

1 IDENTIFICADOR DEL PRESTADOR

1.1 Nombre o razón social:	Empresa de Servicios Públicos de Aguazul S.A. E.S.P. – ESPA S.A. E.S.P.		
1.2 NIT:	844.003.247 – 8		
1.3 ID (SUI – RUPS):	639		
1.4 Servicio público domiciliario (SPD) prestado objeto de la vigilancia o inspección:	Acueducto y Alcantarillado		
1.5 Actividad del SPD objeto de la vigilancia o inspección:	<p>Acueducto:</p> <ul style="list-style-type: none">• Captación.• Aducción.• Tratamiento.• Conducción.• Almacenamiento.• Distribución.• Comercialización. <p>Alcantarillado:</p> <ul style="list-style-type: none">• Recolección.• Conducción de residuos líquidos.• Tratamiento.• Disposición final.• Comercialización.		
1.6 Fecha de inicio de operación en la actividad a vigilar o inspeccionar:	Actividad	Fecha inicio actividades	Fecha final actividades
	Todas las relacionadas en el ítem 1.5	01/11/2001	No indica

Fuente: SUI – Rad. 20253639443701 de 06/03/2025

2 IDENTIFICACIÓN DE LA ACCIÓN DE VIGILANCIA E INSPECCIÓN REALIZADA

2.1 Año del programa al que pertenece la acción:	2025
2.2 Clase acción:	Vigilancia <input checked="" type="checkbox"/> Inspección <input type="checkbox"/>
2.3 Motivo de la acción:	Especial <input type="checkbox"/> Detallada <input type="checkbox"/> Concreta <input checked="" type="checkbox"/>
2.4 Origen causal de la acción:	Clasificación de nivel de riesgo _____ Perfilamiento de riesgo _____

	Evaluación de Gestión y Resultados <u>X</u> Monitoreo de planes _____ Denuncia ciudadana (Petición de interés general) _____ Otros ¿cuál? _____
2.5 Ubicaciones físicas o virtuales objeto de la acción:	Físicas: Calle 11 No. 20 – 41, Aguazul, Casanare Virtuales: <ul style="list-style-type: none">• Revisión documentación entregada el 25 de julio de 2025. Enlace de la videollamada: https://tel.meet/yby-cprg-noa?pin=2320050977682.• Documentación suministrada por el prestador en carpeta virtual "https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1o20gF_2lLCqzJGD2rVLg27wGEGnunfhf" y remitida por correo electrónico del 25 de julio de 2025.

3 DELIMITACIÓN DEL MARCO DE EVALUACIÓN

3.1 Criterios evaluados:	Generales Ley 142 de 1994. Decreto MVCT 1077 de 2015.
	Administrativo Resolución MAVDT 1076 de 2003, modificada por la Resolución MAVDT 1570 de 2004. Resolución MVCT 330 del 2017.
	Comercial Resolución CRA No. 873 de 2019 compilada en la Resolución CRA No. 943 de 2021. Resolución CRA No. 750 de 2016 compilada en la Resolución CRA No. 943 de 2021. Contrato de Condiciones Uniformes CCU.
	Tarifario Resolución CRA No. 688 de 2014 compilada en la Resolución CRA No. 943 de 2021. Acuerdo municipal de aprobación de subsidios y contribuciones.
	Financiero Ley 1314 del 2009. Resolución 414 del 2014.
	RUPS y SUI Resolución SSPD No. 20161300013475 de 2016. Resolución SSPD No. 20101300048765 de 2010. Resolución SSPD No. 20211000313835 de 2021. Resolución SSPD No. 20171300039945 de 2017. Resolución SSPD No. 20174000121755 del 2017. Resolución SSPD No. 20201000055775 de 2020.

	Resolución SSPD No. 20241000125835 de 2024. Resolución SSPD No. 20251000216935 de 2025.
3.2 Marco temporal de evaluación:	<ul style="list-style-type: none">• El periodo de análisis es:<ul style="list-style-type: none">- Aspectos administrativos y financieros: 2023 y 2024.- Aspectos comerciales: 2023, 2024 y 1º bimestre de 2025- Aspectos tarifarios: vigencia 2017 a julio de 2025.• Fecha de la visita virtual: del 23 al 25 de julio de 2025.

4 DESCRIPCIÓN DE LO DESARROLLADO

4.1 Información fuente usada	<ul style="list-style-type: none">• Evidencias e información recopilada en visita virtual de inspección del 23 al 25 de julio de 2025.• Acta de Visita de Inspección y Vigilancia Detallada.• Reporte al SUI de los años 2017 a 2025.						
4.2 Requerimientos realizados	A continuación, se evidencia los requerimientos enviados al prestador: <table border="1"><thead><tr><th>Radicado</th><th>Fecha</th><th>Temática</th></tr></thead><tbody><tr><td>20254242341321</td><td>21/07/2025</td><td>Inspección y Vigilancia Concreta – Seguimiento al estado de la prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado en Aguazul, Casanare.</td></tr></tbody></table>	Radicado	Fecha	Temática	20254242341321	21/07/2025	Inspección y Vigilancia Concreta – Seguimiento al estado de la prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado en Aguazul, Casanare.
Radicado	Fecha	Temática					
20254242341321	21/07/2025	Inspección y Vigilancia Concreta – Seguimiento al estado de la prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado en Aguazul, Casanare.					
4.3 Estado de respuesta de requerimientos	La documentación fue cargada por el prestador mediante la carpeta drive: https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1o20gF_2ILCqzJGD2rVLg27wGEGnunfhf .						

5 EVALUACIONES REALIZADAS

5.1. Aspectos Generales

Mediante Providencia Administrativa No. 58 del 30 de octubre de 2001, fue constituida la persona jurídica de naturaleza comercial denominada *Empresa de Servicios Públicos de Aguazul. Empresa Industrial y Comercial "ESPA E/C"*.

Según se informa en el Certificado de Existencia y Representación Legal remitido por el prestador, mediante Escritura Pública No. 3045 del 29 de diciembre de 2008 de la Notaría Única de Aguazul, se realizó reforma a la empresa, para que se modificara la inscripción de *Empresa Industrial y Comercial del Estado a Sociedad Anónima*, reforma que a la fecha se encuentra vigente.

Actualmente, la composición accionaria del prestador es de propiedad de capital 100% público, teniendo como propietarios al Municipio de Aguazul con el 99,88% de la participación y al Instituto de Deportes y Recreación de Aguazul con el restante 0,12%.

En consecuencia, la empresa se configura jurídicamente como Sociedad Anónima, sujeta al régimen del derecho privado en el desarrollo de su actividad misional y contractual. No obstante, está sometida al control fiscal, político y disciplinario por parte de los órganos competentes.



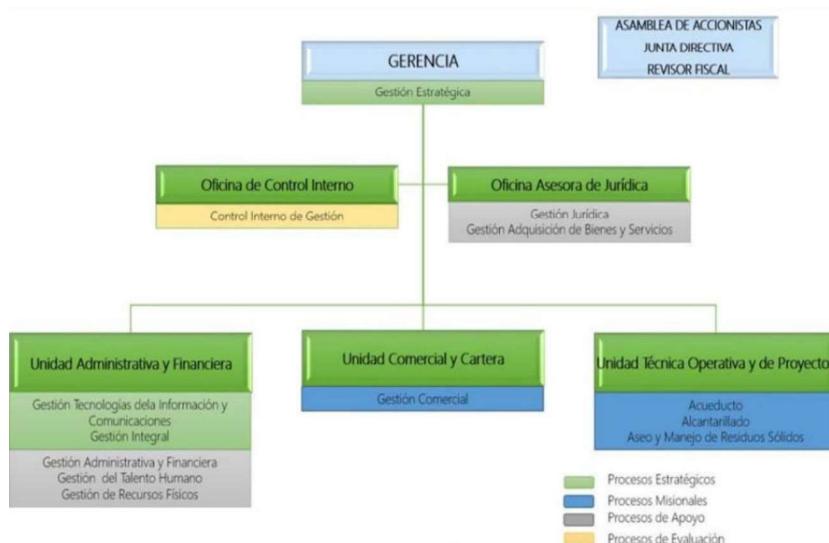
5.2. Aspectos administrativos

5.2.1. Estructura organizacional

El diseño organizacional de la empresa corresponde a una estructura piramidal con 5 niveles, teniendo como máximo órgano de decisión a la Asamblea de Accionistas que elige la Junta Directiva que a su vez elige al Revisor Fiscal. A la Junta Directiva reporta directamente la Gerencia, de quien dependen directamente la Oficina de Control Interno, la Oficina Asesora de Jurídica, la Unidad Administrativa y Financiera, la Unidad Comercial y de Cartera, y la Unidad Técnica Operativa y de Proyectos.

A continuación, se presenta la estructura organizacional actual de la empresa:

Imagen 1. Organigrama.



Fuente: ESPA S.A. E.S.P.

5.2.2. Representación Legal y Junta Directiva

Mediante el Decreto No. 002 del 2 de enero de 2024 y el Acta de Posesión No. 011 de la misma fecha, se formalizó la posesión de Leonardo Barón Pulido como Gerente de la Empresa de Servicios Públicos De Aguazul S.A. E.S.P., quedando así registrado su nombramiento como representante legal de la entidad.

Mediante Acta No. 3 del 05 de febrero de 2024 de la Asamblea Extraordinaria de Accionistas, se designó a Juan Miguel Sandoval Gutiérrez, en su calidad de Secretario de Infraestructura, Carlos Antonio Orjuela Castiblanco, en su calidad de Secretario de Educación y Cultura, y José Guillermo Torres Ardila, en su calidad de Vocal de Control, como miembros de Junta Directiva, sin modificaciones hasta la fecha.

5.2.3. Empleados y Competencias Laborales del Personal

Con base en la información remitida por el prestador, para el año 2024 la empresa reportó un total de 56 empleados, cifra 15% inferior a la del año 2023 cuando reportó 66 empleados. Del total de empleados en 2024, 37 tenían funciones operativas en la prestación de los servicios y 19 tenían funciones administrativas, lo que arroja un resultado del Indicador de Eficiencia del Personal Operativo de 3,96, y del Indicador de Eficiencia del Personal Administrativo de 2,03, ambos calculados con base en la información suministrada por el prestador de 9.355 suscriptores para el



Superservicios

INFORME DE VIGILANCIA O INSPECCIÓN ESPECIAL, DETALLADA O CONCRETA



servicio de acueducto.

Respecto a las competencias laborales, el prestador remitió información de certificación de competencias sin desagregar la cantidad del personal asignado a la prestación de cada servicio (Acueducto, Alcantarillado, y Aseo), por lo que se analizará la información con base en lo remitido. Al cierre del año 2024, del total de 37 empleados con funciones técnico operativas, se identificó que 32 de ellos no contaban con certificado vigente en competencias laborales, lo que implica un presunto incumplimiento por parte del prestador de lo establecido en las Resoluciones 1076 del 2003 modificada por la Resolución 1570 de 2004, y 330 del 2017, específicamente en los artículos 32 y 33, los cuales disponen:

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

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

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

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

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

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

5.2.4. Organizaciones Sindicales

La empresa informó que, a la fecha, no cuenta con sindicatos conformados ni ha suscrito acuerdos de convenciones colectivas.

5.2.5. Auditoría Externa de Gestión y Resultados (AEGR)

El prestador es de propiedad de capital 100% público, por lo que se configura como entidad oficial, y por lo tanto no se encuentra en obligación de contratar Auditoría Externa de Gestión y Resultados, conforme a lo establecido en el literal a del parágrafo 1 del artículo 51 de la Ley 142 de 1994, modificado por el artículo 6 de la Ley 689 de 2001:

"Artículo 6. Modifíquese el artículo 51 de la Ley 142 de 1994, el cual quedará así:

"Artículo 51. Auditoría externa. Independientemente del control interno, todas las Empresas de Servicios Públicos están obligadas a contratar una auditoría externa de gestión y resultados permanente con personas privadas especializadas. (...)

(...) La auditoría externa obrará en función tanto de los intereses de la empresa y de sus socios como del beneficio que efectivamente reciben los usuarios y, en consecuencia, está obligada a informar a la Superintendencia las situaciones que pongan en peligro la viabilidad financiera de una empresa, las fallas que encuentren en el control interno, y en general, las apreciaciones de evaluación sobre el manejo de la empresa. En todo caso, deberán elaborar, además, al menos una vez al año, una evaluación del manejo de la entidad prestadora.

Parágrafo 1. (...)

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

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

5.2.6. Informes de Control Interno y Externo

- Control Interno

Dentro de la documentación remitida por el prestador, no se presentó documentación del resultado de las auditorías realizadas al proceso contable o al área financiera por parte de la Oficina de Control Interno de Gestión para los años 2024 y 2023.

Es de resaltar que la auditoría independiente y objetiva de los procesos, constituye una fuente de información vital para: 1) Evaluar la eficiencia y eficacia de los controles establecidos, 2) Formular planes de mejora que permitan desarrollar la Mejora Continua, 3) Prevenir y eventualmente identificar actos de corrupción. Sin embargo, al no haber realizado auditorías a la gestión y resultados del área financiera, no se tiene información que permita impactar los puntos descritos, por lo que se establece una alerta por la falta de auditoría a la gestión financiera.

Por otro lado, se verificó que en la página web del prestador se encuentran publicadas las evaluaciones independientes del Sistema de Control Interno (SCI), en cumplimiento de lo dispuesto en el Decreto 2106 de 2019. Para el año 2024, el Estado del Sistema de Control Interno de la Entidad arrojó un resultado de 76%.

- Informes de Contraloría

El prestador no remitió documentación de resultados de auditorías realizadas en los años 2023 y 2024 por parte de la Contraloría General de la Nación ni de la Contraloría Departamental de Casanare, con lo cual en los períodos evaluados, no se le ha realizado al prestador una auditoría externa que permita identificar eventuales oportunidades de mejora, incumplimientos, falencias, o actos de corrupción, vinculados a la gestión de recursos de la operación de los servicios públicos domiciliarios.

5.2.7. Estado de Reporte al SUI

A continuación, se presenta el estado de reporte de información administrativa por parte del prestador al Sistema Único de Información de Servicios Públicos Domiciliarios (SUI), de los años 2023 y 2024:

Tabla 1. Estado de Reporte de la información del tópico administrativo al SUI

Tema	Nombre del formato y/o formulario	Certificado en SUI	Observación
Administrativo y Financiero	1. Convenciones Colectivas 2023	Si	Sin observaciones
Administrativo	Personal Administrativo – IUS 2023	Si	Sin observaciones
Administrativo	Personal Operativo Acueducto – IUS 2023	Si	Sin observaciones
Administrativo	Personal Operativo Alcantarillado – IUS 2023	Si	Sin observaciones
Administrativo y Financiero	1. Convenciones Colectivas 2024	Si	Sin observaciones
Administrativo	Personal Administrativo – IUS 2024	Si	Sin observaciones
Administrativo	Personal Operativo Acueducto – IUS 2024	Si	Sin observaciones
Administrativo	Personal Operativo Alcantarillado – IUS 2024	Si	Sin observaciones

Fuente: SUI a corte de agosto de 2025

Por ende, se evidencia que el prestador se encuentra al día en el reporte de información administrativa al SUI.

