

1. IDENTIFICACIÓN DEL PRESTADOR

1.1 Nombre o razón social:	Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Chivolo E.S.P. S.A.S (SERVICHIVOLO ESP S.A.S.)																																												
1.2 NIT:	901.997.460 – 1																																												
1.3 ID (SUI – RUPS):	160166																																												
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"> <thead> <tr> <th>Actividad</th> <th>Fecha inicio Actividades</th> <th>Fecha final actividades</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>Captación</td><td>15/10/2025</td><td>N/A</td></tr> <tr><td>Aducción</td><td>15/10/2025</td><td>N/A</td></tr> <tr><td>Tratamiento</td><td>15/10/2025</td><td>N/A</td></tr> <tr><td>Conducción</td><td>15/10/2025</td><td>N/A</td></tr> <tr><td>Almacenamiento</td><td>15/10/2025</td><td>N/A</td></tr> <tr><td>Distribución</td><td>15/10/2025</td><td>N/A</td></tr> <tr><td>Comercialización</td><td>15/10/2025</td><td>N/A</td></tr> </tbody> </table> Fuente: Imprimible RUPS 20265160166461378 del 25/05/2026 (Inscripción rechazada). <table border="1"> <thead> <tr> <th>Actividad</th> <th>Fecha inicio Actividades</th> <th>Fecha final actividades</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>Recolección</td><td>15/10/2025</td><td>N/A</td></tr> <tr><td>Conducción de residuos líquidos</td><td>15/10/2025</td><td>N/A</td></tr> <tr><td>Tratamiento</td><td>15/10/2025</td><td>N/A</td></tr> <tr><td>Disposición Final</td><td>15/10/2025</td><td>N/A</td></tr> <tr><td>Comercialización</td><td>15/10/2025</td><td>N/A</td></tr> </tbody> </table> Fuente: Imprimible RUPS 20265160166461378 del 25/05/2026 (Inscripción rechazada).			Actividad	Fecha inicio Actividades	Fecha final actividades	Captación	15/10/2025	N/A	Aducción	15/10/2025	N/A	Tratamiento	15/10/2025	N/A	Conducción	15/10/2025	N/A	Almacenamiento	15/10/2025	N/A	Distribución	15/10/2025	N/A	Comercialización	15/10/2025	N/A	Actividad	Fecha inicio Actividades	Fecha final actividades	Recolección	15/10/2025	N/A	Conducción de residuos líquidos	15/10/2025	N/A	Tratamiento	15/10/2025	N/A	Disposición Final	15/10/2025	N/A	Comercialización	15/10/2025	N/A
Actividad	Fecha inicio Actividades	Fecha final actividades																																											
Captación	15/10/2025	N/A																																											
Aducción	15/10/2025	N/A																																											
Tratamiento	15/10/2025	N/A																																											
Conducción	15/10/2025	N/A																																											
Almacenamiento	15/10/2025	N/A																																											
Distribución	15/10/2025	N/A																																											
Comercialización	15/10/2025	N/A																																											
Actividad	Fecha inicio Actividades	Fecha final actividades																																											
Recolección	15/10/2025	N/A																																											
Conducción de residuos líquidos	15/10/2025	N/A																																											
Tratamiento	15/10/2025	N/A																																											
Disposición Final	15/10/2025	N/A																																											
Comercialización	15/10/2025	N/A																																											

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

	rechazada).
--	-------------

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> Concreta <u>___</u>
2.4 Origen causal de la acción:	Clasificación de nivel de riesgo <u>___</u> Perfilamiento de riesgo <u>___</u> Evaluación de Gestión y Resultados <u>_X_</u> Monitoreo de planes <u>___</u> Denuncia ciudadana (Petición de interés general) <u>___</u> Otros ¿cuál? <u>_____</u>
2.5 Ubicaciones físicas o virtuales objeto de la acción:	Físicas: Transversal 5 No. 3 – 16, Chibolo - Magdalena Correo: servichivoloespsas@gmail.com Virtuales: Revisión de la documentación entregada en visita del 08 al 10 de julio de 2026: aspectos administrativos, financieros, técnico-operativos, comerciales y tarifarios, , la cual fue radicada mediante consecutivo SSPD 20265293191682 del 21 de julio de 2026.

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 de 2017. Comercial y Tarifario Contrato de Condiciones Uniformes (CCU). Resolución compilatoria CRA 943 de 2021.
---------------------------------	--

Acuerdo No. 008 de 12 de agosto de 2024.

Técnico Operativo

Decreto 1575 de 2007.
Resolución MAVDT 2115 de 2007.
Resolución MAVDT 811 de 2008.
Resolución MVCT 154 de 2014.
Resolución MVCT 330 de 2017.
Resolución MVCT 527 de 2018.
Resolución CRA 906 de 2019.
Decreto Compilatorio 1077 de 2015.
Decreto Compilatorio 1076 de 2015.
Resolución MVCT 799 de 2021.
Contrato de Condiciones Uniformes.

Financiero

Resolución 414 de 2014 y sus modificatorios.

SUI y RUPS

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

3.2 Marco temporal de evaluación:	El periodo de análisis es: • Aspectos administrativos y financieros: vigencia 2025. • Aspectos técnicos operativos y comerciales: desde el 15 de octubre de 2025 y de enero a junio de 2026. • Aspectos tarifarios: desde el inicio de la vigencia del marco tarifario regulatorio vigente hasta mayo de 2026. • Fecha de la visita: 08 al 10 de julio de 2026.
-----------------------------------	---

4. DESCRIPCIÓN DE LO DESARROLLADO

4.1 Información fuente usada:	● Evidencias e información recopilada en visita de inspección los días 08 al 10 de julio de 2026. ● Reporte al SUI									
4.2 Requerimientos realizados:	A continuación, se presentan los requerimientos enviados al prestador: <table><tr><th>Radicado</th><th>Fecha</th><th>Temática</th></tr><tr><td>20264252954391</td><td>25/06/2026</td><td>Evaluación Integral al estado de la prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado en el municipio de Chivolo departamento de Magdalena, por parte de la ADMINISTRACIÓN PÚBLICA COOPERATIVA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE CHIVOLO LTDA.</td></tr><tr><td>20264253199491</td><td>06/07/2026</td><td>Notificación de visita de Evaluación Integral al estado de la prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado en el municipio de Chivolo departamento de Magdalena, por parte de la EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE CHIVOLO E.S.P. S.A.S – (SERVICHIVOLO ESP S.A.S.), requerimiento de información sectorial y traslado de radicado SSPD No. 20264252954391.</td></tr></table>	Radicado	Fecha	Temática	20264252954391	25/06/2026	Evaluación Integral al estado de la prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado en el municipio de Chivolo departamento de Magdalena, por parte de la ADMINISTRACIÓN PÚBLICA COOPERATIVA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE CHIVOLO LTDA.	20264253199491	06/07/2026	Notificación de visita de Evaluación Integral al estado de la prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado en el municipio de Chivolo departamento de Magdalena, por parte de la EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE CHIVOLO E.S.P. S.A.S – (SERVICHIVOLO ESP S.A.S.), requerimiento de información sectorial y traslado de radicado SSPD No. 20264252954391.
Radicado	Fecha	Temática								
20264252954391	25/06/2026	Evaluación Integral al estado de la prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado en el municipio de Chivolo departamento de Magdalena, por parte de la ADMINISTRACIÓN PÚBLICA COOPERATIVA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE CHIVOLO LTDA.								
20264253199491	06/07/2026	Notificación de visita de Evaluación Integral al estado de la prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado en el municipio de Chivolo departamento de Magdalena, por parte de la EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE CHIVOLO E.S.P. S.A.S – (SERVICHIVOLO ESP S.A.S.), requerimiento de información sectorial y traslado de radicado SSPD No. 20264252954391.								
4.3 Estado de respuesta de requerimientos:	Documentación entregada en visita del 08 al 10 de julio de 2026: aspectos administrativos, financieros, técnico-operativos, comerciales y tarifarios, la cual fue radicada mediante consecutivo SSPD 20265293191682 del 21 de julio de 2026.									

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD) programó inicialmente la evaluación integral mediante el radicado SSPD 20264252954391 del 25 de junio de 2026, dirigido a la Administración Pública Cooperativa de Servicios Públicos de Chivolo LTDA, con ID 20349 (COOPSERCHIVOLO LTDA.), por figurar ésta como el operador formalmente inscrito en el Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos (RUPS).

No obstante, ante la ausencia de respuesta al citado requerimiento y con fundamento en la información suministrada telefónicamente por la Personera Municipal de Chibolo, mediante la cual se constató que dicho prestador cesó sus operaciones y que, en su lugar, la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Chivolo E.S.P. S.A.S. (SERVICHIVOLO E.S.P. S.A.S.) asumió de hecho la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado desde el 15 de octubre de 2025, esta Superintendencia procedió a trasladar la actuación y a comunicar el aviso de visita prioritaria al nuevo prestador, mediante el oficio radicado SSPD No. 20264253199491 del 6 de julio de 2026.

Lo anterior, con el fin de garantizar el principio de eficacia de la función administrativa y la cobertura material de las facultades de inspección, vigilancia y control previstas en el artículo 370 de la Constitución Política y la Ley 142 de 1994 sobre el prestador real en el territorio, sin perjuicio de las acciones a que haya lugar por la omisión del reporte oportuno de inicio de actividades en el RUPS por parte de la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Chivolo E.S.P. S.A.S. (SERVICHIVOLO E.S.P. S.A.S.).

5. EVALUACIONES REALIZADAS

5.1 Aspectos generales

La Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Chivolo E.S.P. S.A.S., en adelante el prestador, es una sociedad por acciones simplificada, oficial, constituida mediante la Resolución No. 001-2025 del 15 de septiembre de 2025 e inscrita en la Cámara de Comercio de Santa Marta para el Magdalena el 03 de octubre de 2025.

A continuación, se expone el análisis realizado al estado de la prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado, teniendo como marco legal, la reglamentación de los servicios públicos domiciliarios y la situación administrativa y financiera actual del prestador.

5.2 Aspectos administrativos

5.2.1 Estructura organizacional

El organigrama del prestador presenta un diseño estructural jerárquico y de tipo funcional.

En la cúspide de la estructura se ubica en posición lateral, dos órganos de control y dirección estratégica: a la izquierda la Junta Directiva y a la derecha la unidad de Control Interno/Revisor Fiscal, órganos encargados de establecer las políticas generales, controlar el funcionamiento de la organización y velar por el cumplimiento normativo y financiero de la entidad.

Inmediatamente sobre la línea principal de mando se sitúa el nivel ejecutivo, encabezado por el Gerente, quien funge además como Representante Legal de la entidad. Por debajo de la Gerencia, la estructura se despliega horizontalmente en tres divisiones que conforman el nivel táctico:

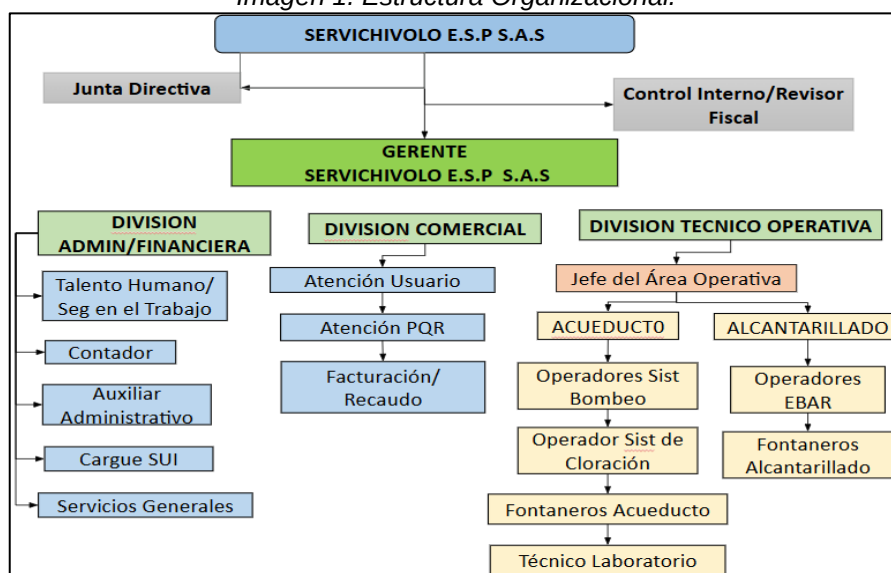
División Administrativa/Financiera: Bajo su línea de mando se agrupa un bloque de unidades funcionales y cargos compuesto por Talento Humano/Seguridad en el Trabajo, el Contador, el Auxiliar

Administrativo, Cargue SUI y el personal de Servicios Generales.

División Comercial: Esta área agrupa los procesos vinculados al usuario, integrando las unidades de Atención al Usuario, Atención PQR y Facturación/Recaudo.

División Técnico Operativa: Su estructura se canaliza a través del Jefe del Área Operativa, de quien se desprenden dos ramas enfocadas en los servicios misionales: Acueducto, integrada por los Operadores del Sistema de Bombeo, el Operador del Sistema de Cloración, los Fontaneros de Acueducto y el Técnico de Laboratorio; y Alcantarillado, compuesta por los Operadores EBAR y los Fontaneros de Alcantarillado.

Imagen 1. Estructura Organizacional.



Fuente: Información obtenida en la visita de inspección del 08 al 10 de julio de 2026

Tras la revisión del organigrama presentado por el prestador, se evidencian diversas inconsistencias en su diagramación organizacional. A continuación, se detallan las falencias identificadas:

No es correcto usar razón social como el mayor nivel jerárquico. De acuerdo con sus estatutos sociales, la Junta Directiva es el máximo órgano de dirección de la empresa, de manera tal que este órgano es el verdadero vértice de la jerarquía corporativa y de donde debería descender la línea de mando hacia la Gerencia.

El área de "Control Interno/Revisor Fiscal" aparece conectada al flujo mediante un trazo continuo. Según los estatutos sociales, el Revisor Fiscal ejerce funciones de inspección y vigilancia, no de autoridad operativa sobre el personal, por consiguiente, este órgano de control o Staff debería unirse con líneas punteadas o discontinuas para evitar que se interprete una relación de mando jerárquico.

Adicionalmente, existe disparidad en la representación de los mandos medios subordinados a la

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

Gerencia. Mientras la División Administrativa/Financiera despliega sus unidades mediante una conexión lateral agrupada, las divisiones Comercial y Técnico Operativa utilizan esquemas de cascada vertical, lo que afectaría la legibilidad de la equivalencia jerárquica entre estas tres áreas.

5.2.2 Representación legal y Junta Directiva

De acuerdo con el Certificado de Existencia y Representación Legal expedido por la Cámara de Comercio de Santa Marta para el Magdalena el 22 de mayo de 2026, mediante la Resolución No. 001-2025 del 15 de septiembre de 2025 se designó al señor Carlos Alberto Escobar Escobar como gerente y representante legal.

En cuanto a la Junta Directiva, el artículo 2.10 de los estatutos sociales establece que este órgano se compone de cuatro (4) miembros, de los cuales tres (3) son designados por la Alcaldía Municipal y uno (1) es elegido por el Comité de Control Social de los Servicios Públicos Domiciliarios del Municipio, debiendo formalizarse dichos nombramientos a través de un Decreto Municipal. No obstante, es pertinente dejar constancia de que, para efectos de esta revisión, el prestador no suministró información respecto al citado decreto ni ningún otro soporte documental que permita identificar los nombres de las personas actualmente designadas para ocupar dichos cargos.

5.2.3 Empleados y competencias laborales del personal

El prestador remitió información de su planta de personal, en la cual se enlistan veintisiete (27) personas, distribuidas en seis (6) cargos directivos y administrativos y veintiún (21) cargos operativos, así:

Tabla 1. Planta de personal.

Cargo	Número de personas
Gerente	1
Contador	1
Asesora jurídica	1
Encargado de atención al usuario PQR y apoyo administrativo	1
Recaudadora general	1
Auxiliar administrativo de mensajería	1
Jefe operativo	1
Operarios de planta de tratamiento	4
Operarios de planta de captación	4
Fontanero	1
Auxiliares de alcantarillado	3
Técnico de apoyo a la operación y funcionamiento	1
Auxiliares operativos en corregimientos	7

Fuente: Información obtenida en la visita de inspección del 08 al 10 de julio de 2026.

El prestador informó que sus trabajadores no cuentan con certificaciones de competencias laborales. Lo anterior contraviene lo dispuesto en la Resolución 1076 de 2003, modificada por la Resolución 1570 de 2004, según la cual los trabajadores vinculados a las empresas prestadoras de servicios públicos

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

que tengan más de seis (6) meses de labor en puestos de trabajo técnico-operativos o administrativos deben contar con certificación de competencias laborales en su respectivo oficio.

Por otra parte, la Resolución 330 de 2017 establece la obligación a cargo de las personas prestadoras de servicios públicos de implementar un programa de capacitación y asistencia técnica, para garantizar que el personal vinculado a la operación y el mantenimiento de los sistemas de acueducto y alcantarillado se encuentre certificado en competencias laborales.

De acuerdo con lo anterior, se evidencia que el prestador está presuntamente incumpliendo con su obligación de contar con personal acreditado en competencias laborales.

5.2.4 Organizaciones Sindicales

No se cuenta con información que dé cuenta de la existencia de organizaciones sindicales al interior de la empresa y, como se expondrá más adelante, en los estados financieros del prestador no se reconocen beneficios a empleados.

5.2.5 Auditoría Externa de Gestión y Resultados

De conformidad con lo establecido en el literal a) del artículo 51 de la Ley 142 de 1994, el prestador no se encuentra obligado a contratar auditoría externa de gestión y resultados (AEGR), debido a que se trata de una entidad oficial.

5.2.6 Informes de control interno y externo

Como respuesta a la solicitud de los informes de control interno enfocados a la prestación del servicio público y componentes financieros de la vigencia, el prestador manifestó que no cuenta con oficina de control interno o auditorías externas, lo cual no es consistente con el organigrama aportado. Además indicó que son supervisados por la Oficina Municipal de Planeación y la Junta Directiva, quien por medio de su revisoría fiscal ejerce actividades de revisión.

Al respecto, resulta pertinente recordar que la Ley 142 de 1994 en su artículo 46 define el control interno como el conjunto de actividades de planeación y ejecución, realizado por la administración de cada empresa para lograr que sus objetivos se cumplan y que este debe disponer de medidas objetivas de resultado, o indicadores de gestión, alrededor de diversos objetivos, para asegurar su mejoramiento y evaluación. Por otra parte, en el artículo 49 ibídem, se dispone que el Control Interno es responsabilidad de la gerencia de cada empresa de servicios públicos.

Por lo anterior, la manifestación por parte del prestador respecto a la inexistencia de una oficina operativa de control interno y en consecuencia la no presentación de informes evidencia un presunto incumplimiento de las disposiciones normativas previamente mencionadas.

5.2.7 Estado de reporte en el SUI por parte del prestador

Teniendo en cuenta que a la fecha esta Superintendencia no ha aprobado el registro del prestador en el Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos (RUPS), no se han habilitado los formularios

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

y/o formatos para iniciar con el reporte de la información del tópico administrativo.

5.3 Aspectos Financieros

5.3.1 Clasificación de Grupo en Normas de Información Financiera

Teniendo en cuenta que según sus estatutos sociales, el prestador es una empresa de servicios públicos oficial, le corresponde cumplir el marco técnico contenido en la Resolución 414 de 2014, mediante la cual se incorporó como parte integrante del Régimen de Contabilidad Pública, el marco conceptual y las normas para el reconocimiento, medición, revelación y presentación de los hechos económicos, aplicable a las empresas que se encuentran bajo el ámbito del Régimen de Contabilidad Pública y que no cotizan en el mercado de valores, no captan ni administran ahorro del público y han sido clasificadas como empresas por el Comité Interinstitucional de la Comisión de Estadísticas de Finanzas Públicas.

Sin embargo, es pertinente señalar que probablemente debido a su reciente constitución el prestador aún no figura dentro del listado publicado por la Contaduría General de la Nación con las entidades sujetas al ámbito de aplicación de la Resolución 414 de 2014 y sus modificaciones.

Ahora bien, el prestador en su certificado de existencia y representación legal expedido el 22 de mayo de 2026 se encuentra clasificado en el Grupo III - Microempresas, como se muestra a continuación:

Imagen 2. Clasificación NIF Certificado de Existencia y Representación Legal

NOMBRE, IDENTIFICACIÓN Y DOMICILIO	
Razón Social : EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE CHIVOLO E.S.P. S.A.S	
Sigla : "SERVICHIVOLO ESP S.A.S."	
Nit : 901997460-1	
Domicilio: Chibolo, Magdalena	
MATRÍCULA	
Matrícula No: 296361	
Fecha de matrícula: 03 de octubre de 2025	
Último año renovado: 2026	
Fecha de renovación: 22 de mayo de 2026	
Grupo NIIF : GRUPO III - MICROEMPRESAS	

Fuente: Información obtenida en la visita de inspección del 08 al 10 de julio de 2026

Así las cosas, se advierte que la información consignada en el certificado de existencia y representación legal no corresponde con la naturaleza o clasificación que le resulta aplicable al prestador.

Por otra parte, al consultar el SUI se evidencia que actualmente el prestador no ha reportado su clasificación según las normas NIF debido a que su inscripción en el RUPS se encuentra pendiente de aprobación.

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

5.3.2 Aplicación del marco normativo – NIF

En las notas de los Estados Financieros el prestador manifestó que se encuentra clasificado en el Grupo II (NIIF para PYMES) y por consiguiente, para la preparación de sus estados financieros aplicó el Marco Técnico contenido en el anexo 2 del Decreto 2420 de 2015.

“De conformidad con lo establecido en el Decreto Único Reglamentario 2420 de 2015 y sus decretos modificatorios (Decreto 2496 de 2015, Decreto 2131 de 2016, Decreto 2170 de 2017, Decreto 2483 de 2018 y demás normas concordantes), la entidad está clasificada en el GRUPO 2 de preparación de estados financieros, y en consecuencia aplica el marco técnico normativo constituido por las Normas Internacionales de Información Financiera para las PYMES (NIIF para las PYMES), emitidas por el Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad (IASB) y adoptadas en Colombia mediante el Anexo 2 del citado Decreto.

La sociedad no supera los umbrales establecidos para clasificarse en el Grupo 1 (grandes empresas cotizadas o con más de 30.000 SMMLV de activos o más de 200 empleados con escrutinio público relevante), y no está en el ámbito del Grupo 3 (microempresas). La clasificación en el Grupo 2 fue evaluada al cierre del ejercicio precedente de conformidad con los criterios vigentes”.

De acuerdo con lo anterior, el prestador preparó y presentó sus estados financieros aplicando un marco técnico que no le corresponde, ya que según lo señalado anteriormente debe cumplir con los criterios contemplados en la Resolución 414 de 2014.

5.3.3. Juego completo de estados financieros

El prestador aportó el estado de situación financiera y el estado de resultados integral con sus respectivas notas, correspondientes al periodo comprendido entre los meses de octubre y diciembre de 2025, de conformidad con su fecha de constitución e inicio de operaciones. Sin embargo, no aportó el estado de cambios en el patrimonio y el estado de flujos de efectivo del periodo contable que de acuerdo con el numeral 1.2 del Capítulo VI del anexo de la Resolución 414 de 2014 son documentos obligatorios que conforman el juego completo de estados financieros.

A continuación, se realiza un análisis a los estados financieros suministrados por el prestador durante la visita, evidenciando los principales hallazgos.

5.3.3.1. Estado de Situación Financiera

El prestador aportó su Estado de Situación Financiera con corte al 31 de diciembre de 2025, suscrito por Carlos Escobar Escobar en calidad de representante legal, así como por Fernando Andrade Orozco, identificado con T.P. 131.281, en calidad de contador público, y por Adriana Ahumada Peinado, identificada con T.P. 177.017, en calidad de revisora fiscal.

Imagen 3. Estado de Situación Financiera

	NOTA	2.025
ACTIVOS		
Efectivo y equivalentes al efectivo	4	112.078.934
Cuentas comerciales por cobrar y otras cuentas por cobrar - corriente	5	63.443.687
TOTAL ACTIVOS CORRIENTES		175.522.621
Propiedad planta y equipo	6	130.500.250
TOTAL ACTIVOS NO CORRIENTES		130.500.250
TOTAL ACTIVOS		306.022.871
PASIVOS		
Cuentas por pagar comerciales y otras cuentas por pagar Corriente	7	2.527.000
TOTAL PASIVOS CORRIENTES		2.527.000
Otros Pasivos	8	194.327.105
TOTAL PASIVOS NO CORRIENTES		194.327.105
TOTAL PASIVOS		196.854.105
PATRIMONIO		
Aportes Sociales	9	130.500.250
Perdida del Ejercicio		(21.331.484)
Utilidades o Perdidas Acumuladas y efectos de convergencia a IFRS		-
TOTAL PATRIMONIO		109.168.766
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO		306.022.871

Fuente: Información obtenida en la visita de inspección del 08 al 10 de julio de 2026.

Tras revisar la información suministrada, se evidencia que el prestador omitió el reconocimiento del gasto por depreciación de su Propiedad, Planta y Equipo, contraviniendo su propia política contable descrita en la Nota 3.6, la cual establece una tasa de depreciación anual del 20% para la categoría de vehículos. Teniendo en cuenta que el activo estuvo disponible para su uso durante el periodo reportado, esta omisión generaría una sobrevaloración del activo en el Estado de Situación Financiera y una subestimación de la pérdida neta en el Estado de Resultados.

Además, el prestador omitió el reconocimiento del deterioro de su cartera, a pesar de que su propia política contable descrita en la Nota 3.3 establece una provisión del 5% para las cuentas por cobrar con una antigüedad entre 31 y 60 días. Teniendo en cuenta la información de facturación y recaudo aportada, se evidencia que al cierre de 2025 existían saldos pendientes de cobro dentro de dicho rango de antigüedad que debieron haber sido provisionados, lo cual generaría una sobrevaloración en el rubro de cuentas por cobrar.

Adicionalmente, al cruzar la información reportada en los estados financieros con los soportes de facturación y recaudo aportados por el prestador, se evidencia una subestimación material en los activos de la compañía. De acuerdo con la información aportada, la facturación total a usuarios durante los meses de noviembre y diciembre de 2025 ascendió a \$124.528.598, frente a un recaudo efectivo de \$4.221.309, lo que arroja un saldo pendiente de cobro por \$120.307.289.

Sin embargo, en el Estado de Situación Financiera se reconoció un saldo de Cuentas por Cobrar de \$63.443.687. Esta discrepancia evidenciaría un error en el registro contable de los derechos de cobro,

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

presuntamente violando el principio de representación fiel y subvalorando el activo real de la entidad en, por lo menos, \$56.863.602.

Imagen 4. Información de facturación y recaudo

DATOS DE FACTURACION AA SERVICHIVOLO ESPTS 2025 - JUNIO 2026				
APS CABECERA MUNICIPAL				
PERIODO	SERVICIO	FACTURADO	RECAUDADO	EFICIENCIA RECAUDO
OCTUBRE 2025	ACUEDUCTO	FACTURACION PEDAGOGICA	NA	NA
	ALCANTARILLADO	FACTURACION PEDAGOGICA	NA	NA
NOVIEMBRE 2025	ACUEDUCTO	45.652.859		0,00%
	ALCANTARILLADO	17.567.268		0,00%
DICIEMBRE 2025	ACUEDUCTO	44.182.036	3.057.255	6,92%
	ALCANTARILLADO	17.126.435	1.164.054	6,80%

Fuente: Información obtenida en la visita de inspección del 08 al 10 de julio de 2026.

Por otra parte, el prestador omitió el reconocimiento contable y la revelación del Contrato de Operación No. COP 001-2025 suscrito con el Municipio de Chibolo. Esta omisión implica que las políticas contables y los estados financieros no representarían fielmente la naturaleza real de la operación, ocultando los derechos de usufructo adquiridos y las obligaciones futuras de inversión (Plan de Obras e Inversiones) inherentes al contrato.

Sumado a lo anterior, el prestador omitió el reconocimiento y revelación de los pasivos por beneficios a los empleados al cierre del ejercicio 2025, contraviniendo su propia política contable descrita en la Nota 3.12, puesto que el Estado de Situación Financiera no refleja ningún saldo en cuentas por pagar laborales o provisiones por beneficios a empleados (cesantías, intereses sobre cesantías, vacaciones consolidadas o seguridad social por pagar). Esta omisión subestimaría su pasivo real, alteraría sus indicadores de liquidez y sobreestimaría su patrimonio neto.

Finalmente, el prestador estableció explícitamente en su política contable en la Nota 3.14 que los valores recibidos del municipio por concepto de déficit entre subsidios y contribuciones se registran como ingresos en la fecha de recaudo. Esta práctica contravendría directamente el principio de devengo, en virtud del cual se debe reconocer los efectos de las transacciones cuando ocurren y no cuando se recibe el efectivo.

5.3.3.2. Estado de Resultados

El prestador aportó su Estado de Resultados con corte al 31 de diciembre de 2025, suscrito por Carlos Escobar Escobar en calidad de representante legal, así como por Fernando Andrade Orozco, identificado con T.P. 131.281, en calidad de contador público, y por Adriana Ahumada Peinado, identificada con T.P. 177.017, en calidad de revisora fiscal.

Los costos de ventas representan un 104,59% frente a los ingresos de actividades ordinarias, lo que indica que las erogaciones de la operación superan los ingresos reconocidos por la misma. En consecuencia, la entidad presenta un beneficio bruto negativo del -4,59%, evidenciando que la actividad principal no alcanza su punto de equilibrio operativo.

Por su parte, la carga de gastos fijos de la compañía representa una proporción mínima frente a los ingresos; los gastos operacionales de administración equivalen al 0,70% y los costos financieros al 0,68%. Sin embargo, al acumularse sobre un margen bruto previamente deficitario, estas partidas incrementan la pérdida operacional y financiera de la compañía, dando como resultado una pérdida neta del ejercicio equivalente al -5,98% respecto al total de sus ingresos.

No obstante, es pertinente advertir que las proporciones reflejadas en este análisis presentan distorsiones materiales. Con base en los hallazgos que se exponen en el presente documento, relativos a la presunta subestimación de los ingresos y la falta de reconocimiento de gastos causados, las cifras base no representan fielmente la realidad financiera de la compañía. Una vez se incorporen los ajustes contables requeridos, esta estructura porcentual presentará variaciones sustanciales.

Imagen 5. Estado de resultados

	Nota	2025
Actividades Continuas		
Ingresos en actividades Ordinarias	10	356.950.000
Costos de Ventas	11	373.324.220
Beneficio Bruto		(16.374.220)
Gastos Operacionales de administracion	12	2.515.000
Resultado Operacional		(18.889.220)
Costos Financieros	13	2.442.264
Resultado Financiero		(21.331.484)
Otros Gastos		-
Gastos por impuestos		-
Del resultado del ejercicio		(21.331.484)
Otro Resultado Integral		
Participación de otro resultado integral de asociadas		-
Pérdida del Ejercicio		-\$ 21.331.484

Fuente: Información obtenida en la visita de inspección del 08 al 10 de julio de 2026

Al contrastar los ingresos reportados en el Estado de Resultados con la información de facturación y subsidios correspondientes al ejercicio 2025, se evidencia una inconsistencia material que resulta en la subestimación de los ingresos reales del prestador.

La información aportada por el prestador (archivo Excel) refleja una facturación a usuarios del servicio de acueducto en la Cabecera Municipal (noviembre y diciembre) por \$89.834.895. Al sumar los subsidios causados para el mismo periodo por \$199.375.046, el ingreso total devengado comprobable asciende a por lo menos \$289.209.941. Sin embargo, la Nota 10 del Estado de Resultados reporta únicamente \$256.330.931, dejando un ingreso no reconocido de \$32.879.010.

Por otra parte, la facturación a usuarios del servicio de alcantarillado en la Cabecera Municipal suma \$34.693.703, mientras que los subsidios correspondientes ascienden a \$78.670.148. Esto arroja un ingreso devengado comprobable de \$113.363.851. No obstante, la Nota 10 reporta únicamente \$100.619.630, evidenciando una subestimación adicional de \$12.744.221.

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

Adicionalmente, en el cuerpo del Estado de Resultados Integral se presenta una partida de "Costos Financieros" por un valor de \$2.442.264. No obstante, al contrastar esta cifra con la Nota 13 (Costos Financieros), el valor detallado bajo el concepto de "Gravamen Financiero" y sumado en el "Total Costos Financieros" se reporta por \$2.515.000, generando una diferencia sin conciliar de \$72.736.

Finalmente, se evidencia que los hallazgos relacionados con la falta de reconocimiento del gasto por deterioro de cartera y la depreciación de la propiedad, planta y equipo, subestiman los gastos operativos reales del prestador. El ajuste de estas partidas afectaría negativamente el estado de resultados, incrementando de manera material la pérdida del ejercicio que ya se refleja en los estados financieros

5.3.3.3. Notas a los Estados Financieros

Al revisar detalladamente el cuerpo y las notas de los Estados Financieros del prestador, se han encontrado diversas inconsistencias materiales que afectan la fiabilidad y comprensión de la información.

En primer lugar, a pesar de que el objeto social de la empresa es la prestación de servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, en las notas se incluyen políticas contables exclusivas para el manejo de un restaurante.

Esta situación vulnera las características cualitativas de relevancia y representación fiel, lo cual se evidencia en la Nota 2.3.1, donde se menciona la evaluación de la vida útil de equipos de cocina industrial y maquinaria de restaurante, así como el deterioro de inventarios de alimentos y bebidas perecederos.

En esta misma línea, la Nota 3.6 justifica el cálculo de las depreciaciones basándose en el uso intensivo de equipos en operaciones de restaurante con turnos de 12 a 16 horas diarias, y la Nota 3.9 señala que los contratos de arrendamiento suscritos fueron evaluados bajo el supuesto del funcionamiento de un restaurante.

Sumado a lo anterior, se evidencian diferencias injustificadas entre las cifras presentadas en el cuerpo de los estados financieros y el desglose de sus respectivas notas. Por ejemplo, el Estado de Resultados Integral reporta ingresos por actividades ordinarias de \$356.950.000, mientras que la Nota 10 totaliza estos ingresos en \$356.950.561.

