423461	Planeación EPZ	X		consultorespcomercial@gmail.com	Fernando Márquez
Javier Alfonso Rodríguez Fernandez	gerente administrativo y financ	3132588914	SAF	x		Jrodriguez@epz.gov.co	Javier Rodriguez
Lina María Rodríguez Pinilla	Coordinado GGP	Ext 2248	DTGAA - SSPD	x		lmrodriguez@superservicios.gov.co	LMRP
Carolina Enciso Méndez	Profesional Especializado	-	DTGAA - SSPD	X		cenciso@superservicios.gov.co	Carolina Enciso M
Leydi Marcela Montoya Forero	Profesional Especializada	-	DTGAA - SSPD	X		lmontoya@superservicios.gov.co	LMMF
Oswaldo Samaniego Aguilar	Profesional Universitario	-	DTGAA - SSPD	X		osamaniego@superservicios.gov.co	Oswald.S.A
Huber Andres Figueroa Galvis	Profesional Especializado	-	DTGAA - SSPD	x		hfigueroag@superservicios.gov.co	HAFG
Tatiana Marcela Medina Mesa	Profesional Especializada	-	DTGAA - SSPD	X		tmedina@superservicios.gov.co	Tatiana Medina

DESARROLLO, ACUERDOS Y/O CONCLUSIONES DE LA REUNIÓN
La SSPD dio apertura a la mesa y explicó que el propósito era contrastar los hallazgos consignados en el informe con la respuesta formal remitida por EPZ. Se precisó que el informe fue elaborado con la información disponible durante la visita, los soportes entregados dentro del plazo otorgado y los datos certificados en el SUI. En consecuencia, solo procedían ajustes por errores de digitación, referencias internas incorrectas o evidencia que controvirtiera técnicamente un hallazgo; las mejoras implementadas con posterioridad al periodo evaluado se registrarían como acciones de subsanación, sin modificar la condición observada al corte de la evaluación. Se estableció que la dinámica de la reunión consiste en leer los hallazgos de cada componente —administrativo, financiero, comercial, técnico, operativo y tarifario— contrastándolos con la respuesta oficial enviada por la empresa. Se realizó la presentación formal del equipo de la empresa, liderado por el Gerente de EPZ Francisco Javier León Quintana, junto con sus colaboradores de diversas áreas como planeación, facturación, comercial, jurídica, talento humano y técnica; así como del equipo de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, compuesto por funcionarios encargados de los componentes financiero, comercial, técnico y tarifario. Componente administrativo y financiero - Certificación de competencias laborales: Se expuso el hallazgo referente a la certificación de competencias laborales. Se aclaró que, de los 261 colaboradores totales, 99 están asociados a acueducto y alcantarillado, de los cuales solo 46 cuentan con dicha certificación. El hallazgo se mantiene, pero se ajustará el documento para reflejar la desagregación de personal mencionada por el prestador. Respecto al hallazgo sobre los estados financieros, la Superintendencia indicó que el error en la numeración será corregido. Componente comercial - Se revisó la diferencia de 655 suscriptores entre la base de acueducto y alcantarillado entregada en visita y la meta proyectada en el estudio de costos para junio de 2025. EPZ explicó que la variación responde a cambios poblacionales y constructivos ocurridos durante el periodo de aplicación del marco tarifario. Se mantiene. Posteriormente, EPZ confirmó que no dispone de laboratorio propio ni de contrato vigente con laboratorio externo acreditado y manifestó que adelanta el proceso contractual correspondiente. Se mantiene el hallazgo ya que la contratación anunciada corresponde a una acción posterior de subsanación. Subsiguientemente, se discutió el hallazgo relacionado con el procedimiento documentado contempla comunicación previa, retiro, embalaje, remisión a laboratorio, dictamen, notificación e instalación; sin embargo, los expedientes revisados no acreditaron todas estas etapas. Se mantiene. Del hallazgo de los requisitos mínimos de factura, Se verificó que la factura no presenta: i) comparación en pesos del consumo actual frente a los tres periodos anteriores; ii) factor de subsidio o contribución aplicado; y iii) valores unitarios y totales de las tasas ambientales para acueducto y alcantarillado. El hallazgo 8 se eliminará como hallazgo independiente y su contenido se incorporará al hallazgo 7, por tratarse de un único ajuste integral al formato de factura. La fusión no implica que la observación quede subsanada. Finalmente, se mantiene el hallazgo de la calidad de información reportada en el SUI. Componente técnico y operativo: Puntos de muestreo: Se revisó con el prestador el hallazgo sobre el número de puntos de muestreo para control de calidad del agua, el cual difiere de lo establecido en la Resolución 811 de 2008 para la PTAP El Alto del Aguila; el prestador argumenta que opera de manera integral el sistema Riofrío compuesto por las plantas de tratamiento de agua potable PTAP Galán y PTAP El Alto del Aguila y por tanto cumple con el número de puntos concertados; de acuerdo con la revisión técnica realizada la Superintendencia mantuvo el hallazgo porque el acta de concertación de puntos de muestreo actual, no especifica la integración de estas plantas en un único sistema, y muestra de manera independiente la concertación de puntos de muestreo para cada una de las plantas de tratamiento de agua potable (PTAP Alto del Aguila y PTAP Galán), lo que refleja una cantidad de puntos concertados inferior a la requerida normativamente. Frecuencias y número de muestras de control de calidad del agua: Se revisó con el prestador el hallazgo sobre el número