5.3. Aspectos Financieros

5.3.1. Clasificación de Grupo en Normas de Información Financiera

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

Imagen 2. Certificado de Grupo de Clasificación CGN

 CONTADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN <i>Cuentas Claras, Estado Transparente</i>			
EMPRESAS QUE NO COTIZAN EN EL MERCADO DE VALORES, Y QUE NO CAPTAN NI ADMINISTRAN AHORRO DEL PÚBLICO SUJETAS AL ÁMBITO DE APLICACIÓN DE LA RESOLUCIÓN 414 DE 2014 Y SUS MODIFICACIONES			
No.	ID ENTIDAD CCN	NIT	ENTIDAD
39	06800000	9440032478	C.S.P. Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Aguazul

Fuente: CGN consulta agosto de 2025

Del mismo modo, se verificó la clasificación realizada por el prestador al Sistema Único de Información (SUI), en el cual se evidenció concordancia con lo publicado por la CGN, habiéndose registrado en el formulario NIF A 0014 en la Resolución 414 del 2014.

5.3.2. Aplicación del marco normativo – NIF

Producto de la verificación de la documentación financiera remitida el prestador, se evidenció que la Empresa de Servicios Públicos de Aguazul S.A. E.S.P. incurrió en un presunto incumplimiento normativo al omitir los procesos de revelación estipulados en la Resolución 414 del 2014; específicamente, las notas de revelación asociadas con los Estados Financieros no cumplen con los requisitos de proporcionar descripciones narrativas exhaustivas ni desagregaciones detalladas de partidas relevantes. Esta deficiencia en la información es crítica, ya que las notas de revelación deberían proporcionar un contexto completo y transparente sobre las partidas y conceptos reflejados en los estados financieros, situación que se detalla a continuación:

Tabla 2. Aplicación Marco Normativo Financiero

Exigencia Norma de Información Financiera Resolución 414 del 2014	Empresa de Servicios Públicos de Aguazul S.A. E.S.P.
<p><u>Marco Conceptual</u></p> <p><u>4.1. Características Fundamentales</u></p> <p><u>4.1.2. Representación Fiel</u></p> <p><u>La información financiera de propósito general representa fielmente los hechos económicos cuando la descripción de estos es completa, neutral y libre de error significativo.</u></p> <p><u>Una descripción completa incluye la información necesaria y las explicaciones pertinentes para que un usuario comprenda el hecho económico que está siendo representado.</u></p> <p><u>Una descripción neutral no tiene sesgo en la selección o presentación de la información financiera de propósito general; tampoco está ponderada, enfatizada, atenuada o manipulada para incrementar la probabilidad de que esta se reciba de forma favorable o adversa por los usuarios. Una descripción neutral se apoya en la prudencia, la cual se ejerce cuando se actúa con cautela al hacer juicios bajo condiciones de incertidumbre. Esto contribuye a que los elementos de los estados financieros no estén sobreestimados ni subestimados y, en consecuencia, la información financiera de propósito general no induzca a decisiones sesgadas.</u></p> <p><u>Una descripción libre de error significativo es aquella en la que no hay errores u omisiones materiales, de forma individual o colectiva, en la descripción del hecho económico y en la que el proceso para producir la información se ha seleccionado y aplicado sin errores. En este contexto, libre de errores no significa exacto en todos los aspectos.</u></p>	<p>Motivos de Incumplimiento:</p> <p><u>Representación Fiel:</u></p> <p>Se identifican diversos incumplimientos por parte del prestador en relación con el principio de representación fiel, el cual establece que la información financiera debe describir completa, neutral y libre de error significativo, los hechos económicos.</p> <p>En primer lugar, la descripción no es completa, dado que la empresa no cuenta con documentación suficiente ni explicaciones claras sobre algunos hechos económicos reconocidos en los conceptos de Cuentas por Cobrar, Propiedad Planta y Equipo, Pasivos, Patrimonio, Ingresos, Costo de Ventas y Gastos de Administración. Esta omisión de revelación de información relevante impide que los usuarios de la información financiera puedan tener información completa sobre la gestión y la situación financiera.</p> <p>En segundo lugar, la información no está libre de error significativo, toda vez que existen inconsistencias en el reconocimiento de conceptos del Patrimonio, generando incertidumbre sobre las cifras reconocidas y vulnerando el principio de representación fiel.</p>



Superservicios

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



**Exigencia Norma de Información Financiera Resolución 414
del 2014**

**Empresa de Servicios Públicos de Aguazul
S.A. E.S.P.**

Normas

2. Cuentas por Cobrar

2.6. Revelaciones

20. La entidad revelará información relativa al valor en libros y a las condiciones de la cuenta por cobrar, tales como: plazo, tasa de interés (de ser pactada) y vencimiento.

21. Se revelará el valor del deterioro reconocido o revertido, durante el periodo contable, así como el deterioro acumulado.

22. Cuando el deterioro de las cuentas por cobrar se estime de manera individual, se revelará a) un análisis de la antigüedad de las cuentas por cobrar que estén en mora al final del periodo y b) un análisis de las cuentas por cobrar deterioradas, incluyendo los factores que la entidad haya considerado para determinar su deterioro.

23. Cuando el deterioro de las cuentas por cobrar se estime de manera colectiva, se revelará la forma como se realizó la agrupación, la descripción de la metodología, los supuestos empleados para la estimación del deterioro y los porcentajes de incumplimiento aplicados.

24. Cuando la entidad haya pignorado cuentas por cobrar como garantía por pasivos o pasivos contingentes, revelará el valor en libros de las cuentas por cobrar pignoradas como garantía, y los plazos y condiciones relacionados con su pignoración.

25. Para cada clase de cuentas por cobrar que la entidad haya transferido a un tercero en una transacción que no cumpla las condiciones para la baja en cuentas, la entidad revelará lo siguiente: a) la naturaleza, b) los riesgos y beneficios inherentes a los que la entidad continúa expuesta y c) el valor en libros del activo o de cualquier pasivo asociado que la entidad continúa reconociendo.

26. Cuando se dé de baja en cuentas, total o parcialmente, una cuenta por cobrar, se revelará la ganancia o pérdida reconocida en el resultado del periodo y las razones de su baja en cuentas.

Normas

10. Propiedad Planta y Equipo

10.6. Revelaciones

37. La entidad revelará, para cada clase de propiedad, planta y equipo, la siguiente información:

- a) los métodos de depreciación utilizados;
- b) las vidas útiles o las tasas de depreciación utilizadas;
- c) una conciliación entre los valores en libros al principio y al final del periodo contable, que muestre por separado lo siguiente: adquisiciones, adiciones realizadas, disposiciones, retiros, sustitución de componentes, inspecciones generales, reclasificaciones, deterioros del valor reconocidos o revertidos, depreciaciones y otros cambios;
- d) el efecto en los resultados producto de la baja en cuentas de un elemento de propiedades, planta y equipo;
- e) el cambio en la estimación de la vida útil, del valor residual y de las erogaciones estimadas por desmantelamiento, así como el cambio en el método de depreciación;
- f) el valor de las plantas productoras que aún no se encuentran en la ubicación y condición necesarias para producir productos agrícolas de la forma prevista por la administración de la entidad, relacionando los desembolsos que conforman el costo del activo;
- g) el valor de las propiedades, planta y equipo en proceso de construcción, y el estado de avance y la fecha estimada de terminación;
- h) el valor en libros de las propiedades, planta y equipo cuya titularidad o derecho de dominio tenga alguna

Motivos de Incumplimiento:

Se identifican incumplimientos relacionados con las revelaciones exigidas para las cuentas por cobrar, conforme a lo dispuesto en la normativa contable vigente; en particular, se observa la omisión de información relevante como la variación de la cartera de la vigencia 2023 al 2024, el valor del deterioro reconocido, revertido y acumulado, y los análisis de antigüedad y deterioro de cartera.

3

Motivos de Incumplimiento:

Se identifican incumplimientos relacionados con la omisión de revelación de información sobre la material variación en la depreciación acumulada, teniendo en cuenta que la mayor participación de los activos tiene una vida útil de 10 a 45 años.

Exigencia Norma de Información Financiera Resolución 414
del 2014Empresa de Servicios Públicos de Aguazul
S.A. E.S.P.

restricción o de aquellas que estén garantizando el cumplimiento de pasivos;

i) la información de bienes que se hayan reconocido como propiedades, planta y equipo o que se hayan retirado, por la tenencia del control, independientemente de la titularidad o derecho de dominio (esta información estará relacionada con la entidad de la cual se reciben o a la cual se entregan, el monto, la descripción, la cantidad y la duración del contrato, cuando a ello haya lugar);

j) la información sobre su condición de bien histórico y cultural, cuando a ello haya lugar;

k) el valor en libros de los elementos de propiedades, planta y equipo, que se encuentran temporalmente fuera de servicio;

l) la información sobre su condición de activo en concesión, cuando a ello haya lugar;

m) las propiedades, planta y equipo adquiridas en una transacción sin contraprestación; y

n) el valor reclasificado y una explicación detallada del origen del cambio, para el caso de las reclasificaciones desde o hacia propiedades, planta y equipo.

Motivos de Incumplimiento:

Se identifican incumplimientos relacionados con revelar la descripción general del tipo de beneficios a corto plazo otorgados a los empleados, lo que limita la comprensión del lector sobre la política de compensación y el compromiso de la entidad con su talento humano. De igual forma, la ausencia de información sobre la cuantía y la metodología utilizada para estimar dichos beneficios, impide evaluar la razonabilidad de los montos reconocidos y afecta la confiabilidad de los estados financieros.

Además, si la entidad no divulga la naturaleza y cuantía de las remuneraciones del personal directivo, se incumple con el principio de transparencia exigido en los marcos normativos. Esta omisión puede generar dudas sobre la adecuada gestión de los recursos públicos o empresariales, y limita el análisis de la estructura organizacional, el control del gasto y el nivel de responsabilidad asumido por la alta dirección en el cumplimiento de los fines institucionales.

Capítulo II. Pasivos5. Beneficios a los Empleados5.1.3. Revelaciones9. La entidad revelará la siguiente información:

- a) una descripción general del tipo de beneficios a los empleados a corto plazo;
- b) la cuantía y metodología que sustenta la estimación de los beneficios a corto plazo otorgados a los empleados; y
- c) la naturaleza y cuantía de las remuneraciones del personal directivo de la entidad.

Fuente: Estados Financieros 2024-2023

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

Además, la ausencia de desagregaciones adecuadas puede dificultar la identificación de áreas de riesgo o incertidumbre, que podrían tener un impacto material en la entidad. Una revelación insuficiente también puede afectar la confianza en la fiabilidad de la información financiera.

proporcionada, lo que podría tener consecuencias adversas en la percepción de los inversores, auditores y otras partes interesadas.

5.3.3. Dictamen del Revisor Fiscal

Los Estados Financieros del año 2024 se encuentran firmados sin salvedades por Ángela Lucero Soler Zamora identificada con TP 118676-T en calidad de Revisora Fiscal. Sin embargo, ni dentro de la documentación que fue remitida por el prestador a esta Superintendencia, ni dentro de las notas a los Estados Financieros, fue remitido el Dictamen realizado, por lo que se desconoce su opinión sobre los mismos, generando incertidumbre sobre las cifras reconocidas dentro de los Estados Financieros.

5.3.4. Estado de Situación Financiera

A continuación, se presenta el análisis del Estado de Situación Financiera de los años 2023 y 2024:

Tabla 3. Activos Estado de Situación Financiera

Efectivo y Equivalente de Efectivo	31/12/2024	Análisis Vertical %	Variación %	31/12/2023	Análisis Vertical %
CAJA	\$ 0	0,00%	0,00%	\$ 0	0,00%
DEPÓSITOS EN INSTITUCIONES FINANCIERAS	\$ 210.078.767	3,82%	10,23%	\$ 190.579.582	3,41%
	\$ 210.078.767	3,82%	10,23%	\$ 190.579.582	3,41%
Cuentas por Cobrar					
PRESTACIÓN DE SERVICIOS	\$ 1.573.396	0,03%	-89,21%	\$ 14.580.052	0,26%
PRESTACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS	\$ 1.628.127.280	29,62%	137,00%	\$ 686.967.540	12,29%
OTRAS CUENTAS POR COBRAR	\$ 642.922.312	11,70%	13,72%	\$ 565.353.421	10,12%
DETERIORO ACUMULADO DE CUENTAS POR COBRAR (CR)	-\$ 834.816.070	-15,19%	619,02%	-\$ 116.105.070	-2,08%
	\$ 1.437.806.919	26,16%	24,94%	\$ 1.150.795.943	20,59%
Inventarios					
MERCANCÍAS EN EXISTENCIA	\$ 3.182.021	0,06%	0,00%	\$ 3.182.021	0,06%
MATERIALES Y SUMINISTROS	\$ 66.351.101	1,21%	0,00%	\$ 66.351.101	1,19%
	\$ 69.533.122	1,27%	0,00%	\$ 69.533.122	1,24%
Activo por Impuestos Corrientes					
ANTICIPOS O SALDOS A FAVOR POR IMPUESTOS Y CONTRIBUCIONES	\$ 240.010.278	4,37%	88,08%	\$ 127.611.828	2,28%
	\$ 240.010.278	4,37%	88,08%	\$ 127.611.828	2,28%
Total Activos Corrientes	\$ 1.957.429.087	35,62%	27,23%	\$ 1.538.520.476	27,53%
Activo no Corriente					
Efectivo y Equivalente de Efectivo					
DEPÓSITOS EN INSTITUCIONES FINANCIERAS	\$ 999.025.341	18,18%	53,56%	\$ 650.563.584	11,64%
	\$ 999.025.341	18,18%	53,56%	\$ 650.563.584	11,64%
Propiedades, Planta y Equipo					
TERRENOS	\$ 680.687.470	12,39%	0,00%	\$ 680.687.470	12,18%

Efectivo y Equivalente de Efectivo	31/12/2024	Análisis Vertical %	Variación %	31/12/2023	Análisis Vertical %
EDIFICACIONES	\$ 244.687.750	4,45%	0,00%	\$ 244.687.750	4,38%
PLANTAS DUCTOS Y TUNELES	\$ 60.450.689	1,10%	Indet.	\$ 0	0,00%
MAQUINARIA Y EQUIPO	\$ 238.315.066	4,34%	0,00%	\$ 238.315.066	4,26%
EQUIPO MÉDICO Y CIENTÍFICO	\$ 90.613.140	1,65%	0,00%	\$ 90.613.140	1,62%
MUEBLES, ENSERES Y EQUIPO DE OFICINA	\$ 60.166.000	1,09%	0,00%	\$ 60.166.000	1,08%
EQUIPO DE COMUNICACIÓN Y COMPUTACIÓN	\$ 185.042.200	3,37%	9,14%	\$ 169.542.200	3,03%
EQUIPO DE TRANSPORTE, TRACCIÓN Y ELEVACIÓN	\$ 529.938.262	9,64%	32,93%	\$ 398.656.629	7,13%
DEPRECIACIÓN ACUMULADA	-\$ 730.871.944	-13,30%	21,96%	-\$ 599.285.014	-10,72%
	\$ 1.359.028.633	24,73%	5,89%	\$ 1.283.383.241	22,96%
Otros Activos (AVANCES Y ANTICIPOS)					
ANTICIPOS SOBRE CONVENIOS Y ACUERDOS	\$ 261.050.340	4,75%	-85,04%	\$ 1.745.364.480	31,23%
ANTICIPOS SOBRE VIATICOS Y GASTOS DE VIAJE	\$ 766.112	0,01%	Indet.	\$ 0	0,00%
OTROS AVANCES Y ANTICIPOS	\$ 533.753.873	9,71%	43,76%	\$ 371.282.879	6,64%
ACTIVOS INTANGIBLES	\$ 385.000.000	7,01%	Indet.	\$ 0	0,00%
	\$ 1.180.570.325	21,48%	-44,22%	\$ 2.116.647.359	37,87%
Total Activos no Corrientes	\$ 3.538.624.299	64,38%	-12,64%	\$ 4.050.594.183	72,47%
TOTAL ACTIVOS	\$ 5.496.053.385	100,00%	-1,67%	\$ 5.589.114.659	100,00%

Fuente: ESPA S.A. E.S.P., elaboración SSPD (Cifras en pesos colombianos)

El total de Activos disminuyó 1,67% llegando a \$5.496 millones. Dentro de este, la mayor concentración estuvo en la porción no Corriente que representó el 64,38% y la porción Corriente el 35,62% restante.