Asimismo, en el Estado de Resultados Integral se presenta una partida de costos financieros por \$2.442.264, pero la Nota 13 reporta por este mismo concepto un valor de \$2.515.000, generando una diferencia sin conciliar de \$72.736. Resulta llamativo que este último valor es exactamente el mismo monto revelado en la Nota 12 de gastos de administración por concepto de arriendos, lo que sugiere un presunto error de transcripción al duplicar los datos.

Estas presuntas fallas de edición y falta de secuencia lógica se confirmarían con la inclusión de la Nota 14, la cual repite el título de "Costos Financieros" y el texto introductorio de la nota anterior, pero carece por completo de tablas o cifras asociadas.

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

Finalmente, las inconsistencias expuestas adquieren especial relevancia considerando que los estados financieros se encuentran certificados por el Representante Legal y el Contador Público, y dictaminados por la Revisoría Fiscal. En particular, las cifras fueron certificadas por el contador y la revisora fiscal emitió una opinión según la cual los estados financieros presentan razonablemente la situación financiera de la empresa y se encuentran libres de errores significativos

5.3.4. Indicadores financieros

De acuerdo con el análisis realizado a los estados financieros de la vigencia 2025, por la falta de reconocimiento del deterioro de cartera, la infraestructura asociada con la prestación de los servicios públicos, los gastos por depreciación de la propiedad, planta y equipo, los costos y gastos por prestaciones sociales, seguridad social y parafiscales, se genera falta de razonabilidad de las cifras, por lo que no se considera conveniente calcular indicadores financieros porque los resultados obtenidos conducirán a conclusiones equivocadas.

5.3.5. Presupuesto

El prestador aportó un presupuesto de Ingresos y Gastos para la vigencia fiscal del año 2025 por la suma de \$356.950.559. Según la información presupuestal, la ejecución de ingresos alcanzó el 100%, proviniendo en su totalidad del giro de subsidios. En cuanto a los gastos, la ejecución presupuestal registró compromisos y pagos por \$245.781.846, dejando un saldo sin ejecutar de \$111.168.713.

Por su parte, según la información reportada en los estados financieros, los ingresos por prestación de servicios de acueducto y alcantarillado fueron de \$356.950.000. No obstante, los costos de ventas y los gastos de administración ascendieron a \$373.324.220 y \$2.515.000, respectivamente, lo cual generó un resultado operacional negativo de -\$18.889.220 y una pérdida neta del ejercicio de -\$21.331.484. Lo anterior evidencia que los costos operativos necesarios para la prestación del servicio superaron la disponibilidad presupuestal de ingresos reconocida en la vigencia.

5.3.6. Dictamen del revisor fiscal

De acuerdo con el Certificado de Existencia y Representación Legal expedido por la Cámara de Comercio de Santa Marta para el Magdalena el 22 de mayo de 2026, mediante la Resolución No. 001-2025 del 15 de septiembre de 2025 se designó a la señora Adriana Patricia Ahumada Peinado en el cargo de revisora fiscal.

Junto con los estados financieros el prestador aportó el dictamen de la revisora fiscal en el cual expresó su opinión sin salvedades en los siguientes términos:

“En mi opinión, de acuerdo con lo expuesto, los Estados Financieros antes citados que acompañan este informe, los cuales han sido tomados fielmente de los libros, presentan razonablemente, en todos los aspectos significativos, la situación financiera de la sociedad EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE CHIVOLO E.S.P. S.A.S a corte de Diciembre de 2025 y el resultado de sus operaciones durante el periodo enunciado en este dictamen de conformidad con las normas de contabilidad y de información financiera aceptadas en Colombia, en este caso las Normas de

Información Financiera para el Grupo 2 establecido en el Decreto 3022 de 2013". (Cursiva fuera de texto original)

5.3.7. Contribuciones y sanciones

El artículo 85 de la Ley 142 de 1994 consagró a cargo de las empresas de servicios públicos la obligación de pagar a la SSPD la contribución especial prevista en dicha norma, con el propósito de recuperar los costos en los que incurre por las actividades de vigilancia y control que desarrolla. Sin embargo, teniendo en cuenta que el prestador aún no se encuentra registrado en el RUPS, no tiene cuentas por pagar a favor de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

5.3.8. Estado de reporte en el SUI por parte del prestador

Una vez el prestador concluya satisfactoriamente su inscripción al RUPS, deberá reportar su clasificación a NIF y posteriormente, reportar su información financiera anual y trimestral según corresponda de acuerdo a su Marco Normativo.

5.4. Aspectos Técnicos – Operativos

A continuación, se presenta el análisis de cada uno de los componentes de los sistemas de acueducto y alcantarillado, enfatizando en las observaciones y presuntos hallazgos identificados en el marco de la visita de inspección realizada entre los días 08 al 10 de julio de 2026, y la información aportada por el prestador en la Carpeta Drive previamente indicada, la cual se radicó mediante consecutivo SSPD 20265293191682 del 21 de julio de 2026.

5.4.1. Servicio Publico Domiciliario de acueducto

5.4.1.1. Área de prestación del servicio de Acueducto

Acorde con la información dada por SERVICHIVOLO ESP S.A.S., se presta el servicio público de acueducto en el casco urbano del municipio de Chibolo, y en algunas zonas aledañas las cuales corresponden a los centros poblados de La China y La Estrella.

Cada una de las áreas de prestación de servicios (APS) cuenta con sistemas de abastecimiento independientes operados por el prestador; todos suministran agua tratada cuando operan. A continuación, se describe su estado operativo a la fecha de la visita de inspección y número de suscriptores por APS.

Tabla 2. Áreas de Prestación de Servicio de acueducto – SERVICHIVOLO E.S.P S.A.S

Sector	Nombre del Sistema	Estado del Sistema de Tratamiento	Tipo de agua suministrada	Suscriptores atendidos
Casco Urbano	PTAP Casco Urbano	En operación	Tratada	2.593
Centro Poblado La China	PTAP La China	En operación	Tratada	328

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

Sector	Nombre del Sistema	Estado del Sistema de Tratamiento	Tipo de agua suministrada	Suscriptores atendidos
Centro Poblado La Estrella	PTAP La Estrella	Fuera de servicio por desabastecimiento	Tratada	281

Fuente: Datos obtenidos en la visita de inspección del 08 al 10 de julio de 2026.

A continuación, se presentan algunas generalidades del servicio público domiciliario de acueducto, informadas en el momento de la visita de inspección.

Tabla 3. Generalidades de la prestación del servicio de Acueducto

Acueducto	
Municipio	Chibolo – Magdalena
Área de prestación Acueducto	Urbana y rural
Total de Suscriptores residenciales	3.202 suscriptores
Tipo de uso	Consumo Humano
Tipo de fuente de abastecimiento	Superficial

Fuente: Datos obtenidos en la visita de inspección del 08 al 10 de julio de 2026.

5.4.1.2. Fuente de abastecimiento y concesiones de aguas

De acuerdo con lo informado por el prestador, para el suministro de agua se abastece de tres (03) fuentes hídricas superficiales, de las cuales ninguna tiene concesión de aguas superficiales y/o subterráneas aprobada por la Corporación Autónoma Regional del Magdalena (CORPAMAG) como Autoridad Ambiental, de los cuales una (01) abastece la zona urbana y dos (02) la zona rural, cuya información se resume en tabla que se presenta a continuación.

Tabla 4. Fuentes hídricas de abastecimiento SERVICHIVOLO E.S.P S.A.S

Sector	Nombre y tipo fuente abastecimiento	Resolución concesión de aguas	Término Concesión (años)	Usos del recurso	Fecha final de la autorización	Caudal Concesionado (l/s)	Sistema de Tratamiento de Agua Potable asociado
Casco urbano	Ciénaga de Zapayán	No reportó	--	Doméstico	--	--	PTAP Casco Urbano
Centro Poblado La China	Quebrada Chimuica (con reservorio)	No reportó	--	Doméstico	--	--	PTAP La China
Centro Poblado La Estrella	Reservorio de almacenamiento o pluvial (jagüey)	No reportó	--	Doméstico	--	--	PTAP La Estrella

Fuente: SERVICHIVOLO E.S.P S.A.S, 2026. Información aportada para la para Evaluación Integral.

De acuerdo con la información suministrada por el prestador, SERVICHIVOLO E.S.P S.A.S se encuentra adelantando los trámites formales para la obtención de los permisos de Concesión de Aguas Superficiales ante la Corporación Autónoma Regional del Magdalena (CORPAMAG), estando priorizado actualmente el trámite respectivo para la fuente de la Ciénaga de Zapayán.

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

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

*“...**ARTÍCULO 22.** Régimen de funcionamiento. Las empresas de servicios públicos debidamente constituidas y organizadas no requieren permiso para desarrollar su objeto social, pero para poder operar deberán obtener de las autoridades competentes, según sea el caso, las concesiones, permisos y licencias de que tratan los artículos 25 y 26 de esta Ley, según la naturaleza de sus actividades.*

(...)

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

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

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

De conformidad con la información evaluada, se concluye que el prestador presuntamente no cumple con lo dispuesto en los artículos 22 y 25 de la Ley 142 de 1994, toda vez que no cuenta con las concesiones de aguas vigentes, las cuales constituyen el instrumento habilitante para el aprovechamiento del recurso hídrico destinado a la prestación del servicio público domiciliario de acueducto.

5.4.1.3. Descripción del sistema de abastecimiento

De acuerdo con lo registrado por el prestador en la solicitud de inscripción rechazada al RUPS con imprimible 20265160166461378 del 25 de mayo de 2026 y a lo evidenciado en la visita de inspección del 08 al 10 de julio de 2026, el prestador cuenta en su cadena de valor, para el servicio de acueducto, con las actividades de captación, aducción, tratamiento, conducción, almacenamiento y distribución, así como una zona de prestación que comprende los sectores urbano y rural, con un total de 3.202 suscriptores, sin que en la solicitud de inscripción al RUPS se discrimine de manera fáctica la prestación del servicio de acueducto en tres (3) APS.

Es importante precisar que, durante la visita de inspección realizada por esta Superintendencia entre el 08 y el 10 de julio de 2026, se verificaron las captaciones y estructuras informadas por el prestador para la atención y prestación del servicio de acueducto en el casco urbano y en el centro poblado La China.

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

La empresa SERVICHIVOLO E.S.P S.A.S., cuenta con los siguientes sistemas para el tratamiento de agua potable, cuyas características se relacionan a continuación.

Tabla 5. Sistemas de Tratamiento de Agua Potable

Sector	Nombre del Sistema	Tipo de sistema	Caudal de diseño (l/s)	Estado actual
Caso Urbano	PTAP Casco urbano	PTAP convencional	38	Operativa
Centro Poblado La China	PTAP La China	PTAP compacta convencional	No reportado	Operativa
Centro Poblado La Estrella	PTAP La Estrella	PTAP compacta convencional	No reportado	Fuera de operación (Fuente de captación seca (reservorio de agua lluvia)

A continuación, se presenta la descripción de los sistemas de abastecimiento identificados durante la visita de inspección, incluyendo sus principales características constructivas, estado operativo y aspectos relevantes asociados con su funcionamiento. Asimismo, se incorpora el correspondiente registro fotográfico como soporte de las condiciones observadas en campo.

5.4.1.4. Sistema Casco Urbano de Chibolo

Captación

La fuente de abastecimiento del casco urbano de Chibolo corresponde a una masa de agua léntica: la Ciénaga de Zapayán, cuya lámina de agua tiene una superficie estimada de 57 km². De la ciénaga también captan los acueductos de los municipios de Zapayán, Concordia y Pedraza. La infraestructura de captación está localizada en el corregimiento de Piedras de Moler, municipio de Zapayán, bajo las coordenadas 10°05'57,61"N 74°44'14,58"W a 16,73 km del casco urbano de Chibolo, la cual fue construida en el año 1997.

La estación de captación por gravedad se encuentra en regular estado físico; dentro de las diferentes estructuras que la componen, se tiene una alberca o pozo de succión en concreto reforzado de sección rectangular de 4,95m de largo, 3,50m de ancho y 10m de profundidad; el pozo se comunica en la parte inferior con dos (2) tuberías de 20 pulgadas en PVC que se adentra hacia la Ciénaga aproximadamente unos 100m de longitud permitiendo así la captación del agua en todo momento debido a que los niveles de la Ciénaga varían con respecto a la época de verano o de invierno.

Al momento de la inspección, en el pozo se registró una profundidad operativa de aproximadamente 2,0 metros de columna de agua. Se cuenta con un macromedidor que registró, al momento de la visita, un caudal de extracción de 38,11 litros por segundo (L/s) desde la estación de bombeo hacia la línea de aducción. La estación cuenta con dos (2) electrobombas de 125 caballos de fuerza (HP) para su trabajo intercalado. Las bombas cuentan con un diámetro de salida de 5 pulgadas, acopladas a una junta de ampliación técnica de 8 pulgadas en Hierro Dúctil (HD). Esta transición permite el empalme directo con la línea de aducción principal. Si bien, las dos bombas de impulsión trabajando en

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

simultáneo pueden aumentar hasta el doble del caudal captado, la línea de aducción está trabajando a capacidad máxima para transportar los 38,11 L/s.

Imagen 6. Alberca de captación de la ciénaga Zapayán



Imagen 7. Electrobombas de impulsión



Fuente: Registro fotográfico – Visita de inspección del 08 al 10 de julio de 2026.

Aducción

La línea de aducción principal de este sistema presenta fue construida en el año 1997 con una longitud total de 13 kilómetros hasta su llegada a la Planta de Tratamiento de Agua Potable (PTAP) y cuenta con una capacidad máxima de transportar aproximadamente 38 L/s. Su trazado combina tramos en diferentes materiales, diámetros y condiciones de instalación. El tramo inicial en PEAD se extiende desde la salida de la estación de bombeo a lo largo de 1,0 km. Este tramo atraviesa la periferia urbana con una profundidad media de instalación de 1,0 metro, extendiéndose hasta las inmediaciones del coliseo municipal.

En el punto de control del coliseo, la línea realiza una transición técnica de material, operando en adelante en tubería de Policloruro de Vinilo (PVC) a lo largo de los 12 kilómetros restantes hasta la entrada de la PTAP. En cumplimiento del artículo 66 de la Resolución 0330 de 2017, la línea de aducción dispone de cuatro (4) válvulas ventosas de media pulgada (1/2") que se encuentran protegidas dentro de su respectiva caja de inspección construida en concreto; de las cuales, no se evidenció mantenimiento de retiro de lodo; además, el prestador informó no tener planillas de verificación operativa de las válvulas de extracción de aire.

Durante la inspección de campo, se identificaron múltiples fugas visibles. El prestador del servicio manifestó tener conocimiento de estas fallas e informó que ha ejecutado reparaciones puntuales sin suministrar soportes de las actividades; sin embargo, persisten puntos de pérdida. Se evidenció la existencia de un número indeterminado de acometidas ilegales a lo largo de la aducción. El prestador informó que existe una derivación activa mediante una aducción de 3 pulgadas destinada al abastecimiento del corregimiento de Piedras de Moler. Esta línea capta un caudal aproximado de 7 L/s de acuerdo con lo informado por el prestador.

Imagen 8. Conexiones no autorizadas por la Empresa



Imagen 9. Válvulas ventosas



Fuente: Registro fotográfico – Visita de inspección del 08 al 10 de julio de 2026.

Pretratamiento y Planta de Tratamiento de Agua Potable (PTAP)

Imagen 10. Planta de Tratamiento de Agua Potable.



Fuente: SERVICHIVOLO E.S.P S.A.S, 2026.

Manual de operaciones y mantenimiento SERVICHIVOLO E.S.P S.A.S. Información aportada para la Evaluación Integral

De acuerdo con lo manifestado por el prestador, la Planta de Tratamiento de Agua Potable que abastece el casco urbano del municipio de Chibolo es una infraestructura de propiedad de la Alcaldía Municipal, entregada para su operación, administración y mantenimiento a la empresa SERVICHIVOLO E.S.P S.A.S. Esta planta fue construida en el año 1997 con recursos del orden nacional con una capacidad de tratar 38 L/s y se encuentra a 4,15 km del área urbana. En general, la PTAP se observa en un estado físico que evidencia la inexistencia de mantenimiento preventivo. La PTAP opera con un tiempo de retención hidráulica (TRH) de 45 minutos.

El tren de tratamiento de la PTAP responde a un diseño de filtración rápida convencional que inicia con una unidad de desarenado, seguida de una cámara de agitación y aireación. Posteriormente, el agua pasa al proceso de coagulación y floculación, este último desarrollado mediante un floculador tipo

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

Alabama dosificándose Sulfato de Aluminio Tipo A. Durante la inspección de campo se evidenció que el almacenamiento del sulfato de aluminio se realiza directamente sobre el suelo, al carecer de un sistema de estibas que lo aisle de la humedad.

De acuerdo con lo informado por el prestador, la planta no requiere la aplicación de hidróxido de Sodio para la regulación del pH del agua, toda vez que los muestreos en el agua cruda reflejan un promedio de 7,4 unidades, manteniéndose dentro de los rangos de operación y distribución.

Luego de la etapa de sedimentación por gravedad, el agua clarificada ingresa a la unidad de filtración, la cual opera con un lecho multicapa compuesto por grava de dos calibres, arena y antracita, componentes que fueron sustituidos en su totalidad en febrero de 2025. El proceso de desinfección final se realiza de manera activa mediante la dosificación manual de hipoclorito de calcio al 70% con un consumo de 180 kg al mes. El prestador informó que la Gobernación del Magdalena donó un sistema avanzado de generación de desinfectante a partir de salmuera; no obstante, tras alcanzar su ciclo de 1.000 horas de operación, el equipo quedó fuera de servicio por requerimientos de mantenimiento especializado, por lo que el prestador se encuentra a la espera de un pronunciamiento formal e intervención por parte del ente departamental para su reactivación. El mantenimiento preventivo de las unidades de filtración se ejecuta diariamente mediante un protocolo de retrolavado convencional.

De acuerdo con lo informado por el prestador durante la visita técnica, la planta de tratamiento del casco urbano cuenta con un generador eléctrico de respaldo que actualmente se encuentra fuera de servicio sin que haya informado planes para su restablecimiento. Como alternativa energética, el sistema dispone de un esquema de paneles solares financiado por la Gobernación del Magdalena, el cual suple los requerimientos eléctricos de la planta durante aproximadamente dos horas al día, coincidiendo con el periodo de mayor radiación solar. Este sistema alterno opera únicamente en tiempo real bajo captación directa, debido a que la infraestructura no cuenta con un banco de baterías para el almacenamiento de energía regulada.

A continuación, se presenta el registro fotográfico de la PTAP actual:

Imagen 11. Desarenador

Imagen 12. Cámara de agitación y aireación



Imagen 13. Floculador vertical tipo Alabama



Imagen 14. Tanques de preparación de insumos



Imagen 15. Cuarto de almacenamiento de químicos



Imagen 16. Generador de desinfectante



Fuente: Registro fotográfico – Visita de inspección del 08 al 10 de julio de 2026.

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

Manejo de Lodos del tratamiento

Se identificó que la infraestructura no cuenta con celdas, lechos ni lagunas para el secado de lodos. El agua de rechazo proveniente del proceso de retrolavado de filtros es evacuada hacia una caja de inspección en la parte posterior del predio y descargada directamente sobre el suelo en un potrero de propiedad particular. Tal como lo informó SERVICHIVOLO E.S.P S.A.S, la empresa no dispone del Permiso de Vertimientos otorgado por la Corporación Autónoma Regional del Magdalena (CORPAMAG) de ninguna índole.

Laboratorio de control de procesos

La Planta de Tratamiento cuenta con un cuarto de laboratorio para el control del proceso de tratamiento del agua tratada. Las pruebas de cloro residual y pH se realizan a través del uso de Kit colorimétrico portátil para análisis de cloro residual y pH en agua potable. El prestador informó realizar pruebas de Jarras para ajustar las dosis de productos químicos; sin embargo, no se encontró el instrumento de las pruebas de Jarras. En relación con la calibración y/o verificación de los equipos, el prestador manifestó que los mismos no han sido sometidos a calibraciones posteriores.

Con respecto a las planillas de operación, se constató que el prestador cuenta con planillas de seguimiento y bitácoras de control debidamente diligenciadas y actualizadas para los procesos de captación y potabilización. En estos registros escritos se reportan las novedades operativas del sistema, incluyendo los cortes o fluctuaciones en el suministro de energía eléctrica, los horarios de inicio y suspensión del bombeo de agua, así como las dosis y tiempos de preparación y aplicación de los insumos químicos.

De acuerdo con lo informado por el prestador, la empresa realiza los mantenimientos periódicos a los tanques de almacenamiento de los sistemas; sin embargo, durante la visita técnica no se evidenciaron los cronogramas de actividades ni las planillas de registro que soporten la ejecución de dichas labores. Asimismo, respecto a los análisis de control de calidad del agua para los parámetros de Cloro Residual Libre, Color y Turbiedad, el operador manifestó que realiza las tomas y mediciones de forma periódica, pero los resultados y registros escritos de control no fueron entregados.

De acuerdo con la siguiente tabla, el prestador informó las muestras, las frecuencias y los análisis que se realizan en el laboratorio:

Tabla 6. Análisis y frecuencia de monitoreos.

Muestras	Análisis					Frecuencia
	Prueba de jarras	pH	Color aparente	Turbiedad	Cloro libre	
<i>Agua cruda</i>	x	x	x	x	N/A	<i>Una diaria</i>
<i>Zona de mezcla rápida</i>	N/A	x	x	x	N/A	<i>Una diaria</i>
<i>Salida de floculadores</i>	N/A	x	x	x	N/A	<i>Una diaria</i>
<i>Salida de sedimentadores</i>	N/A	x	x	x	N/A	<i>Una diaria</i>
<i>Salida de filtros</i>	N/A	x	x	x	N/A	<i>Una diaria</i>
<i>Tanques de almacenamiento</i>	N/A	x	x	x	x	<i>Una diaria (mínimo)</i>

Fuente: Información suministrada por el prestador SERVICHIVOLO E.S.P S.A.S.

Imagen 17. Cuartos de laboratorio



Imagen 18. Mesón y equipos de monitoreo



Fuente: Registro fotográfico – Visita de inspección del 08 al 10 de julio de 2026.

Macromedición

En términos de control de caudales, el sistema de tratamiento dispone de infraestructura para macromedición tanto a la entrada como a la salida; sin embargo, al momento de la verificación técnica, únicamente se encontraba operativo el macromedidor de salida, el cual registró un caudal de bombeo hacia los tanques de almacenamiento de 23,91 L/s. Al realizar el balance hidráulico global del sistema, se evidencia una pérdida volumétrica en la línea de aducción, ya que, mientras que en la estación de bombeo de la Ciénaga de Zapayán se captan e impulsan 38,11 L/s, la planta de tratamiento, de acuerdo con lo informado por el prestador recibe en su estructura de entrada un estimado de 18 L/s.

Imagen 19. Macromedidor entrada a PTAP fuera de operación.

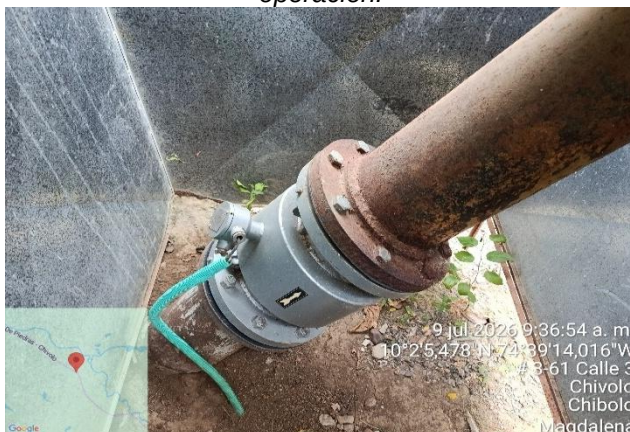


Imagen 20. Macromedidor salida a red en operación. (Pantalla de verificación).



Fuente: Registro fotográfico – Visita de inspección del 08 al 10 de julio de 2026.

Al no contarse con instrumentos de macromedición funcionales y calibrados, el prestador no dispone e información fehaciente que le permita determinar con precisión y de manera continua los caudales

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

asociados con la operación de los sistemas de tratamiento a su cargo. En consecuencia, resulta pertinente mencionar lo establecido en el artículo 73 de la Resolución MVCT 0330 de 2017:

“...En todos los sistemas se deben instalar instrumentos de medición en la tubería y respetando las condiciones de instalación del tipo de medidor, que permitan la lectura y/o captura y almacenamiento de datos.

La medición debe hacerse mínimo en los siguientes puntos:

- 1. En la entrada de las plantas de tratamiento, por cada una de las fuentes.*
- 2. En la entrada y salida de sistemas de bombeo, superficial o pozo profundo.*
- 3. En la salida de las plantas de tratamiento.*
- 4. En la red de abastecimiento, en la entrada a los sectores hidráulicos.*
- 5. En la salida de los tanques de almacenamiento...”*

Asimismo, el parágrafo 2° del mismo artículo dispone:

“...La persona prestadora del servicio público de acueducto debe definir tanto la periodicidad, como las acciones necesarias para verificar el adecuado funcionamiento de los macromedidores de agua potable o cruda, atendiendo a las particularidades de su sistema, con base en su sistema de gestión de calidad e indicadores operativos...”

Al respecto, el prestador no cumple con lo establecido en la precitada resolución, debido a que no posee mecanismos de macromedición operativos en los siguientes puntos: i) En la entrada de las plantas de tratamiento, por cada una de las fuentes, ii) en la entrada a los sectores hidráulicos, iii) En la salida de los tanques de almacenamiento.

Almacenamiento y línea de conducción

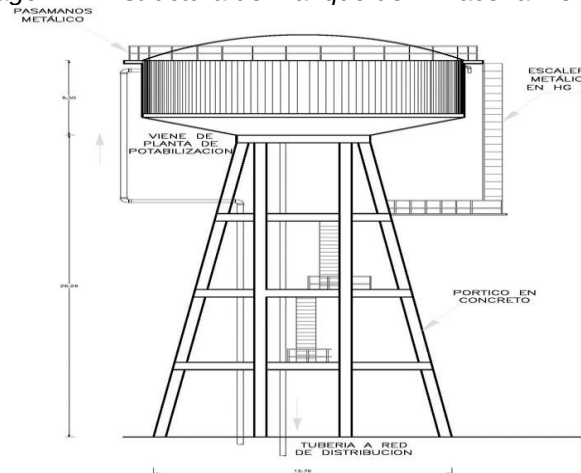
La planta envía el agua tratada hacia las estructuras de almacenamiento de la PTAP que alimentan la red de distribución urbana. Este componente está integrado por dos tanques principales: dos tanques semienterrados con una capacidad de 350 m³ y otro tanque de 180 m³, el primero construido en 1997 y el otro obedece a una ampliación de la capacidad de almacenamiento en el año 2015. A la salida del componente de almacenamiento en la planta de tratamiento hay un macromedidor instalado el cual se encontró operativo. De acuerdo con lo informado por el prestador, la planta bombea agua hacia estos tanques durante un régimen de 16 horas al día. El volumen acopiado en estas estructuras es el que permite, al otro día, enviar a los tanques elevados y regular las presiones y coordinar el suministro discontinuo hacia los diferentes sectores hidráulicos en los que está dividida la malla urbana del municipio.

La entrega del agua tratada desde la salida de la Planta de Tratamiento de Agua Potable hacia la malla de distribución urbana se realiza mediante una línea de conducción principal de 3,0 kilómetros de longitud. Para regular las presiones y servir a la red, el sistema dispone en el casco urbano de dos (2) tanques elevados de 40 metros de altura, con una capacidad de almacenamiento de 180 m³ y 350 m³.

Imagen 21. Tanque semienterrado en PTAP



Imagen 22. Estructura del Tanque de Almacenamiento



Fuente: Registro fotográfico – Visita de inspección del 08 al 10 de julio de 2026.

5.4.1.5. Sistemas de los Centro Poblado La China y La Estrella

Captación

El sistema de acueducto del Centro Poblado de La China se abastece de la fuente superficial denominada Quebrada Chimuica, complementado con un esquema de reservorio artificial. El agua cruda es transportada por gravedad desde la quebrada hacia el reservorio mediante dos (2) líneas independientes de tubería de PVC de 4 y 8 pulgadas. La estructura de almacenamiento secundario carece de impermeabilización en geomembrana. Desde el reservorio, el agua es bombeada hacia la PTAP de La China mediante una electrobomba sumergible conectada a una línea de impulsión en tubería de 4 pulgadas instalada en el año 2016 con la construcción del sistema de tratamiento. No dispone de macromedición, ni de instrumentos que permitan verificar el caudal efectivamente captado en este punto. El prestador no informó capacidad de impulsión de la bomba ni la capacidad hidráulica de la línea de aducción.

Para el caso del Sistema de Tratamiento del Centro Poblado La Estrella, la captación está diseñada para aprovechar mediante la impulsión por bombas sumergibles un cuerpo de agua léntico artificial (reservorio de almacenamiento pluvial), conocido localmente como Represa La Estrella. El reservorio se encuentra impermeabilizado mediante el uso de geomembrana, previniendo pérdidas por filtración. De acuerdo con lo informado por el prestador, el sistema de captación se encuentra fuera de operación debido al agotamiento del recurso hídrico por falta de lluvias. No se cuenta con macromedición en la estructura de captación para contabilizar el caudal efectivamente captado.

Imagen 23. Quebrada Chimuica



Imagen 24. Reservorio



Fuente: Registro fotográfico – Visita de inspección del 08 al 10 de julio de 2026.

Aducción y pretratamiento

Los esquemas de aducción de los Sistemas de Tratamiento de La China y La Estrella construido en el año 2016, operan mediante infraestructuras catalogadas como plantas gemelas o idénticas, compartiendo un diseño hidráulico estandarizado ya que el transporte del agua cruda se realiza mediante un sistema de bombeo/impulsión en tubería de 4 pulgadas en PVC que es accionado desde el cuarto de máquinas de la PTAP.

Como pretratamiento se cuenta con un tanque de quietamiento fabricado en fibra de vidrio donde se disipa la energía y se reduce la velocidad del agua a su llegada a la planta, esto homogeniza el caudal y permite que las partículas pesadas se sedimenten, preparando el agua para los siguientes procesos de tratamiento. Dado que las configuraciones de tratamiento se encuentran elevadas, las líneas de aducción dependen estrictamente de los equipos de bombeo activos para superar la cabeza hidrostática y entregar el caudal en la parte alta de la infraestructura de homogenizado, mezcla y filtración. El sistema dispone de dos bombas para la impulsión de agua, las cuales trabajan intercaladas. Al momento de la visita de inspección, una de las bombas se encontró desconectada por procesos de mantenimiento. La PTAP dispone de un equipo electrógeno de respaldo eléctrico.

De las líneas de aducción se desconoce la longitud y la capacidad de transporte, toda vez que el prestador no cuenta con el catastro de las redes del sistema de acueducto.

Imagen 25. Sistema de impulsión PTAP La China



Fuente: Registro fotográfico – Visita de inspección del 08 al 10 de julio de 2026.

Planta de Tratamiento de Agua Potable (PTAP)

De acuerdo con lo informado por el Prestador, las plantas de tratamiento de agua potable de los Centros Poblados de La China y La Estrella son de propiedad de la Alcaldía Municipal, fueron construidas hace diez años con recursos de la Gobernación del Magdalena y comparten un diseño compacto idéntico. El prestador no reportó ni informó la capacidad instalada del caudal que puede tratar la planta de tratamiento.

Para los días del 08 al 10 de julio de 2026, la PTAP La China se encontró operativa mientras que la PTAP La Estrella no presentó funcionamiento debido a la falta de agua en su reservorio. En cuanto al perímetro de las plantas, el cerramiento físico se encuentra en condiciones aceptables.

El proceso de tratamiento inicia con el ingreso de agua cruda mediante bombeo por una línea de 4 pulgadas conectada a un sistema de bandejas de aireación con material de adsorción limitado; estas bandejas presentan un estado de corrosión avanzado en la parte superior sin que se adelanten acciones de reparación.

Posteriormente, se dosifica sulfato de aluminio Tipo A como producto coagulante, con un consumo promedio de 1,5 bultos diarios. A la fecha de la visita de inspección, la dosificación de insumos se realizó de manera artesanal a través de un sistema por goteo, debido a que los equipos de dosificación automática, de acuerdo con lo manifestado por el prestador, se encuentran inoperativos y vinculados a un plan de mejoramiento institucional. La aplicación y mezcla del coagulante se realiza en un vertedero en V aprovechando el resalto hidráulico. El vertedero permite el aforo de caudal; aunque el prestador manifestó no llevar registro en planillas o bitácoras.

Según lo informado por el prestador, el sistema no requiere la aplicación de hidróxido de sodio (soda cáustica) para la regulación de pH. Esta información no pudo ser verificada toda vez que el prestador no cuenta con planillas con los valores de control realizados al agua.

Tras la mezcla, el caudal se divide en dos líneas paralelas compuestas cada una por un floculador provisto de un cono interno, y un sedimentador fabricado en fibra de vidrio con placas de alta tasa (módulos colmenados con inclinación estándar de 60° respecto a la horizontal). El agua decantada pasa a la etapa de filtración compuesta por un filtro en cada línea de tratamiento.

En la visita de inspección, el prestador informó que el lecho filtrante se conformaba por arena, antracita y grava en dos calibres, aunque en la información allegada por el prestador, se informa como materiales filtrantes con los siguientes tamaños: arena 20-30 (entre 0,59 y 0,84 mm), arena 10-20 (entre 0,84 y 2,0 mm), y antracita. El agua filtrada se desinfecta con hipoclorito de calcio en la estructura de la cámara de contacto para luego ser bombeada a un tanque elevado de 40 metros de altura, con una capacidad de 80 m³ para su distribución por red.

Imagen 26. Bandejas de aireación.



Imagen 27. Vertedero en V con aplicación de insumos químicos



Imagen 28. Unidades de Floculación y sedimentación.



Imagen 29. Tanque aéreo de almacenamiento.



Fuente: Registro fotográfico – Visita de inspección del 08 al 10 de julio de 2026.