de muestras de control de calidad, el cual de acuerdo con lo reportado por el prestador en el SUI, es inferior a lo establecido en la Resolución 2215 de 2007 para los meses de enero, febrero y marzo para todos los parámetros y para diciembre de 2025 y enero de 2026 para los parámetros de coliformes totales y E. Coli. El prestador manifiesta que realiza el muestreo de acuerdo con lo establecido y que la diferencia de datos obedece a la falta de códigos actualizados en el SUI, manifiesta que realizará la solicitud en mesa de ayuda para actualizar la información. De acuerdo con la revisión técnica realizada la Superintendencia mantuvo el hallazgo toda vez que la información en SUI no se encuentra actualizada, lo reportado no esta acorde a lo establecido en la Resolución 2215 de 2007, y no fueron entregados los soportes de análisis de muestras realizados por el prestador, pues entregó los certificados de las muestras tomadas por la autoridad sanitaria. El prestador se comprometió a realizar las solicitudes de actualización ante la Superintendencia. Entrega de información: Ante el hallazgo sobre la entrega parcial de información requerida, la DTGAA aclaró que el hallazgo no se refiere a la fecha de entrega, sino a la falta de documentos específicos como fichas técnicas de tanques y bitácoras de sistema. Se acordó ajustar la redacción del hallazgo para especificar los numerales faltantes en lugar de generalizar la falta de información y se indicó que, aunque el anexo de Excel sobre registros de presiones, continuidades y calidad fue diligenciado por la empresa, otra documentación requerida en el anuncio de visita, como bitácoras y fechas de construcción, no fue presentada. Martha Liliana García Rojas propuso modificar el hallazgo para reflejar específicamente la documentación que faltaba, a lo cual Tatiana Marcela Medina Mesa accedió. Componente tarifario - Formatos de Referencia y Tarifas: Se señaló un hallazgo sobre la falta de certificación de formatos desde abril de 2025, por parte de la Empresa se explicó que hubo inconvenientes con la plataforma SUI entre el jueves y viernes de la semana pasada, lo que impidió el cargue, pero confirmó que se cargaron 16 archivos el viernes y dos adicionales el lunes a las 6:30 de la mañana. Oswaldo Samaniego Aguilar reconoció que se han estado tomando medidas correctivas, pero mantuvo el hallazgo debido a que la información no estaba certificada al momento de la visita. Actualización de Tarifas e IPC: Se expuso el hallazgo relacionado con la falta de uniformidad en la aplicación del índice de precios del consumidor (IPC) en los componentes tarifarios, argumentando que las variaciones no eran constantes. Fernando Márquez explicó que durante 2024 existió un rezago tarifario que obligó a actualizar los componentes de manera disímil para recuperar costos de prestación del servicio. Se aclaró que, aunque se realizaron ajustes, el prestador debe revisar la fundamentación técnica del hallazgo, ya que las actualizaciones deberían ser uniformes, manteniendo así el hallazgo. Certificación de Instrumentos Financieros: Se revisaron las carpetas con la documentación compartida y confirmó que el instrumento financiero contaba con la certificación requerida. Por lo tanto, el estado de este hallazgo se modificará de “cumple parcialmente” a “cumple” en la evaluación final. Actualización del RUPS: Por parte de la empresa se informó que el prestador ha enfrentado dificultades para actualizar el RUPS debido a errores en la plataforma relacionados con la comercialización para Cogua y Nemocon, a pesar de haber realizado cuatro solicitudes de asistencia previas. La Coordinación del Grupo de Grandes Prestadores (GGP) confirmó que el grupo SUI remitirá un concepto técnico entre el día actual y mañana, lo cual permitirá al prestador continuar con la modificación correspondiente en el aplicativo. Plan de Mejoramiento y Publicación del Informe Final: La coordinación del GGP indicó que el prestador debe enviar el plan de mejoramiento al correo sspd@superservicios.gov.co para iniciar el trámite. El informe final de la evaluación se publicará en el sitio web de la Superintendencia a más tardar el 31 de julio y, además, se enviará una copia del acta mediante oficio al prestador.

COMPROMISOS

ACTIVIDAD	FECHA	RESPONSABLE	FIRMA
Realizar los ajustes al Informe de Evaluación Integral de acuerdo con los resultados de la mesa de trabajo; incorporar las modificaciones aprobadas, mantener los hallazgos ratificados, efectuar las correcciones acordadas, publicar el informe final en la página web de la Superintendencia y remitir al prestador copia del informe y del acta de la mesa de trabajo mediante oficio.	A más tardar el 31 de julio de 2026	Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios – SSPD	
Implementar las acciones necesarias para atender los hallazgos ratificados durante la evaluación integral, realizar las actualizaciones y ajustes comprometidos (técnicos, comerciales, tarifarios y de información), efectuar las gestiones ante el SUI cuando corresponda y remitir el Plan de Mejoramiento al correo institucional sspd@superservicios.gov.co para el inicio del trámite correspondiente.	Conforme a los plazos establecidos en el Plan de Mejoramiento y la normativa aplicable.	Empresas Públicas de Zipaquirá E.P.Z. E.S.P.	

OBSERVACIONES Y/O ANEXOS
Se adjunta el acta con el desarrollo de la mesa de trabajo.



Próxima Reunión:
N/A