Dentro del total de activos, al cierre de 2024 los conceptos más representativos fueron, Cuentas por Cobrar, Propiedad Planta y Equipo, y Efectivo y Equivalente de Efectivo, con participación de 26,16%, 24,73%, y 22%, respectivamente.

5.3.4.1. Cartera y Deterioro

Las Cuentas por Cobrar Netas presentaron un incremento de 24,94% frente al año anterior, según indicó el prestador en sus notas, debido a un error de registro entre lo facturado y lo recaudado en 2023, por lo que se realizó ajuste en 2024 de \$722 millones, incrementando la cartera. Es de resaltar que el incremento de la cartera bruta por prestación de servicios públicos aumentó 137% llegando a \$1.628 millones, y el deterioro del total de las Cuentas por cobrar tuvo un incremento de 619%, con lo cual el ajuste del incremento realizado por el error de registro fue en su mayoría deteriorado generando el gasto respectivo. Se genera alerta por la calidad de la información financiera, y por la omisión de controles en los procesos que implicaron el reconocimiento de valores incorrectos dentro de la contabilidad del año 2023.

Adicionalmente, dentro de las notas a los Estados Financieros, el prestador omitió incluir información desagregada de la composición de la cartera de prestación de servicios públicos, e información sobre lo reconocido dentro del concepto Otras Cuentas por Cobrar que representó el 11,7% de los activos y tuvo un incremento de 13,72% frente al año anterior, por lo que se genera alerta por la omisión de revelación de información relevante para la comprensión de la situación financiera de la empresa, presuntamente incumpliendo las condiciones de presentación



Superservicios

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



establecidas en las Normas para el Reconocimiento, Medición, Revelación y Presentación de los Hechos Económicos por parte de las empresas que no cotizan en el mercado de valores, y que no captan ni administran ahorro del público.

El concepto de Propiedad Planta y Equipo tuvo un incremento de 5,89% frente al año anterior llegando a \$1.359 millones, dentro del cual, el concepto de Terrenos tuvo el valor más representativo con \$681 millones, seguido de Equipo de Transporte con \$530 millones, y Edificaciones con \$245 millones. La Depreciación Acumulada tuvo incremento de 21,96% frente al año anterior llegando a \$731 millones, sin embargo, las notas no entregan información sobre la material variación, teniendo en cuenta que la vida útil de los componentes más representativos de la PPye fue definida por el prestador desde los 10 a los 45 años. Nuevamente se genera alerta por la omisión de revelación de información relevante, presuntamente incumpliendo las condiciones de presentación establecidas en las Normas para el Reconocimiento, Medición, Revelación y Presentación de los Hechos Económicos por parte de las empresas que no cotizan en el mercado de valores, y que no captan ni administran ahorro del público.

5.3.4.2. Efectivo y sus Equivalentes

El Efectivo y Equivalente de Efectivo entre sus componentes Corriente y no Corriente tuvo un incremento de 43,75% llegando a \$1.209 millones. Las notas a los Estados Financieros revelan que la porción corriente correspondiente a \$210 millones tiene uso restringido, y que la porción no corriente correspondiente a \$999 no tiene restricción. Sin embargo, no revelan el origen de la restricción sobre la porción corriente, que según su naturaleza debería tener disponibilidad para cubrir obligaciones de corto plazo, ni tampoco revelan la razón del material incremento frente al año anterior, por lo que nuevamente se genera alerta por la calidad de la información financiera, y por la omisión de revelación de información relevante, presuntamente incumpliendo las condiciones de presentación establecidas en las Normas para el Reconocimiento, Medición, Revelación y Presentación de los Hechos Económicos por parte de las empresas que no cotizan en el mercado de valores, y que no captan ni administran ahorro del público.

Tabla 4. Pasivos y Patrimonio Estado de Situación Financiera

Préstamos por pagar	31/12/2024	Análisis Vertical %	Variación %	31/12/2023	Análisis Vertical %
FINANCIAMIENTO INTERNO A CORTO PLAZO	\$ 302.188	0,01%	0,00%	\$ 302.188	0,01%
	\$ 302.188	0,01%	0,00%	\$ 302.188	0,01%
Cuentas por pagar					
ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS NACIONALES	\$ 103.859.925	1,89%	-66,95%	\$ 314.252.024	5,62%
DESCUENTOS DE NÓMINA	\$ 18.168.816	0,33%	123,75%	\$ 8.120.024	0,15%
RETENCIÓN EN LA FUENTE E IMPUESTO DE TIMBRE	\$ 84.064.899	1,53%	-78,05%	\$ 382.962.667	6,85%
IMPUESTOS-CONTRIBUCIONES Y TASAS POR PAGAR	\$ 29.833.160	0,54%	-86,13%	\$ 215.128.357	3,85%
IMPUESTO AL VALOR AGREGADO-IVA	\$ 189.240	0,00%	0,00%	\$ 189.240	0,00%
OTRAS CUENTAS POR PAGAR	\$ 165.418.287	3,01%	0,00%	\$ 165.418.287	2,96%
	\$ 401.534.327	7,31%	-63,03%	\$ 1.086.070.600	19,43%
Beneficios a empleados a corto plazo					
BENEFICIOS A LOS EMPLEADOS A CORTO PLAZO	\$ 1.005.455.247	18,29%	13,31%	\$ 887.320.973	15,88%
	\$ 1.005.455.247	18,29%	13,31%	\$ 887.320.973	15,88%
Total Pasivos Corrientes	\$ 1.407.291.762	25,61%	-28,70%	\$ 1.973.693.761	35,31%
Pasivos no Corrientes					

Préstamos por pagar	31/12/2024	Análisis Vertical %	Variación %	31/12/2023	Análisis Vertical %
Provisiones					
PROVISIONES	\$ 0	0,00%	-100,00%	-\$ 51.328.216	-0,92%
	\$ 0	0,00%	-100,00%	-\$ 51.328.216	-0,92%
Cuentas por pagar					
RECAUDOS A FAVOR DE TERCEROS	\$ 121.765.059	2,22%	-86,42%	\$ 896.772.905	16,04%
	\$ 121.765.059	2,22%	-86,42%	\$ 896.772.905	16,04%
Otros pasivos					
RECURSOS RECIBIDOS EN ADMINISTRACIÓN	\$ 93.310.932	1,70%	-94,68%	\$ 1.752.679.769	31,36%
AVANCES Y ANTICIPOS RECIBIDOS	\$ 13.919	0,00%	0,00%	\$ 13.919	0,00%
INGRESOS RECIBIDOS POR ANTICIPADO	\$ 867.398.348	15,78%	Indet.	\$ 0	0,00%
PASIVOS POR IMPUESTOS DIFERIDOS	\$ 255.800	0,00%	Indet.	\$ 0	0,00%
	\$ 960.978.998	17,48%	-45,17%	\$ 1.752.693.688	31,36%
Total pasivos no corrientes	\$ 1.082.744.057	19,70%	-58,33%	\$ 2.598.138.377	46,49%
TOTAL PASIVOS	\$ 2.490.035.819	45,31%	-45,54%	\$ 4.571.832.138	81,80%
PATRIMONIO					
CAPITAL FISCAL	\$ 808.549.000	14,71%	0,00%	\$ 808.549.000	14,47%
RESERVA LEGAL	\$ 35.812.395	0,65%	0,00%	\$ 35.812.395	0,64%
RESULTADO DE EJERCICIOS ANTERIORES	\$ 1.787.470.058	32,52%	342,59%	\$ 403.869.132	7,23%
RESULTADO DEL EJERCICIO	\$ 374.186.114	6,81%	150,91%	-\$ 735.036.450	-13,15%
GANANCIAS O PÉRDIDAS POR CONVERSIÓN DE ESTADOS FINANCIEROS	\$ 0	0,00%	-100,00%	\$ 504.088.444	9,02%
TOTAL PATRIMONIO	\$ 3.006.017.566	54,69%	195,49%	\$ 1.017.282.521	18,20%
TOTAL PASIVO MAS PATRIMONIO	\$ 5.496.053.385	100,00%	-1,67%	\$ 5.589.114.659	100,00%

Fuente: ESPA S.A. E.S.P., cálculos SSPD (Cifras en pesos colombianos)

El total de Pasivos y Patrimonio tuvo una disminución de 1,67% frente al año anterior, llegando a \$5.496 millones, dentro de los cuales, dentro de la estructura de endeudamiento de la empresa, los Pasivos representaron el 45,31% y el Patrimonio el 54,69%.

5.3.4.3. Patrimonio

Dentro del Patrimonio, el Capital Fiscal se mantuvo sin cambio en \$809 millones, y se han acumulado beneficios por resultados de ejercicios anteriores por \$1.787 millones, y un resultado del 2024 de \$374 millones. Al comparar con las cifras reconocidas en el año 2023, cuando el prestador registró un acumulado de resultados de ejercicios anteriores de \$404 millones, se desconoce el origen del incremento de \$1.384 millones reconocido, teniendo en cuenta que en 2023 el prestador reconoció pérdida neta por \$735 millones, y al revisar las notas a los Estados Financieros informan que se dio una reclasificación por valor de \$504 millones del concepto de Ganancias o Pérdidas por Conversión de Estados Financieros al concepto de Resultado De Ejercicios Anteriores, por lo que no se encuentra el sustento de los \$880 millones restantes. Se resalta que los Estados Financieros se encuentran firmados sin salvedades por la Revisora Fiscal, y las notas no incluyen su dictamen. Se genera alerta por la calidad de la información financiera por presuntos errores de reconocimiento, y por presunta falta de control y verificación del proceso contable.

5.3.4.4. Pasivos

El total de Pasivos disminuyó 45,43% llegando a \$2.490 millones, teniendo la mayor concentración en la porción corriente que representó el 56,52%, y la porción no corriente el 43,48% restante, situación que contrasta con la estructura de Activos que concentra su mayor valor en la porción no Corriente, lo que genera una asimetría en la estructura de financiación de la empresa, al estar financiando sus activos no Corrientes con endeudamiento de corto plazo, generando presión adicional sobre el flujo de caja.

Dentro de los Pasivos, los conceptos más representativos fueron los Beneficios a Empleados a Corto Plazo, Otros Pasivos, y Cuentas por Pagar, con participación de 40,38%, 38,59%, y 16,13%, respectivamente.

Teniendo en cuenta que la modalidad de contratación que mayoritariamente utiliza la empresa es por contrato de trabajo a término fijo, en la finalización de cada contrato se debería liquidar y pagar lo adeudado a cada trabajador. Sin embargo, el concepto de Beneficios a Empleados presentó un incremento de 13,31% frente a 2023, indicando que al cierre de 2024 existieron deudas pendientes de pago con empleados, al respecto las notas indican “*En el segundo trimestre de la vigencia 2024 se liquidó personal sin embargo lo contabilizado en esta cuenta debe ser depurada y retirar los saldos que se tienen de personal que ya no hace parte de la Empresa.*” (Sic, cursiva fuera de texto original), por lo que no se tiene certeza del valor real de los pasivos, generando incertidumbre sobre la situación financiera y la altura de la mora que eventualmente tengan dichas obligaciones, razón por la cual se establece una alerta por la calidad de la información financiera, y por presunta falta de control, depuración, y evaluación del proceso contable. Adicionalmente, las notas no revelan información sobre el detalle de la desagregación de los valores reconocidos dentro del concepto de Beneficios a Empleados, nuevamente omitiendo revelación de información relevante, presuntamente incumpliendo las condiciones de presentación establecidas en las Normas para el Reconocimiento, Medición, Revelación y Presentación de los Hechos Económicos por parte de las empresas que no cotizan en el mercado de valores, y que no captan ni administran ahorro del público.

El concepto de Otros Pasivos tuvo una disminución de 45,17% llegando a \$961 millones. La nota 24 indica “*Es de aclarar que gracias al cruce de información que se está adelantando con la Alcaldía Municipal de Aguazul en esta cuenta se depuraron los saldos de los convenios: (...) El valor total depurado de la cuenta del pasivo es de \$ 1,659,368,837.00.*” (Sic, cursiva fuera de texto original) e indica que la variación en el concepto fue desde \$1.753 millones en 2023 a \$93 millones en 2024; sin embargo, el valor reconocido en el Estado de Situación Financiera en 2024 fue de \$961 millones, con lo cual no hay coherencia entre lo reconocido en el concepto y lo revelado en las notas, por lo que nuevamente se establece alerta por la calidad de la información financiera y la falta de verificación y control sobre el proceso contable. Adicionalmente, las notas no suministran información sobre el detalle de los valores reconocidos dentro del concepto, nuevamente omitiendo revelación de información relevante, presuntamente incumpliendo las condiciones de presentación establecidas en las Normas para el Reconocimiento, Medición, Revelación y Presentación de los Hechos Económicos por parte de las empresas que no cotizan en el mercado de valores, y que no captan ni administran ahorro del público.