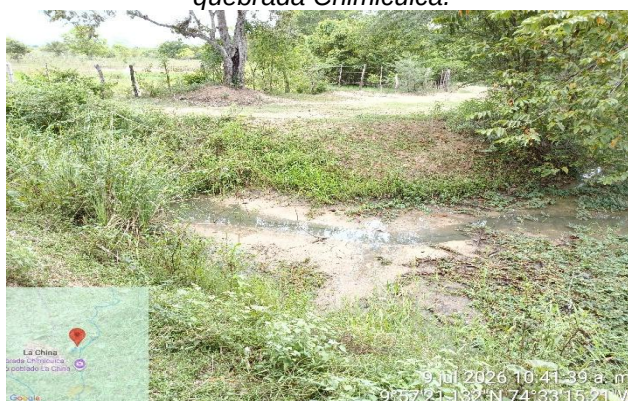
Manejo de Lodos del tratamiento

Los retrolavados de los filtros operan de forma automática por ganancia de presión. Según lo informado por el prestador y lo evidenciado en campo en la PTAP La China, no se hace uso de los lechos de secado para los lodos extraídos de las líneas de purga; en su lugar, las aguas de rechazo se descargan directamente sin ningún tipo de tratamiento ni permiso ambiental en la Quebrada Chemicuica.

Imagen 30. Lechos de secado fuera de operación.



Imagen 31. Vertimiento de aguas de retrolavado en quebrada Chemicuica.



Fuente: Registro fotográfico – Visita de inspección del 08 al 10 de julio de 2026.

Laboratorio de control de procesos

Se informó por parte del prestador que éste realiza mediciones diarias del control de calidad del agua suministrada, sin embargo, no aportó planillas de verificación con la consignación de los valores medidor. En el cuarto de laboratorio se identificó el instrumento del Test de Jarras, presuntamente para el monitoreo y nivelación de cargas en el suministro de coagulantes. No se reportaron mantenimientos o procedimientos de intervención al instrumento.

En el cuarto de laboratorio se identificó la existencia de bultos de Sulfato de Aluminio Tipo A dispuesto en estiba para el control de humedad.

Imagen 32. Test de Jarras en laboratorio



Imagen 33. Stock de Sulfato de Aluminio



Fuente: Registro fotográfico – Visita de inspección del 08 al 10 de julio de 2026.

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

Macromedición

No se evidenciaron macromedidores instalados en la entrada y salida de las Plantas de Tratamiento de Agua Potable (PTAP) salvo el vertedero V con el cual se podría determinar el caudal de entrada a los floculadores; sin embargo, tal como se indicó, el prestador no realiza el cálculo del caudal que ingresa ni gestiona planillas o bitácoras con los datos.

Almacenamiento y línea de conducción

Los sistemas de los centros poblados cuentan cada uno con un tanque de almacenamiento elevado rectangular elevado construido en concreto con capacidad de 80m³, cuentan con un macromedidor de salida que se encontró fuera de servicio. Los tanques cuentan con acceso de escaleras con bardas de seguridad. No se reportaron lavados de los tanques de almacenamiento. La línea de conducción entre la planta de tratamiento y el tanque de almacenamiento es menor toda vez que la conexión hidráulica es inmediata toda vez que el tanque se encuentra contiguo a la PTAP en el mismo cerramiento perimetral, lo que restringe el ingreso de personal no autorizado.

5.4.1.6. Red de distribución y catastro de redes

Respecto a la configuración de los sectores hidráulicos, la red de distribución urbana funciona bajo un esquema de sectorización operacional por turnos de rotación.

La red se encuentra dividida en nueve (9) sectores independientes mediante válvulas de corte ubicadas en las fronteras de los barrios. Estas válvulas se utilizan para aislar sectores durante la prestación por turnos o para permitir el paso del agua y presurizar zonas específicas. El abastecimiento de cada sector proviene de los dos (2) tanques elevados del municipio.

La distribución se efectúa de manera alternada, correspondiéndole a cada sector un turno de servicio cada nueve (9) días, frecuencia en la cual el fontanero realiza las maniobras operativas de apertura y cierre de válvulas en campo. Esta sectorización responde al conocimiento operacional de campo del personal del prestador, encontrándose pendiente la esquematización técnica, levantamiento y digitalización del catastro de redes. El prestador no mide presiones en la red de distribución ni tiene instalados manómetros.

Es preciso indicar que, si bien el prestador SERVICHIVOLO E.S.P S.A.S. manifestó expresamente no contar con el catastro de redes de acueducto, dispuso un conjunto de archivos en formato editable CAD (.dwg) correspondientes a los planos de diseño y optimización del sistema (planimetría de redes, sectorización, detalles constructivos y diseños de la PTAP y bombeo). No obstante, estos insumos corresponden a una proyección teórica (*As-Designed*) y no sustituyen la obligación de contar con un catastro formal consolidado. Para constituirse como tal, a la información presentada por el prestador le falta (sin limitarse a): levantamiento y verificación en campo de la infraestructura realmente construida (*As-Built*); georreferenciación precisa en coordenadas oficiales (*MAGNA-SIRGAS*); estructuración en un Sistema de Información Geográfica (SIG/GIS); una base de datos con los atributos

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

técnicos por elemento (diámetro, material, profundidad, año de instalación, estado de conservación y ubicación/operatividad exacta de válvulas, accesorios y acometidas).

En este sentido, es pertinente señalar que la Resolución 0330 de 2017, “*Por la cual se adopta el Reglamento Técnico para el Sector de Agua Potable y Saneamiento Básico (RAS)*”, modificada por la Resolución MVCT 799 de 2021, establece las condiciones generales, obligaciones, requisitos, parámetros y procedimientos técnicos mínimos que deben reunir los diferentes procesos involucrados en la planeación, el diseño, la construcción, la supervisión técnica, la puesta en marcha, la operación y el mantenimiento de los sistemas de acueducto, alcantarillado y/o aseo con el fin de que garanticen su estabilidad, durabilidad, funcionalidad, entre otros.

Particularmente, el artículo 42 de la Resolución 0330 de 2017 dispone:

“...ARTÍCULO 42. CATASTRO DE REDES. Debe contarse con un catastro de la red actualizado que incluya un inventario de las tuberías existentes, su localización y el mayor número de anotaciones posible para cada accesorio considerado estratégico en la operación como: tipo de accesorio, material, profundidad y año de instalación. Este catastro debe incluir además las válvulas e hidrantes que formen parte de la red de distribución...”

En este sentido, acorde con la información analizada, se determinó que el prestador no cuenta con la documentación correspondiente y actualizada con base en los requisitos y condiciones establecidos en las Resoluciones MVCT 330 de 2017 y 799 de 2021.

De acuerdo con lo informado por el prestador en la visita de inspección, debido a que la planta de La Estrella está fuera de servicio, desde marzo de 2026 la empresa SERVICHIVOLO E.S.P S.A.S, realiza el transporte de agua potable hacia este Centro Poblado mediante seis (6) viajes diarios de carrotanque. Para esta operación se utilizan dos vehículos con capacidades de 14m³ y 11 m³, y, de forma ocasional, se cuenta con el apoyo de dos carrotanques de la Gobernación del Magdalena, cada uno con capacidad de 18m³. El llenado de todos estos vehículos se realiza en la planta de tratamiento del casco urbano de Chibolo. Adicionalmente, según lo informado por el prestador, la Alcaldía de Chibolo, a la fecha, adelanta un proyecto para la perforación, construcción y adecuación de tres pozos profundos en el Centro Poblado de La Estrella con el fin de restablecer el abastecimiento de la comunidad.

Finalmente, el prestador informó no contar con catastro de redes en el Centro Poblado de La China ni en el Centro Poblado de La Estrella.

5.4.1.7. Operación y mantenimiento del sistema

De acuerdo con la visita de inspección realizada a la captación del Sistema Casco Urbano, se observó musgo sobre las paredes de la alberca, informando que es una condición normal teniendo en cuenta la alta presencia vegetal en la laguna. Se observaron fisuras en las paredes de la casa de captación sin que se evidencien daños estructurales en las vigas de amarre. Se observó el envejecimiento y desprendimiento de pañete principalmente en las escaleras de acceso.

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

El prestador entregó el manual de operaciones y mantenimiento del Sistema de acueducto del municipio Chibolo, sin entregar manual de operaciones y mantenimiento de los sistemas La China y La Estrella. El prestador, a través del numeral 1.3.6 de la descripción detallada del Sistema de acueducto, presuntamente entregó información de la descripción, operación y mantenimiento de los tanques de almacenamiento; sin embargo, no se encontró información relacionada al procedimiento de lavado. No obstante, entregó la programación 2025-2026 de lavado de la PTAP Casco Urbano y PTAP La China junto con el cronograma para el lavado de los tanques de almacenamiento de la PTAP casco urbano, el tanque de la PTAP La China y de las dos estructuras elevadas de almacenamiento en la red de distribución.

El prestador reportó planillas de los mantenimientos efectivamente ejecutados en la PTAP Casco urbano relacionados con lavados generales de las estructuras (cascada, floculadores, sedimentadores y filtros) y en la PTAP La China (bandejas de aireación, floculadores, sedimentadores y filtros). Pese al cronograma de lavado de los tanques de almacenamiento de los sistemas de acueducto, el prestador no entregó soportes documentales de los lavados efectivamente realizados en estas estructuras.

Por ende, se evidenció y entregó de manera parcial registro de las labores de mantenimiento, lavado y limpieza de los diferentes componentes y estructuras de los sistemas de tratamiento de agua potable, ni de las eventuales suspensiones del servicio asociadas a dichas actividades, lo cual dificulta la trazabilidad de las acciones operativas y el control de la gestión del sistema. Se identificó sí, el registro en bitácora de suspensiones por interrupciones eléctricas.

En este sentido, es pertinente señalar que la Resolución 0330 de 2017, modificada por la Resolución MVCT 799 de 2021, “*Por la cual se adopta el Reglamento Técnico para el Sector de Agua Potable y Saneamiento Básico (RAS)*”, establece las condiciones generales y medidas pertinentes para la operación de los diferentes componentes de un sistema de acueducto, alcantarillado y/o aseo, precisando que seguirán los requerimientos establecidos en los planos de construcción e instalación, **los manuales de operación y mantenimiento, los manuales de procesos y procedimientos**, entre otros.

Particularmente, el artículo 30 de la Resolución 330 de 2017 dispone:

“... Los operadores deberán realizar y documentar las inspecciones previstas en los manuales de operación y mantenimiento rutinario y tomar las acciones necesarias para el óptimo funcionamiento de los sistemas. (...) Se deberá documentar el registro de todas las actividades de mantenimiento rutinario y preventivo ...”.

Acorde con la información suministrada por el prestador, se identificó que SERVICHIVOLO E.S.P S.A.S presuntamente no cumple con los requisitos y condiciones establecidas en las Resoluciones 330 de 2017 y 799 de 2021.

5.4.1.8. Indicadores de prestación del servicio de acueducto

5.4.1.8.1 Cobertura de acueducto

Acorde con lo informado por el prestador durante la visita y los documentos suministrados, la cobertura del sistema de acueducto corresponde a:

Tabla 2. Cobertura

Sector	Cobertura
Zona Urbana Chibolo	97,8%
Centro Poblado La China	100%
Centro Poblado La Estrella	100%

Sin embargo, el prestador manifestó que no lleva un registro documental del cálculo y/o la evolución de la cobertura para las vigencias bajo análisis; por tanto, no aportó soportes al respecto.

Por lo anterior, el prestador no cuenta con información detallada que permita identificar el comportamiento del indicador de cobertura en el tiempo evaluado.

De acuerdo con los datos reportados por la Administración Municipal en el Sistema Único de Información (SUI), para la vigencia 2025, el municipio de Chibolo contaba con cobertura del 100% en el casco urbano del municipio y en los centros poblados, tal como se describe en la siguiente tabla.

Tabla 3. Cobertura reportada por la Administración Municipal - vigencia 2025

Año	Servicio	Código DANE	Departamento	Municipio	Urbana	Centros Poblados
2025	Acueducto	47170	MAGDALENA	CHIBOLO	100,00	100,00

Fuente: SUI - Consultado el 18 de agosto de 2026.

5.4.1.8.2 Índice de continuidad

Acorde con lo manifestado por el prestador, este viene suministrando agua con una continuidad de 8h/d cada 9 días en su área de prestación urbana; 9 h/d cada dos días para el Centro Poblado La China y de 0 h/d de continuidad por red para el Centro Poblado La Estrella desde el mes de marzo de 2026 donde actualmente suministra agua a través de 6 viajes diarios de carroタンque. Por ende, las continuidades reportadas por el prestador se clasifican como “Insuficiente” de acuerdo con lo establecido en el *cuadro 9. Puntaje para el índice de continuidad de la persona prestadora que suministra o distribuye agua para consumo humano* del artículo 18 de la Resolución 2115 de 2007 toda vez que el prestador tiene una continuidad de 0,89 h/día en el casco urbano de Chibolo, tal como sigue:

$$\text{Continuidad por sector/suscriptor} = \frac{\text{Horas de prestación}}{\text{Días del ciclo}}$$

$$\text{Continuidad por sector} = \frac{\text{sector}}{\text{suscriptor}} = \frac{8 \text{ horas}}{9 \text{ días}} = \mathbf{0,89 \text{ h/día}}$$

Para el caso del centro poblado La China, la continuidad es:

$$\text{Continuidad por sector/suscriptor} = \frac{\text{Horas de prestación}}{\text{Días del ciclo}}$$

$$\text{Continuidad por sector} = \frac{\text{sector}}{\text{suscriptor}} = \frac{9 \text{ horas}}{2 \text{ días}} = \mathbf{4,5 \text{ h/día}}$$

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

Ahora bien, en el Contrato de Condiciones Uniformes (CCU), el prestador definió lo siguiente:

“Cláusula 11. Obligaciones de la persona prestadora. Sin perjuicio de aquellas contenidas en la legislación, reglamentación y regulación vigente, son obligaciones de la SERVICHIVOLO ESP S.A.S, las siguientes:

1. Suministrar continuamente un servicio de buena calidad en el inmueble para el cual se hizo la solicitud, de acuerdo con los parámetros fijados por las autoridades competentes y con las especificaciones técnicas determinadas por la empresa, las cuales se encuentran contenidas en el Anexo Técnico, el cual se entiende que forma parte integrante de este documento.”

(...)

Cláusula 49. Anexo técnico. Hace parte del contrato y es obligatorio de acuerdo con lo dispuesto en las cláusulas anteriores, el Anexo Técnico del servicio de acueducto, el cual contiene:

(...)

4. Los niveles de calidad, continuidad y presión del servicio a los que se obliga la empresa en los términos del presente CSP. En caso de que el servicio sea prestado en virtud de contrato de concesión, los niveles de calidad, continuidad y presión establecidos en tal contrato deben coincidir con los niveles establecidos en este último.

Aunque el prestador allegó el Contrato de Condiciones Uniformes (CCU), se evidenció que no aportó el Anexo Técnico, pese a que el propio contrato establece que este hace parte integral de su contenido, en consecuencia, no fue posible verificar las especificaciones técnicas, las condiciones de prestación y los parámetros definidos para la prestación del servicio público de acueducto.

Adicionalmente, el prestador manifestó que no lleva un registro documental del cálculo y/o la evolución de la continuidad y de las suspensiones del servicio para las vigencias bajo análisis, por tanto, no aportó soportes al respecto.

5.4.1.9. Suspensiones del servicio de acueducto

Acorde con lo manifestado por el prestador, desde el 15 de octubre de 2025, fecha en que inició la prestación del servicio público de acueducto, se han presentado suspensiones causadas por fallas en la red de distribución, las cuales se relacionan en la siguiente tabla; sin embargo, no se entregó registro documental como bitácoras y/o informes de los eventos ocurridos e indicados, por tanto, no aportó soportes específicos sobre el respecto.

Sin embargo, se precisa que, en los componentes del sistema de acueducto, el prestador registra en bitácora las anomalías de la jornada asociadas con suspensiones por fluctuaciones en el servicio de energía, suspensiones del servicio por tuberías rotas o por mantenimientos de alguna infraestructura.

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

Tabla 9. Suspensiones en la prestación del servicio de Acueducto

Sector hidráulico	Fecha (dd/mm/aaaa)	Tipo de suspensión	Número de suscriptores afectados	Duración de la suspensión (Horas)
Sector 1, 23 de abril	28 de octubre 2025	Tipo 4: rotura del tubo madre que abastece los barrios JOAQUIN ANAYA 1 y 2	*	Un día
Sector 2, 20 de julio	20 de noviembre 2025	Tipo 4: rotura de tubería de 4" que abastece los barrios progreso y villa Lili	*	Un día
Línea de aducción	18 de diciembre 2025	Tipo 1: cambio de ventosa y unión de reparación	*	Un día
Línea de aducción	10 febrero 2026	Tipo 1: rotura tubería de 8" PVC	*	Un día
Sector 2	4 de abril 2026	Tipo 1: daño tubería 4" PVC	*	Dos días
Sector 2	16 de junio 2026	Tipo 1: empalme tubería para abastecer el barrio la POPA	*	Tres días

Fuente: Información del prestador.

*Información no suministrada en visita

Dado que las suspensiones reportadas en la tabla anterior, obedecen a eventos fuera del control de SERVICHIVOLO E.S.P S.A.S, el prestador expresó que no se informó a los suscriptores con la antelación de veinticuatro (24) horas expresada en el numeral 14 de la *Cláusula 11. Obligaciones de la persona prestadora del capítulo II De las Obligaciones y Derechos de las Partes del Contrato de Condiciones Uniformes (CCU)*:

“14. Informar, por lo menos con veinticuatro (24) horas de anticipación o en el plazo que establezca la reglamentación vigente, sobre los términos y motivos de las suspensiones del servicio programadas para mantenimientos periódicos y reparaciones técnicas, salvo que se trate de emergencias o eventos fuera del control de SERVICHIVOLO ESP S.A.S”

5.4.1.10. Presiones en la red de distribución

El prestador informó que no realiza seguimiento y/o medición a las presiones del sistema de acueducto, debido a la falta de dispositivos instalados para tal fin; por tanto, no aportó soportes documentales al respecto.

Ahora bien, en el Contrato de Condiciones Uniformes (CCU), el prestador definió lo siguiente:

“Cláusula 11. Obligaciones de la persona prestadora. Sin perjuicio de aquellas contenidas en la legislación, reglamentación y regulación vigente, son obligaciones de la SERVICHIVOLO ESP S.A.S, las siguientes:

1. Suministrar continuamente un servicio de buena calidad en el inmueble para el cual se hizo la solicitud, de acuerdo con los parámetros fijados por las autoridades competentes y con las especificaciones técnicas determinadas por la empresa, las cuales se encuentran contenidas en el Anexo Técnico, el cual se entiende que forma parte integrante de este documento.”

(...)

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

Cláusula 49. Anexo técnico. Hace parte del contrato y es obligatorio de acuerdo con lo dispuesto en las cláusulas anteriores, el Anexo Técnico del servicio de acueducto, el cual contiene:

(...)

*4. Los niveles de calidad, continuidad y presión del servicio a los que se obliga la empresa en los términos del presente CSP. En caso de que el servicio sea prestado en virtud de contrato de concesión, los niveles de calidad, continuidad y **presión establecidos** en tal contrato deben coincidir con los niveles establecidos en este último. (Negrita fuera de texto).*

El prestador no aportó el Anexo Técnico, pese a que el propio contrato establece que este hace parte integral de su contenido, en consecuencia, no fue posible verificar las especificaciones técnicas, las condiciones de prestación y los parámetros definidos para la prestación del servicio público de acueducto y si se alinea o no con lo establecido en la Resolución 330 de 2017, “*Por la cual se adopta el Reglamento Técnico para el Sector de Agua Potable y Saneamiento Básico (RAS) y se derogan las Resoluciones números 1096 de 2000, 0424 de 2001, 0668 de 2003, 1459 de 2005, 1447 de 2005 y 2320 de 2009*”, y la Resolución 799 de 2021, “*Por la cual se modifica la Resolución 0330 de 2017*”, las cuales establecen las condiciones generales y criterios específicos frente a la medición y control de presiones en la red de la siguiente manera:

*“...**Artículo 61.** Presiones de servicio mínimas en la red de distribución. La presión dinámica mínima en la red de distribución debe ser de 10 m.c.a. en sistemas con poblaciones de diseño de hasta 12.500 habitantes. Para poblaciones de diseño de más de 12.500 habitantes la presión dinámica mínima debe ser de 15 m.c.a.*

(...)

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

(...)

***Artículo 86.** Presiones en la red de distribución. Con una frecuencia mínima semanal deberá realizarse seguimiento a los resultados arrojados por los equipos de medición de presión instalados en las redes, de manera que se garantice que, en condiciones normales de operación, las presiones de servicio se encuentren dentro de los rangos establecidos...”*

Por lo anterior, se evidencia que el prestador presuntamente no cumple con los criterios normativos establecidos, toda vez que no realiza la medición y control de presiones en el sistema de acueducto.

5.4.1.11. Pérdidas de agua en la red de distribución

5.4.1.11.1 Porcentaje de pérdidas de agua

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

De acuerdo con lo manifestado por el prestador y lo evidenciado en la visita de inspección, no se lleva un registro que le permita realizar el cálculo de caudales de ingreso y salida de cada uno de los sistemas de acueducto a su cargo, por lo cual manifestó no realizar el cálculo de pérdidas del sistema de acueducto, y por ende no lleva registro documental al respecto; no obstante, el prestador manifestó que:

“Debido a que no tenemos micromedición en los sistemas de acueducto, no podemos calcular pérdidas, pero si tenemos identificada una pérdida significativa en la línea de aducción de +/-50% ya en captación tenemos una medición en promedio de 38 L/s y en la PTAP solo llegan de 18 a 20 L/s”

Por lo anterior y teniendo en cuenta lo expresado por el prestador, presuntamente no cumple con el artículo 89 de la Resolución 330 de 2017, *“Por la cual se adopta el Reglamento Técnico para el Sector de Agua Potable y Saneamiento Básico (RAS) y se derogan las Resoluciones números 1096 de 2000, 0424 de 2001, 0668 de 2003, 1459 de 2005, 1447 de 2005 y 2320 de 2009”*, modificado por el artículo 23 de la Resolución 799 de 2021:

“Artículo 23. *Modificar el artículo 89 de la Resolución 0330 de 2017, el cual quedará así:*

Artículo 89. Fugas y pérdidas de agua en la red de distribución de agua potable. *Se deberá establecer el porcentaje de pérdidas, tanto para cada uno de los sectores hidráulicos, como para el global del sistema. En los casos en que las pérdidas se encuentren por encima del valor máximo permitido, se deberá diseñar e implementar un programa de control y reducción de las mismas. En todo caso, el prestador del servicio deberá establecer un Plan de Reducción de Pérdidas, de acuerdo con lo definido en el marco regulatorio vigente.”*

5.4.1.11.2 Programa de reducción de pérdidas

Acorde a lo informado por el prestador en el momento de la visita, no se lleva un cálculo de pérdidas del sistema de acueducto y tampoco se cuenta con programa ni plan de reducción de pérdidas en ejecución.

En relación con lo anterior, es preciso mencionar lo establecido en la Resolución 330 de 2017, *“Por la cual se adopta el Reglamento Técnico para el Sector de Agua Potable y Saneamiento Básico (RAS) y se derogan las Resoluciones números 1096 de 2000, 0424 de 2001, 0668 de 2003, 1459 de 2005, 1447 de 2005 y 2320 de 2009”*, y la Resolución 799 de 2021, *“Por la cual se modifica la Resolución 0330 de 2017”*, las cuales establecen las condiciones generales y criterios específicos frente a la reducción de pérdidas así:

“Artículo 23. *Modificar el artículo 89 de la Resolución 0330 de 2017, el cual quedará así:*

Artículo 89. Fugas y pérdidas de agua en la red de distribución de agua potable. *Se deberá establecer el porcentaje de pérdidas, tanto para cada uno de los sectores hidráulicos, como para el global del sistema. En los casos en que las pérdidas se encuentren por encima del valor máximo permitido, se deberá diseñar e implementar un programa de control y reducción de las mismas. En todo caso, el prestador del servicio deberá establecer un Plan de Reducción de Pérdidas, de acuerdo con lo definido en el marco regulatorio vigente.”*

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

Por lo anterior, se evidencia que el prestador presuntamente no cumple con los criterios normativos establecidos, toda vez que no cuenta con programa ni plan de reducción de pérdidas en ejecución para el sistema de acueducto.

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

El prestador no aportó documentación correspondiente al Programa de Uso Eficiente y Ahorro del Agua (PUEAA), ni el acto administrativo de aprobación y/o los soportes de seguimiento por parte de la autoridad ambiental competente.

5.4.1.11.3 Estimación de oferta vs demanda

El prestador informó que no cuenta con información relacionada con la estimación de oferta y demanda para cada uno de los sistemas de abastecimiento de agua que opera. Por lo tanto, no entregó información soporte al respecto.

5.4.1.12. Calidad del agua suministrada por la red de distribución

5.4.1.12.1 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

La empresa SERVICHIVOLO E.S.P S.A.S cuenta con 3.202 suscriptores del servicio público de acueducto, distribuidos entre el casco urbano de Chibolo (2.593 suscriptores), el Centro Poblado La China (328 suscriptores) y el Centro Poblado La Estrella (281 suscriptores). De acuerdo con el reporte del censo del Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE), para el casco urbano de Chibolo, el índice de ocupación es de 3,49¹ personas por vivienda y, para los centros poblados, el índice de ocupación es de 3,14² personas por vivienda.

Teniendo en cuenta que el prestador opera varios sistemas de abastecimiento independientes, el análisis del cumplimiento de los requisitos establecidos en el artículo 3 de la Resolución 811 de 2008 se realiza de manera desagregada para cada sistema de acueducto, considerando el número de suscriptores y la población efectivamente atendida por cada uno de ellos.

En este sentido, a continuación, se presenta la distribución de suscriptores, la población estimada atendida y el número mínimo de puntos de muestreo de calidad del agua que correspondería concertar para cada sistema, conforme a los rangos poblacionales previstos en la citada resolución.

Tabla 10. Número mínimo de puntos de muestreo de calidad del agua.

Sector	Nombre del Sistema	Suscriptores atendidos	Número de habitantes	Número mínimo de puntos para la recolección de muestra
Casco Urbano	PTAP Casco Urbano	2.593	9.050	5

¹Tomando el reporte DANE de 3.472 viviendas y 12.121 habitantes en el caso urbano de Chibolo.

² Tomando el reporte DANE de 1.935 viviendas y 6.087 habitantes en los Centros Poblados de Chibolo.

Sector	Nombre del Sistema	Suscriptores atendidos	Número de habitantes	Número mínimo de puntos para la recolección de muestra
Centro Poblado La China	PTAP La China	328	1.030	4
Centro Poblado La Estrella	PTAP La Estrella	281	882	4

En relación con lo anterior, se verificó el cumplimiento de las obligaciones relacionadas con la concertación y materialización de los puntos de muestreo para el sistema de tratamiento que atiende el casco urbano de Chibolo. Para el control de la calidad del agua en la red del sistema del casco urbano, el prestador cuenta con ocho (8) puntos de monitoreo de los cuales seis (6) se encuentran concertados, materializados y recibos a conformidad de la autoridad sanitaria. Los otros dos (2) puntos se encuentran materializados, pero no cuentan con acta de recibo de conformidad de la autoridad sanitaria.

Las estructuras de monitoreo están construidas en concreto, pintadas de color blanco e identificadas con su respectiva numeración. En su interior, cada punto de control cuenta con una llave de paso metálica y un terminal en codo de PVC de media pulgada (1/2") para la toma de las muestras de agua.

En cuanto a la red de distribución en los Centros Poblados de La China y La Estrella, éstos se estructuran hidráulicamente bajo un esquema básico compuesto por dos (2) sectores hidráulicos en cada Centro Poblado. No se cuenta con cajillas ni puntos concertados y/o materializados para el monitoreo de la calidad del agua. De acuerdo con lo indicado por el prestador, la Secretaría de Salud del departamento del Magdalena no realiza actividades de inspección, vigilancia ni seguimiento analítico a la calidad del agua distribuido en estas jurisdicciones. El prestador informa que toma muestras de control en la PTAP; sin embargo, no se entregaron ni presentaron planillas o bitácoras que lo corroboren. Para los sistemas de tratamiento de los Centros Poblados de La China y La Estrella, no se acreditó la existencia de puntos de muestreo concertados y/o materializados, conforme a las disposiciones de la Resolución 811 de 2008.

A continuación, se presenta el detalle de los puntos de monitoreo existentes:

Tabla 11. Actas de concertación y materialización de puntos de monitoreo de calidad del agua.

Sector	Puntos concertados	Tipo de acta	Fecha del Acta
PTAP Casco Urbano	Ocho (8) Puntos concertados y materializados de los cuales seis (6) tienen acta de recibo a conformidad de la autoridad sanitaria	Acta de conformidad	29 de agosto de 2025

Fuente: Información aportada en el marco de la Evaluación Integral

Los puntos visitados se detallan a continuación:

Tabla 12. Puntos de monitoreo visitados red de distribución del casco urbano.

No.	Localización	Observaciones	Registro fotográfico
0101	Punto de inicio de Red (Barrio Santa Catalina) Carrera 28 con calle 5 Coordenadas: Latitud: 10°01'25,51" N Longitud: 74°37'53,40" O	Punto con acta de conformidad más cercano a la PTAP. Construida en concreto, pintada de color blanco y numerada a un costado de la caja. En su interior, cada punto de control cuenta con llave de paso metálica, terminal en codo de PVC de 1/2" y puerta metálica.	
0202	Plaza municipal de eventos Carrera 10 con calle 7 Coordenadas: Latitud: 10°01'31,06" N Longitud: 74°37'21,74" O	Punto concertado, materializado con acta de conformidad. Construida en concreto, pintada de color blanco y numerada a un costado de la caja. En su interior, cada punto de control cuenta con llave de paso metálica, terminal en codo de PVC de 1/2" y puerta metálica. Punto intermedio de la red de distribución.	
0303	Colegio Liceo Santander Barrio La Franciscana Carrera 13 esquina salida a Centro Poblado La China Coordenadas: Latitud: 10°01'27,21" N Longitud: 74°37'02,01" O	Punto concertado, materializado con acta de conformidad. Construida en concreto, pintada de color blanco y numerada a un costado de la caja. En su interior, cada punto de control cuenta con llave de paso metálica, terminal en codo de PVC de 1/2" y puerta metálica. Punto final de la red de distribución.	
0404	Barrio El Progreso Carrera 17 # 1D - 08 Coordenadas: Latitud: 10°01'49,13" N Longitud: 74°37'11,67" O	Punto concertado, materializado con acta de conformidad. Construida en concreto, pintada de color blanco y numerada a un costado de la caja. En su interior, cada punto de control cuenta con llave de paso metálica, terminal en codo de PVC de 1/2" y puerta metálica.	

No.	Localización	Observaciones	Registro fotográfico
0505	Barrio 20 de Julio Carrera 12 # 1C – 04 Coordenadas: Latitud: 10°01'45,45" N Longitud: 74°37'25,84" O	Punto concertado, materializado con acta de conformidad. Construida en concreto, pintada de color blanco y numerada a un costado de la caja. En su interior, cada punto de control cuenta con llave de paso metálica, terminal en codo de PVC de 1/2" y puerta metálica. Punto intermedio de la red de distribución.	
0606	Tanque de almacenamiento del barrio 23 de abril Calle 7A # 9A – 35 Coordenadas: Latitud: 10°01'26,23" N Longitud: 74°37'25,05" O	Punto concertado, materializado con acta de conformidad. Construida en concreto, pintada de color blanco y numerada a un costado de la caja. En su interior, cada punto de control cuenta con llave de paso metálica, terminal en codo de PVC de 1/2" y puerta metálica.	
0707	Tanque de almacenamiento del barrio 20 de julio Coordenadas: Latitud: 10°01'40,41" N Longitud: 74°37'30,80" O	Punto concertado. Falta el acta de conformidad de la Autoridad Sanitaria ya que el punto se encontró materializado. Construida en concreto, pintada de color blanco y numerada a un costado de la caja. En su interior, cada punto de control cuenta con llave de paso metálica, terminal en codo de PVC de 1/2" y puerta metálica.	
0808	Salida de la PTAP Casco Urbano Coordenadas: Latitud: 10°02'05,44" N Longitud: 74°39'13,18" O	Punto concertado. Falta el acta de conformidad de la Autoridad Sanitaria ya que el punto se encontró materializado. Construida en concreto, pintada de color blanco y numerada a un costado de la caja. En su interior, cada punto de control cuenta con llave de paso metálica, terminal en codo de PVC de 1/2" y puerta metálica.	

Fuente: Visita de inspección del 08 al 10 de julio de 2026

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

5.4.1.13. Vigilancia de la calidad del agua distribuida por red de distribución

Respecto a la calidad del agua, las muestras de vigilancia de calidad del agua son tomadas por la Secretaría de Salud Departamental de la gobernación del Magdalena a través de Laboratorio de Salud Pública, y reportadas al Sistema de Información de la Vigilancia de la Calidad del Agua para Consumo Humano (SIVICAP), el cual es administrado por el Instituto Nacional de Salud (INS).

De conformidad con lo anterior, considerando el reporte enviado por el Instituto Nacional de Salud mediante radicado SSPD 20265291018782 del 10 de marzo de 2026 para la vigencia 2025 y el generado en el SIVICAP para la vigencia 2026, se tienen los resultados del Índice de Riesgo de la Calidad del Agua para Consumo Humano (IRCA) para las vigencias 2025 y lo corrido del 2026 (información preliminar)³, como se muestra a continuación:

Tabla 14. Resultados IRCA Vigilancia 2025 y lo corrido de 2026.

Año	Mes	Numero de Muestras de Vigilancia	IRCA Consolidado Mensual (%)	Nivel de Riesgo
Sistema Urbano				
2025	Noviembre	2	23,7	Riesgo Medio
2026	Abril	1	0,0	Sin Riesgo
	Mayo	3	0,0	Sin Riesgo

Fuente: SIVICAP con corte a 18 de agosto de 2026.

De acuerdo con lo anterior, se observa que el prestador suministró agua con un IRCA superior al 5%, es decir, no apta para consumo humano de conformidad con lo establecido en la Resolución 2115 de 2007, durante el mes de noviembre de 2025. Se presentaron incumplimientos en dos (2) de las seis (6) muestras tomadas por parte de la autoridad sanitaria en la vigencia desde octubre de 2025 hasta junio de 2026, toda vez que se obtuvieron niveles de riesgo MEDIO. El parámetro incumplido en las muestras de noviembre de 2025 corresponde a Turbiedad con valores de 6 y 3,7 Unidades Nefelométricas de Turbiedad (UNT) cuando el máximo permitido para el parámetro es de 2 UNT de conformidad con el artículo 2 de la Resolución 2115 de 2007.