5.3.5. Estado de Resultados

A continuación, se presenta el análisis del Estado de Resultados de los años 2023 y 2024:

Tabla 5. Estado de Resultados

Ingresos	31/12/2024	Análisis Vertical %	Variación %	31/12/2023	Análisis Vertical %
VENTA DE SERVICIO ACUEDUCTO	\$ 3.179.238.348	44,85%	39,77%	\$ 2.274.617.904	43,20%

Ingresos	31/12/2024	Análisis Vertical %	Variación %	31/12/2023	Análisis Vertical %
VENTA DE SERVICIO ALCANTARILLADO	\$ 1.440.968.243	20,33%	15,61%	\$ 1.246.369.941	23,67%
VENTA DE SERVICIO ASEO	\$ 1.804.476.632	25,45%	3,48%	\$ 1.743.725.431	33,12%
OTROS SERVICIOS	\$ 0	0,00%	Indet.	\$ 0	0,00%
DEVOLUCIONES Y REBAJAS	-\$ 5.482.947	-0,08%	Indet.	\$ 0	0,00%
VENTA DE BIENES	\$ 1.181.446	0,02%	Indet.	\$ 0	0,00%
TRANSFERENCIAS Y SUBVENCIONES	\$ 668.686.392	9,43%	Indet.	\$ 0	0,00%
	\$ 7.089.068.114	100,00%	34,65%	\$ 5.264.713.276	100,00%
Costos de Ventas					
COSTOS DE COMERCIALIZACIÓN	\$ 29.887.133	0,42%	Indet.	\$ 0	0,00%
COSTOS DE VENTAS DE SERVICIOS ACUEDUCTO	\$ 1.113.453.500	15,71%	-25,27%	\$ 1.490.002.640	28,30%
COSTOS DE VENTAS DE SERVICIOS ALCANTARILLADO	\$ 597.381.107	8,43%	536,11%	\$ 93.911.467	1,78%
COSTOS DE VENTAS DE SERVICIOS ASEO	\$ 1.645.065.673	23,21%	65,95%	\$ 991.281.595	18,83%
	\$ 3.385.787.413	47,76%	31,48%	\$ 2.575.195.703	48,91%
Utilidad Bruta	\$ 3.703.280.701	52,24%	37,69%	\$ 2.689.517.573	51,09%
Gastos					
DE ADMINISTRACIÓN	\$ 2.371.763.972	33,46%	-39,41%	\$ 3.914.557.771	74,35%
DE VENTAS	\$ 33.797.674	0,48%	Indet.	\$ 0	0,00%
DETERIORO	\$ 871.696.297	12,30%	1224,71%	\$ 65.802.887	1,25%
	\$ 3.277.257.943	46,23%	-17,66%	\$ 3.980.360.658	75,60%
Otros gastos de operación					
GASTOS DE OPERACIÓN					
Total Gastos Operacionales y Administrativos	\$ 3.277.257.943	46,23%	-17,66%	\$ 3.980.360.658	75,60%
Utilidad Operacional	\$ 426.022.758	6,01%	133,00%	-\$ 1.290.843.086	-24,52%
Otros Ingresos					
FINANCIEROS	\$ 3.711.711	0,05%	402,25%	\$ 739.013	0,01%
	\$ 3.711.711	0,05%	402,25%	\$ 739.013	0,01%
Otros Gastos					
FINANCIEROS	\$ 55.788.445	0,79%	55,32%	\$ 35.918.291	0,68%
	\$ 55.788.445	0,79%	55,32%	\$ 35.918.291	0,68%
Otros Ingresos y Gastos no Operacionales					
INGRESOS DIVERSOS	\$ 242.598	0,00%	-99,96%	\$ 591.166.784	11,23%
GASTOS DIVERSOS	\$ 2.509	0,00%	-98,61%	\$ 180.870	0,00%
	\$ 240.089	0,00%	99,96%	\$ 590.985.914	11,23%
Resultado del Periodo Antes de Impuestos	\$ 374.186.114	5,28%	-150,91%	-\$ 735.036.450	-13,96%
Resultado del Periodo	\$ 374.186.114	5,28%	-150,91%	-\$ 735.036.450	-13,96%

Fuente: ESPA S.A. E.S.P., cálculos SSPD (Cifras en pesos colombianos)

El total de Ingresos sin incluir los ingresos Financieros, tuvo un incremento de 34,65% llegando a \$7.089 millones. Dentro de este, la mayor concentración estuvo en el servicio de acueducto con el 44,85%, seguido del servicio de aseo con el 25,45%, y el servicio de alcantarillado con el 20,33%. Las notas no revelan información sobre el material incremento en los ingresos, por lo que se desconoce la gestión que impactó en el incremento en la facturación de los servicios de acueducto, aseo, y alcantarillado, en 39,77%, 3,48%, y 15,61%, respectivamente. El prestador reconoció ingreso por Transferencias y Subvenciones por \$669 millones, valor que no se tenía reconocido en el año 2023; sin embargo, las notas no suministran información sobre el reconocimiento de este nuevo ingreso, nuevamente omitiendo revelación de información relevante, presuntamente incumpliendo las condiciones de presentación establecidas en las Normas para el Reconocimiento, Medición, Revelación y Presentación de los Hechos Económicos por parte de las empresas que no cotizan en el mercado de valores, y que no captan ni administran ahorro del público.



Superservicios

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



El Costo de Ventas tuvo un incremento de 31,48% llegando a \$3.386 millones, incremento proporcionalmente inferior al de los ingresos. Al revisar la composición de los conceptos reconocidos dentro del Costo de Ventas, la mayor participación la tuvo el servicio de aseo con \$1.645 millones, tras haber aumentado 65,95%, seguido del servicio de acueducto con \$1.113 millones tras haber disminuido 25,27%, y del servicio de alcantarillado con \$597 millones tras haber aumentado 536%. Al revisar el origen de las materias primas variaciones en el Costo de Ventas, estas no tienen coherencia con el comportamiento de los Ingresos, por lo que su variación tuvo que haber sido originada por factores externos. Al respecto, las notas indican “*El incremento del costo se debe a las contingencias que se han tenido que atender en la prestación de los servicios de acueducto y aseo.*” (Sic, cursiva fuera de texto original), sin embargo, no detallan cuales fueron las contingencias ni su valor, y se desconoce si son situaciones que se puedan seguir presentando en años posteriores, por lo que nuevamente, el prestador omite la revelación de información relevante, presuntamente incumpliendo las condiciones de presentación establecidas en las Normas para el Reconocimiento, Medición, Revelación y Presentación de los Hechos Económicos por parte de las empresas que no cotizan en el mercado de valores, y que no captan ni administran ahorro del público.

En términos de gastos, el escenario fue de reducción, llegando a \$3.277 millones tras una disminución de 17,66% soportada por la disminución de \$1.543 millones de los Gastos de Administración, disminución que pudo cubrir el incremento de \$806 millones en el Deterioro. Al revisar las notas, no revelan información sobre el detalle de los valores reconocidos dentro de los Gastos de Administración, ni del origen de su material reducción, nuevamente omitiendo revelación de información relevante, presuntamente incumpliendo las condiciones de presentación establecidas en las Normas para el Reconocimiento, Medición, Revelación y Presentación de los Hechos Económicos por parte de las empresas que no cotizan en el mercado de valores, y que no captan ni administran ahorro del público.

El Resultado Neto tuvo un incremento de 150,91% frente a 2023 llegando a \$374 millones de utilidad, soportado por el incremento de los Ingresos y la reducción de los Gastos de Administración, con lo cual el prestador pudo generar beneficios en las actividades de la operación, en contraste con el escenario de 2023 cuando generó pérdidas en este mismo concepto por \$1.291 millones, y pérdida neta por \$735 millones. Al tener los vacíos de información descritos anteriormente, no es posible establecer si las actividades de la operación podrían generar beneficios de manera continua en años posteriores.

5.3.6. Indicadores Financieros

Con base en las cifras reconocidas en los Estados Financieros de los años 2023 y 2024, se presenta el siguiente escenario en el resultado de indicadores financieros:

Tabla 6. Indicadores Financieros

Indicador	2024	2023
Margen Bruto	52,24%	51,09%
Margen Operacional	6,01%	-24,52%
Margen Neto	5,28%	-13,96%
Capital de Trabajo	\$ 550.137.325	-\$ 435.173.285
Razón Corriente	1,39	0,78
Prueba Ácida	0,37	0,20
Rotación de Cuentas por Cobrar (Días)	74,03	79,78
EBITDA	\$ 1.429.305.985	N.R



Superservicios

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



Indicador	2024	2023
Nivel de Endeudamiento	45%	82%
ROE	12,45%	-72,25%
ROA	7,75%	-23,10%
Patrimonio	\$ 3.006.017.566	\$ 1.017.282.521
Resultado del Ejercicio	\$ 374.186.114	-\$ 735.036.450

Fuente: Estados Financieros, cálculos SSPD (Cifras en pesos colombianos)

En conjunto, los indicadores de liquidez, rentabilidad, endeudamiento y actividad, reflejaron un escenario de mejora en comparación al año 2023, producto del incremento de los ingresos y de la mayor eficiencia al haber reducido los Gastos de Administración. Sin embargo, se resalta que la mejora en los indicadores de rentabilidad se dio con base en las cifras reconocidas en los Estados Financieros, que según se ha descrito generan incertidumbre por los presuntos errores de reconocimiento y por la falta de revelaciones de información relevante, razones por las cuales no es posible establecer la capacidad de la empresa para generar beneficios producto de la operación de las actividades de la prestación de los servicios en los años posteriores.

A pesar de la mejora significativa de los indicadores de liquidez frente al año 2023, se genera alerta por la baja capacidad que tiene el prestador para cubrir sus obligaciones de corto plazo contando con sus activos de mayor liquidez sin incluir la cartera, tal como lo evidencia el indicador de Prueba Ácida que tuvo un resultado de 0,37 y 0,20 para los años de 2024 y 2023, respectivamente.

5.3.7. Presupuesto

Mediante Acuerdo de Junta Directiva No. 004 del 15 de diciembre de 2023, se aprobó el presupuesto general para la vigencia 2024, fijado en \$6.683 millones tanto para ingresos como para gastos, dentro de los cuales \$5.999 millones serían destinados a Funcionamiento y \$684 millones a Inversión. En el mismo acto se facultó al Gerente para efectuar los traslados que considere pertinentes con el fin de poder atender la ejecución de las partidas.

En cuanto a las modificaciones presupuestales realizadas durante el año 2024, se evidenció que el presupuesto inicial tuvo adiciones por \$1.889 millones para alcanzar un total de \$8.572 millones, sin embargo, el prestador no remitió los actos administrativos que soporten la adición realizada, por lo que se desconocen sus condiciones de aprobación y su apego a la normativa aplicable, generando incertidumbre sobre su cumplimiento de requisitos.

5.3.8. Contribuciones y Sanciones

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

Es así como, una vez verificada la plataforma de pagos de la SSPD, se evidenció que la empresa no presenta obligaciones pendientes de pago.³



Superservicios

INFORME DE VIGILANCIA O INSPECCIÓN ESPECIAL, DETALLADA O CONCRETA



Imagen 3. Estado de Contribuciones y Sanciones por Pagar

NOMBRE DE LA EMPRESA	NIT
EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE AGUAZUL S.A. E.S.P.	8440032478
OBLIGACIONES EN FIRMEZA (0)	
A 21/08/2025 la empresa no tiene obligaciones pendientes en firme a partir del 24 de julio de 2007. Para verificar las obligaciones anteriores pendientes favor comunicarse con el Grupo de Contribuciones y CXC al teléfono 6913005 en Bogotá a las extensiones 2184 - 2812 - 2393 - 2811 - 2332 ó escribir al siguiente correo electrónico: formatodepagoweb@superservicios.gov.co	
OBLIGACIONES SIN FIRMEZA (0)	
A 21/08/2025 la empresa no tiene obligaciones pendientes en prefirmesa. Para verificar las obligaciones anteriores pendientes favor comunicarse con el Grupo de Contribuciones y CXC al teléfono 6913005 en Bogotá a las extensiones 2184 - 2812 - 2393 - 2811 - 2332 ó escribir al siguiente correo electrónico: formatodepagoweb@superservicios.gov.co	

Fuente: Plataforma de Pagos SSPD

5.3.9. Estado de Reporte al SUI

A continuación, se presenta el estado de reporte de información financiera por parte del prestador al Sistema Único de Información de Servicios Públicos Domiciliarios (SUI), de los años 2023, 2024, y lo corrido de 2025:

Tabla 7. Estado de reporte de la información del tópico financiero al SUI

ID	Nombre Empresa	Taxonomía	Estado
639	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE AGUAZUL S.A. E.S.P.	2025 - Resolución 414 - Informe Financiero Especial - Primer trimestre	Pendiente
639	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE AGUAZUL S.A. E.S.P.	2024 - Resolución 414 Individual	Pendiente
639	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE AGUAZUL S.A. E.S.P.	2025 - Resolución 414 - Informe Financiero Especial - Segundo trimestre	Pendiente
639	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE AGUAZUL S.A. E.S.P.	2023 - Resolución 414 - Informe Financiero Especial - Segundo trimestre	Certificado
639	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE AGUAZUL S.A. E.S.P.	2024 - Resolución 414 - Informe Financiero Especial - Tercer trimestre	Certificado
639	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE AGUAZUL S.A. E.S.P.	2023 - Resolución 414 Individual	Certificado
639	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE AGUAZUL S.A. E.S.P.	2024 - Resolución 414 - Informe Financiero Especial - Primer trimestre	Certificado
639	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE AGUAZUL S.A. E.S.P.	2023 - Resolución 414 - Informe Financiero Especial - Cuarto trimestre	Pendiente
639	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE AGUAZUL S.A. E.S.P.	2024 - Resolución 414 - Informe Financiero Especial - Segundo trimestre	Certificado
639	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE AGUAZUL S.A. E.S.P.	2024 - Resolución 414 - Informe Financiero Especial - Cuarto trimestre	Certificado
639	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE AGUAZUL S.A. E.S.P.	2023 - Resolución 414 - Informe Financiero Especial - Tercer trimestre	Certificado
639	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE AGUAZUL S.A. E.S.P.	2023 - Resolución 414 - Informe Financiero Especial - Primer trimestre	Certificado

Fuente: SUI a corte de agosto de 2025

El prestador se encuentra en mora de certificar al SUI la Taxonomía anual de 2024, y las Taxonomías Trimestrales de los períodos IV de 2023, y I y II de 2024, por lo que se genera alerta por la omisión de reporte de información financiera al SUI.

5.4. Aspectos Comerciales

5.4.1. Sede de atención comercial

La Empresa de Servicios Públicos de Aguazul S.A. E.S.P. (ESPA S.A. E.S.P.) garantiza la atención al usuario mediante un único punto de atención comercial de manera presencial, ubicado en la sede administrativa principal en la Calle 11 No. 20 – 41 Barrio Sevilla en Aguazul, Casanare y brinda atención al público en horario de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 11:30 a.m., y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m.

Imagen 4. Punto de atención al cliente y horario de atención



Fuente: SPA S.A. E.S.P., visita de inspección

El personal que compone la funcionalidad de atención al usuario está conformado por:

- Un (1) técnico administrativo de PQRSD.
- Un (1) técnico administrativo de facturación.
- Un (1) auxiliar de facturación.
- Un (1) técnico administrativo de cartera.
- Un (1) apoyo profesional de cartera.
- Dos (2) apoyos en la gestión y asesoría de información.

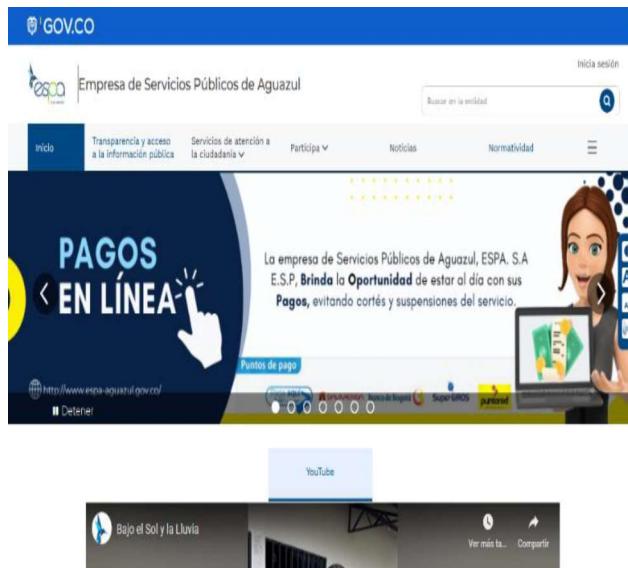
Imagen 5. Punto de atención al cliente



Fuente: SPA S.A. E.S.P., visita de inspección

Adicional, el prestador del servicio indicó los siguientes canales virtuales habilitados para la atención al público: Página web institucional: <http://www.espa-aguazul.gov.co/>; Correo electrónico institucional: contactenos@espa-aguazul.gov.co; WhatsApp: (+57) 3217547205.

Imagen 6. Página web institucional



Fuente: ESPA S.A. E.S.P., visita de inspección

5.4.2. Sistema de Información Comercial – SIC

ESPA S.A. E.S.P. cuenta con un sistema de información comercial contratado mediante contrato de prestación de servicios No. 046 de 28 de mayo de 2025, con objeto “*Prestar los servicios de soporte SAAS, mediante la actualización, parametrización y mantenimiento de la herramienta SMART JOB TECNOLOGY – SJT, adquirida por ESPA S.A. E.S.P. y garantizar así su integridad, estabilidad y funcionalidad*”; y contrato de prestación de servicios No. 043 de 17 de abril de 2024, con objeto “*Prestación de servicios profesionales para soporte SAAS, licenciamiento e implementación de un software integral (ERP) para la ESPA S.A. E.S.P.*”. El prestador manifestó que el software se está implementando desde el 21 de febrero de 2023.

Durante las vigencias 2024 y 2025, el sistema de información comercial ha sido operado bajo los siguientes esquemas de contratación:

Vigencia 2024: El servicio fue contratado con la empresa SYSMAN S.A.S., mediante el sistema SYSMAN, el cual incluyó la prestación de servicios de mantenimiento, actualización y soporte técnico (tele-presencial, remoto y telefónico) del software para los módulos de Contabilidad, Tesorería, Control Presupuestal, Nómina, Almacén y Facturación de los Servicios Públicos y sus utilitarios instalados en la empresa.

Vigencia 2025: El sistema de información comercial está bajo la operación del GRUPO AAA ASESORES S.A.S., mediante el software SJT (Smart Job Technology). Este sistema fue implementado bajo un esquema de licenciamiento, soporte SAAS e integración ERP, con el objetivo de fortalecer la operación integral de la empresa.

El sistema de información comercial contratado incluye principalmente los módulos de Servicios Públicos y Facturación, los cuales permiten gestionar el ciclo comercial completo, desde el registro de usuarios, lectura de consumos, facturación, control de cartera, hasta la generación de reportes de gestión. Estos módulos están soportados por guías técnicas y operativas desarrolladas por los



Superservicios

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



proveedores del sistema SJT, con el fin de garantizar su correcta implementación y uso por parte de la Unidad Comercial y de Cartera.

Además, este sistema mantiene enlaces funcionales e interoperabilidad con otras áreas clave de la empresa, tales como:

- Unidad Administrativa y Financiera.
- Unidad Técnica, Operativa y de Proyectos.
- Oficina de Asesoría Jurídica.
- Oficina de Control Interno.

El prestador indicó que este modelo de operación ha permitido fortalecer la gestión comercial y administrativa, asegurando la trazabilidad de la información y articulación interdependencias de la empresa.

Imagen 7. Contrato del sistema de información comercial – SIC 2024

	OFICINA ASESORA JURÍDICA	Código: A-GJ-F-015
	PROCESO: GESTIÓN JURÍDICA	Versión 1
	MINUTA	Fecha: 22-03-2018
CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS N° - 043 DE 17 ABR 2024		
CELEBRADO ENTRE LA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE AGUAZUL ESPA S.A.E.S.P Y GRUPO AAA ASESORES SAS		

CONTRATANTE:	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE AGUAZUL "ESPA S.A. E.S.P."
NIT No.	844.003.247-8
RL/	LEONARDO BARON PULIDO
C.C. No.:	No. 74.182.209 expedida en Sogamoso (Boyacá)
CONTRATISTA:	GRUPO AAA ASESORES SAS
NIT No:	900849655-3
GERENTE	ANA ROSA GOMEZ SALAMANCA
C.C.	46.667.398 EXPEDIDA EN DUITAMA (BOYACÁ)
OBJETO:	"PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES PARA SOPORTE SAAS, LICENCIAMIENTO E IMPLEMENTACIÓN DE UN SOFTWARE INTEGRAL (ERP) PARA LA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE AGUAZUL ESPA S.A. E.S.P."
VALOR:	QUINIENTOS CINCUENTA MILLONES DE PESOS M/CTE (\$550,000,000) IVA incluido
PLAZO:	OCHO (08) MESES.
FECHA:	17 DE ABRIL DE 2024

Entre los suscritos a saber, LEONARDO BARON PULIDO, identificado con cédula de ciudadanía No 74.182.209 expedida en Sogamoso (Boyacá) en calidad de Gerente de la Empresa de Servicios Públicos de Aguazul -ESPA S.A. E.S.P, nombrado mediante Decreto No. 002 de 02 de enero de 2024, cargo para el cual tomó posesión ese día, según consta en Acta No. 011 del 02 de enero de 2024, en uso de las facultades y funciones contenidas en la escritura estatutaria No 3.045 de veintinueve (29) de diciembre de 2008, así como en el Acuerdo de la Junta Directiva No. 007 de 4 de octubre 2017, Modificado por el Acuerdo Nº 005 de 31 de julio de 2018, modificado parcialmente por el Acuerdo No. 002A del 06 de agosto de 2020, actuando en nombre y representación de la Empresa de Servicios Públicos de Aguazul ESPA S.A E.S.P, con NIT 844.003.247-8, quien para los efectos del presente contrato se denomina la EMPRESA por una parte; y por la otra, GRUPO AAA ASESORES SAS, identificada con Nit. No. 900849655-3 representado legalmente por ANA ROSA GOMEZ SALAMANCA, identificada con cedula de ciudadanía N° 46.667.398, expedida en Duitama (Boyacá), autorizada para desarrollar el contrato y todas las actividades relacionadas directa o indirectamente con el mediante acta de Asamblea Extraordinaria Accionistas N° 041 del 13 de Abril de

NIT: 844.003.247-8
 Calle 11 N° 20 – 41. (+57) (8) 638 2646
espasaeaguazul@gmail.com.
www.espa-aguaazul.gov.co

Página 1 de 12

Fuente: Información ESPA S.A. E.S.P., visita de inspección



Superservicios

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



Imagen 8. Contrato del sistema de información comercial – SIC 2025



MINUTA

Código: A-ABS-F-031

Versión: 1

Fecha: 15/05/2023

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS 046 DE
28 MAY 2025 CELEBRADO ENTRE LA EMPRESA DE SERVICIOS
 PÚBLICOS DE AGUAZUL ESPA S.A E.S.P. Y GRUPO AAA ASESORES SAS R/L: ANA ROSA
 GOMEZ SALAMANCA

CONTRATANTE: EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE AGUAZUL "ESPA S.A. E.S.P."

NIT No. 844.003.247-8

R/L LEONARDO BARON PULIDO

C.C. No. No. 74.182.209 expedida en Sogamoso (Boyacá)

CONTRATISTA: GRUPO AAA ASESORES SAS

NIT: 900849655-3

R/L: ANA ROSA GOMEZ SALAMANCA

C.C. No.: 46.667.398 expedida en Duitama (Boyacá)

OBJETO: "PRESTAR LOS SERVICIOS DE SOPORTE SAAS, MEDIANTE LA ACTUALIZACIÓN, PARAMETRIZACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA HERRAMIENTA SMART JOB TECHNOLOGY – SJT, ADQUIRIDA POR LA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE AGUAZUL ESPA S.A. E.S.P. Y GARANTIZAR ASÍ SU INTEGRIDAD, ESTABILIDAD Y FUNCIONALIDAD."

VALOR: DOSCIENTOS CINCUENTA Y CINCO MILLONES DE PESOS M/CTE (\$255.000.000.00)

PLAZO: SIETE (7) MESES

FECHA: 28 DE MAYO DE 2025

Entre los suscritos a saber, LEONARDO BARON PULIDO, identificado con cédula de ciudadanía No.74.182.209 expedida en Sogamoso (Boyacá) en calidad de Gerente de la Empresa de Servicios Pùblicos de Aguazul -ESPA S.A. E.S.P, nombrado mediante Decreto No. 002 de 02 de enero de 2024, cargo para el cual tomó posesión ese dia, según consta en Acta No. 011 del 02 de enero de 2024, en uso de las facultades y funciones contenidas en la Escritura Estatutaria No 3.045 de veintinueve (29) de diciembre de 2008, así como en el Acuerdo de la Junta Directiva N° 004 de 28 de junio de 2024, actuando en nombre y representación de la Empresa de Servicios Pùblicos de Aguazul

Empresa de Servicios Pùblicos de Aguazul S. A. E. S. P. NIT No 844.003.247-8

1 de 12

Calle 11 N° 20 – 41, Aguazul, Casanare (608) 6382646

contactenos@espa-aguaful.gov.co

www.espa-aguaful.gov.co

Fuente: Información ESPA S.A. E.S.P., visita de inspección

5.4.3. Contrato de Condiciones Uniformes (CCU)

ESPA S.A. E.S.P. presentó el CCU (Contrato de Condiciones Uniformes) vigente con fecha de suscripción de los servicios de acueducto y alcantarillado, adoptado por el prestador con Resolución No. 0187 de 20 de noviembre de 2020 y con concepto de condición de legalidad de la CRA con radicado No. 20200120139201 de fecha de 09 de noviembre de 2020.

Al realizar la verificación el concepto de condiciones de legalidad expedido por la CRA, se indica lo siguiente:

"Una vez revisado su texto, este se encuentra conforme a derecho, razón por la que se otorga Concepto de Legalidad a sus cláusulas, en los términos del artículo 133 de la Ley 142 de 1994, condicionado a que en su Cláusula 24 (Cláusulas adicionales) se permita el diligenciamiento al suscriptor y/o usuario de la opción de permanencia mínima (...)"

Al verificar la información del CCU se evidencia que la Cláusula 24 corresponde a cláusulas Adicionales Generales, donde a grandes rasgos indica:

- No existe un período mínimo de permanencia en el contrato.
- Las diferencias entre el prestador de servicios públicos domiciliarios (acueducto y alcantarillado) y los suscriptores y/o usuarios se resolverán judicialmente si no se logran acuerdos mediante las normas del contrato. Se permitirá el uso de mecanismos alternativos de solución de conflictos, siempre que el suscriptor acepte por escrito la cláusula compromisoria.
- Las partes pueden solicitar a la Superintendencia un concepto sobre el cumplimiento de los contratos, así como la asignación de personas para mejorar la prestación de servicios y la resolución de controversias que puedan afectar la calidad o cobertura de los mismos.

Durante la visita, se verificó la publicación del CCU, encontrando la publicación de este en la página de la empresa, de la siguiente manera:

Imagen 9. Publicación del CCU en página web



Fuente: Información ESPA S.A. E.S.P., visita de inspección - <http://www.espa-aguaazul.gov.co/>

Al realizar la revisión del Contrato de Condiciones Uniformes (CCU), se observa que consta de 23 páginas de las cuales faltan las páginas 15 y 16.

Tabla 8. Información CCU

FECHA DE FIRMA	ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN	CONCEPTO DE LEGALIDAD DE LA CRA (SI/NO)	FECHA DEL CONCEPTO
20/nov/2020	---	SI	09/11/2020

Fuente: Información ESPA S.A. E.S.P., visita de inspección



Superservicios

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



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

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

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

5.4.4. Suscriptores

ESPA S.A. E.S.P. entregó un archivo en formato Excel con la información de los suscriptores para las vigencias 2024 y lo corrido de 2025 a corte de junio, para los servicios públicos de acueducto y alcantarillado.