5.4.1.14. Control de la calidad del agua distribuida por red de distribución

El prestador informó que, para la toma de muestras de control de calidad del agua en la red de distribución, en la actualidad se contrata por eventos con el Laboratorio Ambiental y de Alimentos Nancy Florez García, identificado con NIT 824.005.589-0, acreditado por el IDEAM según Resolución 1298 del 05 de diciembre de 2024 (Recurso de reposición con Resolución 0075 del 24 de enero de 2025).

Junto con esto, el prestador adjuntó la Resolución 1598 del 30 de julio de 2025 del Ministerio de Salud y Protección Social, en el cual se evidencia que el Laboratorio Ambiental y de Alimentos Nancy Florez García, se encuentra autorizado para realizar análisis físicos, químicos y microbiológicos, pero no se registró la entrega de contratos entre el mencionado laboratorio y SERVICHIVOLO E.S.P S.A.S que vincule contractualmente a las entidades.

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

Ahora bien, en cuanto a la información aportada por el prestador respecto de las muestras de control de calidad del agua para consumo humano, durante la visita y con ocasión de los soportes requeridos, este informó que realiza la toma y el análisis de muestras de control en los sistemas de acueducto.

En efecto, de conformidad con los artículos 21, 22 y 23 de la citada resolución, corresponde a las personas prestadoras adelantar el control de la calidad del agua suministrada a través de la red de distribución, para lo cual deben realizar la toma de muestras y el análisis de los parámetros físicos, químicos y microbiológicos exigidos, con la frecuencia mínima definida según la población atendida, así como mantener actualizado el respectivo libro o registro sistematizado de control. A su vez, dichos análisis deben efectuarse a través de laboratorios autorizados o acreditados para tal fin, de manera que se garantice la confiabilidad y trazabilidad de los resultados obtenidos.

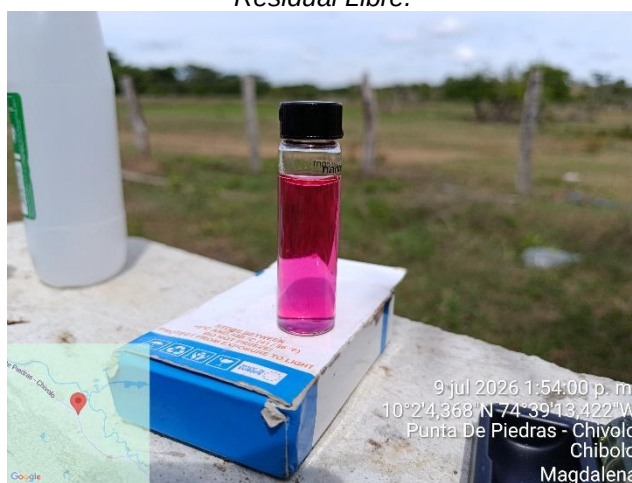
Bajo ese contexto, en el presente caso no se evidenció la ejecución de un programa completo de muestreo de control conforme a la normatividad vigente, ni la realización de análisis de calidad del agua para los parámetros exigidos por la Resolución 2115 de 2007, situación que limita la verificación permanente de las condiciones de potabilidad del agua entregada a la población usuaria y, por tanto, compromete el cumplimiento del deber del prestador de ejercer control sobre la calidad del agua suministrada.

El prestador no presentó planillas o bitácoras con el control histórico de los resultados de laboratorio de los parámetros; sin embargo, durante la visita de inspección, el prestador tomó muestra del parámetro de Cloro Residual Libre en el punto de monitoreo 0808 ubicado a la salida de la PTAP. El prestador tampoco suministró los resultados de los parámetros analizados para esta muestra.

Imagen 34. Toma de muestra de control.



Imagen 35. Celda para el monitoreo de Cloro Residual Libre.



Fuente: Registro fotográfico – Visita de inspección del 08 al 10 de julio de 2026.

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

5.4.1.15. Mapa de riesgos de la fuente de abastecimiento

En relación con el mapa de riesgo de la calidad del agua para consumo humano y su respectivo plan de trabajo correctivo para reducir el riesgo sanitario, en el parágrafo del artículo 6 de la Resolución 4716 de 2010, se estableció que éste debe ser enviado a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios para los seguimientos respectivos.

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

Durante la visita de inspección, SERVICHIVOLO E.S.P. S.A.S., informó que, por parte de la Secretaría de Salud de la Gobernación del Magdalena, se adelantaron acciones relacionadas con la actualización del mapa de riesgos para la Ciénaga de Zapayán, fuente de abastecimiento del casco urbano de Chibolo. Por ello, el prestador remitió el Anexo 4.22 – *Compartir Mapa de riesgo 2025 Chibolo (1)*, el cual contiene la Resolución No. 5450 del 29 de diciembre de 2025 “*Por la cual se actualiza el mapa de riesgo para la fuente abastecedora ciénaga de Zapayán (Piedras de Moler) en la bocatoma del sistema de suministro de agua para el consumo humano del municipio de Chibolo N 10°5'57,96" W 7444°15,30"*”, presentando las características que hacen parte del mapa de riesgo para la fuente de abastecimiento Ciénaga de Zapayán.

Una vez revisada la información adjuntada por el prestador, se evidencia la existencia del mapa de riesgos únicamente para la fuente de la Ciénaga Zapayán; pero no se evidenciaron soportes que permitan verificar la formulación, actualización o implementación del mapa de riesgo para las fuentes abastecedoras de los sistemas de tratamiento en los centros poblados La China y La Estrella.

De la revisión del acto administrativo por el cual se adopta y actualiza el Mapa de Riesgos de la fuente abastecedora Ciénaga de Zapayán (cabecera municipal de Chibolo), se evidencia lo siguiente:

- El acto administrativo adopta en su Cuadro N° 1 las características químicas y microbiológicas específicas a monitorear debido a las actividades económicas presentes en la cuenca. Asimismo, en sus Artículos Segundo y Tercero, establece expresamente la obligación de realizar monitoreos adicionales a los de rutina:
 - **Parámetros Químicos (Monitoreo semestral en red):** Incluye medición de metales pesados (Arsénico, Cromo Total, Mercurio, Plomo, Níquel, Hierro, Manganeso, Zinc), plaguicidas (organofosforados, Methyl parathion, Ethyl parathion), hidrocarburos aromáticos policíclicos (HAP - Fluoreno, Fluoranteno), Carbono Orgánico Total (COT), Trihalometanos (THMS) y Aluminio, con una frecuencia de dos (2) veces al año en la red de distribución.
 - **Parámetros Microbiológicos (Monitoreo semestral en fuente y red):** Exige el muestreo semestral de *Giardia Lamblia*, *Vibrio Cholerae*, *Virus de la Hepatitis A*, *Enterovirus* y *Rotavirus*.

- Según el artículo cuarto, la autoridad sanitaria requirió expresamente al prestador para que, en un plazo máximo de treinta (30) días a partir de la notificación, presentara el plan de trabajo correctivo destinado a reducir los riesgos sanitarios identificados, junto con las memorias técnicas y planos del sistema de tratamiento.

Pese a encontrarse el mapa de riesgos con vigencia 2025 de la fuente abastecedora Ciénaga de Zapayán, el prestador no entregó el correspondiente plan de trabajo correctivo requerido por la autoridad sanitaria ni suministró resultados de laboratorio conforme a las exigencias de seguimiento.

5.4.1.16. Obras con impacto en la prestación del servicio de acueducto

El prestador informó no contar con Plan Maestro de acueducto. Además, informó que la alcaldía se encuentra en etapa de proyección de un plan de mejoramiento institucional para corregir y adecuar los sistemas de tratamiento; sin embargo, no se entregaron soportes relacionados, por lo que no fue posible revisarlo ni verificar su etapa ni su implementación en la operación del sistema.

5.4.2. Servicio público domiciliario de alcantarillado

5.4.2.1. Área de prestación del servicio de alcantarillado

De acuerdo con lo informado por el prestador en la visita de inspección, el servicio de alcantarillado se presta tanto en la cabecera municipal de Chibolo como en los centros poblados de La China y La Estrella.

5.4.2.2. Cobertura de alcantarillado

De acuerdo con la información suministrada por el prestador durante el recorrido de inspección a la infraestructura y que quedó consignado en el acta de visita firmada por el prestador, en el casco urbano se cuenta con 2.527 suscriptores con una cobertura del 80%; en el corregimiento La China, 247 suscriptores con el 100% de cobertura; y en el corregimiento de La Estrella, 205 suscriptores con el 100% de cobertura.

Ahora, en los documentos solicitados por la Superservicios y que fueron suministrados por el prestador, la cobertura del sistema de alcantarillado corresponde a:

Tabla 17. Cobertura del servicio de alcantarillado reportados por el prestador en visita de inspección

Sector	Cobertura
Zona Urbana Chibolo	91,7%
Centro Poblado La China	73%
Centro Poblado La Estrella	72,9%

Fuente: Información suministrada por el prestador en visita de inspección del 08 al 10 de julio de 2026.

Por lo anterior, se encuentran diferencias en los datos aportados por el prestador en la visita de campo y los valores reportados en la información allegada en cumplimiento del requerimiento realizado al prestador. En cualquier caso, el prestador no lleva un registro documental del cálculo y/o la evolución

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

de la cobertura para las vigencias bajo análisis; por tanto, no aportó soportes al respecto. Por lo anterior, el prestador no cuenta con información detallada que permita identificar el comportamiento real del indicador de alcantarillado en el tiempo evaluado.

Así mismo, teniendo en cuenta los datos reportados por la Administración Municipal en el Sistema Único de Información (SUI), para la vigencia 2025, el municipio de Chibolo contaba con cobertura del 100% en el casco urbano del municipio y del 79,93% en los centros poblados, tal como se describe en la siguiente tabla.

Tabla 18. Cobertura reportada por la Administración Municipal - vigencia 2025

Año	Servicio	Código DANE	Departamento	Municipio	Urbana	Centros Poblados
2025	Alcantarillado	47170	MAGDALENA	CHIBOLO	100,00	79,93

Fuente: SUI. Consultado el 12 de agosto de 2026.

5.4.2.3. Descripción del sistema de alcantarillado

Tal como se ha indicado, a la fecha, el prestador SERVICHIVOLO E.S.P S.A.S., no cuenta con inscripción certificada en el RUPS; sin embargo, en la solicitud de inscripción mediante el imprimible RUPS 20265160166461378 del 25 de mayo de 2026, el prestador reportó que cuenta en su cadena de valor, para el servicio de alcantarillado, con las actividades de recolección, conducción de residuos líquidos, tratamiento y disposición final, así como una zona de prestación que comprende los sectores urbano y rural, con un total de 2.960 suscriptores, sin que en la solicitud de inscripción al RUPS se discrimine de manera fáctica la prestación del servicio de alcantarillado en tres (3) áreas de prestación de servicios.

El sistema de alcantarillado operado por la empresa SERVICHIVOLO E.S.P. S.A.S está diseñado y construido para la recolección y transporte de aguas residuales de tipo sanitario y no contempla un esquema combinado con aguas lluvias.

Por otro lado, SERVICHIVOLO E.S.P S.A.S., cuenta con los siguientes sistemas para el tratamiento de agua residual, cuyas características se relacionan a continuación.

Tabla 19. Sistemas de Tratamiento de Agua Residual.

Sector	Nombre del Sistema	Tipo de sistema	Caudal de diseño (l/s)	Estado actual
Casco Urbano	Sistema Casco urbano	Tratamiento biológico (Lagunas de estabilización)	No reportado	Operativa
Centro Poblado La China	PTAR La China	PTAR compacta	No reportado	Operativa
Centro Poblado La Estrella	PTAR La Estrella	PTAR compacta	No reportado	Operativa

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

Es importante precisar que, durante la visita de inspección realizada por esta Superintendencia entre el 08 y el 10 de julio de 2026, se verificaron las estructuras del sistema de alcantarillado para atender el casco urbano y en el centro poblado La China.

5.4.2.4. Redes de alcantarillado

Acorde con lo evidenciado durante la visita de inspección, se identificó que las redes de alcantarillado se encuentran en estado operativo. El transporte y recolección de las aguas residuales domésticas se realiza por medio de gravedad. El sistema se encuentra compuesto por cajas domiciliarias, pozos de inspección, red de recolección y conducción, lagunas de estabilización y vertimiento de aguas residuales.

Por otro lado, el prestador aportó planos en formato CAD (.dwg) tipo record de redes principales, perfiles, colectores, acometidas domiciliarias y sistema de lagunas que permiten identificar de manera referencial la infraestructura del sistema de alcantarillado. Al respecto, es preciso mencionar que la Resolución 330 de 2017 y la Resolución 799 de 2021 (Reglamento Técnico del Sector de Agua Potable y Saneamiento Básico - RAS) establecen los requisitos, parámetros y procedimientos técnicos mínimos para la planeación, diseño, operación y mantenimiento de los sistemas de alcantarillado con el fin de garantizar su funcionalidad y estabilidad.

Bajo este marco normativo, se aclara que la planimetría entregada no constituye ni sustituye un catastro de redes de alcantarillado, toda vez que se trata de esquemas gráficos que carece de la caracterización detallada por elemento, que incluye las cota clave, cota batea, profundidad, material, diámetro, pendiente y estado de conservación de colectores, así como el inventario georreferenciado con estado de operatividad de pozos de inspección, estructuras de vertimiento y conexiones domiciliarias.

Dicho esto, respecto al catastro de redes, el artículo 42 de la Resolución 330 de 2017 dispone:

“...Artículo 42. Catastro de redes. Debe contarse con un catastro de la red actualizado que incluya un inventario de las tuberías existentes, su localización y el mayor número de anotaciones posible para cada accesorio considerado estratégico en la operación como: tipo de accesorio, material, profundidad y año de instalación. Este catastro debe incluir además las válvulas e hidrantes que formen parte de la red de distribución...”

Acorde con la información analizada, se determinó que el prestador no cuenta con la documentación correspondiente con base en los requisitos y condiciones establecidos en las Resoluciones 330 de 2017 y 799 de 2021, ya que no cuenta con un catastro de redes de alcantarillado actualizado.

5.4.2.5. Sistema de Tratamiento de Aguas Residuales

Acorde con lo manifestado por el prestador, SERVICHIVOLO E.S.P S.A.S. cuenta con los siguientes sistemas de tratamiento de aguas residuales en el casco urbano y en los centros poblados.

Sistema de Tratamiento de Aguas Residuales del casco Urbano

La red de recolección y transporte del casco urbano opera en su totalidad por gravedad, sin requerir estaciones de bombeo. La infraestructura de colectores principales está conformada por tuberías de PVC con diámetros nominales de 8, 10, 12, 16 y 20 pulgadas. El sistema de tratamiento de aguas residuales está dividido en dos subsistemas independientes basadas en lagunas de estabilización:

Imagen 36. Esquema del sistema de tratamiento (Lagunas de estabilización)

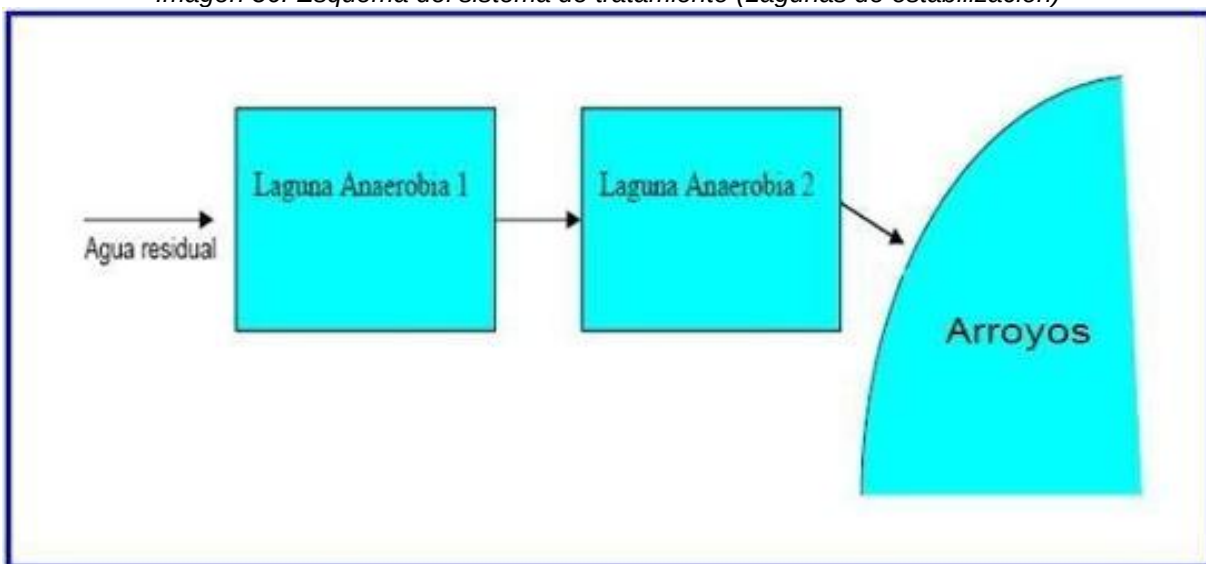
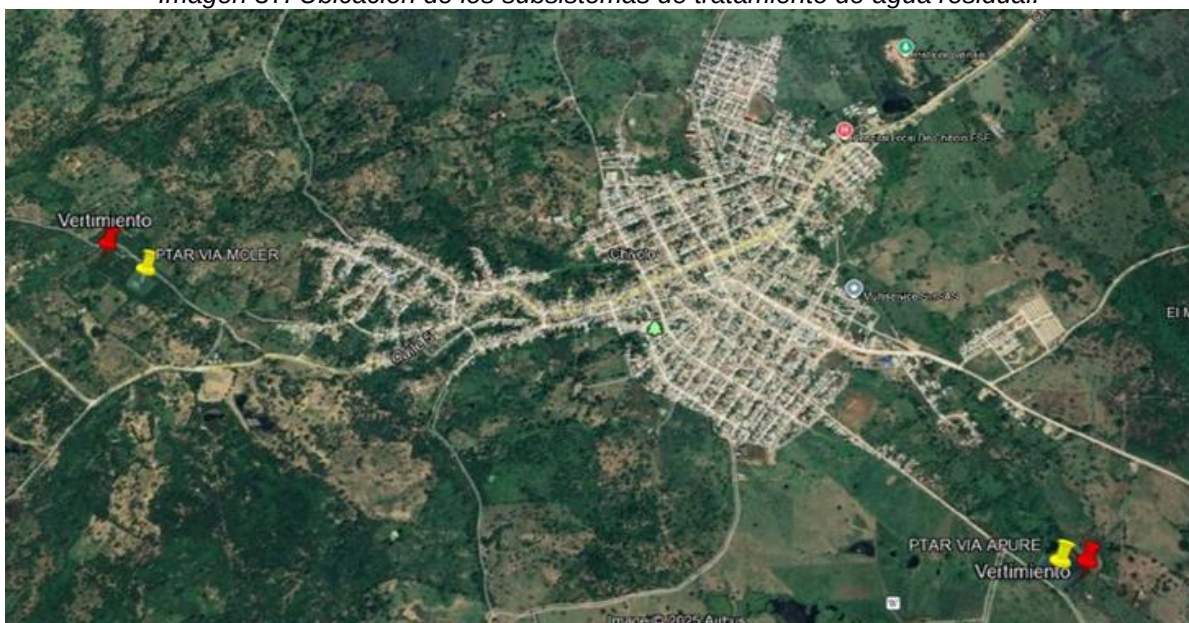


Imagen 37. Ubicación de los subsistemas de tratamiento de agua residual.



Fuente: PSMV suministrado por el prestador.

Sistema de Lagunas vía Apure (Sistema Santa Catalina / Chibolón)

El prestador informó no conocer capacidad de almacenamiento de las lagunas, tiempos de retención hidráulica ni entregó caudales tratados y vertidos. Este subsistema de tratamiento construido en el año 2014 recibe las aguas residuales de un colector final mediante un canal abierto en concreto que carece de tapas de protección superior, el cual distribuye el flujo hacia la estructura de entrada en la Laguna impermeabilizada #1. Durante la inspección de campo se identificaron cortocircuitos hidráulicos en las zonas de curvatura de esta laguna, generados por la acumulación de sedimentos y material flotante. El flujo continúa por rebose hacia la Laguna 2, estructura impermeabilizada con geomembrana que presenta una deformación por acumulación de gases o fluidos atrapados bajo el revestimiento (fenómeno denominado "ballena"), condición por la cual presuntamente podrían presentarse infiltraciones de agua residual hacia el suelo base.

La Laguna 2, igualmente, presenta cortocircuitos hidráulicos internos. Se constató que todo este complejo de lagunas carece de cerramiento perimetral de seguridad y de sistemas de recuperación o emergencia para atender eventos de caídas. El efluente tratado pasa por rebose hacia cajas de inspección y un pozo terminal, ejecutando una descarga final mediante una tubería de PVC de 14 pulgadas hacia un predio contiguo y el arroyo Mata de Caña. De acuerdo con lo informado por el prestador, el sistema no cuenta con permiso de vertimientos ni se dispone de datos sobre la capacidad volumétrica o el tiempo de retención hidráulica de las estructuras.

Imagen 38. Canal de ingreso a las lagunas.



Imagen 39. Acumulación de sedimentos



Imagen 40. Levantamiento de geomembrana

Imagen 41. Lagunas sin cerramiento perimetral



Fuente: Registro fotográfico – Visita de inspección del 08 al 10 de julio de 2026.

Sistema de Lagunas vía La Estrella (Sistema 23 de abril)

El prestador informó no conocer capacidad de almacenamiento de las lagunas, año de construcción, tiempos de retención hidráulica ni entregó caudales tratados y vertidos. Este segundo subsistema está conformado por un tren de dos lagunas de estabilización. Durante el recorrido de inspección a lo largo del trazado de los pozos de inspección de acceso, se evidenció un rebose parcial de agua residual en uno de los pozos de la línea de llegada. Al arribar al predio de tratamiento, se constató que la infraestructura tampoco dispone de malla o cerramiento perimetral de seguridad. Se registró una alta acumulación de sedimentos en la laguna 1. Respecto a la laguna 2, no se accedió con restricciones de seguridad.

El rebose final del sistema se conduce por una tubería de PVC de 14 pulgadas para descargar en el arroyo El Progreso.

Imagen 42. Rebose en pozo de inspección



Imagen 43. Canal de llegada de aguas residuales



Imagen 44. Vista general de las lagunas



Imagen 45. Lagunas sin cerramiento perimetral



Fuente: Registro fotográfico – Visita de inspección del 08 al 10 de julio de 2026.

Sistema de Tratamiento de Aguas Residuales de los Centros Poblados La China y La Estrella

El prestador informó no conocer capacidades de tratamiento, tiempos de retención hidráulica ni entregó caudales tratados y vertidos. A diferencia del casco urbano, los sistemas de alcantarillado sanitario de los centros poblados La China y La Estrella sí requieren soporte mecánico para su transporte final, por lo que el flujo es recolectado en tuberías de 8 pulgadas que descargan en sus respectivas estaciones de bombeo de aguas residuales para ser bombeadas a la PTAR. Las estaciones de bombeo no cuentan con suplencia eléctrica.

Las Plantas de Tratamiento de Aguas Residuales de estas localidades rurales operan mediante módulos compactos compuestos por unidades de sedimentación y sistemas de filtros. De acuerdo con lo informado por el prestador, el efluente resultante de este proceso es evacuado directamente hacia el suelo en potreros aledaños a la infraestructura.

Imagen 46. Planta de Tratamiento de Aguas Residuales - La China



Fuente: Registro fotográfico – Visita de inspección del 08 al 10 de julio de 2026.

5.4.2.6. Puntos de vertimientos

De acuerdo con la información reportada, para el casco urbano del municipio de Chibolo se identifican dos puntos de vertimiento proveniente del sistema de alcantarillado sobre las fuentes hídricas de los arroyos de Mata de Caña y El Progreso. En los centros poblados, el punto de vertimiento se ubica en predios contiguos a las PTAR.

Imagen 47. Punto de vertimiento del subsistema Sistema Santa Catalina / Chibolón



Imagen 48. Punto de vertimiento PTAR La China



Fuente: Registro fotográfico – Visita de inspección del 08 al 10 de julio de 2026.

El prestador no entregó mediciones de caudal ni registros históricos que permitan cuantificar el volumen vertido toda vez que realiza mediciones del caudal descargado.

5.4.2.7. Laboratorio de control de alcantarillado

El prestador informó que no cuenta con laboratorio para el control de calidad de agua residual. Al respecto, manifestó que la Secretaría de Salud de la Gobernación del Magdalena ha tomado muestras a la descarga; sin embargo, informó no tener los resultados.

5.4.2.8. Operación y mantenimiento del sistema de alcantarillado

Según lo manifestado por el prestador, y lo evidenciado en visita, no se cuenta con un cronograma de operación donde se registren los mantenimientos preventivos o correctivos realizados mensualmente. El prestador no entregó manuales de operación y mantenimiento de los sistemas de tratamiento de agua residual ya que no cuenta con los respectivos archivos.

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

De otra parte, manifestó que no se llevan bitácoras de operación diaria para ninguno de los módulos del sistema de alcantarillado, así como de lavado y limpieza realizadas o proyectadas para la infraestructura, por lo que no cuenta con registro documental al respecto.

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

De igual manera, el artículo 30 de la Resolución 330 de 2017, modificado por el artículo 12 de la Resolución 799 de 2021, dispone:

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

(...)

Se deberá documentar el registro de todas las actividades de mantenimiento rutinario y preventivo...”

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

5.4.2.9. Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos (PSMV) y permiso de vertimientos

El prestador aportó la Actualización del Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos (PSMV) vigencia 2025-2035 para la cabecera urbana de Chibolo y los centros poblado de La China, La Estrella y Pueblo Nuevo, el cual fue radicado ante CORPOMAG el 11 de diciembre de 2025. Al respecto, no se relacionó acto administrativo de aprobación de la Autoridad Ambiental. De igual modo, el prestador informó no tener permiso de vertimiento para ningún sistema.

El PSMV adjuntado indica la posibilidad de vertimiento de aguas residuales sobre el arroyo Mata de Caña y El Progreso para el casco urbano sin relacionar información para los vertimientos de La China y La Estrella. En lo relativo al caudal, el PSMV precisa un caudal de 0,62 L/s sin que este valor corresponda al estándar de vertimiento.

Por otro lado, es de mencionar que el prestador dentro del Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos no aprobado, indica que el sistema de alcantarillado del municipio de Chibolo funciona hace aproximadamente 12 años, y aunque se han realizado obras para su mejoramiento y optimización a través del tiempo, con el fin de ampliar y renovar algunos tramos de tubería que han presentado

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

problemas en diferentes sectores del municipio, algunos pozos existentes ya están llegando a su vida útil. Respecto a las líneas de evacuación, se indica que éstas se encuentran en gres en diámetros que oscilan entre 8 y 12 pulgadas, y que han cumplido con su vida útil, presentándose problemas de filtraciones e infiltraciones a lo largo de estos tramos, trayendo problemas de orden ambiental y sanitario. Sobre el respecto, no es posible verificar las obras de mejoramiento y optimización toda vez que el prestador no relacionó contratos o soportes documentales de las ejecuciones de obras.

Por lo anterior, teniendo en cuenta que no se evidenció el permiso de vertimientos de las PTAR, ni se aportó información sobre la aprobación de la actualización del PSMV, se considera, que se está presentando un presunto incumplimiento de lo establecido en el Artículo 2.2.3.3.4.18. del Decreto 1076 de 2015 Sector Ambiente y Desarrollo Sostenible, que señala:

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

Además de lo dispuesto en los artículos 22 y 25 de la Ley 142 de 1994, los cuales indican:

“ARTÍCULO 22. Régimen de funcionamiento. Las empresas de servicios públicos debidamente constituidas y organizadas no requieren permiso para desarrollar su objeto social, pero para poder operar deberán obtener de las autoridades competentes, según sea el caso, las concesiones, permisos y licencias de que tratan los artículos 25 y 26 de esta Ley, según la naturaleza de sus actividades.

(...)

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

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

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

5.4.2.10. Obras con impacto en la prestación del servicio de alcantarillado

De acuerdo con lo informado por el prestador a la fecha, no se encuentran ejecutando obras relacionadas con ampliación, reposición u optimización de infraestructura empleada para la prestación del servicio público de alcantarillado. Adicionalmente, no se presentó el Plan Maestro de Alcantarillado.

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

5.4.3. Plan de emergencia y contingencia PEC

El prestador adjuntó los documentos denominados “*PLAN OPERACIONAL DE EMERGENCIAS Y CONTINGENCIAS DE SERVICHIBOLO (PEC 549).*” y “*PLAN DE CONTINGENCIA CANTE FENOMENOS NATURALEZ (NIÑO, NIÑA Y FRENTES FRIOS).*” El prestador informó que cuenta con un plan de emergencia específico para atender eventos causados por el cambio climático.

De conformidad con lo establecido en la Resolución MVCT 154 de 2014 y la Resolución MVCT 527 de 2018, el prestador cuenta con el PEC para ser activado en caso de eventos. Ahora, es de precisarse que el Plan de emergencias y contingencias no se encuentra cargado en el Sistema Único de Información (SUI) de conformidad con la Resolución SSPD 20161300062185 del 10 de noviembre de 2016, toda vez que el formato no se encuentra habilitado teniendo en cuenta que el prestador no se encuentra legalmente certificado en el Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos (RUPS)

En este sentido, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 3 de la Resolución MAVDT No. 0527 de 2018, la responsabilidad de contar con los Planes de Emergencia y Contingencia debidamente actualizados es exclusiva del prestador del servicio, como sigue:

“...ARTÍCULO 3o. RESPONSABILIDAD DE LOS PLANES DE EMERGENCIA Y CONTINGENCIA. *Será responsabilidad exclusiva y única del prestador de servicio contar con los Planes de Emergencia y Contingencia actualizados.*

PARÁGRAFO. *Los Planes de Emergencia y Contingencia deberán ser actualizados anualmente y en alguno de los siguientes casos: cuando se ejecuten obras y acciones de reducción del riesgo sectorial (obras infraestructura para prevenir y/o mitigar los riesgos sobre los sistemas de acueducto, alcantarillado y aseo); mejoramiento en el conocimiento del riesgo; posterior a la evaluación de resultados de simulacros; o por la materialización de situaciones de emergencia asociadas a la prestación del servicio. Se deberá garantizar la trazabilidad de las actualizaciones realizadas...* (Subrayado fuera del texto).

Por lo tanto, el prestador deberá mantener actualizado el PEC y efectuar su correspondiente cargue en el SUI una vez inscrito en RUPS, de conformidad con lo establecido en la Resolución SSPD No. 20161300062185 de 2016, la cual dispone que:

“...ARTÍCULO 1o. *Los prestadores de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo, deberán actualizar y ajustar sus Planes de Emergencia y Contingencia de conformidad con los lineamientos contenidos en el Anexo I de la Resolución 154 del 19 de marzo de 2014 del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, y reportarlos a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios a través del Sistema Único de Información - SUI, de conformidad con los formularios y formatos implementados para el efecto y atendiendo los plazos contenidos en el Anexo de la presente resolución, que hace parte integral de la misma.*

PARÁGRAFO. *El plazo para la actualización y reporte de los Planes de Emergencia y Contingencia a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, a través del Sistema Único de Información - SUI para el año 2016, es el 14 de diciembre de 2016, y para las vigencias posteriores, son los señalados en el Anexo del presente acto administrativo, que hace parte integral del mismo.*

5.4.4. Estado de reporte en el SUI por parte del prestador

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

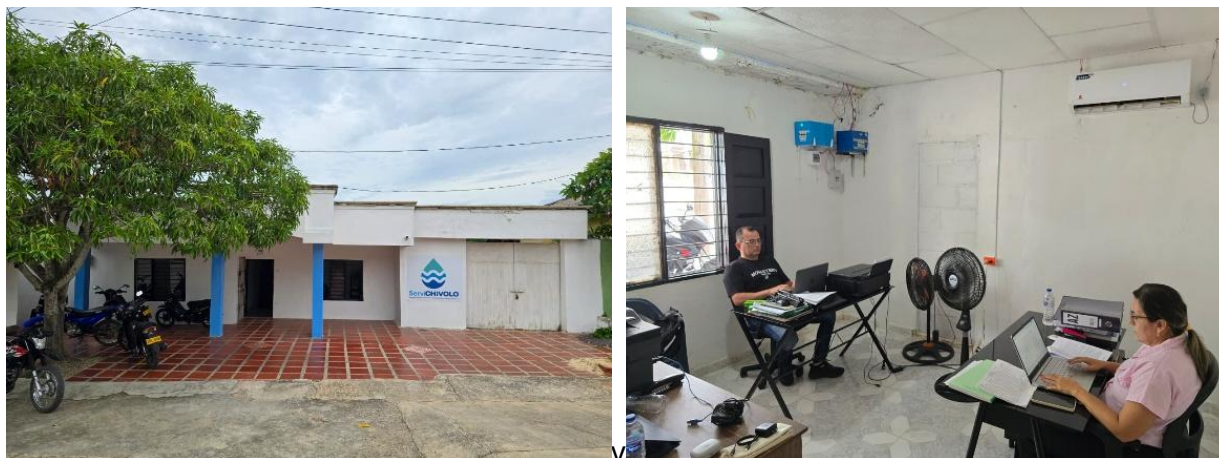
Una vez el prestador concluya satisfactoriamente su inscripción al RUPS, deberá reportar su información técnica operativa con la periodicidad correspondiente.

5.5. Aspectos comerciales

5.5.1. Sede de atención comercial

La sede de atención comercial de SERVICHIVOLO ESP S.A.S. se encuentra ubicada en la Transversal 5 No. 3 – 116 Barrio Chivolito, en la cabecera urbana del municipio de Chibolo, Magdalena. Los horarios establecidos para la atención al público son de lunes a viernes de 08:00 a.m. a 12:00 m y de 02:00 p.m. a 06:00 p.m.

Imagen 49. Sede SERVICHIVOLO ESP S.A.S.



Fuente: Registro fotográfico – Visita de inspección del 08 al 10 de julio de 2026.