A continuación, se relacionan los suscriptores para el servicio público de acueducto según lo entregado por el prestador en visita:

Tabla 9. Suscriptores de acueducto vigencia 2024

ACUEDUCTO AÑO 2024														
Estrato / Uso	Ene	Feb	Mar	Abr	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Sept	Oct	Nov	Dic	%	
Estrato 1	2345	2345	2361	2361	2369	2372	2378	2437	2426	2410	2444	2445	26%	
Estrato 2	4518	4519	4526	4531	4544	4550	4551	4693	4663	4604	4610	4612	49%	
Estrato 3	1663	1663	1670	1669	1669	1667	1667	1708	1690	1695	1700	1700	18%	
Estrato 4	136	136	159	159	159	165	160	185	170	159	159	159	2%	
Estrato 5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	0%	
Estrato 6	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0%	
Total Residencial	8666	8667	8720	8724	8746	8759	8760	9026	8952	8871	8916	8919	95%	
Comercial	361	362	362	363	364	365	362	396	380	379	383	378	4%	
Industrial	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%	
Oficial	57	57	57	57	57	57	56	62	60	58	58	58	1%	
Especial	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%	
Total No Residencial	418	419	419	420	421	422	418	458	440	437	441	436	5%	
TOTAL SUSCRIPTORES	9084	9086	9139	9144	9167	9181	9178	9484	9392	9308	9357	9355	100%	

Fuente: Información SPA S.A. E.S.P., visita de inspección

Tabla 10. Suscriptores de acueducto vigencia 2025 a corte de junio

ACUEDUCTO AÑO 2025							
Estrato / Uso	Ene	Feb	Mar	Abr	Mayo	Junio	%
Estrato 1	2452	2462	2464	2475	2479	2495	26%
Estrato 2	4612	4621	4624	4626	4633	4666	49%

ACUEDUCTO AÑO 2025							
Estrato 3	1706	1707	1710	1711	1713	1721	18%
Estrato 4	160	165	170	171	169	168	2%
Estrato 5	3	3	3	3	3	3	0%
Estrato 6	0	0	0	0	0	0	0%
Total Residencial	8933	8958	8971	8986	8997	9053	95%
Comercial	381	383	377	379	377	388	4%
Industrial	0	0	0	0	0	0	0%
Oficial	58	58	58	58	58	60	1%
Especial	0	0	0	0	0	0	0%
Total No Residencial	439	441	435	437	435	448	5%
TOTAL SUSCRIPTORES	9372	9399	9406	9423	9432	9501	100%

Fuente: Información ESPA S.A. E.S.P., visita de inspección

Teniendo en cuenta lo anterior, se observa que la Empresa de Servicios Públicos de Aguazul S.A. E.S.P., contó con un total de 9.355 suscriptores de acueducto a corte de diciembre del 2024, donde el 95% de los usuarios son del sector residencial y de éstos, el estrato dos representa el 49%, seguido del estrato uno, tres y cuatro con el 26%, 18% y 2%, respectivamente; frente al uso no residencial que representa el 5% del total de suscriptores, siendo el uso comercial el de mayor participación con el 4% seguido por el uso institucional con el 1% restante.

Para la vigencia 2025, se informó un total de 9.501 suscriptores de acueducto con corte a junio, donde se mantienen los porcentajes de participación, el uso residencial con el 95% con la mayor participación del estrato 2 y seguidos los estratos uno, tres y cuatro, al igual que el uso no residencial con el 5% con el uso comercial con mayor participación del 4% seguido con el uso oficial con el 1%. La variación del mes de junio de 2024 a 2025, para el servicio de acueducto, representa un aumento de 320 suscriptores (+3,3%).

A continuación, se relacionan los suscriptores de alcantarillado según lo entregado por el prestador en visita:

Tabla 11. Suscriptores de alcantarillado vigencia 2024

ALCANTARILLADO AÑO 2024														
CONCEPTO	Ene	Feb	Mar	Abr	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Sept	Oct	Nov	Dic	%	
Estrato 1	2273	2273	2361	2288	2297	2300	2306	2307	2303	2313	2343	2344	26%	
Estrato 2	4350	4349	4526	4363	4375	4381	4382	4380	4378	4385	4396	4395	49%	
Estrato 3	1656	1656	1670	1660	1661	1658	1658	1662	1656	1665	1669	1671	19%	
Estrato 4	127	127	159	147	147	153	148	138	141	144	144	143	2%	
Estrato 5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	0%	
Estrato 6	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0%	
Total Residencial	8410	8409	8720	8462	8485	8497	8498	8490	8481	8510	8555	8556	96%	
Comercial	349	3499	362	348	350	351	347	348	346	349	351	350	3%	
Industrial	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%	

ALCANTARILLADO AÑO 2024														
CONCEPTO	Ene	Feb	Mar	Abr	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Sept	Oct	Nov	Dic	%	
Oficial	51	51	57	51	51	51	50	50	50	50	51	51	1%	
Especial	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%	
Total No Residencial	400	400	419	399	401	402	397	398	396	399	402	401	4%	
TOTAL SUSCRIPTORES	8810	8809	9139	8861	8886	8899	8895	8888	8877	8909	8957	8957	100%	

Fuente: Información ESPA S.A. E.S.P., visita de inspección

Tabla 12. Suscriptores de alcantarillado vigencia 2025 a corte de junio

ALCANTARILLADO AÑO 2025							
CONCEPTO	Ene	Feb	Mar	Abr	Mayo	Junio	%
Estrato 1	2352	2362	2363	2372	2374	2380	26%
Estrato 2	4392	4402	4404	4400	4403	4422	49%
Estrato 3	1676	1678	1682	1683	1686	1689	19%
Estrato 4	145	150	155	156	154	153	2%
Estrato 5	3	3	3	3	3	3	0%
Estrato 6	0	0	0	0	0	0	0%
Total Residencial	8568	8595	8607	8614	8620	8647	96%
Comercial	350	350	350	350	349	352	3%
Industrial9	0	0	0	0	0	0	0%
Oficial	51	51	51	51	51	52	1%
Especial	0	0	0	0	0	0	0%
Total No Residencial	401	401	401	401	400	404	4%
TOTAL SUSCRIPTORES	8969	8996	9008	9015	9020	9051	100%

Fuente: Información ESPA S.A. E.S.P., visita de inspección

ESPA S.A. E.S.P. contó con un total de 8.957 suscriptores de alcantarillado a corte de diciembre del 2024, donde el 96% de los usuarios son del sector residencial y de éstos, el estrato dos representa el 49%, seguido del estrato uno, tres y cuatro con el 26%, 19% y 2%, respectivamente; frente al uso no residencial que representa el 4% y donde el uso comercial tiene mayor participación con el 3% de los suscriptores totales, seguido del oficial con el 1%.

Para la vigencia 2025, se informó un total de 9.051 suscriptores de alcantarillado con corte a junio, la cual mantiene los porcentajes de participación, el uso residencial con 96% y la mayor participación de los estratos 2, 1 y 3, respectivamente, y el uso no residencial con el 4%, y el uso comercial con mayor participación del 3% del total de suscriptores, seguido por el uso oficial con el 1% restante.

La variación del mes de junio de 2024 a 2025 para el servicio de alcantarillado, representa un aumento de 152 suscriptores (+1,7%).

Frente a las metas establecidas por el prestador en su estudio de costos, a continuación, se realiza una comparación de las metas y el dato actual del indicador, para la proyección de usuarios para los años 8 (con corte a junio de 2024) y año 9 (con corte a junio de 2025):

Tabla 13. Suscriptores de acueducto y alcantarillado vigencia 2024 y 2025 a corte de junio

Indicador	Meta Estudio de costos (Junio 2024)	Suscriptores a Junio de 2024	Meta Estudio de costos (Junio 2025)	Suscriptores a Junio de 2025
Nuevos suscriptores (Acueducto)	9.048	9.181	9.244	9.501
Nuevos suscriptores (Alcantarillado)	9.048	8.899	9.244	9.051
DACAL (Diferencia entre suscriptores de Acueducto y Alcantarillado)	0	282	0	450

Fuente: Información ESPA S.A. E.S.P., visita de inspección

De acuerdo con lo expuesto anteriormente, se evidencia que para la vigencia 2024 (corte a 30 de junio de 2024) el prestador cuenta con 9.181 suscriptores para el servicio de acueducto, superando la meta de 9.048 suscriptores establecidos para el año (08) ocho en el documento denominado “Estudio de Costos”, de igual manera, para la misma vigencia el prestador cuenta con 8.899 suscriptores, dando incumplimiento con la meta de 9.048 suscriptores para el servicio de alcantarillado.

Para la vigencia 2025 (con corte a junio de 2025), el prestador cuenta con 9.501 suscriptores para el servicio de acueducto, superando la meta de 9.244 suscriptores establecidos para el año (09) nueve en el documento denominado “del Estudio de Costos”, de igual manera, para la misma vigencia el prestador cuenta con 9.051 suscriptores, dando incumplimiento con la meta de 9.244 suscriptores para el servicio de alcantarillado.

De acuerdo con el “Estudio de Costos para los Servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo” se evidencia que para las vigencias 2024 y lo corrido a 2025 (corte a junio) para el servicio de acueducto, se está dando cumplimiento a las metas establecidas para los años 08 y 09, en contraparte, para el mismo periodo en cuanto al servicio de alcantarillado no se está dando cumplimiento a las metas establecidas en el estudio mencionando previamente.

5.4.5. Micromedición

5.4.5.1. Indicador de micro medición

ESPA S.A. E.S.P. presentó los resultados de su indicador de micromedición de la siguiente manera:

Tabla 14. Indicador de Micromedición nominal y efectiva a corte de julio de 2025

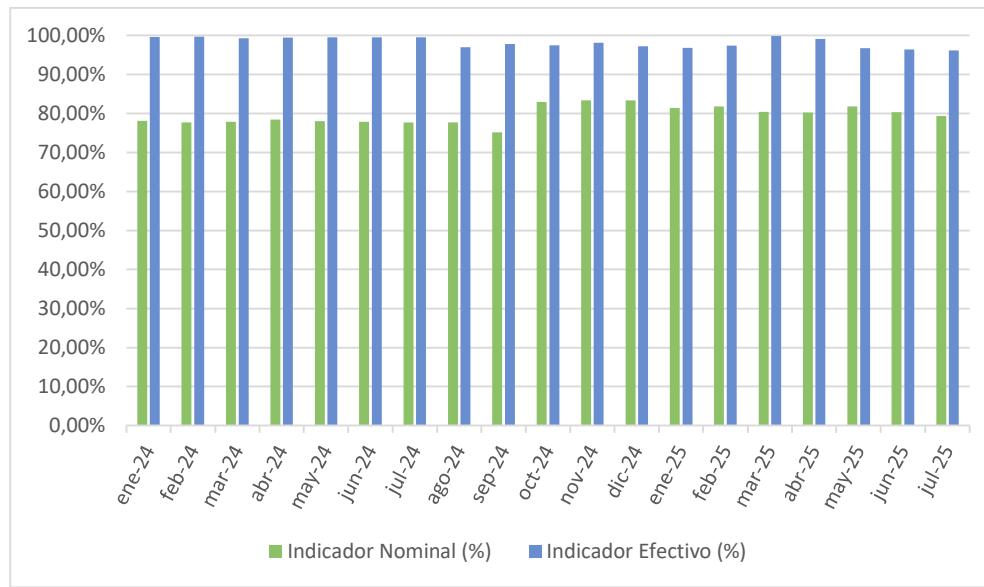
Periodo	Total Suscriptores	Suscriptores con medidor	Suscriptores medidos efectivamente	Causal de no lectura	Medidores dañados	Suscriptores sin medidor	Indicador Nominal %	Indicador Efectivo %
ene-24	9141	9103	7114	Inconformidad con el consumo o producción facturada, cobros por promedio.	1989	38	99,58%	78,15%
feb-24	9133	9104	7075	Inconformidad con el consumo o producción facturada, cobros por promedio.	2029	29	99,68%	77,71%
mar-24	9198	9133	7114	Inconformidad con el consumo o producción facturada,	2019	65	99,29%	77,89%

Periodo	Total Suscriptores	Suscriptores con medidor	Suscriptores medidos efectivamente	Causal de no lectura	Medidores dañados	Suscriptores sin medidor	Indicador Nominal %	Indicador Efectivo %
				cobros por promedio.				
abr-24	9212	9161	7185	Inconformidad con el consumo o producción facturada, cobros por promedio.	1976	51	99,45%	78,43%
may-24	9210	9164	7155	Inconformidad con el consumo o producción facturada, cobros por promedio.	2009	46	99,50%	78,08%
jun-24	9229	9183	7147	Inconformidad con el consumo o producción facturada, cobros por promedio.	2036	46	99,50%	77,83%
jul-24	9224	9180	7134	Inconformidad con el consumo o producción facturada, cobros por promedio.	2046	44	99,52%	77,71%
ago-24	9481	9196	7144	Inconformidad con el consumo o producción facturada, cobros por promedio.	2052	285	96,99%	77,69%
sept-24	10146	9922	7451	Inconformidad con el consumo o producción facturada, cobros por promedio.	2471	224	97,79%	75,10%
oct-24	10164	9909	8215	Inconformidad con el consumo o producción facturada, cobros por promedio.	1694	255	97,49%	82,90%
nov-24	10064	9874	8232	Inconformidad con el consumo o producción facturada, cobros por promedio.	1642	190	98,11%	83,37%
dic-24	10188	9901	8259	Inconformidad con el consumo o producción facturada, cobros por promedio.	1642	287	97,18%	83,42%
ene-25	10226	9899	8057	Inconformidad con el consumo o producción facturada, cobros por promedio.	1842	327	96,80%	81,39%
feb-25	10238	9979	8167	Inconformidad con el consumo o producción facturada, cobros por promedio.	1812	259	97,47%	81,84%

Periodo	Total Suscriptores	Suscriptores con medidor	Suscriptores medidos efectivamente	Causal de no lectura	Medidores dañados	Suscriptores sin medidor	Indicador Nominal %	Indicador Efectivo %
mar-25	9518	9505	7643	Inconformidad con el consumo o producción facturada, cobros por promedio.	1862	13	99,86%	80,41%
abr-25	9525	9445	7579	Inconformidad con el consumo o producción facturada, cobros por promedio.	1866	80	99,16%	80,24%
may-25	10275	9943	8138	Inconformidad con el consumo o producción facturada, cobros por promedio.	1805	332	96,77%	81,85%
jun-25	10284	9914	7959	Inconformidad con el consumo o producción facturada, cobros por promedio.	1955	370	96,40%	80,28%
jul-25	10287	9898	7860	Inconformidad con el consumo o producción facturada, cobros por promedio.	2038	389	96,22%	79,41%

Fuente: Información ESPN S.A. E.S.P., visita de inspección

Gráfica 1. Micromedición nominal vs efectiva



Fuente: ESPN S.A. E.S.P

De acuerdo con la información suministrada se establece que para finales de la vigencia 2024, el porcentaje de micromedición es de 97,18% para el indicador nominal, de igual manera, para lo corrido de la vigencia 2025 hasta el mes de junio, el porcentaje de micromedición es del 96,40%.

Por otra parte, conforme con lo indicado en 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."

Considerando lo expuesto previamente, el prestador da cumplimiento con el porcentaje mínimo de micromedición para el indicador nominal teniendo en cuenta que para la vigencia 2024 y lo corrido de 2025, la micromedición es del 97,18% y 96,40% respectivamente, superando el 95% establecido en la Ley 142 de 1994.

5.4.5.2. Laboratorio de medidores

Durante la visita, el prestador informó que no cuenta con laboratorio de medidores o contrato para la verificación y/o calibración de estos, dando incumplimiento a lo dispuesto en el artículo 2.5.3.4 de la Resolución CRA No. 943 de 2021.

5.4.5.3. Procedimiento para la calibración de medidores

Durante la visita, el prestador no presentó su procedimiento para la calibración de medidores, por lo cual se evidencia incumplimiento al artículo 1.13.2.2.5. de la Resolución CRA No. 943 de 2021.

5.4.5.4. Reposición de medidores

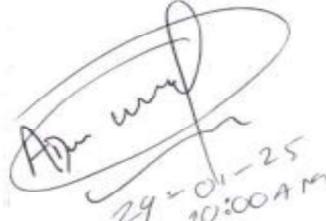
En el marco de la visita, el prestador entregó la copia de 20 expedientes donde se evidencia el procedimiento actual para realizar el cambio y reposición de los medidores a sus usuarios. Se realizó el análisis a cada uno de los expedientes entregados por ESPA S.A. E.S.P., los cuales contienen 20 documentos en formato PDF con 9 folios cada uno, a excepción del denominado "PQR 6722 Y PQR 8583" con 8 folios y 10 folios, respectivamente.

Cada documento consta de:

- Documento E-GI-F-003 de 01/04/2024 (Notificación a usuarios del cambio de medidor).
- Formato único de peticiones y quejas, reclamos y recursos.
- Carta con asunto de solicitud de vinculación a subsidio para cambio de medidor.
- Cédula de ciudadanía.
- Factura de los servicios públicos.
- Certificado de calibración del medidor.
- Documento E-GI-F-003 de 01/04/2024 (respuesta de la solicitud).
- Documento M-GC-F-007 de 04/04/2023 (Formato de visita de campo PQRSD).

A continuación, se presenta la documentación de un expediente para la reposición de medidores, de manera aleatoria:

Imagen 10. Notificación al usuario de cambio del medidor E-G1-F-003

 OFICIO Aguazul, 29 - 01 - 25 Señor(a) <u>Alvaro. Ocaña. Montalván</u> <u>DIRECCION:</u> <u>Calle 16 6 18</u> <u>No. medidor. 1033 18</u> Asunto: Notificar a los usuarios sobre la necesidad de cambios de medidor. Cordial saludo,	Código: E-G1-F-003 Versión: 03 Fecha: 01/04/2024 Página 1 de 1
 <i>Agua azul</i> <i>29 - 01 - 25</i> <i>10:00 A.M.</i>	
1. Descripción Medidor de Agua Volumétrico Pre-Equipado para Transmisión Magnética. 2. Modelo de Equipo "RIGO O SUPERIOR". 3. Materia Fabricación Composite Resistencia a la Presión y a los Impactos. 4. Calibración Certificado de Calibración por laboratorio acreditado (RES CRA 457/2008). 5. Pre Equipado Para Lectura Remota con una señal por Pulsos. 6. Clase de Precisión (CLASE 2). 7. Clase de Temperatura (150). 8. Clase de Perdida de Presión (AP63). 9. Grado de Sensibilidad de Flujo (U0/DO). 10. Grado de Protección (IP68). 11. Máxima Presión Admisible (16 MPA). 12. Diámetro Nominal (15MM). 13. Q3 (2.5 M3/H) 14. R (Q3/Q1) SUPERIOR 160 O SUPERIOR.	
<i>"El no cumplimiento de este requerimiento podrá generar la facturación por promedio o, en su defecto, la suspensión del servicio conforme al artículo 146 de la Ley 142 de 1994".</i>	
La empresa a la fecha no cuenta con medidores a la venta, por tanto, deberá allegar el medidor con certificado de calibración y copia de la factura de compra; siendo la ESPA S.A. E.S.P., la encargada de realizar su cambio e instalación, quedando a su disposición el medidor reemplazado al momento del cambio.	
En virtud de lo anterior, lo invitamos a contactarnos a través de nuestros medios: Presencial en la Calle 11 No. 20-41 Barrio Sevilla; Aguazul - Casanare / Código Postal 856010, en horario de atención de lunes a viernes de 7:30 a.m. a 11:30 a.m. y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m.; Sitio web de la empresa: http://www.espa-aguazul.gov.co/ ; Correo Electrónico: contactenos@espa-aguazul.gov.co ; Chat Institucional ingresando al sitio web ESPA S.A. E.S.P. o Línea telefónica directa (+57) 3217547205.	
Cordialmente,	
 YASMIN HELENA ESPITIA BERMUDEZ	
EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS/DE AGUAZUL S. A. E. S. P. NIT No 844.003.247-8 Calle 11 N° 20 – 41, Aguazul, Casanare (608) 6382646 contactenos@espa-aguazul.gov.co www.espa-aguazul.gov.co	

Fuente: Información ESPA S.A. E.S.P., visita de inspección

Imagen 11. Formato de visita de campo M-GC-F-007

VISITA A CAMPO PORSD			Visita de Campo Nº		Código: M-GC-F-007 Versión: 2 Fecha: 04/04/2023 Página 1 de 1	
DIA	MES	AÑO	Hora Inicial	Hora final		
08	02	75	07:00	07:15		
Revisión Interna <input type="checkbox"/>			Revisión Externa <input type="checkbox"/>			PORSD Nº 6703
Nombres del usuario: <i>A. J. ORTIZ</i>			Documento de Identidad: CC <input type="checkbox"/> CE <input type="checkbox"/> NIT <input type="checkbox"/>			No. Barrio: <i>Libertadores</i> Estadio
Dirección de residencia: <i>Calle 12A # 12-12</i>			Código de ruta:			
DATOS DEL INMUEBLE O PREDIO						
Nº de Habitantes	Residencial <input checked="" type="checkbox"/>	Industrial <input type="checkbox"/>	Casa <input type="checkbox"/>	Apartamento <input type="checkbox"/>	1 <input type="checkbox"/>	Nº Baños
Adultos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Niños	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Otro	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Cambiante <input type="checkbox"/> Casa Lote <input type="checkbox"/> Hacienda <input type="checkbox"/>						
DATOS DEL EQUIPO DE MEDICIÓN						
Lectura Anterior	Volumétrico <input type="checkbox"/>	Piso <input type="checkbox"/>	Cupula Rota <input type="checkbox"/>	Fuga Racer Delantero <input type="checkbox"/>	ESTADIO	
Unidad Medida	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Interior <input type="checkbox"/>	Exterior <input type="checkbox"/>
Número	124132	dad <input type="checkbox"/>	Muro <input type="checkbox"/>	Invertido <input type="checkbox"/>	Fuga Racer Trasero <input type="checkbox"/>	
Clase	Compuesto <input type="checkbox"/>	Nicho <input type="checkbox"/>	Diffícil Lectura <input type="checkbox"/>	Fractura <input type="checkbox"/>	Frenado <input type="checkbox"/>	
DATOS INSTALACIÓN HIDRÁULICO						
TIPO DE SERVICIO	AC <input type="checkbox"/>	AI <input type="checkbox"/>	AS <input type="checkbox"/>	Nº de puntos Hora	FUGA	
Tanque subterráneo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Service cortado <input type="checkbox"/>	Interior <input type="checkbox"/>	Exterior <input type="checkbox"/>
Tanque aéreo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Service Suspended <input type="checkbox"/>	Ubicación	
Tanque levadizo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Presunto fraude <input type="checkbox"/>	Observación	
Rango de control	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Presunto legal <input type="checkbox"/>		
Fuga imperceptible	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Medidor Dañado <input type="checkbox"/>		
RESULTADO DE LA VISITA						
Error de alíto <input type="checkbox"/>	No se pudo efectuar la revisión <input type="checkbox"/>	Fuga en interior del tanque <input type="checkbox"/>	Cobro por primos <input type="checkbox"/>	Medidor para retirar consumo <input type="checkbox"/>		
Alta consumo <input type="checkbox"/>	Oscurecimiento en la alimentación <input type="checkbox"/>	Fuga en regadera o ducha <input type="checkbox"/>	Dección <input type="checkbox"/>	Medidor cambiado <input type="checkbox"/>		
Consumo constante <input type="checkbox"/>	Alimentación con agua <input type="checkbox"/>	Aumento presión hidrostática <input type="checkbox"/>	Medidor en la conexión <input type="checkbox"/>	Medidor dentro de mts <input type="checkbox"/>		
Alta presión <input type="checkbox"/>	Medio consumo <input type="checkbox"/>	Falla en la conexión <input type="checkbox"/>	Medidor invertido <input type="checkbox"/>	Medidor invertido <input type="checkbox"/>		
Cambio de uso <input type="checkbox"/>	Medio consumo <input type="checkbox"/>	Aumento cambio de realce <input type="checkbox"/>	No se localiza el medidor <input type="checkbox"/>	Transfido medidor <input type="checkbox"/>		
Tornillo a presión <input type="checkbox"/>	Medio consumo <input type="checkbox"/>	Cobro incorrecto <input type="checkbox"/>	Fregadero <input type="checkbox"/>	Medidor en mal estado <input type="checkbox"/>		
Alta presión <input type="checkbox"/>	Medio consumo <input type="checkbox"/>	Bajo consumo <input type="checkbox"/>	Medio consumo <input type="checkbox"/>	Medidor no arremata servicio <input type="checkbox"/>		
Medio consumo <input type="checkbox"/>	Medio consumo <input type="checkbox"/>	Confundido <input type="checkbox"/>	Medio consumo <input type="checkbox"/>	Disponibilidad de servicio <input type="checkbox"/>		
Alimentación modificada <input type="checkbox"/>	Alimentación con fugas <input type="checkbox"/>	Cobre manguera <input type="checkbox"/>	Medidor sin calibrar <input type="checkbox"/>	Otro <input type="checkbox"/>		
EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE AGUAZUL S.A. E.S.P. NIT No 844 003 247-8 Calle 11 N° 20-41, Aguaazul, Casanare (608) 6362646 contactenos@espa-aguaazul.gov.co www.espa-aguaazul.gov.co						

VISITA A CAMPO PORSD			TESTIGO		Código: M-GC-F-007 Versión: 2 Fecha: 04/04/2022 Página 2 de 2	
OBSERVACIONES DEL OPERARIO						
<i>Se hizo cambio de medidor N° 103310 recargar vice no realize medidor nuevo y se le dio medidor retirado al camion.</i>						
FUNCIONARIO			NOMBRE, IDENTIFICACIÓN Y FIRMA DEL SUSCRITOR O USUARIO			
NOMBRE: <i>Carlos P. Pedro</i>			NOMBRE: <i>Luis Fernando Salazar Gómez</i>			
IDENTIFICACIÓN: <i>103310</i>						
TELÉFONO: <i>521412 40 71</i>						
CORREO ELECTRÓNICO:						
FIRMA DEL FUNCIONARIO			FIRMA DEL USUARIO			
TESTIGO						
NOMBRE: _____						
IDENTIFICACIÓN: _____						
TELÉFONO: _____						
EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE AGUAZUL S.A. E.S.P. NIT No 844 003 247-8 Calle 11 N° 20-41, Aguaazul, Casanare (608) 6362646 contactenos@espa-aguaazul.gov.co www.espa-aguaazul.gov.co						

Fuente: Información ESPA S.A. E.S.P., visita de inspección

ESPA S.A. E.S.P., presentó durante la visita el documento M-GC-P-002 de 02 de junio de 2023, el cual contiene el procedimiento para la revisión y cambio de medidores. Al revisar el expediente de manera al azar, se observa que este cuenta con soportes que dan cuenta del cumplimiento del procedimiento para el cambio de medidores, atendiendo al artículo 1.13.2.2.5. de la Resolución CRA No. 943 de 2021. Sin embargo, no se observa el soporte del aviso de visita que debe remitir el prestador con antelación de mínimo 3 días para revisión y/o retiro o en caso de visita técnica tendientes a la detección de anomalías una hora.

5.4.6. Facturación y Recaudo

5.4.6.1. Procedimiento de facturación y recaudo

ESPA S.A. E.S.P. presentó el documento M-GC-P-004 con objeto “*Establecer las directrices, actividades, responsables y mecanismos de control para la correcta ejecución del proceso de facturación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo, asegurando la aplicación transparente y conforme a la normatividad vigente de tarifas, mediciones, modalidades de facturación (incluida la facturación en sitio), emisión y entrega oportuna de las facturas a los usuarios*

. El documento indica las siguientes actividades y responsables:

Inicio El procedimiento comienza con la creación del ciclo previo.

Creación periodo: El responsable (Técnico Administrativo de Facturación) se encarga de la generación del proceso administrativo de facturación del servicio, de acueducto, alcantarillado y aseo, en el periodo de consumo, donde requiere ingresar fecha inicial y final del periodo, primera y segunda fecha que corresponde al plazo para la segunda fecha de pago de la factura, fecha de cierre, descripción, periodo actual y desincentivo.

Preparación periodo: El responsable (Técnico Administrativo de Facturación) lo genera con el objeto de habilitar todos los procesos que se van a ejecutar en el sistema para la facturación y que queden registrado en el periodo creado. De igual manera, en este paso se pueden cargar novedades de facturación como los valores de descuentos y devoluciones.

Preparar factura en sitio: El proceso se genera en la siguiente ruta GESTIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS/MOVIMIENTOS/PREPARACIÓN FACTURACIÓN/PREPATAR FACTURACIÓN EN SITIO. Una vez generado, se realiza el cálculo de toda la información de suscriptores con toda la información de facturación, rutas, registros eliminados, registros nuevos, entre otros.

Sincronizar rutas: Consiste en activar y sincronizar las rutas creadas para la facturación, donde se observa la información general de estas con código, nombre, código inicial y código final de los usuarios a facturar, aforador, fecha de vencimiento de la factura.

Activar ruta al aforador: En este paso se activa la ruta del aforador para que le sean relacionados los usuarios facturados en el periodo actual en el rango por los códigos de rutas establecidos en las rutas creadas. Una vez activada la ruta del aforador, la información de los usuarios para la preparación de la facturación en sitio queda lista para sincronizar y realizar el proceso respectivo.

Generar archivo ATH: En este punto se realiza la generación de un archivo ATH para que en los puntos de pago autorizados se haga el proceso de recaudo de los servicios públicos.

Conciliación Mensual: el Técnico y el Contador verifican la consistencia de los ingresos y recibos reportados con los extractos bancarios y libros auxiliares, asegurando que el saldo del banco sea igual al del libro auxiliar. Esto genera un "Informe de Conciliación Mensual" y tiene un punto de control.