5.5.2. Sistema de Información Comercial – SIC

De conformidad con lo manifestado durante la visita de inspección, la empresa SERVICHIVOLO ESP S.A.S. informó que no dispone de un sistema de información o software de gestión comercial para el desarrollo y administración de las actividades asociadas con el componente comercial. En su lugar, señaló que los procesos relacionados con la facturación, recaudo, gestión de cartera y atención de peticiones, quejas y reclamos (PQR) son gestionados mediante archivos en formato .xlsx (hojas de cálculo).

5.5.3. Contrato de Condiciones Uniformes (CCU)

En relación con el Contrato de Condiciones Uniformes (CCU), el artículo 131 de la Ley 142 de 1994, relativo al deber de informar sobre las condiciones uniformes, establece lo siguiente.

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

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

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 (...)”

De igual manera, la Cláusula 10 del Contrato de Condiciones Uniformes CCU, establece lo siguiente:

“(...) El CSP será objeto de adecuada publicidad por parte de la SERVICHIVOLO ESP S.A.S para su conocimiento por parte de suscriptores y/o usuarios efectivos o potenciales, por medio de los siguientes medios:

1. La entrega de copias del contrato y de su anexo técnico, siempre que lo solicite el suscriptor y/o usuario o el suscriptor potencial. En el caso de solicitud del suscriptor y/o usuario, las copias serán gratuitas.

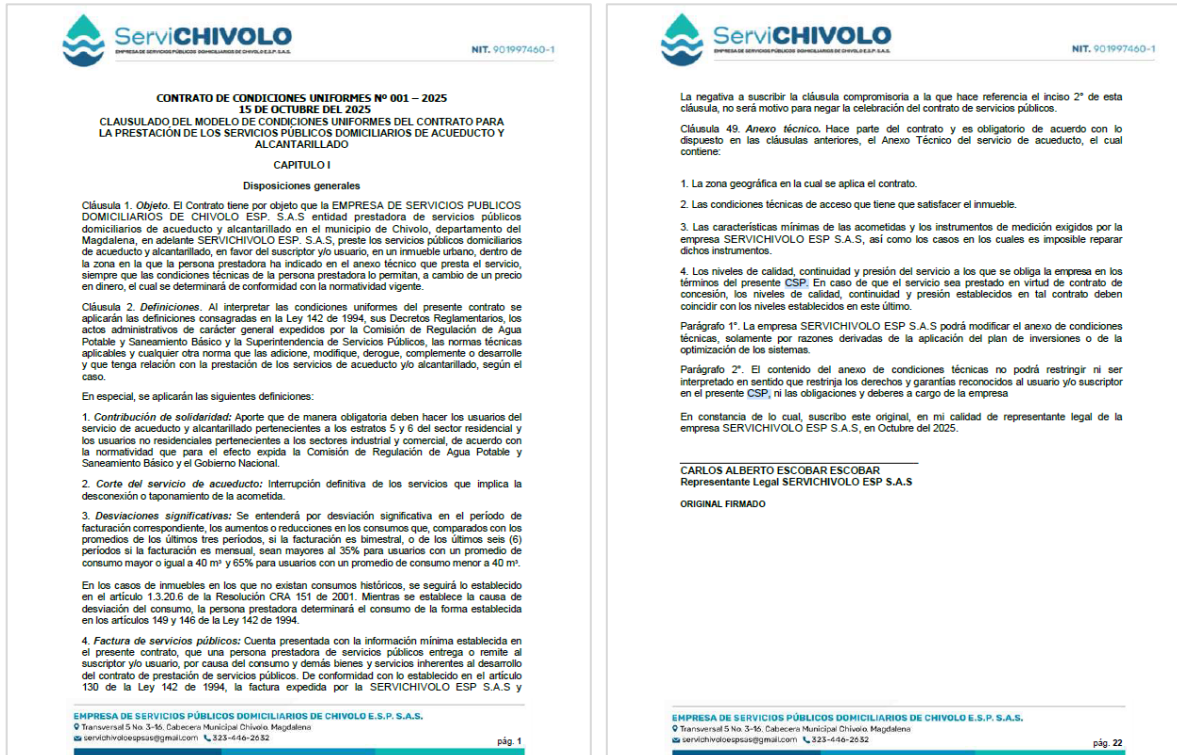
2. La difusión y publicación de los textos de condiciones uniformes en los centros de atención al usuario y en las oficinas de peticiones, quejas y recursos en lugar visible y fácilmente accesible, con las explicaciones que sean necesarias para su comprensión. En todo caso, los prestadores de servicios públicos deben disponer en las oficinas donde se atiende a los usuarios, de ejemplares de las condiciones uniformes de su contrato (...)”

Por otra parte, durante la visita de inspección, la empresa SERVICHIVOLO ESP S.A.S. hizo entrega de copia del Contrato de Condiciones Uniformes (CCU) correspondiente a los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, suscrito el 15 de octubre de 2025. No obstante, durante el recorrido de inspección efectuado en las instalaciones del prestador, se verificó que SERVICHIVOLO ESP S.A.S. no dispone de la publicación del Contrato de Condiciones Uniformes (CCU) para el interés de los suscriptores y usuarios.

De otra parte, en relación con la publicación del CCU a través de medios electrónicos, se verificó que dicho documento no se encontraba disponible para consulta en el sitio web oficial del prestador (<https://www.servichivolo.gov.co/>) al momento de la visita de inspección.

En consecuencia, si bien se constató que el prestador cuenta con un Contrato de Condiciones Uniformes formalmente suscrito, se evidenció que este no se encontraba publicado ni disponible para consulta de los suscriptores y usuarios mediante un medio físico de acceso público ni a través del sitio web oficial del prestador, evidenciando que la empresa SERVICHIVOLO ESP S.A.S., presuntamente no cumple con lo dispuesto en el artículo 131 de la Ley 142 de 1994, y la Cláusula 10 del Contrato de Condiciones Uniformes del mismo CCU.

Imagen 50. Contrato de Condiciones Uniformes CCU - SERVICHIVOLO ESP S.A.S.



Fuente: Información remitida por SERVICHIVOLO ESP S.A.S. – visita de inspección julio de 2026.

Por otra parte, se verificó si el Contrato de Condiciones Uniformes CCU se encuentra ajustado conforme lo establecido por la Resolución CRA 873 de 2019, para lo cual se identificó lo siguiente:

CLÁUSULA 1: El CCU indica lo siguiente:

“(…) El Contrato tiene por objeto que la EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE CHIVOLO ESP. S.A.S entidad prestadora de servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado en el municipio de Chivolo, departamento del Magdalena, en adelante SERVICHIVOLO ESP. S.A.S, preste los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, en favor del suscriptor y/o usuario, en un inmueble urbano, dentro de la zona en la que la persona prestadora ha indicado en el anexo técnico que presta el servicio, siempre que las condiciones técnicas de la persona prestadora lo permitan, a cambio de un precio en dinero, el cual se determinará de conformidad con la normatividad vigente (…)” (Cursiva y subraya fuera de texto)

Con base en lo establecido por el prestador, no se observa que el prestador indique la prestación del servicio en el área rural, ni especifica veredas y/o corregimientos y/o centros poblados considerando que con base en lo indicado en la visita de inspección el servicio se presta en los corregimientos denominados La China y La Estrella.

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

CLÁUSULA 5: El CCU indica lo siguiente:

“(...) El contrato de servicios públicos se registrará por lo dispuesto en la Ley 142 de 1994, por las condiciones especiales que se pacten con los usuarios, por las condiciones uniformes previstas en el CSP y por las normas del Código de Comercio y del Código Civil.

Parágrafo. La modificación de la normatividad que hace parte del presente CSP se entenderá incluida en el mismo, desde el momento en que entre en vigencia la modificación respectiva (...)” (Cursiva fuera de texto)

Si bien se indica que, el CCU se rige por la Ley 142 de 1994, el código de comercio y civil; este no incluye la Resolución CRA 887 de 2019 compilada en la Resolución CRA 943 de 2021, y demás normatividad regulatoria correspondiente al CCU.

CLÁUSULA 6: Como se indicó anteriormente, al momento de la visita de inspección el CCU no se encontraba publicado en la sede del prestador, ni en la página oficial del mismo.

CLÁUSULA 17: El CCU, en su cláusula de contenido mínimo de factura, contempla únicamente 12 elementos. Entre ellos están nombre; NIT; identificación del usuario y medidor; dirección; estrato; período; cargos; sitios de pago; cargos de suspensión, corte, reconexión, reinstalación; lecturas; comparación de consumos; subsidios y contribuciones y fechas de pago. No obstante, no se identifican el valor de las devoluciones por cobros no autorizados o errores de facturación o estratificación, junto con los intereses correspondientes, y los valores unitarios y totales correspondientes a las tasas ambientales de acueducto y alcantarillado, conforme se indica con mayor detalle en el apartado de verificación de la factura.

CLÁUSULA 23: El CCU establece causales similares a las previstas en el modelo CRA, no obstante, dicho modelo contiene una estructura más precisa respecto de la suspensión y establece expresamente que el prestador debe observar el debido proceso, defensa y contradicción, además de desarrollar otras causales y condiciones de manera sistemática.

Por otra parte, el modelo de condiciones uniformes definido en la Resolución 873 de 2019, establece una cláusula específica sobre las metas del servicio público domiciliario de acueducto, mediante la cual el prestador debe establecer metas anuales para reducir la diferencia entre el año base y el estándar del servicio. No obstante, el CCU no refleja una cláusula equivalente que establezca dichas metas anuales.

Finalmente, la Resolución CRA 873 de 2019 desarrolla de manera detallada las disposiciones relacionadas con la medición de los consumos. Si bien el Contrato de Condiciones Uniformes (CCU) del prestador desarrolla varias de estas obligaciones, este no establece un clausulado que determine un régimen de medición equivalente al modelo CRA

De igual manera, se evidencia que el CCU no establece de manera expresa los procedimientos aplicables al retiro de los equipos de medición, particularmente aquellos relacionados con las actuaciones que deben adelantarse con ocasión de dicha actividad.

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

Ahora bien, aun cuando actualmente el prestador no cuenta con cobertura de micromedición, se observa que el CCU tampoco contempla metas o una armonización orientada al incremento progresivo de la cobertura de micromedición, todo esto en marco del cumplimiento del artículo 146 de la Ley 142 de 1994, norma que, conforme con lo establecido en el CCU rige el referido contrato.

En conclusión, de los aspectos verificados se evidencia que el documento analizado **NO SE ENCUENTRA PLENAMENTE ARMONIZADO** con el Modelo de Condiciones Uniformes establecido en la Resolución CRA 873 de 2019. En consecuencia, el prestador deberá considerar las observaciones señaladas anteriormente y efectuar, de ser procedente, los ajustes correspondientes al Contrato de Condiciones Uniformes (CCU), con el propósito de articularlo con las disposiciones aplicables en cuanto a los sectores de prestación del servicio, régimen normativo aplicable, mecanismos de publicación, contenido de las facturas, causales de suspensión, medición de los consumos, metas del servicio y modificaciones que se efectúen en las condiciones de prestación de los servicios públicos.

5.5.4. Suscriptores

La empresa SERVICHIVOLO ESP S.A.S remitió diligenciado el Anexo con la información del número de suscriptores de los servicios de acueducto y alcantarillado correspondientes a los sectores del casco urbano, corregimiento La China y corregimiento La Estrella, en el municipio de Chibolo, para la vigencia del último trimestre de la vigencia 2025, y el primer semestre de la vigencia 2026.

Suscriptores casco urbano

Tabla 20. Suscriptores servicio de acueducto SERVICHIVOLO ESP S.A.S – casco urbano vigencia último trimestre 2025 y primes semestre 2026.

Estrato / Uso	Vigencia 2025					Vigencia 2026			
	oct-25	nov-25	dic-25	ene-26	feb-26	mar-26	abr-26	may-26	jun-26
Estrato 1	2.333	2.333	2.333	2.333	2.333	2.340	2.340	2.340	2.340
Estrato 2	157	157	157	157	157	157	157	157	157
Estrato 3	---	---	---	---	---	---	---	---	---
Estrato 4	---	---	---	---	---	---	---	---	---
Estrato 5	---	---	---	---	---	---	---	---	---
Estrato 6	---	---	---	---	---	---	---	---	---
Total Residencial	2.490	2.490	2.490	2.490	2.490	2.497	2.497	2.497	2.497
Comercial	59	59	59	59	66	66	66	66	66
Industrial	---	---	---	---	---	---	---	---	---
Oficial	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Especial	---	---	---	---	---	---	---	---	---

Estrato / Uso	Vigencia 2025					Vigencia 2026			
	oct-25	nov-25	dic-25	ene-26	feb-26	mar-26	abr-26	may-26	jun-26
Total No Residencial	89	89	89	89	96	96	96	96	96
Total Suscriptores	2.579	2.579	2.579	2.579	2.586	2.593	2.593	2.593	2.593

Fuente: Información remitida por SERVICHIVOLO ESP S.A.S. – visita de inspección julio de 2026.

Durante el último trimestre de 2025, SERVICHIVOLO E.S.P. S.A.S. reportó una base de 2.579 suscriptores en el servicio de acueducto durante octubre, noviembre y diciembre. De este total, 2.490 correspondían al sector residencial (96,55%) y 89 al sector no residencial (3,45%). Dentro del componente residencial, 2.333 suscriptores correspondían al estrato 1 (93,69% del sector residencial) y 157 al estrato 2 (6,31%), sin registros para los estratos 3 a 6.

Respecto del componente no residencial, se reportaron 59 suscriptores de uso comercial, equivalentes al 66,29% de dicho uso, y 30 de uso oficial, equivalentes al 33,71%, sin registros para los usos industrial y especial. En consecuencia, durante los tres meses analizados de la vigencia 2025 no se evidenciaron variaciones en el número total de suscriptores ni en su distribución por estrato o uso.

Por otra parte, para el primer semestre de 2026, la información reportada evidencia una variación en la base de suscriptores. En enero de 2026 se registraron 2.579 suscriptores, cifra que aumentó a 2.586 en febrero y alcanzó 2.593 a partir de marzo, manteniéndose constante hasta junio. En términos comparativos, entre enero y junio se presentó un incremento de 14 suscriptores, equivalente al 0,54%. El componente residencial pasó de 2.490 a 2.497 suscriptores, con un incremento de 7 suscriptores (0,28 %), mientras que el componente no residencial pasó de 89 a 96 suscriptores, con un aumento de 7 suscriptores (7,87 %).

La variación del componente residencial se presentó en el estrato 1, que pasó de 2.333 a 2.340 suscriptores, mientras que el estrato 2 permaneció en 157. En el componente no residencial, el incremento correspondió al uso comercial, que pasó de 59 a 66 suscriptores, mientras que el uso oficial se mantuvo en 30. Para junio de 2026, la composición del total de suscriptores correspondía a 2.497 residenciales (96,30%) y 96 no residenciales (3,70%).

Tabla 21. Suscriptores servicio de alcantarillado SERVICHIVOLO ESP S.A.S – casco urbano vigencia último trimestre 2025 y primer semestre 2026.

Estrato / Uso	Vigencia 2025				Vigencia 2026				
	oct-25	nov-25	dic-25	ene-26	feb-26	mar-26	abr-26	may-26	jun-26
Estrato 1	2.262	2.262	2.262	2.262	2.262	2.267	2.267	2.267	2.267
Estrato 2	156	156	156	156	156	156	156	156	156
Estrato 3	---	---	---	---	---	---	---	---	---

Estrato / Uso	Vigencia 2025			Vigencia 2026					
	oct-25	nov-25	dic-25	ene-26	feb-26	mar-26	abr-26	may-26	jun-26
Estrato 4	---	---	---	---	---	---	---	---	---
Estrato 5	---	---	---	---	---	---	---	---	---
Estrato 6	---	---	---	---	---	---	---	---	---
Total Residencial	2.418	2.418	2.418	2.418	2.418	2.423	2.423	2.423	2.423
Comercial	67	67	67	67	72	72	72	72	72
Industrial	---	---	---	---	---	---	---	---	---
Oficial	32	32	32	32	32	32	32	32	32
Especial	---	---	---	---	---	---	---	---	---
Total No Residencial	99	99	99	99	104	104	104	104	104
Total Suscriptores	2.517	2.517	2.517	2.517	2.522	2.527	2.527	2.527	2.527

Fuente: Información remitida por SERVICHIVOLO ESP S.A.S. – visita de inspección julio de 2026.

Durante el último trimestre de 2025, el servicio de alcantarillado presentó una base estable de 2.517 suscriptores en octubre, noviembre y diciembre. De este total, 2.418 correspondían al sector residencial (96,07%) y 99 al sector no residencial (3,93%). En el componente residencial, 2.262 suscriptores correspondían al estrato 1 (93,55% del sector residencial) y 156 al estrato 2 (6,45%), sin registros para los estratos 3 a 6.

En el componente no residencial se reportaron 67 suscriptores de uso comercial, equivalentes al 67,68%, y 32 de uso oficial, equivalentes al 32,32%, sin registros para los usos industrial y especial. Por tanto, durante los meses de octubre a diciembre de 2025 no se presentaron variaciones en el número total de suscriptores ni en la distribución de estos por estrato o uso.

Para el primer semestre de 2026, el número de suscriptores pasó de 2.517 en enero a 2.522 en febrero, y posteriormente a 2.527 desde marzo hasta junio. Así, entre enero y junio de 2026 se presentó un incremento de 10 suscriptores, equivalente al 0,40%. El sector residencial pasó de 2.418 a 2.423 suscriptores, con un incremento de 5 suscriptores (0,21%), mientras que el sector no residencial pasó de 99 a 104 suscriptores, con un aumento de 5 suscriptores (5,05%).

El incremento del componente residencial se presentó exclusivamente en el estrato 1, que pasó de 2.262 a 2.267 suscriptores, mientras que el estrato 2 permaneció en 156 suscriptores. En el componente no residencial, el aumento correspondió al uso comercial, que pasó de 67 a 72 suscriptores, mientras que el uso oficial permaneció en 32. Para junio de 2026, el total estaba conformado por 2.423 suscriptores residenciales (95,88%) y 104 no residenciales (4,12%).

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

Suscriptores corregimiento La China

Tabla 22. Suscriptores servicio de acueducto SERVICHIVOLO ESP S.A.S – corregimiento La China – vigencia último trimestre 2025 y primes semestre 2026.

Estrato / Uso	Vigencia 2025			Vigencia 2026					
	oct-25	nov-25	dic-25	ene-26	feb-26	mar-26	abr-26	may-26	jun-26
Estrato 1	329	329	329	321	323	322	315	314	311
Estrato 2	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Estrato 3	---	---	---	---	---	---	---	---	---
Estrato 4	---	---	---	---	---	---	---	---	---
Estrato 5	---	---	---	---	---	---	---	---	---
Estrato 6	---	---	---	---	---	---	---	---	---
Total Residencial	330	330	330	322	324	323	316	315	312
Comercial	8	8	8	9	9	9	9	9	9
Industrial	---	---	---	---	---	---	---	---	---
Oficial	6	6	6	6	7	7	7	7	7
Especial	---	---	---	---	---	---	---	---	---
Total No Residencial	14	14	14	15	16	16	16	16	16
Total Suscriptores	344	344	344	337	340	339	332	331	328

Fuente: Información remitida por SERVICHIVOLO ESP S.A.S. – visita de inspección julio de 2026.

Para la vigencia 2025, el corregimiento La China registró 344 suscriptores en cada uno de los meses de octubre, noviembre y diciembre, de los cuales 330 (95,93%) correspondían al sector residencial y 14 (4,07%) al no residencial. Dentro del sector residencial, 329 suscriptores correspondían al estrato 1 y 1 al estrato 2, mientras que el sector no residencial estaba conformado por 8 comerciales y 6 oficiales. Para la vigencia 2026, se observa una disminución progresiva del total de suscriptores, pasando de 337 en enero a 328 en junio, lo que representa una reducción de 9 suscriptores (2,67%). El componente residencial pasó de 322 a 312 suscriptores, equivalente a una disminución de 10 (3,11%), mientras que el componente no residencial pasó de 15 a 16, presentando un incremento de 1 suscriptor (6,67%). En junio de 2026, el sector residencial representó 95,12% del total y el no residencial 4,88%.

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

Tabla 23. Suscriptores servicio de alcantarillado SERVICHIVOLO ESP S.A.S – corregimiento La China – vigencia último trimestre 2025 y primes semestre 2026.

Estrato / Uso	Vigencia 2025			Vigencia 2026					
	oct-25	nov-25	dic-25	ene-26	feb-26	mar-26	abr-26	may-26	jun-26
Estrato 1	251	251	251	244	245	241	232	229	233
Estrato 2	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Estrato 3	---	---	---	---	---	---	---	---	---
Estrato 4	---	---	---	---	---	---	---	---	---
Estrato 5	---	---	---	---	---	---	---	---	---
Estrato 6	---	---	---	---	---	---	---	---	---
Total Residencial	252	252	252	245	246	242	233	230	234
Comercial	5	5	5	6	6	6	6	6	6
Industrial	---	---	---	---	---	---	---	---	---
Oficial	6	6	6	6	7	7	7	7	7
Especial	---	---	---	---	---	---	---	---	---
Total No Residencial	11	11	11	12	13	13	13	13	13
Total Suscriptores	263	263	263	257	259	255	246	243	247

Fuente: Información remitida por SERVICHIVOLO ESP S.A.S. – visita de inspección julio de 2026.

Durante la vigencia 2025, se registraron 263 suscriptores en cada uno de los meses de octubre, noviembre y diciembre, de los cuales 252 (95,82%) correspondían al sector residencial y 11 (4,18%) al no residencial. El sector residencial estaba conformado por 251 suscriptores del estrato 1 y 1 del estrato 2, sin registros en los estratos 3 a 6. Por su parte, el sector no residencial estaba constituido por 5 suscriptores de uso comercial y 6 de uso oficial, sin registros para los usos industrial y especial.

Para la vigencia 2026, el número total de suscriptores presentó variaciones, pasando de 257 en enero a 259 en febrero, 255 en marzo, 246 en abril, 243 en mayo y 247 en junio. Entre el inicio de la vigencia y el mes de junio, se observa la disminución de 10 suscriptores (3,89%).

En junio de 2026, el sector residencial representó el 94,74% del total, con 234 suscriptores, mientras que el sector no residencial correspondió al 5,26%, con 13 suscriptores. El componente residencial estuvo integrado por 233 suscriptores del estrato 1 y 1 del estrato 2; a su vez, el sector no residencial estuvo conformado por 6 suscriptores comerciales y 7 oficiales.

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

Suscriptores corregimiento La Estrella

Tabla 24. Suscriptores servicio de acueducto SERVICHIVOLO ESP S.A.S – corregimiento La Estrella – vigencia último trimestre 2025 y primes semestre 2026.

Estrato / Uso	Vigencia 2025			Vigencia 2026					
	oct-25	nov-25	dic-25	ene-26	feb-26	mar-26	abr-26	may-26	jun-26
Estrato 1	261	261	261	261	261	261	261	261	261
Estrato 2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Estrato 3	---	---	---	---	---	---	---	---	---
Estrato 4	---	---	---	---	---	---	---	---	---
Estrato 5	---	---	---	---	---	---	---	---	---
Estrato 6	---	---	---	---	---	---	---	---	---
Total Residencial	263	263	263	263	263	263	263	263	263
Comercial	14	14	14	14	14	14	14	14	14
Industrial	---	---	---	---	---	---	---	---	---
Oficial	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Especial	---	---	---	---	---	---	---	---	---
Total No Residencial	18	18	18	18	18	18	18	18	18
Total Suscriptores	281	281	281	281	281	281	281	281	281

Fuente: Información remitida por SERVICHIVOLO ESP S.A.S. – visita de inspección julio de 2026.

Para la vigencia 2025, las cifras reportadas para La Estrella corresponden a 344 suscriptores en octubre, noviembre y diciembre, distribuidos en 330 residenciales (95,93%) y 14 no residenciales (4,07%). El sector residencial estaba integrado por 329 suscriptores del estrato 1 y 1 del estrato 2, mientras que el no residencial estaba conformado por 8 comerciales y 6 oficiales. Durante la vigencia 2026, el total disminuyó de 337 suscriptores en enero a 328 en junio, equivalente a una reducción de 9 suscriptores (2,67%). El sector residencial pasó de 322 a 312 suscriptores, disminuyendo en 10 (3,11%), mientras que el no residencial aumentó de 15 a 16, equivalente a 1 suscriptor (6,67%). Para junio de 2026, los suscriptores residenciales representaron 95,12% del total y los no residenciales 4,88%.

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

Tabla 25. Suscriptores servicio de alcantarillado SERVICHIVOLO ESP S.A.S – corregimiento La Estrella – vigencia último trimestre 2025 y primer semestre 2026.

Estrato / Uso	Vigencia 2025			Vigencia 2026					
	oct-25	nov-25	dic-25	ene-26	feb-26	mar-26	abr-26	may-26	jun-26
Estrato 1	188	188	188	188	188	188	188	188	188
Estrato 2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Estrato 3	---	---	---	---	---	---	---	---	---
Estrato 4	---	---	---	---	---	---	---	---	---
Estrato 5	---	---	---	---	---	---	---	---	---
Estrato 6	---	---	---	---	---	---	---	---	---
Total Residencial	190	190	190	190	190	190	190	190	190
Comercial	11	11	11	11	11	11	11	11	11
Industrial	---	---	---	---	---	---	---	---	---
Oficial	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Especial	---	---	---	---	---	---	---	---	---
Total No Residencial	15	15	15	15	15	15	15	15	15
Total Suscriptores	205	205	205	205	205	205	205	205	205

Fuente: Información remitida por SERVICHIVOLO ESP S.A.S. – visita de inspección julio de 2026.

Durante la vigencia 2025, se registraron 205 suscriptores en cada uno de los meses de octubre, noviembre y diciembre, de los cuales 190 (92,68%) correspondían al sector residencial y 15 (7,32%) al no residencial. La composición residencial estuvo conformada por 188 suscriptores del estrato 1 y 2 del estrato 2, sin presencia de suscriptores en los estratos 3 a 6. Por su parte, el sector no residencial estuvo constituido por 11 suscriptores de uso comercial y 4 de uso oficial, sin registros para los usos industrial y especial.

Para la vigencia 2026, se observa que el número total de suscriptores se mantuvo constante en los mismos 205 durante los meses de enero a junio, sin evidenciar variaciones respecto del cierre de la vigencia 2025, tanto para los usuarios residenciales, y no residenciales. En consecuencia, durante el periodo comprendido entre octubre de 2025 y junio de 2026 no se evidencian variaciones en el número total de suscriptores ni en su distribución por estrato y uso.

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

5.5.5. Micromedición

Durante el desarrollo de la visita de inspección, los representantes de SERVICHIVOLO ESP S.A.S., manifestaron que los suscriptores del servicio de acueducto no cuentan con micromedición instalada en ninguno de sus sectores de prestación del servicio de acueducto, correspondientes al casco urbano, el corregimiento La Estrella y el corregimiento La China.

De igual manera, conforme lo indicado por los representantes de la empresa SERVICHIVOLO ESP S.A.S., se evidenció que dicha situación conlleva a la inexistencia de documentación técnica, procedimientos y soportes documentales asociados con la medición individual de consumos.

Por otra parte, al respecto de la micromedición, el artículo 146 de la ley 142 de 1994 establece:

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

*(...) En todo caso, las empresas tendrán un plazo a partir de la vigencia de la presente Ley para elevar los niveles de macro y **micromedición a un 95% del total de los usuarios**, para lo cual deberán iniciar un plan, con un porcentaje mínimo de inversión, para la adquisición y financiación de los medidores a los estratos 1, 2, 3.”*

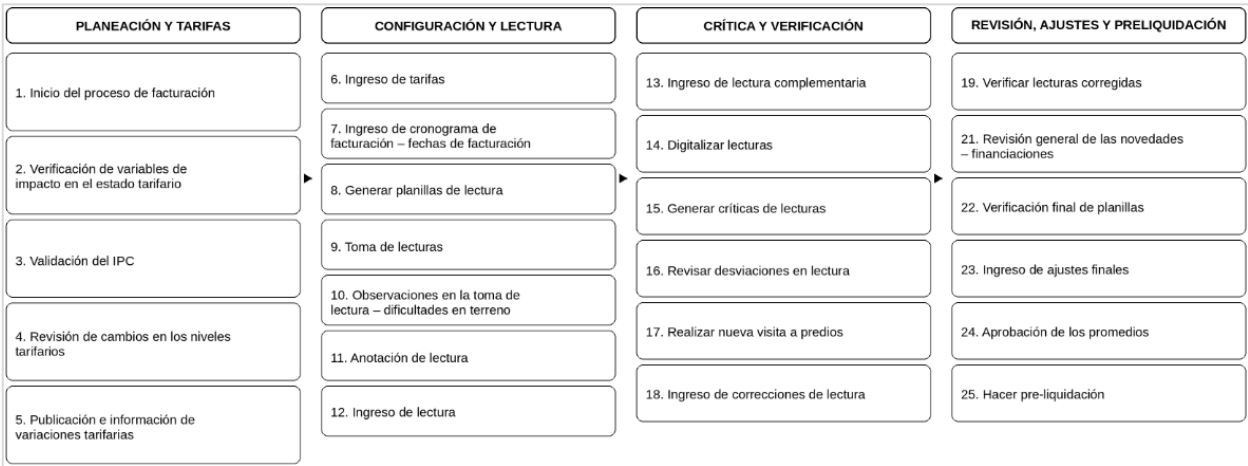
En consideración de la información reportada por el prestador, se evidencia que los suscriptores de los sectores en los cuales se presta el servicio público domiciliario de acueducto no cuentan con dispositivos de medición, por lo cual la empresa SERVICHIVOLO ESP S.A.S. presuntamente no cumple con lo dispuesto en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994, en lo relacionado con la obligación de determinar el consumo de los usuarios mediante los instrumentos de medida correspondientes.

5.5.6. Facturación

5.5.6.1. Facturación y recaudo

El procedimiento de facturación del prestador está definido en 31 actividades, las cuales se resumen en el siguiente esquema:

Imagen 51. Procedimiento de cartera.



Fuente: SSPD - 2026.

El objetivo del Procedimiento de Facturación consiste en definir las actividades consecutivas que deben desarrollarse desde la elaboración del cronograma de facturación, la recolección e ingreso de información al sistema de información comercial, la realización de las etapas de precrítica y crítica, las revisiones previas y, finalmente, la generación de las facturas.

El procedimiento contempla la verificación mensual del comportamiento del IPC, la validación de su acumulación y, cuando corresponde según el procedimiento establecido, la indexación de las tarifas. Los cambios en los niveles tarifarios deben ser revisados por el Asistente Comercial y aprobados por el Gerente o Director. Asimismo, se establece la publicación e información a los usuarios sobre las variaciones en los costos 15 días antes del inicio del periodo en que serán aplicadas.

Respecto del proceso de medición y lectura, se contempla la generación de planillas de lectura, la toma de lecturas en terreno, el registro de dificultades mediante Causas de No Lectura (NL) y el ingreso de Lecturas Complementarias (LC) cuando se presenten desviaciones de consumo, problemas con el medidor u otras situaciones que requieran observación. Cuando se identifican desviaciones, se prevé la realización de verificaciones adicionales en terreno y, cuando no sea posible efectuar la verificación, la aplicación del cobro por promedio de los últimos seis periodos válidos.

Posteriormente, el Asistente Comercial realiza la digitalización o importación de las lecturas, genera las críticas correspondientes y revisa las desviaciones identificadas. También se contempla el ingreso de correcciones y la verificación de novedades que pueden afectar la facturación, entre ellas cambios en los datos básicos de los usuarios y matrículas nuevas.

La etapa final comprende la revisión general de novedades, tarifas, usos, lecturas, cuentas vencidas, estados del servicio, rangos de consumo, intereses, financiaciones y cambios de uso o estrato. El procedimiento contempla la realización de ajustes, la aprobación de los promedios por parte del Gerente o Director, la preliquidación y la posterior aprobación de la liquidación cuando la facturación se encuentre correcta. Finalmente, se realiza la impresión, revisión aleatoria de las facturas con 1 a 7

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

cuentas vencidas y su distribución conforme a las rutas y fechas establecidas.

Casco urbano

Tabla 28. Facturación y recaudo servicio de acueducto SERVICHIVOLO ESP S.A.S – casco urbano – vigencia último trimestre 2025 y primes semestre 2026.

Periodo	Uso / Estrato	m³ Facturados	\$ Facturación	\$ Recaudo	Índice de Recaudo
Noviembre 2025	Estrato 1	27.516	32.968.754	2.645.552	8,02%
	Estrato 2	191	5.492.396	28.756	0,52%
	Comercial	977	5.643.667	272.755	4,83%
	Oficial	396	1.548.042	110.232	7,12%
Diciembre 2025	Estrato 1	27.960	33.500.740	3.190.624	9,52%
	Estrato 2	1.872	4.471.758	258.804	5,79%
	Comercial	817	4.771.728	884.483	18,54%
	Industrial	360	1.437.810	143.781	10,00%
Enero 2026	Estrato 1	27.948	33.486.362	3.811.170	11,38%
	Estrato 2	1.908	4.557.826	---	0,00%
	Comercial	520	3.234.832	584.981	18,08%
	Oficial	288	1.150.248	---	0,00%
Febrero 2026	Estrato 1	27.960	33.500.740	3.205.002	9,57%
	Estrato 2	1.880	4.492.149	201.292	4,48%
	Comercial	560	3.461.339	884.483	25,55%
	Oficial	360	1.437.810	143.781	10,00%
Marzo 2026	Estrato 1	27.960	33.500.740	3.089.005	9,22%
	Estrato 2	1.880	4.492.149	156.047	3,47%
	Comercial	560	3.461.339	721.200	20,84%
	Oficial	360	1.437.810	74.800	5,20%
Abril 2026	Estrato 1	28.308	33.932.080	2.814.732	8,30%
	Estrato 2	1.872	4.457.780	258.780	5,81%
	Comercial	408	2.625.429	669.227	25,49%
	Oficial	288	1.150.248	---	0,00%
Mayo	Estrato 1	28.308	33.932.080	2.362.098	6,96%

Periodo	Uso / Estrato	m³ Facturados	\$ Facturación	\$ Recaudo	Índice de Recaudo
2026	Estrato 2	1.872	4.457.180	201.592	4,52%
	Comercial	408	2.625.429	533.566	20,32%
	Oficial	288	1.150.248	---	0,00%

Fuente: Información remitida por SERVICHIVOLO ESP S.A.S. – visita de inspección julio de 2026.

Para la vigencia 2025, correspondiente a noviembre y diciembre, se reportó una facturación acumulada de \$89.834.895 y un recaudo de \$7.534.987, equivalente a un índice de recaudo global de 8,39%. El mayor componente de facturación correspondió al estrato 1, cuyos índices de recaudo fueron de 8,02% en noviembre y 9,52% en diciembre. En el uso comercial, el índice pasó de 4,83% a 18,54%, mientras que el estrato 2 presentó 0,52% y 5,79%, respectivamente.

Para la vigencia 2026, en los meses de enero a mayo, la facturación acumulada fue de \$212.543.818, frente a un recaudo de \$19.711.756, para un índice global de 9,27%. El estrato 1 presentó índices entre 6,96% y 11,38%, mientras que el estrato 2 osciló entre 0,00% y 5,81%. El uso comercial registró los mayores índices, con valores entre 18,08% y 25,55%, mientras que el uso oficial presentó 0,00% en enero y abril, y alcanzó 10,00% en febrero.

Por otra parte, el prestador registra valores de facturación por \$1.437.810 y recaudo por \$143.781 para el uso industrial, información que no resulta consistente con lo manifestado por la empresa respecto de que, dentro del área del casco urbano, no cuenta con suscriptores clasificados en este uso.

Tabla 29. Facturación y recaudo servicio de alcantarillado SERVICHIVOLO ESP S.A.S – casco urbano – vigencia último trimestre 2025 y primes semestre 2026.

Periodo	Uso / Estrato	m³ Facturados	\$ Facturación	\$ Recaudo	Índice de Recaudo
Noviembre 2025	Estrato 1	25.296	12.524.036	993.344	7,93%
	Estrato 2	2.166	2.144.340	16.930	0,79%
	Comercial	950	2.272.551	105.684	4,65%
	Oficial	387	626.341	48.096	7,68%
Diciembre 2025	Estrato 1	25.718	12.732.864	1.088.110	8,55%
	Estrato 2	1.767	1.743.668	101.576	5,83%
	Comercial	842	2.048.015	330.809	16,15%
	Industrial	365	601.888	75.236	12,50%
Enero 2026	Estrato 1	25.707	12.727.720	1.417.892	11,14%
	Estrato 2	1.812	1.788.332	131.357	7,35%

Periodo	Uso / Estrato	m³ Facturados	\$ Facturación	\$ Recaudo	Índice de Recaudo
	Comercial	607	1.652.850	474.373	28,70%
	Oficial	285	470.227	---	0,00%
Febrero 2026	Estrato 1	25.718	12.732.864	1.093.754	8,59%
	Estrato 2	1.775	1.752.758	79.004	4,51%
	Comercial	612	1.667.977	330.809	19,83%
	Oficial	365	601.888	75.236	12,50%
Marzo 2026	Estrato 1	25.718	12.732.864	806.523	6,33%
	Estrato 2	1.775	1.752.758	48.200	2,75%
	Comercial	612	1.667.977	190.560	11,42%
	Oficial	365	601.888	18.930	3,15%
Abril 2026	Estrato 1	25.946	12.851.386	1.002.056	7,80%
	Estrato 2	1.778	1.749.332	158.020	9,03%
	Comercial	512	1.431.854	544.065	38,00%
	Oficial	285	470.225	---	0,00%
Mayo 2026	Estrato 1	25.946	12.851.386	946.788	7,37%
	Estrato 2	1.778	1.749.332	141.563	8,09%
	Comercial	512	1.431.854	394.255	27,53%
	Oficial	285	470.225	---	0,00%

Fuente: Información remitida por SERVICHIVOLO ESP S.A.S. – visita de inspección julio de 2026.

Para la vigencia 2025, la facturación reportada para noviembre y diciembre ascendió a \$34.693.703, con un recaudo de \$2.759.785, equivalente a un índice global de 7,95%. El estrato 1 presentó índices de recaudo de 7,93% en noviembre y 8,55% en diciembre; el estrato 2 pasó de 0,79% a 5,83%, mientras que el uso comercial aumentó de 4,65% a 16,15%. Por otra parte, el prestador registró valores de facturación por \$601.888 y de recaudo por \$75.236 en el uso industrial, información que no resulta consistente con lo manifestado por la empresa respecto de que, dentro del área del casco urbano, no se cuenta con suscriptores clasificados en esta categoría.

Para la vigencia 2026, entre enero y mayo, se registró una facturación acumulada de \$83.155.697 y un recaudo de \$7.853.385, correspondiente a un índice global de 9,44%. El estrato 1 presentó índices entre 6,33% y 11,14%, y el estrato 2 entre 2,75% y 9,03%. El uso comercial registró índices entre 11,42% y 38,00%, siendo este último el valor más alto reportado para el servicio durante el periodo analizado; por su parte, el uso oficial presentó 0,00% en enero y abril.

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

Corregimiento La China

Tabla 30. Facturación y recaudo servicio de acueducto SERVICHIVOLO ESP S.A.S – corregimiento La China casco urbano – vigencia último trimestre 2025 y primes semestre 2026.

Periodo	Uso / Estrato	m³ Facturados	\$ Facturación	\$ Recaudo	Índice de Recaudo
Noviembre 2025	Estrato 1	3.912	5.395.462	1.362.996	25,26%
	Estrato 2	12	31.738	---	0,00%
	Comercial	9	714.114	---	0,00%
	Oficial	6	317.382	---	0,00%
Diciembre 2025	Estrato 1	3.996	5.331.986	1.005.105	18,85%
	Estrato 2	12	31.738	---	0,00%
	Comercial	120	793.460	158.692	20,00%
	Oficial	72	317.382	---	0,00%
Enero 2026	Estrato 1	3.852	5.353.145	1.397.127	26,10%
	Estrato 2	12	31.738	---	0,00%
	Comercial	108	714.114	---	0,00%
	Oficial	84	370.279	---	0,00%
Febrero 2026	Estrato 1	3.876	5.384.883	1.005.105	18,67%
	Estrato 2	12	31.738	---	0,00%
	Comercial	108	714.114	158.692	22,22%
	Oficial	84	370.279	---	0,00%
Marzo 2026	Estrato 1	3.852	2.353.145	1.223.662	52,00%
	Estrato 2	12	31.738	---	0,00%
	Comercial	108	714.114	---	0,00%
	Oficial	84	370.279	---	0,00%
Abril 2026	Estrato 1	3.804	5.289.669	844.104	15,96%
	Estrato 2	12	31.738	-	0,00%
	Comercial	108	714.114	140.000	19,60%
	Oficial	84	370.279	---	0,00%
Mayo 2026	Estrato 1	3.804	5.289.669	---	0,00%
	Estrato 2	12	31.738	---	0,00%

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

Periodo	Uso / Estrato	m³ Facturados	\$ Facturación	\$ Recaudo	Índice de Recaudo
	Comercial	108	714.114	---	0,00%
	Oficial	84	370.279	---	0,00%

Fuente: Información remitida por SERVICHIVOLO ESP S.A.S. – visita de inspección julio de 2026.

Para la vigencia 2025, en noviembre y diciembre, La China presentó una facturación acumulada de \$12.933.262 y un recaudo de \$2.526.793, equivalente a un índice global de 19,54%. El estrato 1 concentró la mayor facturación y presentó índices de recaudo de 25,26% en noviembre y 18,85% en diciembre. Para el estrato 2 y el uso oficial se reportó 0,00% en ambos meses, mientras que el uso comercial pasó de 0,00% en noviembre a 20,00% en diciembre.

Para la vigencia 2026, de enero a mayo, se reportó una facturación acumulada de \$29.251.166 y un recaudo de \$4.768.690, equivalente a un índice global de 16,30%. El estrato 1 presentó índices de 26,10% en enero, 18,67% en febrero, 52,00% en marzo, 15,96% en abril y 0,00% en mayo. El uso comercial registró 0,00% en enero, 22,22% en febrero, 0,00% en marzo, 19,60% en abril y 0,00% en mayo. Se destaca que en marzo el índice del estrato 1 alcanzó 52,00%, asociado con una facturación reportada de \$2.353.145 y un recaudo de \$1.223.662.

Tabla 31. Facturación y recaudo servicio de alcantarillado SERVICHIVOLO ESP S.A.S – corregimiento La China – vigencia último trimestre 2025 y primes semestre 2026.

Periodo	Uso / Estrato	m³ Facturados	\$ Facturación	\$ Recaudo	Índice de Recaudo
Noviembre 2025	Estrato 1	2.850	2.257.209	583.384	25,85%
	Estrato 2	11	17.902	---	0,00%
	Comercial	68	89.508	---	0,00%
	Oficial	68	179.016	---	0,00%
Diciembre 2025	Estrato 1	2.793	2.318.544	421.319	18,17%
	Estrato 2	11	17.902	---	0,00%
	Comercial	79,8	104.426	---	0,00%
	Oficial	68	179.016	---	0,00%
Enero 2026	Estrato 1	2.747	2.303.620	9595.584	25,85%
	Estrato 2	11	17.902	---	0,00%
	Comercial	68	89.508	---	0,00%
	Oficial	80	208.852	---	0,00%
Febrero 2026	Estrato 1	2.793	2.339.428	421.329	18,01%
	Estrato 2	11	31.738	---	0,00%

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

Periodo	Uso / Estrato	m³ Facturados	\$ Facturación	\$ Recaudo	Índice de Recaudo
	Comercial	68	89.508	---	0,00%
	Oficial	80	208.852	---	0,00%
Marzo 2026	Estrato 1	2.747	2.303.620	509.778	22,13%
	Estrato 2	11	17.902	---	0,00%
	Comercial	68	89.508	---	0,00%
	Oficial	80	208.852	---	0,00%
Abril 2026	Estrato 1	2.656	2.232.004	461.625	20,68%
	Estrato 2	11	17.902	---	0,00%
	Comercial	68	89.508	90.000	100,55%
	Oficial	80	208.852	---	0,00%
Mayo 2026	Estrato 1	2.656	2.232.004	---	0,00%
	Estrato 2	11	17.902	---	0,00%
	Comercial	68	89.508	---	0,00%
	Oficial	80	208.852	---	0,00%

Fuente: Información remitida por SERVICHIVOLO ESP S.A.S. – visita de inspección julio de 2026.

En la vigencia 2025, para noviembre y diciembre, la facturación acumulada ascendió a \$5.163.523, mientras que el recaudo fue de \$1.004.703, correspondiente a un índice global de 19,46%. El estrato 1 registró índices de 25,85% en noviembre y 18,17% en diciembre, mientras que el estrato 2, el uso comercial y el uso oficial presentaron 0,00% en los periodos reportados.

Para la vigencia 2026, entre enero y mayo, se registró una facturación acumulada de \$13.005.822 y un recaudo de \$2.078.316, equivalente a un índice global de 15,98%. El estrato 1 presentó índices de 25,85% en enero, 18,01% en febrero, 22,13% en marzo, 20,68% en abril y 0,00% en mayo. El uso comercial presentó 0,00% de enero a marzo, 100,55% en abril y 0,00% en mayo; este resultado de abril obedece a un recaudo de \$90.000 frente a una facturación de \$89.508, por lo que el índice reportado supera el 100%.

Corregimiento La Estrella

Tabla 32. Facturación y recaudo servicio de acueducto SERVICHIVOLO ESP S.A.S – corregimiento La Estrella casco urbano – vigencia último trimestre 2025 y primes semestre 2026.

Periodo	Uso / Estrato	m³ Facturados	\$ Facturación	\$ Recaudo	Índice de Recaudo
Noviembre 2025	Estrato 1	3.132	3.757.095	---	---
	Estrato 2	24	57.580	---	---

Periodo	Uso / Estrato	m³ Facturados	\$ Facturación	\$ Recaudo	Índice de Recaudo
	Comercial	156	935.675	---	---
	Oficial	60	239.915	---	---
Diciembre 2025	Estrato 1	3.132	3.757.095	---	---
	Estrato 2	24	57.580	---	---
	Comercial	156	935.675	---	---
	Oficial	60	239.915	---	---
Enero 2026	Estrato 1	3.132	3.757.095	---	---
	Estrato 2	24	57.580	---	---
	Comercial	156	935.675	---	---
	Oficial	60	239.915	---	---
Febrero 2026	Estrato 1	3.132	3.757.095	---	---
	Estrato 2	24	57.580	---	---
	Comercial	156	935.675	---	---
	Oficial	60	239.915	---	---
Marzo 2026	Estrato 1	3.132	3.757.095	---	---
	Estrato 2	24	57.580	---	---
	Comercial	156	935.675	---	---
	Oficial	60	239.915	---	---
Abril 2026	Estrato 1	3.132	3.757.095	---	---
	Estrato 2	24	57.580	---	---
	Comercial	156	935.675	---	---
	Oficial	60	239.915	---	---
Mayo 2026	Estrato 1	3.132	3.757.095	---	---
	Estrato 2	24	57.580	---	---
	Comercial	156	935.675	---	---
	Oficial	60	239.915	---	---

Fuente: Información remitida por SERVICHIVOLO ESP S.A.S. – visita de inspección julio de 2026.

Para la vigencia 2025, la tabla reporta para noviembre y diciembre una facturación mensual de \$4.990.265, integrada por \$3.757.095 del estrato 1, \$57.580 del estrato 2, \$935.675 del uso comercial y \$239.915 del uso oficial. En términos de composición de la facturación, estos valores representan

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

aproximadamente 75,29%, 1,15%, 18,75% y 4,81%, respectivamente. Para la vigencia 2026, de enero a mayo, los mismos valores de facturación se mantienen mensualmente, para un acumulado de \$24.951.325. Sin embargo, no se reportan valores de recaudo ni índices de recaudo en ninguno de los periodos, por lo cual no es posible determinar el comportamiento porcentual de este indicador para el corregimiento con base en la información suministrada.

Tabla 33. Facturación y recaudo servicio de alcantarillado SERVICHIVOLO E.S.P. S.A.S – corregimiento La Estrella – vigencia último trimestre 2025 y primes semestre 2026.

Periodo	Uso / Estrato	m³ Facturados	\$ Facturación	\$ Recaudo	Índice de Recaudo
Noviembre 2025	Estrato 1	2.143	1.768.704	---	---
	Estrato 2	11	37.630,0	---	---
	Comercial	125	517.385	---	---
	Oficial	46	125.428	---	---
	Especial	2.143	1.768.704	---	---
Diciembre 2025	Estrato 1	11	37.630,0	---	---
	Estrato 6	125	517.385	---	---
	Industrial	46	125.428	---	---
	Oficial	2.143	1.768.704	---	---
Enero 2026	Estrato 1	2.143	1.768.704	---	---
	Estrato 2	11	37.630,0	---	---
	Comercial	125	517.385	---	---
	Oficial	46	125.428	---	---
Febrero 2026	Estrato 1	2.143	1.768.704	---	---
	Estrato 2	11	37.630,0	---	---
	Comercial	125	517.385	---	---
	Oficial	46	125.428	---	---
Marzo 2026	Estrato 1	2.143	1.768.704	---	---
	Estrato 2	11	37.630,0	---	---
	Comercial	125	517.385	---	---
	Oficial	46	125.428	---	---
Abril 2026	Estrato 1	2.143	1.768.704	---	---
	Estrato 2	11	37.630,0	---	---
	Comercial	125	517.385	---	---

Periodo	Uso / Estrato	m ³ Facturados	\$ Facturación	\$ Recaudo	Índice de Recaudo
Mayo 2026	Oficial	46	125.428	---	---
	Estrato 1	2.143	1.768.704	---	---
	Estrato 2	11	37.630,0	---	---
	Comercial	125	517.385	---	---
	Oficial	46	125.428	---	---

Fuente: Información remitida por SERVICHIVOLO E.S.P. S.A.S. – visita de inspección julio de 2026.

Para la vigencia 2025, la información reportada muestra una facturación mensual de \$2.449.147, conformada por \$1.768.704 del estrato 1, \$37.630 del estrato 2, \$517.385 del uso comercial y \$125.428 del uso oficial, equivalentes, respectivamente, a aproximadamente 72,22%, 1,54%, 21,13% y 5,12% de la facturación mensual. Para la vigencia 2026, entre enero y mayo, se mantiene la misma estructura y valor mensual de facturación, acumulando \$12.245.735. Al igual que en el servicio de acueducto, las tablas no contienen valores de recaudo ni índices de recaudo para ninguno de los periodos, razón por la cual no resulta técnicamente procedente establecer un porcentaje de recaudo para este servicio en el corregimiento de La Estrella.

Por otra parte, el prestador registra valores de facturación por \$125.428 para el uso industrial, información que resulta inconsistente con lo manifestado por la empresa respecto de que, dentro del sector de prestación del servicio (corregimiento La Estrella), no se cuenta con suscriptores clasificados en esta categoría.

5.5.7 Facturas

5.5.7.1. Requisitos de la factura

Con base en la documentación entregada por el prestador referente a una muestra de las facturas correspondientes al último trimestre de la vigencia 2025 y el primer semestre de la vigencia 2026, se efectúa la verificación de los requisitos mínimos de la factura de los servicios de acueducto y alcantarillado.

Imagen 52. Factura 471700226-2677 – SERVICHIVOLO ESP S.A.S.



ServiCHIVOLO

EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE CHIVOLO E.S.P. S.A.S.

**EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE
CHIVOLO ESP SAS
SERVICHIVOLO ESP SAS** 1

Nit 901997460-1

Dirección: Transversal 5 No 3-16

e-mail: servichivoloespas@gmail.com

Factura No 471700226-2677

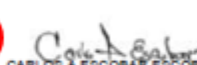
Código del Suscriptor 01-0005	Nombre: AMIRA BARRIOS BRIEVA RIVERA 2	C.C./NIT
	Uso: RESIDENCIAL 4	Dirección: AVENIDA LOS ESTUDIANTES
Periodo Facturado FEBRERO	Inicio Periodo Facturación 01/02/2026	Centro Poblado: LA CHINA
	Final Periodo Facturación 28/02/2026 5	Lectura Anterior: 10
Expedida: 05/03/2026	Marca Medidor: NO APLICA	Consumo: 12 M3
Factura No: 471700226-2677	Medidor No: NO APLICA	Porcentaje SUB/CONTRIB: - ,70% 12

ACUEDUCTO	
CONCEPTO	VALOR
Valor M3 Acueducto: 6	\$3.816
M3 Facturados:	12
Cargo Fijo Acueducto:	\$7.104
Tarifa Plena Acueducto:	\$52.898
Subsidio Acueducto:	\$37.027
Total a Pagar Acueducto:	\$15.869

ALCANTARILLADO	
CONCEPTO	VALOR
Valor M3 Alcantarillado:	\$2.053
M3 Facturados:	11,4
Cargo Fijo Alcantarillado:	\$6.428
Tarifa Plena Alcantarillado:	\$29.836
Subsidio Alcantarillado:	\$20.884
Total Alcantarillado:	\$8.952

Total a Pagar ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO:	\$24.821 13
Total Deuda Anterior:	\$49.642
Total a Pagar: ACUEDUCTO Y ALCANTARTILLADO:	\$74.463
Total Facturas Vencidas: 2	
Pago sin Recargo Hasta 15/03/2026	Pago Con Recargo Hasta 22/03/2026

SERVICHIVOLO ESP SAS - EMPRESA PRESTADORA DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO SEGUN CONTRATO No 001-2025 INVITA A LOS SUSCRIPTORES A PAGAR SUS FACTURAS Y ACOGERSE A LAS FACILIDADES QUE OFRECE SERVICHIVOLO ESP SAS - MEDIO DE PAGO EN LINEA: Cuenta Ahorros Banco Agrario 4-420-52-06219-8. REPORTAR COMPROBANTE DE PAGO EN LINEA AL 3206091943 OFICINA DE ATENCION AL USUARIO EN LA TRANSVERSAL 5 NO 3-16 DE CHIVOLO, MAGDALENA LINEA DE ATENCION POR: 3212309301



CARLOS A. ESCOBAR ESCOBAR
Gerente SERVICHIVOLO ESP SAS 8

DESPRENDIBLE PARA LA EMPRESA		
Nombre: AMIRA BARRIOS BRIEVA RIVERA	Factura No: 471700226-2677	
Código del Suscriptor 01-0005	Estrato: 1-BAJO BAJO	Dirección: AVENIDA LOS ESTUDIANTES Barrio:
Periodo Facturado FEBRERO	Pago sin Recargo Hasta 15/03/2026	Centro Poblado: LA CHINA
	Pago Con Recargo Hasta 22/03/2026	Porcentaje SUB/CONTRIB: - ,70%
Cargos del Mes: \$24.821	Deuda Anterior: \$49.642	TOTAL A PAGAR: \$74.463

Fuente: Información remitida por SERVICHIVOLO ESP S.A.S. – visita de inspección julio de 2026.

La verificación del cumplimiento de los requisitos aplicables a la factura se efectuó mediante la selección aleatoria de una de las facturas remitidas por la empresa SERVICHIVOLO E.S.P. S.A.S, con

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

el propósito de constatar la información mínima definida en la Resolución CRA 873 de 2019, integrada y unificada en la Resolución CRA 943 de 2021, y cláusula 17 del Contrato de Condiciones Uniformes (CCU).

Tabla 26. Contenido mínimo de las facturas Resolución CRA 873 de 2019, Resolución CRA 943 de 2021 y CCU.

Requisito No.	¿Cumple según Res 873?	¿Está incluido en el CCU?
1. El nombre de la persona prestadora del servicio y su NIT.	SI	SI
2. El nombre del suscriptor y/o usuario, número de identificación del medidor al cual se presta el servicio y dirección del inmueble receptor del servicio.	SI	SI
3. La dirección a la que se envía la factura o cuenta de cobro.	NO	SI
4. El estrato socioeconómico, cuando el inmueble es residencial y la clase de uso del servicio.	SI	SI
5. El período de facturación del servicio y fecha de expedición de la factura.	SI	SI
6. El cargo por consumo, el cargo fijo y los otros cobros autorizados por la legislación vigente.	SI	SI
7. El valor de las devoluciones por cobros no autorizados o por errores en facturación o estratificación así como de los intereses correspondientes.	NO	NO
8. Los sitios y modalidades donde se pueden realizar los pagos.	SI	SI
9. Los cargos por concepto de corte, suspensión, reconexión y reinstalación cuando a ello hubiere lugar, a cargo del suscriptor o usuario	NO	SI
10. La lectura anterior del medidor de consumo y lectura actual del medidor, si existe. Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir el consumo con instrumentos técnicos, se indicará la base promedio con la cual se liquida el consumo, establecido con base en consumos promedios o aforos, de acuerdo con el artículo 146 de la Ley 142 de 1994.	SI	SI
11. La comparación entre el valor de la factura por consumo y el volumen de los consumos, con los que se cobraron los tres períodos inmediatamente anteriores, si la facturación es bimestral, y seis periodos, si la facturación es mensual.	NO	SI
12. El valor y factor de los subsidios o de las contribuciones de solidaridad, según el caso, en los términos establecidos por la Ley 142 de 1994.	SI	SI
13. El valor y fechas de pago oportuno, así como la fecha de suspensión del servicio.	Parcialmente No incluye la fecha de suspensión	SI
14. Los valores unitarios y totales cobrados al suscriptor y/o usuario por concepto de las tasas ambientales para acueducto y alcantarillado.	NO	NO

Fuente: Información remitida por SERVICHIVOLO E.S.P. S.A.S. – visita de inspección julio de 2026.

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

Verificados los requisitos mínimos de la factura, se observa que esta no cuenta con la información requerida en los requisitos No. 3, 7, 9, 11 y 14, razón por la cual se establece que la empresa SERVICHIVOLO E.S.P. S.A.S., presuntamente no cumple con lo dispuesto en la Resolución CRA 873 de 2019, integrada y unificada en la Resolución CRA 943 de 2021, y en la cláusula 17 del Contrato de Condiciones Uniformes (CCU) del prestador.

5.5.7.2. Rangos de consumo

La Resolución CRA 750 de 2016, integrada y unificada en la Resolución CRA 943 de 2021, introdujo modificaciones a los rangos de consumo complementario y suntuario con el propósito de fomentar el uso eficiente del recurso hídrico, promover su ahorro y desincentivar su utilización inadecuada. Estas disposiciones deben ser aplicadas por todas las entidades prestadoras de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, así como en sus actividades complementarias, en todo el territorio nacional.

En el marco de dicha resolución, se establecieron cuatro (4) etapas de progresividad, siendo la última de ellas exigible a partir del 1 de enero de 2018. En consecuencia, a partir de dicha fecha, todas las personas prestadoras del servicio debían adoptar y aplicar los niveles de consumo básico definidos en la mencionada norma.

Tabla 27. Rangos de consumo Resolución CRA 750 de 2016.

Altitud	Consumo Básico Anterior Resol. CRA 151	Consumo Básico Actual Resol. CRA 750/2016			
		01 de mayo de 2016	01 de enero de 2017	01 de julio de 2017	01 de enero de 2018
Ciudades y municipios con altitud promedio por encima de 2.000 msnm	20 m ³	17 m ³	15 m ³	13 m ³	11 m ³
Ciudades y municipios con altitud promedio entre 1.000 y 2.000 msnm	20 m ³	18 m ³	16 m ³	14 m ³	13 m ³
Ciudades y municipios con altitud promedio por debajo de 1.000 msnm	20 m ³	19 m ³	18 m ³	17 m ³	16 m ³

Fuente: Resolución CRA 750 de 2016.

Teniendo en cuenta que el prestador brinda el servicio a una altura inferior a los 1.000 metros sobre nivel del mar, le corresponde aplicar los consumos establecidos para municipios cálidos, los cuales se encuentran consagrados en el artículo 2.6.1.3 de la Resolución CRA 943 de 2021, así:

- Consumo básico: Es aquel que satisface las necesidades esenciales de una familia ubicada en una altitud promedio por debajo de 1.000⁴ metros sobre el nivel del mar, el cual se fija en 16 m³ mensuales por suscriptor facturado.
- Consumo complementario: Es el consumo de una familia ubicada en una altitud promedio por

⁴ Consulta disponible en: <https://www.colombiainmapas.gov.co/>

debajo de 1.000 metros sobre el nivel del mar, mayor de 16 m³ y menor o igual a 32 m³ mensuales por suscriptor facturado.

- Consumo suntuario: Es el consumo de una familia ubicada en una altitud promedio por debajo de 1.000 metros sobre el nivel del mar, mayor a 32 m³ mensuales por suscriptor facturado.

Verificado el contenido de las facturadas de los servicios de acueducto y alcantarillado de la empresa SERVICHIVOLO E.S.P. S.A.S, no se observa la discriminación de los rangos de consumo, conforme con los límites indicados en la citada resolución. Por lo expuesto anteriormente, el prestador presuntamente no cumple con lo dispuesto en el artículo 2.6.1.3 de la Resolución CRA 943 de 2021 las cuales se encuentran vigentes desde el 01 de enero de 2018.

5.5.8. Subsidios y contribuciones

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

En atención al requerimiento efectuado por esta Superintendencia, el prestador realizó la entrega del acto administrativo correspondiente al Acuerdo No. 008 de 12 de agosto de 2024, *"POR MEDIO DEL CUAL SE ESTABLECE UN NUEVO ACUERDO PARA LO SUBSIDIOS Y APORTES SOLIDARIOS APLICABLES A LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO EN EL MUNICIPIO DE CHIBOLO – MAGDALENA PARA LA VIGENCIA 2024"*, el cual establece lo siguiente:

"(...) ARTÍCULO PRIMERO: definir como porcentajes de subsidios que se otorgue de los servicios públicos domiciliarios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo en el Municipio de Chibolo – Magdalena, en la clase de uso residencial para el cargo fijo y consumo básico de los estratos 1, 2 y 3 a aplicar en el año 2024 son:

Uso residencial	Acueducto	Alcantarillado	Aseo
<i>Estrato 1</i>	70%	70%	70%
<i>Estrato 2</i>	40%	40%	40%
<i>Estrato 3</i>	15%	15%	15%

ARTÍCULO SEGUNDO: Definir como factor de aporte solidario a facturar por la Entidad prestadora de los servicios públicos Acueducto, Alcantarillado y Aseo a los usuarios y de conformidad con lo establecido en la norma un porcentaje máximo para, en el municipio de Chibolo – Magdalena, en la clase de usa Comercial e industrial aplicar en el año 2024, son:

Uso residencial	Acueducto	Alcantarillado	Aseo
<i>Uso Comercial</i>	50%	50%	50%
<i>Uso industrial</i>	30%	30%	30%
<i>Uso oficial</i>	0%	0%	0%

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

PARAGRAFO 1: Para los factores de aportes solidarios de los estratos 5 y 6, en el Municipio de Chibolo – Magdalena no existen suscriptores para estos estratos.

A continuación, se relaciona el listado de facturas y su respectivo período de facturación, del cual se efectuó la verificación de la aplicación de los factores de subsidio o aporte solidario, incluyendo los porcentajes, conforme al uso y estrato socioeconómico del suscriptor, para los servicios de acueducto y alcantarillado, durante el último trimestre de 2025 y primer semestre de la vigencia de 2026.

Tabla 34. Listado de facturas verificadas – Factores de subsidios y contribuciones solidarias aplicados a los servicios de acueducto y alcantarillado.

No. factura	Periodo facturado	Uso / Estrato	Acueducto	Alcantarillado	Aplicación del factor	Observación
471700226-0004	Feb-2026	Residencial-1	70,00%	70,00%	Correcta	N/A
471700226-0014	Feb-2026	Residencial-2	40,00%	40,00%	Correcta	N/A
471700226-0004	Feb-2026	Residencial-1	70,00%	70,00%	Correcta	N/A
471700226-0005	Feb-2026	Residencial-2	40,00%	40,00%	Correcta	N/A
471700226-0005	Feb-2026	Comercial	50.00%	50.00%	Correcta	N/A
471700226-0005	Feb-2026	Comercial	50.00%	50.00%	Correcta	N/A
471700326-1264	Mar-2026	Residencial-1	70,00%	70,00%	Correcta	N/A
471700326-1596	Mar-2026	Residencial-2	40,00%	40,00%	Correcta	N/A
471700326-2825	Mar-2026	Residencial-1	70,00%	70,00%	Correcta	N/A
471700326-2859	Mar-2026	Residencial-2	40,00%	40,00%	Correcta	N/A
471700326-0021	Mar-2026	Comercial	50.00%	50.00%	Correcta	N/A
471700326-0021	Mar-2026	Comercial	50.00%	50.00%	Correcta	N/A
471700426-0405	Abr-2026	Residencial-1	70,00%	70,00%	Correcta	N/A
471700426-2546	Abr-2026	Residencial-2	40,00%	40,00%	Correcta	N/A
471700426-048	Abr-2026	Residencial-1	70,00%	70,00%	Correcta	N/A
471700426-0031	Abr-2026	Comercial	50.00%	50.00%	Correcta	N/A
471700526-0001	May-2026	Residencial-1	70,00%	70,00%	Correcta	N/A
471700526-0063	May-2026	Residencial-2	40,00%	40,00%	Correcta	N/A
471700526-2696	May-2026	Residencial-1	70,00%	70,00%	Correcta	N/A

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

No. factura	Periodo facturado	Uso / Estrato	Acueducto	Alcantarillado	Aplicación del factor	Observación
471700526-2880	May-2026	Residencial-2	40,00%	40,00%	Correcta	N/A
471700526-0064	May-2026	Comercial	50.00%	50.00%	Correcta	N/A
471700526-2725	May-2026	Comercial	50.00%	50.00%	Incorrecta	N/A

Fuente: Información remitida por SERVICHIVOLO ESP S.A.S. – visita de inspección mayo 2026 – Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios SSPD.

Una vez verificadas las facturas remitidas por el prestador, se evidenció que, en términos generales, los factores correspondientes a subsidios y contribuciones solidarias se encuentran aplicados de manera correcta. No obstante, al efectuar la revisión particular de la aplicación del factor de contribución correspondiente a la factura No. 471700526-2725 se identificó una inconsistencia asociada a la aplicación del factor de contribución, donde se observó que el prestador no aplicó correctamente el factor de contribución que correspondía al uso comercial del inmueble, toda vez que, al efectuar la liquidación de los valores correspondientes al cargo fijo y al cargo por consumo, se evidencia la aplicación de un descuento equivalente al cincuenta por ciento (50%), el cual fue registrado en la factura bajo el concepto de subsidio.

En tal sentido, la liquidación efectuada para el servicio de alcantarillado en la factura No. 471700526-2725 no resulta consistente con la aplicación del factor de contribución correspondiente al uso comercial, por lo cual la empresa SERVICHIVOLO E.S.P. S.A.S. presuntamente no cumple con lo dispuesto en el Acuerdo No. 008 de 12 de agosto de 2024.

5.5.8.2. Balance por municipio

El prestador presento la relación de subsidios recibidos del municipio para el último bimestre de 2025 y primer semestre de 2026.

Tabla 35. Relación de subsidios recibidos – servicio de acueducto – vigencia último bimestre 2025 y primer semestre 2026.

Periodo	Nov 2025	Dic 2025	Ene 2026	Feb 2026	Mar 2026	Abr 2026	May 2026	Jun 2026
Casco urbano	79.226.389	79.226.389	79.504.376	79.700.885	79.696.092	80.026.801	80.568.397	81.014.135
C. La China	11.992.097	11.992.097	11.886.300	11.722.314	11.685.285	11.426.082	11.389.054	11.277.967
C. La Estrella	8.469.037	8.469.037	8.454.684	8.454.684	8.454.684	8.454.684	8.454.684	8.454.684
TOTAL	99.687.523	99.687.523	99.845.360	99.877.883	99.836.061	99.907.567	100.412.134	100.746.786

Fuente: Información remitida por SERVICHIVOLO ESP S.A.S. – visita de inspección julio de 2026.

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

Tabla 36. Relación de subsidios recibidos – servicio de alcantarillado – vigencia último bimestre 2025 y primer semestre 2026.

Periodo	Nov 2025	Dic 2025	Ene 2026	Feb 2026	Mar 2026	Abr 2026	May 2026	Jun 2026
Casco urbano	30.126.032	30.126.032	30.268.988	30.280.274	29.783.691	30.370.561	30.442.039	30.637.663
C. La China	5.179.576	5.179.576	5.018.499	5.039.384	5.033.417	4.767.872	4.705.215	4.788.758
C. La Estrella	4.029.466	4.029.466	3.979.294	3.979.294	3.979.294	3.979.294	3.979.294	3.979.294
TOTAL	39.335.074	39.335.074	39.266.780	39.298.951	38.796.401	39.117.727	39.126.548	39.405.714

Fuente: Información remitida por SERVICHIVOLO ESP S.A.S. – visita de inspección julio de 2026.

Por otra parte, si bien el prestador remitió la información correspondiente a la relación de subsidios recibidos de los servicios de acueducto y alcantarillado, correspondiente al último bimestre de la vigencia 2025 y al primer semestre de 2026, se evidenció que la empresa no aportó información ni soportes documentales que permitieran acreditar las gestiones de cobro realizadas mensualmente ante la Administración Municipal, tales como cuentas de cobro, requerimientos, comunicaciones u otros documentos que permitieran verificar las actuaciones adelantadas para el recaudo de dichos recursos y establecer si, a la fecha de la visita, el municipio se encontraba al día en el giro de los subsidios correspondientes.

Al respecto, este remitió certificación en la cual se manifiesta lo siguiente:

“(…) Dentro del marco de la Evaluación Integral al estado de la prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado en el municipio de Chivolo departamento de Magdalena, nos permitimos certificar para el aspecto COMERCIAL de SERVICHIVOLO E.S.P S.A.S lo relacionado con los siguientes Items:

5.16. Estado de la deuda del municipio - existencia de giro directo. (descripción y detalles del estado de la deuda, estado de la gestión de cobro y posibilidad de giro directo). – A LA FECHA EL MUNICIPIO SE ENCUENTRA AL DÍA EN CUANTO AL GIRO DE SUBSIDIOS PARA LOS ESTRATOS 1,2 y 3 POR SERVICIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO. NO EXISTE GIRO DIRECTO.

5.18. Aplicación del giro directo Decreto 073 de 2025 de subsidios.- SERVICHIVOLO E.S.P S.A.S NO SE HA ACOGIDO A LA MODALIDAD DEL GIRO DIRECTO DE SUBSIDIOS (…)”

Con base en lo indicado por el prestador, este afirma que a la fecha el municipio se encuentra al día en cuanto al giro de subsidios.

5.5.9. Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR)

El prestador entregó las estadísticas de PQRS para los servicios de acueducto y alcantarillado para el último trimestre de la vigencia 2025 y el primer semestre de la vigencia 2026.

Tabla 37. Estadística PQR servicio de acueducto 2025 – 2026.

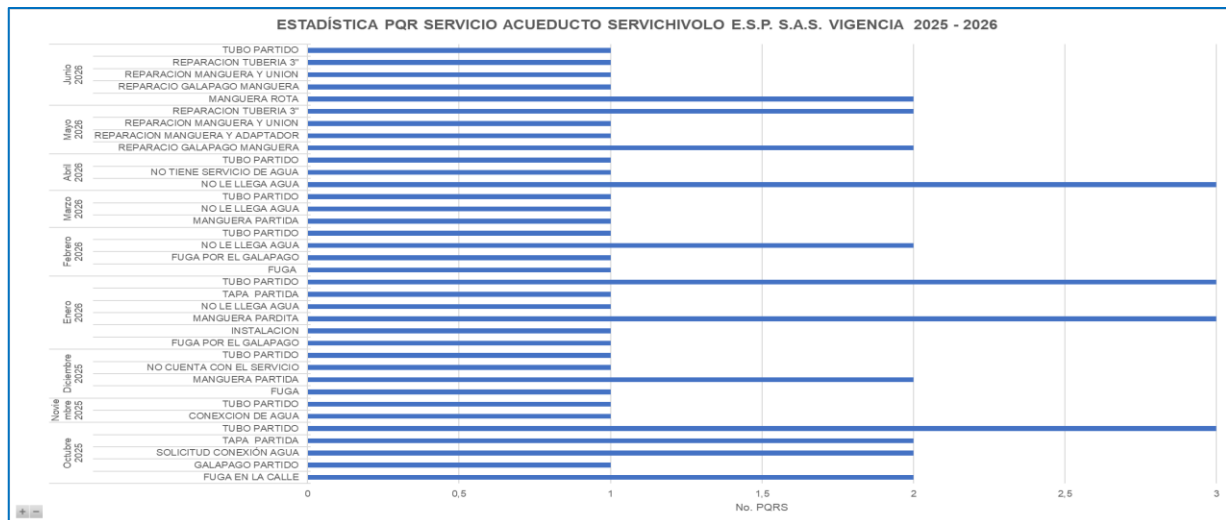
Periodo	Detalle de la PQRS	Número de PQRS interpuestas
Octubre 2025	Fuga en la calle	2
	Galápago partido	1
	Solicitud conexión agua	2
	Tapa partida	2
	Tubo partido	3
Noviembre 2025	Conexión de agua	1
	Tubo partido	1
Diciembre 2025	Fuga	1
	Manguera partida	2
	No cuenta con el servicio	1
	Tubo partido	1
Enero 2026	Fuga por el galápago	1
	Instalación	1
	Manguera partida	3
	No le llega agua	1
	Tapa partida	1
	Tubo partido	3
Febrero 2026	Fuga	1
	Fuga por el galápago	1
	No le llega agua	2
	Tubo partido	1
Marzo 2026	Manguera partida	1
	No le llega agua	1
	Tubo partido	1
Abril 2026	No le llega agua	3
	No tiene servicio de agua	1
	Tubo partido	1
Mayo 2026	Reparación galápago manguera	2
	Reparación manguera y adaptador	1
	Reparación manguera y unión	1
	Reparación tubería 3"	2
Junio 2026	Manguera rota	2
	Reparación galápago manguera	1
	Reparación manguera y unión	1
	Reparación tubería 3"	1
	Tubo partido	1
Total		52

Fuente: Información remitida por SERVICHIVOLO ESP S.A.S. – visita de inspección mayo 2026 – Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios SSPD.

Durante la vigencia 2025, se registraron 17 PQR relacionadas con el servicio de acueducto, distribuidas en 10 solicitudes en octubre, 2 en noviembre y 5 en diciembre. Los principales motivos estuvieron asociados a situaciones operativas de la red: tubo partido, con 4 PQR (23,53% del total), manguera partida, con 2 (11,76%), tapa partida, con 2 (11,76%), y fuga en la calle, con 2 (11,76%); los demás motivos correspondieron a casos individuales. Octubre concentró el mayor número de PQR, representando 58,82% del total de la vigencia, mientras que noviembre registró la menor cantidad, con 11,76%.

Para la vigencia 2026, hasta junio, se reportaron 35 PQR, correspondientes a 10 en enero, 5 en febrero, 3 en marzo, 5 en abril, 6 en mayo y 6 en junio. Los registros muestran una recurrencia de solicitudes relacionadas con daños y reparaciones de elementos de la red, particularmente mangueras, tuberías y galápagos. Enero concentró el mayor número de PQR, con 10 casos (28,57%), seguido de mayo y junio, con 6 casos cada uno (17,14% cada mes). Entre los motivos individualmente reportados, “manguera partida” registró 3 casos en enero (8,57% del total de la vigencia); adicionalmente, durante mayo y junio se presentaron diversas solicitudes relacionadas con reparación de mangueras, adaptadores, uniones y galápagos.

Imagen 53. Estadística PQR servicio de acueducto 2025 – 2026.



Fuente: Información remitida por SERVICHIVOLO ESP S.A.S. – visita de inspección mayo 2026 – Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios SSPD.

Tabla 38. Estadística PQR servicio de alcantarillado 2025 – 2026.

Periodo	Detalle de la PQRS	Número de PQRS interpuestas
Octubre 2025	Mal olor Manhole	1
	Mal olor registro	1
	Tapa partida	1
	Tapado	1
	Tubo partido	1
Noviembre 2025	Manhole tapado	1

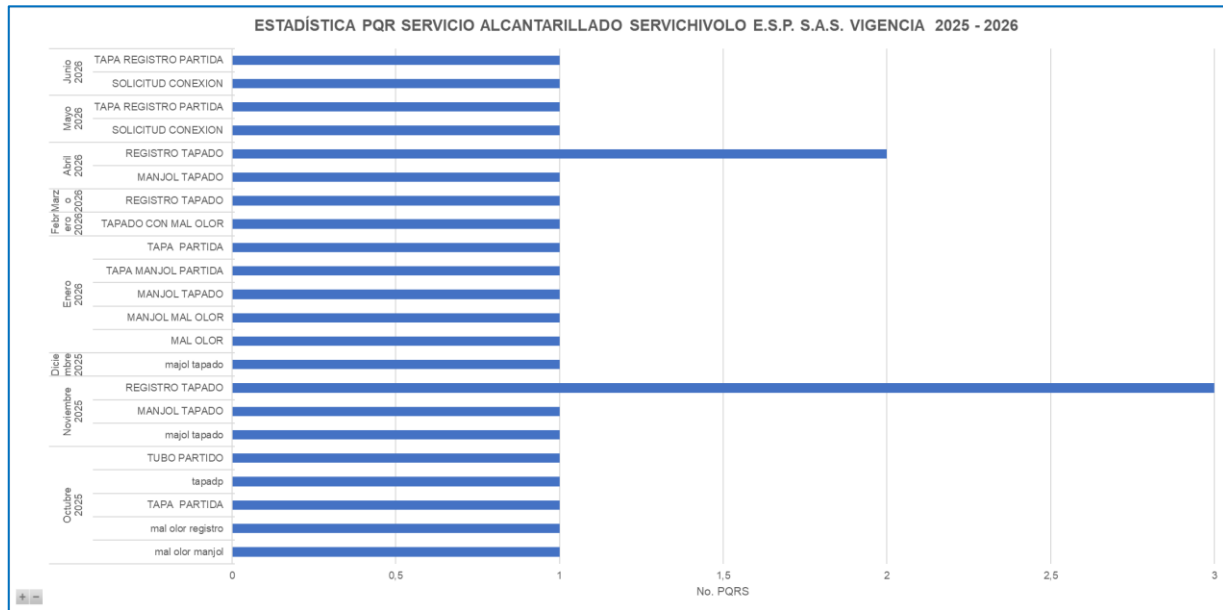
Periodo	Detalle de la PQRS	Número de PQRS interpuestas
	Manhole tapado	1
	Registro tapado	3
	Manhole tapado	1
Diciembre 2025	Manhole tapado	1
	Mal olor	1
	Manhole mal olor	1
	Manhole tapado	1
	Tapa manhole partida	1
	Tapa partida	1
Enero 2026	Tapado con mal olor	1
Febrero 2026	Registro tapado	1
Marzo 2026	Manhole tapado	1
Abril 2026	Registro tapado	2
	Solicitud conexión	1
Mayo 2026	Tapa registro partida	1
	Solicitud conexión	1
Junio 2026	Tapa registro partida	1
	Total	25

Fuente: Información remitida por SERVICHIVOLO E.S.P. S.A.S. – visita de inspección mayo 2026 – Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios SSPD.

En la vigencia 2025, se registraron 11 PQR relacionadas con el servicio de alcantarillado: 5 en octubre, 5 en noviembre y 1 en diciembre. Los requerimientos estuvieron principalmente relacionados con obstrucciones y condiciones asociadas a los componentes del sistema, destacándose “registro tapado”, con 3 PQR (27,27%), y “Manhole tapado”, con 2 PQR (18,18%); los demás motivos (mal olor en Manhole, mal olor en registro, tapa partida, tapado y tubo partido) registraron un caso cada uno. Octubre y noviembre concentraron conjuntamente 10 de las 11 PQR, equivalentes al 90,91% del total de la vigencia.

Para la vigencia 2026, hasta junio, se reportaron 14 PQR, distribuidas en 5 en enero, 1 en febrero, 1 en marzo, 3 en abril, 2 en mayo y 2 en junio. Los principales motivos correspondieron a situaciones relacionadas con obstrucciones y elementos de la infraestructura: “registro tapado” presentó 3 casos (21,43%), mientras que “Manhole tapado” registró 2 casos (14,29%). Asimismo, se reportaron 2 solicitudes de conexión (14,29%) y 2 casos de tapa de registro partida (14,29%). Enero concentró 35,71% de las PQR de la vigencia, seguido de abril con 21,43%, mientras que febrero y marzo registraron cada uno 7,14%.

Imagen 54. Estadística PQR servicio de alcantarillado 2025 – 2026.



Fuente: Información remitida por SERVICHIVOLO ESP S.A.S. – visita de inspección mayo 2026 – Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios SSPD.

En cuanto a las acciones adelantadas para la disminución de las PQR de mayor reiteración, y de acuerdo con la información requerida al prestador, la empresa SERVICHIVOLO E.S.P. S.A.S. manifestó lo siguiente:

“(…) Las PQR de mayor reinteracion son manguera y tubos partidos, por lo que se tomaron acciones donde el jefe operativo y el equipo de fontaneros se movilizaban al sector donde se encontraba el servicio agua, y se tomaban las fugas realizando cambio de manguera o tubo como fuera el caso, los datos del usurio se registraban en una planilla (…)”

A continuación, se presentan fotografías de las acciones señaladas por el prestador:

Imagen 55. Acciones realizadas por el prestador en atención a PQR.



Fuente: Información remitida por SERVICHIVOLO E.S.P. S.A.S. – visita de inspección julio de 2026.

5.5.10. Estratificación Socioeconómica

De conformidad con el personal delegado por la empresa SERVICHIVOLO ESP S.A.S., se informó que no existe un acto administrativo o decreto mediante el cual se haya efectuado la adopción correspondiente, en los siguientes términos:

“(...) 5.21. Decreto de estratificación vigente (se aplica, estratificación actualizada). – NO EXISTE DECRETO DE ADOPCION (...)”

Por ende, la estratificación aplicada por el prestador fue determinada con base en la información contenida en los registros de otros prestadores de servicios públicos, conforme a lo señalado en los siguientes términos:

“(...) 5.22. En caso de no existir estratificación, indicar cómo se determina el estrato en los suscriptores. - SE TOMARON LOS ESTRATOS DE LAS FACTURAS DE ENERGIA Y GAS MEDIANTE UN EJERCICIO DE ACTUALIZACION DE CATASTRO DE SUSCRIPTORES DE SEPTIEMBRE 2025 (...)”

En relación con el Comité Permanente de Estratificación (CPE), y de conformidad con lo manifestado por el personal delegado de la empresa SERVICHIVOLO E.S.P. S.A.S., se informó que, a la fecha de la visita, dicho Comité no se encontraba constituido en el municipio. En consecuencia, el prestador manifestó no contar con actas relacionadas con su conformación o con la asistencia a las sesiones del CPE, en razón de la inexistencia de dicho órgano de carácter municipal.

De igual manera, el prestador indica lo siguiente:

“(...) 5.23. Copia de las actas del comité permanente de estratificación donde la ESP participó. - NO

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

EXISTEN ACTAS DE CPE (...)

Finalmente, de conformidad con lo manifestado por el personal delegado por la empresa SERVICHIVOLO ESP S.A.S., se informó que el prestador no ha efectuado pagos por concepto del concurso económico, conforme a lo manifestado en los siguientes términos:

“(...) 5.24. Remitir los soportes de los pagos realizados para el concurso económico – SERVICHIVOLO E.S.P S.A.S NO HA REALIZADO PAGOS POR CONCURSO ECONOMICO (...)”

5.5.11. Estado de reporte en el SUI por parte del prestador

A continuación, se presenta con detalle el estado de reporte y calidad de la información reportada por el prestador en cuanto a los aspectos comerciales en el último trimestre de 2025 y primer semestre de 2026:

Tabla 39. Estado reporte comercial SUI

Tema	Nombre del formato y/o formulario	Certificado en SUI	Observación
CCU	Contrato de condiciones uniformes.	NO	Verificada la información reportada por la empresa SERVICHIVOLO E.S.P., se observa que, si bien el Contrato de Condiciones Uniformes (CCU) se encuentra cargado en el Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos (RUPS), la información se encuentra reportada en los siguientes términos: No. de imprimible: 20265160166461378. Fecha: 25/05/2026 Estado: RECHAZADA

Fuente: Consulta SUI 14/08/2026.

En cuanto a los demás cargues de información, el inicio de reporte de los mismos se encuentra sujeto a que el prestador culmine exitosamente su inscripción en el RUPS.

5.6. Aspectos Tarifarios

5.6.1. Metodología tarifaria aplicada por el prestador

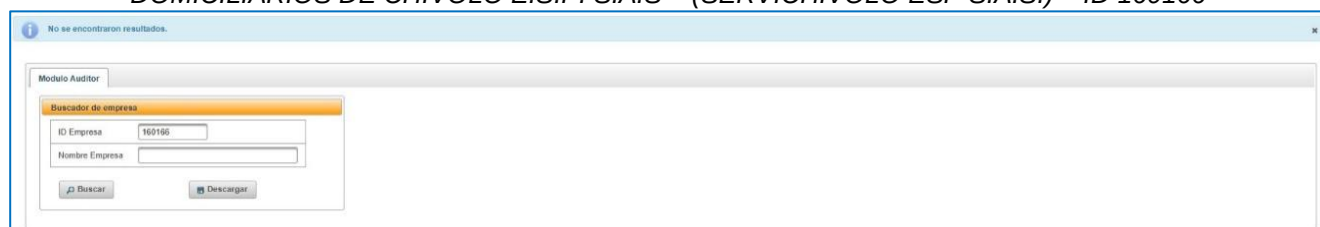
Considerando que el prestador inició su operación el 15 de octubre de 2025 y que en el Sistema Único de Información de Servicios Públicos Domiciliarios (SUI) para el municipio de Chivolo en el departamento del Magdalena no hay registrada información sobre los usuarios de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado para el 2013 o cualquier otro año, esta SSPD bajo el principio de veracidad de la información se acogerá el número de suscriptores reportado por SERVICHIVOLO ESP S.A.S. en el estudio de costos y tarifas aportado durante la visita.

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

En este sentido, en el marco de lo dispuesto en el mencionado estudio de costos, el prestador indicó que para el 2013 en el municipio de Chivolo, para los servicios públicos de acueducto y alcantarillado, habían más de 2.500 suscriptores (3.259 y 3.032, respectivamente) y que los suscriptores en zona rurales no superaban el 50% del total. En consecuencia, le es aplicable lo dispuesto en la Resolución CRA 825 de 2017, modificada y adicionada por las resoluciones CRA 844 de 2018 y CRA 881 de 2019, integradas y unificadas en la resolución CRA 943 de 2021, específicamente el artículo 2.1.1.1.1.6. “Aplicación de la metodología por segmento”, según el cual debe aplicar la metodología tarifaria correspondiente al primer segmento.

Así las cosas, al consultar el aplicativo Sistema Único de Reporte de Información para el Cálculo Tarifario (SURICATA), con corte al 12 de agosto de 2026, se evidenció que el prestador no ha certificado el estudio de costos y tarifas, como se observa en la imagen que se incluye a continuación.

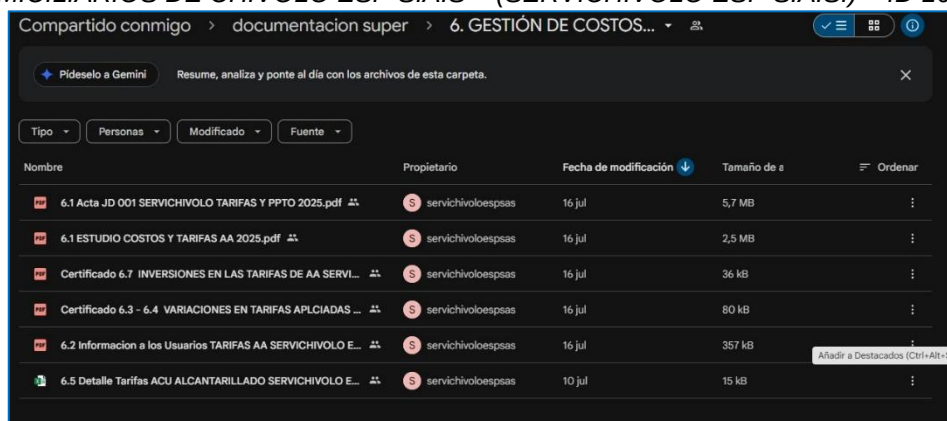
Imagen 56. Certificación del estudio de costos y tarifas prestador EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE CHIVOLO E.S.P. S.A.S – (SERVICHIVOLO ESP S.A.S.) – ID 160166



Fuente: SURICATA

Por otra parte, al inicio de la visita de inspección se identificó que el prestador no había atendido lo requerido mediante radicado SSPD No. 20264253199491 del 6 de julio de 2026. No obstante, durante el desarrollo de la visita, el prestador fue aportando información relacionada con los diferentes requerimientos efectuados, la cual fue recopilada y analizada como parte de la elaboración del presente informe.

Imagen 57. Cargue de información del componente tarifario prestador EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE CHIVOLO ESP S.A.S – (SERVICHIVOLO ESP S.A.S.) – ID 160166



Nombre	Propietario	Fecha de modificación	Tamaño de s	Ordenar
6.1 Acta JD 001 SERVICHIVOLO TARIFAS Y PPTO 2025.pdf	servichivoloespas	16 jul	5,7 MB	
6.1 ESTUDIO COSTOS Y TARIFAS AA 2025.pdf	servichivoloespas	16 jul	2,5 MB	
Certificado 6.7 INVERSIONES EN LAS TARIFAS DE AA SERVIL...	servichivoloespas	16 jul	36 kB	
Certificado 6.3 - 6.4 VARIACIONES EN TARIFAS APLICADAS ...	servichivoloespas	16 jul	80 kB	
6.2 Informacion a los Usuarios TARIFAS AA SERVICHIVOLO E...	servichivoloespas	16 jul	357 kB	
6.5 Detalle Tarifas ACU ALCANTARILLADO SERVICHIVOLO E...	servichivoloespas	10 jul	15 kB	

Fuente: Drive Google

En este sentido, durante la inspección, el prestador manifestó y dejó constancia, en el anexo denominado “Certificado 6.3 - 6.4 VARIACIONES EN TARIFAS APLICADAS AA.pdf”, de que la aplicación de la metodología tarifaria vigente para el cobro a los suscriptores se inició durante la vigencia 2025, específicamente a partir del 15 de octubre de 2025, fecha que coincide con el inicio de operación señalado por el propio prestador.

En consecuencia, se considera que el prestador cumplió con la aplicación de la metodología tarifaria establecida en la Resolución CRA 825 de 2017, modificada y adicionada por las Resoluciones CRA 844 de 2018 y 881 de 2019, e integrada y unificada en la Resolución CRA 943 de 2021, toda vez que inició la operación con posterioridad a la entrada en vigencia de dicha metodología.

No obstante, a la fecha, el prestador presenta incumplimiento frente a la obligación de reportar en el Sistema Único de Reporte de Información de Cálculo Tarifario (SURICATA) la información relacionada con la metodología tarifaria aplicable a los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, de conformidad con la normativa vigente y lo dispuesto en la Resolución SSPD No. 20201000009605 del 19 de marzo de 2020.

Lo anterior guarda relación, además, con el hecho de que, a la fecha, el prestador no ha efectuado su inscripción en el Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos (RUPS).

5.6.2. Soporte de la aplicación de la metodología tarifaria

En el marco de la normativa vigente en relación con los marcos tarifarios, lo cual es objeto de análisis en el presente documento, los prestadores de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado deben cumplir los dispuestos respecto a la aplicación e información de las variaciones tarifarias en los artículos 1.8.6.1, 1.8.6.2 y 1.8.6.3 de la Resolución CRA 943 de 2021, así:

“ARTÍCULO 1.8.6.1. INFORMACIÓN A LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS Y A LA COMISIÓN DE REGULACIÓN DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BÁSICO. Una vez fijadas las tarifas, serán comunicadas a la Superintendencia de Servicios Públicos

Domiciliarios y a la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico, en un lapso no mayor a quince (15) días calendario a partir de la aprobación de la Junta Directiva o quien haga sus veces. Se exceptúan de esta obligación las variaciones por actualización.

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

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

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

ARTÍCULO 1.8.6.3. APLICACIÓN DE LAS TARIFAS. Las nuevas tarifas no podrán ser aplicadas por la persona prestadora antes de quince (15) días hábiles después de haber cumplido con el último de los siguientes eventos:

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

PARÁGRAFO. Sin perjuicio del cumplimiento del deber de información a la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico y a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios en los términos del artículo 1.8.6.1 de la presente Resolución, se exceptúa del procedimiento contenido en el presente artículo, la aplicación de variaciones tarifarias por cambio en los factores de subsidios a estratos 1, 2 y 3 y/o cambios del factor de aportes solidarios, los cuales serán aplicados desde el momento en que entre en vigencia el acto que los establece.” (SIC, cursiva fuera de texto original)

Atendiendo a lo anterior, y considerando que durante la inspección el prestador manifestó haber iniciado la aplicación de la metodología tarifaria para el cobro a los suscriptores a partir del 15 de octubre de 2025, señaló que realizó las acciones correspondientes para informar a los usuarios sobre dicha determinación. No obstante, no hizo referencia ni aportó información respecto del envío de la documentación correspondiente a la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA) o a esta Superintendencia, ni sobre la realización de la audiencia con los vocales de los Comités de Desarrollo y Control Social inscritos ante la persona prestadora y/o las autoridades municipales, destinada a explicar la determinación tarifaria, conforme a lo dispuesto en la Resolución CRA 825 de 2017, modificada y adicionada por la Resolución CRA 844 de 2018, e integrada y unificada en la Resolución CRA 943 de 2021.

En consecuencia, si bien el prestador manifestó haber adelantado acciones de información a los suscriptores, no se evidenció, con la información aportada durante la inspección, el cumplimiento de las demás actuaciones previstas en la normativa tarifaria.

Como sustento de ello, en el plazo posterior concedido durante la referida inspección virtual, el prestador aportó soportes al respecto en el repositorio virtual, adjuntando copias de varias “Facturas Pedagógicas” enviadas a los suscriptores en octubre de 2025 indicando una fecha de inicio de aplicación de las tarifas producto de la aplicación de la metodología tarifaria y el valor de las tarifas. Sin embargo, al verificar este soporte se encuentra que tanto para el servicio público de acueducto como el de alcantarillado el valor informado del cargo fijo (CMA) es diferente del estudio de costos adjunto como soporte (\$3552 vs \$7103,9 y \$3214 vs \$6428,42 respectivamente) tal como se observa en la imagen a continuación:

Imagen 58. Factura pedagógica usada para comunicación a los usuarios por parte del prestador EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE CHIVOLO E.S.P. S.A.S – (SERVICHIVOLO ESP S.A.S.) – ID 160166

Servichivolo		EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE CHIVOLO E.S.P. S.A.S.	
		FACTURA No 471701025-3176	
EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE CHIVOLO ESP SAS NIT: 901997460-1 OCTUBRE 2025		SERVICHIVOLO ESP SAS NIT: 901997460-1	
Código del Suscriptor 47170003-0760		Nombre: ANDRES GAMARRA	
Estrato: 1-BAJO BAJO		Dirección: LA ESTRELLA - CRA1 1-29	
Uso: RESIDENCIAL		Centro Poblado: LA ESTRELLA	
Periodo Facturado OCTUBRE		Inicio Periodo Facturación 15/10/2025	
Final Periodo Facturación 30/10/2025		Lectura Anterior: 0	
Expedida: 11/5/2025		Lectura Actual: 0	
C.C./ NIT		Consumo: 7 M3	
Id. Medidor:		Porcentaje SUB/CONTRIB: -70%	
ESTIMADO			
Acueducto		Alcantarillado	
Rango	Consumo M3	Sub total	Subtotal
0 a 20			
21 a 40			
> 40			
Costo Total Consumo		Subsidio Acueducto	
Detalle deuda periodo anterior		Subsidio Alcantarillado	
Servicio	K Adeudado	Intereses acumulados	Intereses Por Actual
Acueducto			
Alcantarillado			
Asso			
Totales		Total Facturas Vencidas	
Consumo Últimos Periodos		Pago sin recargo hasta	
Periodo	Consumo M3	Valor Factura	Grafico
		Pago con recargo hasta	
A PARTIR DEL 15 DE OCTUBRE DEL 2025 SERVICHIVOLO ESP SAS ES LA EMPRESA ENCARGADA DE LA OPERACIÓN DE LOS SISTEMAS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO Y DE LA COMERCIALIZACION Y COBRO DE LOS SERVICIOS.			
CARGO FIJO ACUEDUCTO: \$3.552 - CARGO VARIABLE ACUEDUCTO: \$3.407			
CARGO FIJO ALCANTARILLADO: \$3.214 – CARGO VARIABLE ALCANTARILLADO: \$2.187			

Fuente: Drive Google

En conclusión, el prestador cumplió parcialmente y con salvedades lo dispuesto en el artículo 1.8.6.2. “Información a los usuarios”, teniendo en cuenta el error identificado en la información relacionada con

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

los costos fijos y que no se aportó evidencia de la realización de las audiencias con los vocales de los Comités de Desarrollo y Control Social.

De igual manera, no se aportó evidencia que permitiera acreditar el cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 1.8.6.1. “Información a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y a la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico”. En consecuencia, no se acredita el cumplimiento integral de lo dispuesto en el artículo 1.8.6.3. “Aplicación de las tarifas”, toda vez que este exige el cumplimiento de las actuaciones previstas en los artículos anteriormente señalados.

5.6.3. Tarifas aplicadas

Debido a que no se ha concluido la inscripción en el RUPS, SERVICHIVOLO ESP S.A.S. no ha iniciado el reporte de información al SUI referente al formato de costos de referencia y tarifas aplicadas para los servicios públicos de acueducto y alcantarillado.

Durante la inspección, el prestador manifestó que se estaban aplicando las tarifas resultantes del estudio de costos y tarifas, asimismo en el plazo posterior concedido durante la referida inspección, el prestador aportó en el repositorio virtual un documento denominado “6.5 Detalle Tarifas ACU ALCANTARILLADO SERVICHIVOLO ESP SAS.xlsx” en el cual se referencian las tarifas aplicadas a junio de 2026 para cada una de las APS.

En consecuencia, sin perjuicio de la extemporaneidad en la aplicación de la metodología tarifaria de acuerdo con lo dispuesto en la Resolución CRA 825 de 2017 modificada y adicionada por las Resoluciones CRA 844 de 2018 y CRA 881 de 2019, unificadas e integradas en la Resolución CRA 943 de 2021, **el prestador una vez finalice su inscripción en el RUPS debe cumplir con la obligación del reporte de información de costos de referencia y tarifas aplicadas para los servicios públicos de acueducto y alcantarillado** en los periodos mencionados tal como lo dispone la Resolución SSPD 20211000313835 de 2021.

De igual forma se revisaron los soportes adjuntos de una muestra de facturas de los meses de febrero a mayo de 2026, en los que se pudo evidenciar la aplicación de las tarifas para los servicios públicos de acueducto y alcantarillado en las APS denominadas por el prestador “ACUEDUCTO CABECERA MPAL CHIVOLO” y “ACUEDUCTO LA CHINA” y su concordancia con lo referenciado en el estudio de costos y tarifas y en el archivo en formato Excel mencionado en el párrafo anterior. Sin embargo, para la APS denominada “ACUEDUCTO LA ESTRELLA” solo se pudo comparar y corroborar la concordancia entre el referido archivo y el estudio de costos y tarifas pues el prestador no adjuntó facturas de los cobros realizados a los usuarios en esta.

Finalmente, en lo referente a las actualizaciones de los costos de referencia por variación igual o superior al 3% en el Índice de Precios al Consumidor (IPC), de acuerdo con lo dispuesto en la normativa, tanto en la inspección como en el informe solicitado el prestador adjuntó en el repositorio virtual el archivo con nombre “Certificado 6.3 - 6.4 VARIACIONES EN TARIFAS APLICADAS AA.pdf”, en el que manifestó:

“(…)

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

POR LO TANTO, PARA EL INICIO DEL 2026 NO SE REALIZÓ ACTUALIZACIÓN O VARIACIÓN POR INCREMENTO DEL IPC (si >3%) O CUALQUIER OTRO EVENTO QUE GENERE VARIACIÓN DE LAS TARIFAS

(...)" (SIC, cursiva fuera de texto original)

5.6.4. Información sobre inversiones

En relación con las inversiones contempladas en la metodología tarifaria vigente y de acuerdo con lo indicado en el estudio de costos y tarifas presentado como soporte durante la visita de inspección, el SERVICHIVOLO ESP S.A.S. no proyectó inversiones para los servicios públicos de acueducto y alcantarillado para recaudar vía tarifa.

En este sentido, y de acuerdo con lo requerido con radicado SSPD N° 20264253199491 del 06 de julio de 2026, en el plazo posterior concedido durante la referida inspección virtual, el prestador aportó en el repositorio virtual un documento denominado "Certificado 6.7 INVERSIONES EN LAS TARIFAS DE AA SERVICHIVOLO ESP SAS.pdf" reiterando lo indicado así:

"(...)

PARA EL ESTUDIO DE COSTOS Y TARIFAS AA SERVICHIVOLO E.S.P S.A.S NO CONTEMPLA COSTOS POR INVERSIONES, DENTRO DEL CONTRATO DE OPERACIONES, ESTAS QUEDAN A CARGO DEL MUNICIPIO." (SIC, cursiva fuera de texto original)

En este sentido, el prestador cumplió la obligación de atender a los requerimientos que esta Superintendencia realizó, en el ejercicio de sus funciones, en especial las referidas a las acciones de inspección, vigilancia y control asignadas por la normativa vigente.

5.6.5. Metas

Según lo dispuesto en la Resolución CRA 825 de 2017, modificada y adicionada por las resoluciones CRA 844 de 2018 y CRA 881 de 2019 unificadas e integradas en la resolución CRA 943 de 2021, los prestadores deben establecer metas anuales para cumplir con los estándares de micromedición y continuidad del servicio y mantener desde la entrada en vigencia de la referida normativa un IRCA ≤ 5%.

Con base en lo anterior, considerando que el prestador no ha reportado la información relacionada con la metodología tarifaria para los servicios públicos de acueducto y alcantarillado de acuerdo con la normativa vigente al respecto en el aplicativo Sistema Único de Reporte de Información de Cálculo Tarifario (SURICATA) con radicado SSPD N° 20264253199491 del 06 de julio de 2026 se le requirió informe sobre las metas planteadas para la prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado que hayan sido formuladas en el estudio de costos y tarifas, y sobre el estado del cumplimiento de las mismas.

Este requerimiento no fue atendido de forma directa por el prestador ni en el plazo estipulado en el referido radicado, ni durante la inspección o en el plazo posterior concedido a esta. Sin embargo, sin perjuicio de la ausencia de reporte del estudio de costos y tarifas en el aplicativo SURICATA o de la

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

no atención del mencionado requerimiento, se verificó en el estudio de costos y tarifas presentado como soporte durante la visita de inspección por parte del prestador, encontrando que en relación con las metas este definió:

Imagen 59. Certificación del estudio de costos y tarifas prestador - ID 160166

Tabla 7.- DETERMINACIÓN DE LOS ESTÁNDARES DE LOS SERVICIOS

ARTÍCULO 12. Determinación de las metas para los estándares del servicio para las personas prestadoras del primer segmento.							
Nombre del Estándar	Estándar	Meta	APS 1. ACUEDUCTOS CHIVOLO				
			AÑO				
			2025	2026	2027	2028	2029
Micromedición	100%	La meta para el quinto (5°) año debe ser el 100%.	0%	20%	20%	30%	30%
Continuidad para el servicio público de acueducto	Máximo 10 días sin servicio al año (97,26% de continuidad anual).	Para el quinto (5°) año deberán reducir el 50% de la diferencia entre la continuidad del prestador en la entrada en vigencia de la presente resolución y el valor del estándar.	98%	98%	98%	98%	98%
IRCA Máximo	Máximo 5%	Inmediata	5%	5%	5%	5%	5%

Fuente: SURICATA

Considerando lo anterior, y teniendo en cuenta que, a la fecha de la visita, el prestador no había cumplido un año de operación, no es posible evaluar el cumplimiento de las metas propuestas.

No obstante, se observa que la proyección de metas para el estándar de micromedición no se encuentra acorde con lo establecido en el artículo 12 de la Resolución CRA 825 de 2017, en el cual se establece que la meta de micromedición para el quinto (5°) año debe corresponder al 100%.

De otra parte, se recuerda que el parágrafo 2 del artículo 12 de la Resolución CRA 825 de 2017 establece que las personas prestadoras pertenecientes al primer segmento deberán cumplir, desde la entrada en vigencia de dicha resolución, con un valor del IRCA menor o igual al cinco por ciento (5 %). Al respecto, se evidenció que, a la fecha de la visita, el prestador no cumplía con este estándar.

5.7. Indicador Único Sectorial (IUS)

Dada la reciente entrada en operación del prestador SERVICHIVOLO ESP S.A.S., identificado con ID 160166, no se dispone de información que permita realizar el cálculo del Indicador Único Sectorial (IUS).

5.8. Reporte Sistema Único de Información (SUI)

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

5.8.3. Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos (RUPS)

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

Dicho lo anterior, La EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE CHIVOLO E.S.P. S.A.S (SERVICHIVOLO E.S.P S.A.S.) no cuenta con inscripción certificada en el Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos (RUPS); por lo cual, presuntamente no da cumplimiento al numeral 11.8 del artículo 11 de la Ley 142 de 1994:

11.8. Informar el inicio de sus actividades a la respectiva Comisión de Regulación, y a la Superintendencia de Servicios Públicos, para que esas autoridades puedan cumplir sus funciones.

De igual manera, existe un presunto incumplimiento a lo consignado en el artículo tercero de la Resolución SSPD 20181000120515 del 25 de septiembre de 2018.

ARTÍCULO TERCERO. - INSCRIPCIÓN. *Los prestadores de servicios públicos domiciliarios, en cumplimiento de lo previsto en el numeral 11.8 del artículo 11 de la Ley 142 de 1994, deben informar el inicio de sus actividades a la Superservicios, para lo cual procederán a registrar su inscripción en el RUPS, dentro de los diez (10) días calendario siguientes a la fecha de inicio de las actividades de prestación del servicio público, en el sitio dispuesto para el efecto por la Entidad, en la página web del SUI, www.sui.gov.co.*

PARÁGRAFO PRIMERO: *La inscripción en el RUPS, no tiene efecto constitutivo de la calidad de prestador de servicios públicos domiciliarios, ni tampoco constituye un permiso o autorización para el desarrollo del objeto social del mismo, como bien lo dispone el artículo 22 de la Ley 142 de 1994, salvo las excepciones consagradas en la normativa vigente, como la consagrada en el artículo 2.3.2.5.3.2. del Decreto 1077 de 2015, adicionado por el Decreto 596 de 2016, de acuerdo al cual, se considera que una persona es prestadora de la actividad de aprovechamiento dentro del servicio público de aseo, a partir de su inscripción en el Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos (RUPS).*

PARÁGRAFO SEGUNDO: *En caso de que un prestador de servicios públicos domiciliarios, no cumpla con la obligación legal de inscribirse en el RUPS, tal omisión no restringe el ejercicio de las funciones de inspección, vigilancia y control por parte de la Superservicios, respecto al mismo.*

Al respecto se aclara que, mediante el imprimible RUPS 20265160166461378 del 25 de mayo de 2026, el prestador presentó la solicitud de inscripción al RUPS; sin embargo, esta solicitud fue rechazada entre otros, por los motivos que se consignaron en el radicado SSPD 20264033360211del 15 de junio de 2026:

1. El prestador no remite acto administrativo de concesión de aguas. Únicamente adjunta correos electrónicos del 28 de mayo de 2026 dirigidos a la CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DEL MAGDALENA - CORPAMAG solicitando la evaluación para iniciar el trámite sobre la

fuelle superficial Ciénaga de Zapayán. La autoridad ambiental respondió que la solicitud debe ser radicada formalmente en la plataforma VITAL con todos los anexos técnicos. El trámite se encuentra incompleto.

2. El prestador aporta un Certificado Sanitario de la Gobernación del Magdalena con resultado de visita del 29 de agosto de 2025 catalogado como "Favorable con Requerimiento" (16,5 puntos). Sin embargo, el certificado se encuentra a nombre de otro prestador, "UNIDAD DE SERVICIOS PUBLICOS DE CHIVOLO MAGDALENA" asociado al NIT 800071934-1.
3. Verificado el formulario imprimible RUPS Nro. 20265160166461378, se evidencia que en la sección "Servicios y Actividades" el prestador reporta las actividades de almacenamiento, captación, comercialización, conducción, distribución y tratamiento. Se observa que no registra la actividad de aducción. Se requiere subsanar este registro.
4. El prestador no aporta resultados de los análisis físicos, químicos y microbiológicos de las muestras de agua cruda ni tratada, ni presenta información de laboratorio o reportes detallados que permitan certificar el cumplimiento de este requerimiento. Si bien se anexa un Certificado Sanitario general, este no contiene el soporte analítico de las muestras.

(...)

Imagen 60. Estado de inscripción al RUPS.

BANDEJA DE ENTRADA DEL ANALISTA									
#	Id Empresa	Empresa	Motivo	Estado	No. de imprimible	Fecha de imprimible	Quien Revisa?	Fecha Paso a Revisión	Fecha Inicio de Revisión
461378	160166	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE CHIVOLO E.S.P. S.A.S	INSCRIPCION	RECHAZADA	20265160166461378	25/05/2026	DAAA_KTROJAS	02/08/2026	16/07/2026

Fuente: Aplicativo RUPS, consultado el 20 de agosto de 2026.

Es de indicarse que, en la documentación enviada a la SSPD en el marco de la Evaluación Integral, en misiva fechada el 10 de julio de 2026, el Representante Legal del prestador informó que:

(...)

"SERVICHIVOLO E.S.P. S.A.S SE ENCUENTRA TRAMITANDO SU INSCRIPCION RUPS, SUBSANANDO OBSERVACIONES PRESENTADAS POR LA SSPD A LA SOLICITUD INICIAL."

Teniendo en cuenta que, en la visita de inspección, la SSPD informó las observaciones por las cuales se rechazó la solicitud inicial de inscripción al RUPS de SERVICHIVOLO E.S.P S.A.S., y se solicitó presentar en el término de ocho (8) días posteriores al cierre de la evaluación integral la nueva solicitud de inscripción, el prestador presuntamente incumple lo requerido en el artículo tercero de la Resolución SSPD 20181000120515 del 25 de septiembre de 2018.

5.8.4. Cargue de información

Toda vez que el prestador no cuenta con certificado de inscripción aprobada en RUPS, no tiene habilitados formatos y formularios en el Sistema Único de Información (SUI). En la visita de inspección, se precisó que, al momento de la inscripción favorable al RUPS, el prestador deberá, en el término de 15 días hábiles proceder con el cargue y certificación de los formatos y formularios que se habiliten en

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

el sistema de acuerdo con los servicios que preste e ir certificando lo que se habilitan periódicamente de conformidad con la Resolución SSPD 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010 y posteriores actos administrativos para el reporte al SUI.

6. HALLAZGOS

Aspecto	Criterio	Condición evaluada	Evidencia / soporte	Estado de cumplimiento
Administrativo	Certificación en competencias laborales	Resolución 1076 del 2003, modificada por la Resolución 1570 de 2004, y Resolución 330 de 2017	Ninguno de los trabajadores cuenta con certificados en competencias laborales	No Cumple
Administrativo	Control Interno o Junta de Vigilancia	Resolución SSPD No. 20061300012295	El prestador no presentó evidencias de estar realizando actividades de control interno periódicamente.	No Cumple
Financiero	Estados Financieros de la vigencia 2025	Marco Normativo Contable Resolución 414 de 2014 y políticas contables.	Incumplimiento en los principios de reconocimiento, medición inicial y posterior y presentación	No Cumple
Técnico - Operativo	Contar con catastro de redes de acueducto y alcantarillado	Resolución MVCT 330 de 2017	El prestador informa que no cuenta con un catastro de redes de acueducto ni alcantarillado actualizado, por tanto no cuenta con registros que permitan verificar la localización, delimitación ni distribución de los componentes de los sistemas.	No cumple
		Resolución 799 de 2021		
Técnico - Operativo	Medición de presión en red	Resolución MVCT 330 de 2017	No realiza seguimiento y/o medición a las presiones del sistema de acueducto. El prestador informa que no cuenta con equipos ni realiza mediciones y registros de las presiones de la red de distribución.	No cumple
Técnico - Operativo	Índice de continuidad	Artículo 18 de la Resolución 2115 de 2007.	El prestador presenta valores de continuidad del servicio de 0,89 h/día para el casco urbano de Chibolo y 4,5 h/día en el centro poblado de La China.	No Cumple
		Cláusula 37 y 38 del Contrato de Condiciones Uniformes		
		Resolución CRA 825 de 2017		
Técnico - Operativo	Gestión de subproductos de la potabilización.	Resolución MVCT 330 de 2017	Los lodos generados en el mantenimiento de la PTAP Casco Urbano y La China son descargados directamente al predio contiguo y a la quebrada, respectivamente, sin ningún tratamiento previo. No se cuenta con permiso de vertimiento ni con infraestructura para el manejo adecuado de estos residuos en la	No cumple
	Manejo de lodos generados en el tratamiento	Artículo 25 Ley 142 de 1994		

Aspecto	Criterio	Condición evaluada	Evidencia / soporte	Estado de cumplimiento
			PTAP Casco urbano. En la PTAP La China y La Estrella se cuenta con estructura de tratamiento de lodos fuera de operación y no se cuenta con permiso de vertimiento.	
Técnico - Operativo	Macromedición	Artículo 73 de la Resolución MVCT 330 de 2017	En la PTAP Casco urbano existe un macromedidor operativo instalado en la captación, el macromedidor de la entrada a la PTAP no está operativo y hay un instrumento de medición a la salida de la PTAP lo cual permite generar un balance hídrico entre lo captado y lo tratado que es enviado a la red de distribución, pero no permite medir las pérdidas operativas en la PTAP. En las PTAP de los Centros Poblados La China y La Estrella no hay macromedidor en captación, hay vertederos en V que no es empleado para medir el caudal y a la salida de los tanques de almacenamiento que abastecen la red hay macromedidor fuera de servicio. No se cuenta con medición en la entrada a los sectores hidráulicos. No se lleva un registro que permita realizar el cálculo de caudales de ingreso y salida de la PTAP, ni de los tanques de almacenamiento de manera periódica.	Cumple parcialmente
Técnico - Operativo	IRCA menor o igual a 5%	Resolución 2115 de 2007	En dos de las 6 muestras tomadas por la autoridad sanitaria para las vigencias 2025 y lo corrido de 2026, se reportó IRCA superior al 5%, con nivel de RIESGO MEDIO. El sistema urbano presentó valores de IRCA medio en el mes de noviembre de 2025. En los centros Poblados La China y La Estrella no se entregaron resultados de laboratorio.	No cumple
Técnico - Operativo	Muestras de Control de calidad de agua	Resolución 2115 de 2007	El prestador no presentó registros documentales de las tomas de muestras de control de calidad del agua en ninguno de los sistemas operados.	No cumple
Técnico - Operativo	Mapa de Riesgo de Calidad del Agua	Resolución 4716 de 2010	Existe el mapa de riesgo únicamente para la fuente de la Ciénaga de Zapayán pero no se evidencian soportes de formulación, actualización o implementación para las fuentes de	Cumple parcialmente

Aspecto	Criterio	Condición evaluada	Evidencia / soporte	Estado de cumplimiento
			los Centros Poblados La China y La Estrella.	
Técnico - Operativo	Registros de Operación, Manuales de Operación y mantenimiento preventivos y correctivos del sistema de Alcantarillado	Artículos 30 y 240 de la Resolución MVCT 330 de 2017	El prestador cuenta únicamente con el Manual de Operación y Mantenimiento de la PTAP Urbana. No se evidenció la existencia de manuales de operación y mantenimiento para los sistemas de tratamiento de agua residual.	No cumple
		Resolución 799 de 2021		
Técnico - Operativo	PUEAA	Ley 373 de 1997	El prestador no cuenta con un Programa de Uso Eficiente y Ahorro del Agua.	No cumple
		Resolución MVCT 330 de 2017.		
		Resolución 1257 de 2018		
Técnico - Operativo	Cálculo de pérdidas	Ley 373 de 1997 Resolución MVCT 330 de 2017	El prestador no calcula las pérdidas de agua en ninguno de los sistemas de acueducto ni cuenta con un programa de reducción de pérdidas. Si bien se hace un estimado de las pérdidas en la línea de aducción no se llevan registros documentales.	No cumple
Técnico - Operativo	Permiso de Vertimiento	Artículo 25 de la Ley 142 de 1994.	No se cuenta con permiso de vertimiento para la descarga de aguas residuales de la red de alcantarillado del casco urbano y de los centros poblados.	No cumple
Técnico - Operativo	PSMV	Artículos 25 de la Ley 142 de 1994 y el artículo 2.2.3.3.4.18. del Decreto 1076 de 2015	No cuenta con el Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos actualizado <u>aprobado</u> por la autoridad ambiental	No cumple
Comercial	Publicación del Contrato de Condiciones Uniformes CCU	Artículo 131 de la Ley 142 de 1994.	El documento del Contrato de Condiciones Uniformes de la empresa SERVICHIVOLO E.S.P. S.A.S., no se encontraba publicado ni disponible para consulta de los usuarios, ni de manera física, ni a través de medios virtuales.	No cumple
		Cláusula 10 del Contrato de Condiciones Uniformes CCU		
Comercial	Cobertura de Micromedición	Artículo 146 de la Ley 142 de 1994.	Conforme con la información presentada por la empresa SERVICHIVOLO E.S.P. S.A.S., los suscriptores con cobertura en el casco urbano, corregimiento La China y corregimiento La Estrella no cuentan con dispositivos de medición para la facturación del consumo del servicio de acueducto para la vigencia 2025 y el primer semestre de la vigencia 2026.	No cumple

Aspecto	Criterio	Condición evaluada	Evidencia / soporte	Estado de cumplimiento
Comercial	Requisitos mínimos en las facturas	Artículo 148 de la Ley 142 de 1994.	Conforme la verificación de las facturas presentadas por la empresa SERVICHIVOLO E.S.P. S.A.S., no se evidencia el cumplimiento de la totalidad de los requisitos mínimos exigidos en el contenido de las facturas de los servicios de acueducto y alcantarillado, principalmente en lo referente a los numerales 3, 7, 9, 11 y 14; para la vigencia 2025 y el primer semestre de la vigencia 2026	No cumple
		Resolución CRA 873 de 2019.		
		Resolución CRA 943 de 2021.		
		Cláusula 17 del Contrato de Condiciones Uniformes CCU.		
Comercial	Rangos de consumo	Resolución CRA 750 de 2016.	Conforme la verificación de las facturas presentadas por la empresa SERVICHIVOLO E.S.P. S.A.S., no se evidencia el establecimiento ni cumplimiento de los rangos de consumo en las facturas de los servicios de acueducto y alcantarillado, para la vigencia 2025 y el primer semestre de la vigencia 2026	No cumple
		Artículo 2.6.1.3. Resolución CRA 943 de 2019.		
Tarifario	Soporte de aplicación de la metodología tarifaria	Artículos 1.8.6.1, 1.8.6.2 y 1.8.6.3 de la Resolución CRA 943 de 2021	El prestador presentó soportes de información a los usuarios por medio de factura e indica que no posee recursos para publicación en periódico de circulación nacional.	Cumple parcialmente
			Sin embargo, no aportó evidencia del cumplimiento de lo dispuesto en los artículos 1.8.6.1. INFORMACIÓN A LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS Y A LA COMISIÓN DE REGULACIÓN DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BÁSICO" y en consecuencia no cumplió lo dispuesto en el artículo "1.8.6.3. APLICACIÓN DE LAS TARIFAS" toda vez que este implica el cumplimiento total de los indicados anteriormente	
Tarifario	Metas	Artículo 12 de la resolución 825 de 2017	El prestador definió unas metas para El prestador definió metas para el estándar de micromedición que no se encuentran ajustadas a lo establecido en la normativa vigente. De otra parte, la Resolución CRA 825 de 2017 establece que las personas prestadoras pertenecientes al primer segmento deben cumplir, desde la entrada en vigencia de dicha resolución, con un valor del IRCA menor o igual al cinco por ciento (5	No cumple

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

Aspecto	Criterio	Condición evaluada	Evidencia / soporte	Estado de cumplimiento
			%). Al respecto, se evidenció que, a la fecha de la visita de inspección, el prestador no cumplía con este estándar.	
SUI	RUPS	Numeral 11.8 de del artículo 11 de la Ley 142 de 1994 y artículo tercero de la Resolución SSPD 20181000120515 del 25 de septiembre de 2018	El prestador no cuenta con inscripción certificada en RUPS	No Cumple

7. ACCIONES CORRECTIVAS DEFINIDAS

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

8. CONCLUSIONES

8.3. Aspectos Administrativos y Financieros.

- El prestador no cuenta con personal certificado en competencias laborales, presuntamente incumpliendo lo establecido en la Resolución 1076 del 2003, modificada por la Resolución 1570 de 2004, y la Resolución 330 de 2017, expedidas por el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio.
- El prestador manifestó no tener oficina de control interno operativa y no aportó los informes correspondientes que le fueron solicitados, lo cual evidencia un presunto incumplimiento de los artículos 46 y siguientes de la Ley 142 de 1994. No obstante, en la certificación emitida por el Representante legal y el Contador existe una contradicción porque se indica que el sistema de control interno de la entidad ha funcionado adecuadamente.
- Los Estados Financieros correspondientes a la vigencia 2025 del prestador no contienen el estado de cambios en el patrimonio ni el estado de flujos de efectivo, y no cumplen integralmente con los criterios de reconocimiento, medición, presentación y revelación establecidos en la Resolución 414 de 2016 y en sus propias políticas contables, donde adicionalmente se informa que la entidad aplica un marco normativo contable diferente al obligatorio (NIIF para Pymes) y en las notas se hace referencia al desarrollo de la actividad de restaurante que no concuerda con su objeto social.
- El prestador a no haber concluido su proceso de registro del RUPS ante la SSPD, no ha realizado el reporte al SUI de su clasificación NIF y tampoco ha efectuado el reporte de información financiera.
- El Revisor Fiscal en su dictamen, concluye que los estados financieros presentan razonablemente la situación financiera del prestador y que cumplen con la NIIF para Pymes, lo que es incoherente

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

con el marco normativo contable obligatorio del vigilado (Resolución 414 de 2014) y demás incumplimientos normativos evidenciados e informados a lo largo del presente informe.

- No se considera conveniente realizar el cálculo de los indicadores financieros de la vigencia 2025 del prestador, porque los resultados obtenidos permitirán llegar a conclusiones que no son coherentes con la verdadera situación financiera de la prestación de los servicios públicos domiciliarios.

8.4. Aspectos Técnicos – Operativos.

- De la visita de inspección se evidenció que SERVICHIVOLO ESP S.A.S., presta el servicio de acueducto en el casco urbano de Chibolo y los Centros Poblados La China y La Estrella a través de tres (3) sistemas de abastecimiento, con 3.202 suscriptores en total. De estos, el sistema del Casco Urbano cuenta con PTAP en operación (2.593 suscriptores), el sistema La China está en operación (328 suscriptores) y el sistema La Estrella fuera de operación (281 suscriptores).
- Para el servicio de acueducto, el prestador tiene una cobertura del 97,8% en el casco urbano y del 100% en los centros poblados de La China y La Estrella. La Administración Municipal de Chibolo en el Sistema Único de Información (SUI) informa que la cobertura para el servicio de acueducto en la zona urbana es del 100%.
-
- El prestador tiene una continuidad para servicio de acueducto de 0,89 h/día en el casco urbano y de 4,5 h/día en el centro poblado La China. Para el caso del centro poblado La Estrella, durante la inspección en campo, no registró operación del sistema por lo cual la continuidad es de 0 h/día.
-
- El prestador no tiene registros de las presiones en la red de distribución ni tiene instalados instrumentos para la medición de presiones.
- Los resultados de vigilancia de calidad del agua tomadas por la autoridad sanitaria en el sistema del casco urbano de Chibolo evidencian que en 2 de las 6 muestras analizadas desde el 15 de octubre de 2025 y lo corrido de 2026, el agua suministrada no es apta para consumo humano. Esta situación obedece, principalmente, al incumplimiento del parámetro de Turbiedad.
- Se evidenció que no se realiza la toma y análisis de muestras de control de calidad del agua para consumo humano conforme a lo exigido por la Resolución 2115 de 2007. En particular, no se acreditó la ejecución de un programa de muestreo completo para los parámetros físicos, químicos y microbiológicos aplicables ni la realización de análisis a través de un laboratorio autorizado o acreditado, de acuerdo con la frecuencia mínima exigida según la población atendida, que le permita identificar oportunamente desviaciones en los parámetros de calidad y adoptar acciones correctivas frente a eventuales riesgos sanitarios.
- El prestador no cuenta con macromedición operativa efectiva en los sistemas de acueducto del casco urbano ni en los centros poblados La China y La Estrella, lo que impide conocer los caudales captados, tratados y distribuidos, así como calcular las pérdidas de agua del sistema de manera eficiente, lo que a su vez impide diseñar e implementar programas de reducción de pérdidas.

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

- El prestador no aportó documentación del PUEAA ni el acto administrativo de aprobación.
- El prestador no cuenta con un catastro de redes de acueducto y alcantarillado actualizado, que permita identificar de manera precisa la infraestructura asociada a la prestación de ambos servicios, incluyendo la longitud de las redes, ubicación, válvulas, pozos de inspección, diámetros, materiales y demás características técnicas de los sistemas.

La ausencia de este instrumento podría limitar la adecuada planeación, operación, mantenimiento, reposición y expansión de la infraestructura, así como la gestión técnica y el conocimiento integral de las condiciones reales de las redes a cargo del prestador para la planificación del mantenimiento preventivo, atender fallas de manera oportuna, calcular pérdidas de agua y gestionar eficientemente las estructuras.

- El prestador cuenta con el mapa de riesgo de la calidad del agua para consumo humano respecto de la fuente de abastecimiento Ciénaga Zapayán que surte el sistema del casco urbano. Sin embargo, no se evidenció soportes de la formulación, actualización o cobertura del mapa de riesgo y de su correspondiente plan de trabajo correctivo para la totalidad de las fuentes y sistemas de abastecimiento operados por el prestador (Sistema La China y La Estrella).
- El prestador cuenta con cronogramas de mantenimiento y lavado y la ejecución de los mismos en para la PTAP Casco Urbano y PTAP La China; no obstante, no se encontró un registro profundo y documentado en las bitácoras de operación con las especificidades y condiciones técnicas desarrolladas; así mismo, no se encontró registro de suspensiones por fallas hidráulicas y medición de presiones, lo que dificulta la trazabilidad de las actividades realizadas, impidiendo la identificación temprana de fallas a fin de garantizar la calidad y continuidad del servicio.
- El servicio de alcantarillado en el casco urbano y específicamente el sistema de tratamiento está comprendido por dos subsistemas de lagunas de estabilización que presentan cortocircuitos, acumulación de sedimentos, posible infiltración a terreno natural por levantamiento de la geomembrana, carece de cerramiento perimetral y de sistema de salvamento para el rescate en caso de caídas. El prestador no cuenta con cronograma de mantenimientos de los componentes del sistema de alcantarillado urbano, provocando taponamientos e derrame en pozos de inspección.
- El sistema de alcantarillado del Centro Poblado La China cuenta con una planta compacta de tratamiento convencional. El prestador no entregó cronogramas de mantenimiento de las estructuras. La Planta de Tratamiento cuenta con cerramiento perimetral. Se evidenció la ruptura de la tubería de descarga o taponamiento de una caja de inspección.
- El prestador no cuenta con permiso de vertimiento para la descarga agua residual a cuerpos hídricos o a suelo en ninguno de los sistemas de tratamiento a su cargo en el área urbano del municipio o en los centros poblados.
- Durante la visita se informó por parte del prestador que la Administración municipal se encuentra en etapa de proyección de un plan de mejoramiento institucional para corregir y adecuar los

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

sistemas de tratamiento; sin embargo, no se entregaron soportes relacionados, por lo que no fue posible revisarlo ni verificar su etapa ni su implementación en la operación de los sistemas.

- El prestador no cuenta con un Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos (PSMV) actualizado y aprobado mediante acto administrativo por parte de la Autoridad Ambiental Competente ni con el Programa de Uso Eficiente y Ahorro del Agua (PUEAA), lo que evidencia el presunto incumplimiento de las obligaciones legales relacionadas con la seguridad operativa y la sostenibilidad ambiental.

8.5. Aspectos Comerciales.

- Se evidencia que el Contrato de Condiciones Uniformes (CCU) no se encuentra plenamente armonizado con el Modelo de Condiciones Uniformes establecido mediante la Resolución CRA 873 de 2019, en razón a que se observaron omisiones o un desarrollo insuficiente de determinadas cláusulas que rigen aspectos relacionadas con los sectores o áreas de prestación del servicio, el régimen normativo aplicable, los mecanismos de publicación, el contenido de las facturas, las causales de suspensión, la medición de los consumos, las metas del servicio y las modificaciones que puedan efectuarse en las condiciones de prestación de los servicios públicos domiciliarios.
- En relación con la gestión de la información comercial, se identificó que la gestión de información asociada a los procesos de facturación, recaudo, gestión de cartera y atención de peticiones, quejas y reclamos (PQR), no dispone de un sistema de información o software especializado para tal finalidad, por lo cual el prestador realiza dichas actividades mediante archivos en formato .xlsx.
- Al momento de la visita de inspección, realizada a la empresa SERVICHIVOLO E.S.P. S.A.S., se constató que el Contrato de Condiciones Uniformes (CCU) no se encontraba publicado ni disponible para consulta de los usuarios en medio físico y, adicionalmente, al verificar el portal web de la empresa, tampoco se evidenció su publicación o disponibilidad para consulta, situación que podría constituir un presunto incumplimiento de lo dispuesto en el artículo 131 de la Ley 142 de 1994 y en la Cláusula 10 del respectivo CCU, en lo relacionado con la obligación de garantizar su publicidad y acceso a los usuarios.
- Conforme a la información requerida a la empresa SERVICHIVOLO E.S.P. S.A.S., respecto del porcentaje de micromedición nominal, el equipo delegado para la visita de inspección evidenció que los suscriptores ubicados en el casco urbano y en los corregimientos La China y La Estrella no cuentan con micromedidores instalados para efectos de la medición y facturación del servicio de acueducto.
- De igual manera, se estableció que el prestador no discrimina en las facturas los rangos de consumo básico, complementario y sunuario correspondientes a su condición de municipio ubicado a una altitud inferior a 1.000 metros sobre el nivel del mar. Por tanto, no se evidenció la aplicación de los rangos previstos en el artículo 2.6.1.3 de la Resolución CRA 943 de 2021.
- Con relación a la información referente a la facturación y recaudo, se evidencia bajos niveles de recaudo frente a los valores facturados, particularmente en el casco urbano. Para acueducto, se reportó un índice global de recaudo de 8,39 % en noviembre-diciembre de 2025 y de 9,27% entre

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

enero y mayo de 2026; para alcantarillado, dichos indicadores fueron de 7,95% y 9,44%, respectivamente.

- En materia de subsidios y contribuciones, aunque en términos generales los factores revisados fueron aplicados de manera correcta, se identificó una inconsistencia en la factura No. 471700526-2725, correspondiente a un usuario comercial, en la cual se aplicó un descuento del 50 % bajo el concepto de subsidio, en lugar del factor de contribución correspondiente al uso comercial, por tanto, el prestador debe aclarar dicha situación con el objeto de definir si corresponde a un error en particular o es una situación recurrente en la aplicación de los factores de subsidios y contribución; causando un presunto incumplimiento en el Acuerdo No. 008 de 12 de agosto de 2024.
- En cuanto a la estratificación socioeconómica, no se evidenció, por parte de la SSPD, acto administrativo o decreto mediante el cual se hubiese adoptado la estratificación vigente, toda vez que, para efectos de determinar la estratificación de los usuarios, el prestador utilizó la información consignada en las facturas expedidas por otros prestadores de servicios públicos, específicamente de energía y gas, en el marco de la actualización del catastro de suscriptores realizado en septiembre de 2025. Asimismo, informó que no dispone de actas del Comité Permanente de Estratificación (CPE), debido a que, según lo manifestado, dicho comité no se encuentra constituido en el municipio, razón por la cual, si bien el prestador no es el encargado principal de la conformación del CPE, esto si afecta las diferentes acciones que desempeña el prestador, es especial la relacionadas a la facturación del servicio, y la aplicación de los factores de subsidio y contribución.
- En lo referente a la aplicación de la medida de desincentivo al consumo excesivo de agua potable, prevista en la Resolución CRA 887 de 2019, se precisa que, de acuerdo con la información suministrada por el prestador, la empresa inició la prestación de los servicios durante la vigencia 2025. En consecuencia, según lo manifestado por el prestador, para el periodo objeto de análisis no le resultaría aplicable la referida medida de desincentivo.

8.6. Aspectos Tarifarios.

- El prestador no atendió de forma integral los requerimientos de documentación realizados por esta Superintendencia, lo cual impide corroborar el cumplimiento de lo dispuesto en las Resolución CRA 825 de 2017, integrada y unificada en la Resolución CRA 943 de 2021, en relación con la aplicación de la metodología tarifaria para los servicios públicos de acueducto y alcantarillado.
- El prestador aplicó la metodología tarifaria dispuesta en Resolución CRA 825 de 2017, integrada y unificada en la Resolución CRA 943 de 2021, desde el inicio de su operación el 15 de octubre de 2025.
- Respecto al cumplimiento de los artículos 1.8.6.1 a 1.8.6.3 de la Resolución CRA 943 de 2021 referentes a la aplicación e información de las variaciones tarifarias, se determinó que el prestador cumplió parcialmente pues, aunque el prestador presentó soportes de información a los usuarios por medio de factura e indicó que no posee recursos para publicación en periódico de circulación nacional, no aportó evidencia del cumplimiento de lo dispuesto en los artículos 1.8.6.1. y en

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

consecuencia no cumplió lo dispuesto en el artículo 1.8.6.3. APLICACIÓN DE LAS TARIFAS toda vez que este implica el cumplimiento total de los indicados anteriormente.

- Se concluye que las metas de micromedición trazadas por el prestador no se encuentran alineadas con lo dispuesto en el artículo 12 de la resolución CRA 825 de 2017, en el cual se establece que para el quinto año tarifario la micromedición deberá ser del 100%. Asimismo, la constatación de un IRCA superior al 5 % durante la visita de inspección demuestra el incumplimiento de las metas obligatorias de calidad del agua fijadas por la Resolución CRA 825 de 2017 desde su entrada en vigencia para el Primer Segmento. En consecuencia, el prestador debe corregir de forma inmediata la planeación de sus metas de medición y adoptar medidas operativas urgentes para garantizar la calidad del agua suministrada.
- En relación con las inversiones, en el estudio de costos y tarifas no se proyectan inversiones, lo cual corroboró el prestador durante la visita de inspección y en informe adjunto según lo requerido.

8.7. Sistema Único de Información (SUI)

- El prestador no cuenta con inscripción certificada en RUPS, por lo cual no da cumplimiento al numeral 11.8 del artículo 11 de la Ley 142 de 1994 ni a lo consignado en el artículo tercero de la Resolución SSPD 20181000120515 del 25 de septiembre de 2018. El prestador debe presentar una nueva solicitud de inscripción al RUPS subsanando las observaciones remitidas mediante el radicado 20264033360211 del 15 de junio de 2026
- Ya que el prestador no cuenta con certificado de inscripción aprobada en RUPS, no tiene habilitados formatos y formularios en el Sistema Único de Información (SUI). Por lo anterior, una vez aprobada su inscripción, el prestador deberá proceder con el cargue y certificación de los formatos y formularios que se habiliten en el sistema de acuerdo con los servicios que preste e ir certificando lo que se habilitan periódicamente de conformidad con la Resolución SSPD 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010 y posteriores actos administrativos para el reporte al SUI.

9. MEDIDAS RECOMENDADAS QUE PUDIERA SER OPORTUNO O PERTINENTE APLICAR

- No aplica

10. RESPONSABLES DE LA REALIZACIÓN

10.1. Responsable General

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

10.2. Equipo de Evaluación

- Christiam Modesto Díaz González - Profesional Universitario GPP DTGAA
- César Augusto Faustino Faustino - Profesional Especializado GPP DTGAA
- Luis Ariel Martínez Bernal - Profesional Especializado GPP DTGAA

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

- Carlos Oswaldo Martínez Rojas - Profesional Especializado GPP DTGAA

10.3. Revisión:

- Natalia del Pilar Mogollón Jaramillo – Coordinadora GPP DTGAA
- Nicolás Páez Rincón – Profesional Especializado DTGAA

11. ANEXOS

Ninguno