Superservicios

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



5.4.6.2. Facturación y recaudo

El prestador presentó información de facturación mensual para la vigencia 2024 para los servicios públicos de acueducto y alcantarillado. A continuación, se presentan los consolidados para la vigencia en mención:

Tabla 15. Facturación acueducto año 2024

ACUEDUCTO AÑO 2024				
ESTRATO	m ³ Facturados	\$ Facturación	\$ Recaudo	Índice de Recaudo
Estrato 1	1.309.227	377.449.958	300.198.356	79,53%
Estrato 2	2.795.359	1.099.093.494	861.885.759	78,42%
Estrato 3	1.053.494	447.901.081	358.527.593	80,05%
Estrato 4	75.308	47.353.699	28.391.982	59,96%
Estrato 5	3.664	1.818.915	1.693.783	93,12%
Estrato 6	0	0	0	0,00%
Total Residencial	5.237.052	1.973.617.147	1.550.697.473	78,57%
Comercial	0	0	0	0,00%
Industrial	218.905	84.648.627	60.276.143	71,21%
Oficial	0	0	0	0,00%
Especial	1.284.213	354.166.707	287.425.583	81,16%
Total No Residencial	1.503.118	438.815.334	347.701.726	79,24%
TOTAL	6.740.170	2.412.432.481	1.898.399.199	78,69%

Fuente: Información ESPA S.A. E.S.P visita de inspección

Para la vigencia 2024, el prestador indicó haber facturado para el servicio público de acueducto \$2.412.432.481, cuyo recaudo fue del 78,69%. Se puede observar que el estrato y uso con mejor comportamiento de pago son el 5, 3 y uso especial, respectivamente.

Tabla 16. Facturación alcantarillado año 2024

ALCANTARILLADO AÑO 2024				
ESTRATO	M3 Facturados	\$ Facturación	\$ Recaudo	Índice de Recaudo
Estrato 1	821.112	168.874.777	120.749.111	71,50%
Estrato 2	1.790.327	487.345.507	343.807.574	70,55%
Estrato 3	680.670	213.484.488	173.159.104	81,11%
Estrato 4	43.311	20.769.034	13.089.783	63,03%
Estrato 5	2.509	838.589	673.188	80,28%
Estrato 6	0	0	0	0,00%
Total Residencial	3.337.929	891.312.395	651.478.760	73,09%
Comercial	0	0	0	0,00%
Industrial	123.581	40.044.060	29.042.108	72,53%
Oficial	0	0	0	0,00%



Superservicios

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



ALCANTARILLADO AÑO 2024				
ESTRATO	M3 Facturados	\$ Facturación	\$ Recaudo	Índice de Recaudo
Especial	796.098	158.664.631	114.526.632	72,18%
Total No Residencial	919.679	198.708.691	143.568.740	72,25%
TOTAL	4.257.608	1.090.021.086	795.047.500	72,94%

Fuente: Información ESPA S.A. E.S.P visita de inspección

Para la vigencia 2024, el prestador indicó haber facturado para el servicio público de alcantarillado \$1.090.021.086, cuyo recaudo fue del 72,94%. Se puede observar que el estrato y uso con mejor comportamiento de pago son el 3, 5 e industrial, respectivamente.

Asimismo, el prestador presentó la facturación mensual para lo corrido de la vigencia 2025 (hasta junio) para los servicios públicos de acueducto y alcantarillado, así:

Tabla 17. Facturación de acueducto de 2025 a corte de junio

ACUEDUCTO AÑO 2025				
ESTRATO	M3 Facturados	\$ Facturación	\$ Recaudo	Índice de Recaudo
Estrato 1	1.844.228	279.080.096	236.847.955	84,87%
Estrato 2	4.017.283	774.206.709	619.529.910	80,02%
Estrato 3	1.509.992	311.941.645	285.108.787	91,40%
Estrato 4	168.878	49.068.327	23.945.270	48,80%
Estrato 5	6.758	1.438.926	1.298.162	90,22%
Estrato 6	0	0	0	0,00%
Total Residencial	7.547.139	1.415.735.703	1.166.730.084	82,41%
Comercial	0	0	0	0,00%
Industrial	283.312	43.971.492	49.479.083	112,53%
Oficial	0	0	0	0,00%
Especial	1.432.124	217.316.921	200.005.150	92,03%
Total No Residencial	1.715.436	261.288.413	249.484.233	95,48%
TOTAL	9.262.575	1.677.024.116	1.416.214.317	84,45%

Fuente: Información ESPA S.A. E.S.P visita de inspección

Tabla 18. Facturación de alcantarillado de 2025 a corte de marzo

ALCANTARILLADO AÑO 2025				
ESTRATO	M3 Facturados	\$ Facturación	\$ Recaudo	Índice de Recaudo
Estrato 1	1.067.928	125.872.033	95.485.977	75,86%
Estrato 2	2.316.087	350.681.411	295.163.975	84,17%
Estrato 3	904.535	147.585.638	126.496.677	85,71%
Estrato 4	96.862	20.609.151	8.971.249	43,53%
Estrato 5	3.986	670.629	716.137	106,79%



Superservicios

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



ALCANTARILLADO AÑO 2025				
ESTRATO	M3 Facturados	\$ Facturación	\$ Recaudo	Índice de Recaudo
Estrato 6	0	0	0	0,00%
Total Residencial	4.389.398	645.418.862	526.834.015	81,63%
Comercial	0	0	0	0,00%
Industrial	132.066	31.986.152	23.494.157	73,45%
Oficial	0	0	0	0,00%
Especial	819.319	97.736.203	78.240.446	80,05%
Total No Residencial	951.385	129.722.355	101.734.603	78,42%
TOTAL	5.340.783	775.141.217	628.568.618	81,09%

Fuente: Información ESPN S.A. E.S.P visita de inspección

Para el periodo de enero de 2025, el prestador indicó haber facturado para los servicios públicos de acueducto y alcantarillado \$1.677.024.116 y \$775.141.217, respectivamente, cuyo recaudo fue del 84,45% y 81,09%, respectivamente.

En consecuencia, se observa que el prestador contó con un indicador de recaudo promedio para los servicios públicos de acueducto y alcantarillado de 78,69% y 72,94%, respectivamente, para la vigencia 2024, y para el periodo de enero a junio de 2025 de 84,45% y 81,09% para los servicios prestados.

5.4.7. Facturas

5.4.7.1. Requisitos de la factura

Para la verificación, se tomó una de las facturas entregadas por el prestador durante la visita y de esta manera se verificó el cumplimiento de los requisitos mínimos establecidos en la Resolución CRA 768 de 2016:

Tabla 19. Contenido mínimo de las facturas Resolución CRA 768 de 2016

Requisitos	¿Cumple?
1. El nombre de la persona prestadora del servicio y su NIT	Si
2. El nombre del suscriptor y/o usuario, número de identificación del medidor al cual se presta el servicio y dirección del inmueble receptor del servicio.	Si
3. La dirección a la que se envía la factura o cuenta de cobro.	Si
4. El estrato socioeconómico, cuando el inmueble es residencial y la clase de uso del servicio.	Si
5. El período de facturación del servicio y fecha de expedición de la factura.	Si
6. El cargo por consumo, el cargo fijo y los otros cobros autorizados por la legislación vigente.	Si
7. El valor de los descuentos a aplicar por la persona prestadora cuando se produzca incumplimiento en las metas de los estándares de servicio, teniendo en cuenta las disposiciones del artículo 95 de la Resolución CRA 688 de 2014, o aquella que la modifique, adicione o aclare.	N/A
8. El valor de las devoluciones por cobros no autorizados o por errores en facturación o estratificación, así como de los intereses correspondientes.	N/A
9. Los sitios y modalidades donde se pueden realizar los pagos.	Si
10. Los cargos por concepto de corte, suspensión, reconexión y reinstalación cuando a ello hubiere lugar.	N/A



Superservicios

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

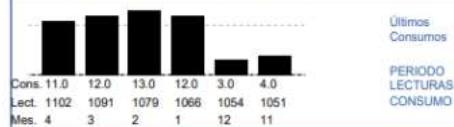


Requisitos	¿Cumple?
11. La lectura anterior del medidor de consumo y lectura actual del medidor, si existe. Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir el consumo con instrumentos técnicos deberá indicarse la base promedio con la cual se liquida el consumo.	Si
12. La comparación entre el valor de la factura por consumo y el volumen de los consumos, con los que se cobraron los tres períodos inmediatamente anteriores, si la facturación es bimestral, y seis períodos, si la facturación es mensual.	Si
13. El valor y factor de los subsidios o de las contribuciones de solidaridad, según el caso, en los términos establecidos por la Ley 142 de 1994.	SI
14. El valor y fechas de pago oportuno, así como la fecha de suspensión del servicio.	SI
15. Los valores unitarios y totales cobrados al suscriptor y/o usuario por concepto de las tasas ambientales para acueducto y alcantarillado.	N/A

Fuente: cláusula 16. CCU, Contenido mínimo de la factura

De acuerdo con la información presentada por el prestador, se observa que el prestador cumple con el contenido mínimo de la factura conforme con lo establecido con la Resolución CRA 768 de 2016 “*Por la cual se adopta el modelo de condiciones uniformes del contrato para la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y/o alcantarillado, para personas prestadoras que cuenten con más de 5.000 suscriptores y/o usuarios en el área rural o urbana y se define el alcance de su clausulado*”.

Imagen 12. Factura de prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado

EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE AGUAZUL - ESPA S.A E.S.P.				FACTURA DE VENTA																						
				No.	1889436																					
DATOS DEL SUSCRIPTOR																										
Ruta	0109290uu	Código Interno	1071289																							
Nombre		Meses Mora	0																							
Dirección		Uso	01 RESIDENCIAL																							
C.C o NIT		Estrato	BAJO (2)																							
DATOS TÉCNICOS																										
Marca Medidor	AQUAFORJAS	Periodo de Consumo	04/04/2025 - 12/05/2025																							
Número	13033209	Periodo de Facturación	Mayo / 2025																							
Tipo																										
DATOS DE CONSUMO																										
Lec. Anterior	Lectura Actual	Consumo M ³	Promedio																							
1102	1117	15	9																							
 <p>Últimos Consumos</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Consumo</th> <th>11.0</th> <th>12.0</th> <th>13.0</th> <th>12.0</th> <th>3.0</th> <th>4.0</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Lect. 1102</td> <td>1091</td> <td>1079</td> <td>1066</td> <td>1054</td> <td>1051</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Mes. 4</td> <td>3</td> <td>2</td> <td>1</td> <td>12</td> <td>11</td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>PERÍODO LECTURAS CONSUMO</p>				Consumo	11.0	12.0	13.0	12.0	3.0	4.0	Lect. 1102	1091	1079	1066	1054	1051		Mes. 4	3	2	1	12	11			
Consumo	11.0	12.0	13.0	12.0	3.0	4.0																				
Lect. 1102	1091	1079	1066	1054	1051																					
Mes. 4	3	2	1	12	11																					
RESUMEN FACTURA																										
ACUEDUCTO	\$27,148																									
ALCANTARILLADO	\$12,961																									
OTROS COBROS	\$0																									
DEUDA ANTERIOR	\$0																									
INTERESES	\$0																									
ASEO	\$15,497																									
ACUEDUCTO																										
INTERESES ASEO																										
AJUSTE	\$-6																									
TOTAL FACTURA	\$55,600																									
PAGUESE ANTES DE 27 de Mayo de 2025 FECHA SUSPENSIÓN 27 de Mayo de 2025 TOTAL A PAGAR 55,600																										
Observaciones -Medidor Nuevo por estar en mora en el pago se le va a cortar o suspender el servicio art. 140-141 LEY EL PAGO DEL SERVICIO SE DEBE EFECTUAR EN LA FECHA ESTABLECIDA "PAGUESE ANTES DE" 																										

EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE AGUAZUL - ESPA S.A E.S.P.																															
		<table border="1"> <tr> <td>Ruta</td> <td>010929000</td> </tr> <tr> <td>Nombre Suscriptor</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Dirección</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Lec. Anterior</td> <td>1102</td> </tr> <tr> <td>Lectura Actual</td> <td>1117</td> </tr> <tr> <td>Consumo M³</td> <td>15</td> </tr> <tr> <td>No. Medidor</td> <td>13033209</td> </tr> <tr> <td>Fecha emisión</td> <td>12/05/2025</td> </tr> <tr> <td>Estrato</td> <td>BAJO (2)</td> </tr> <tr> <td>01 RESIDENCIAL</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Periodo de facturación</td> <td>Mayo / 2025</td> </tr> <tr> <td>Pagar antes de</td> <td>27 de Mayo de 2025</td> </tr> <tr> <td>Total a pagar</td> <td>55,600</td> </tr> </table>				Ruta	010929000	Nombre Suscriptor		Dirección		Lec. Anterior	1102	Lectura Actual	1117	Consumo M ³	15	No. Medidor	13033209	Fecha emisión	12/05/2025	Estrato	BAJO (2)	01 RESIDENCIAL		Periodo de facturación	Mayo / 2025	Pagar antes de	27 de Mayo de 2025	Total a pagar	55,600
Ruta	010929000																														
Nombre Suscriptor																															
Dirección																															
Lec. Anterior	1102																														
Lectura Actual	1117																														
Consumo M ³	15																														
No. Medidor	13033209																														
Fecha emisión	12/05/2025																														
Estrato	BAJO (2)																														
01 RESIDENCIAL																															
Periodo de facturación	Mayo / 2025																														
Pagar antes de	27 de Mayo de 2025																														
Total a pagar	55,600																														

ANABPH

24/07/2025 22:54:30

Fuente: Información ESPA S.A. E.S.P., visita de inspección

Es pertinente mencionar que las previsiones contenidas en el artículo 148 de la Ley 142 de 1994 y Resolución CRA 768 de 2016, referente a los requisitos mínimos que debe contener la factura de servicios públicos, son de imperioso cumplimiento por parte de todos los prestadores de estos servicios, ya que se trata de obligaciones establecidas en la ley, y por tanto su incumplimiento puede generar el inicio de actuaciones administrativas sancionatorias.

Por otra parte, no se puede determinar si incumple con el CCU, considerando que el documento suministrado no cuenta con dos páginas (pág. 15 y 16), las cuales pueden contener los requisitos mínimos que debe contener la factura.

5.4.7.2. Rangos de consumo

De acuerdo con la Resolución CRA No. 750 de 2016, en la cual se establecen cambios en los rangos



Superservicios

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



de consumo complementario y suntuario con el objetivo de fomentar el uso eficiente del agua, promover su ahorro y desalentar su uso irracional. 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.

Asimismo, se establecieron 4 etapas de progresividad, de las cuales la última inició a partir del 1 de enero de 2018. Por lo tanto, todas las personas prestadoras a partir de esta fecha debían fijar como niveles de consumo básico, los siguientes:

Tabla 20. Rangos de consumo

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 Compilada en la CRA 943 de 2021

Teniendo en cuenta que el prestador brinda el servicio a una altura inferior a los 1.000 metros sobre nivel del mar¹, 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 2021², así:

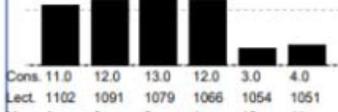
- Consumo básico: es aquel que satisface las necesidades esenciales de una familia ubicada en una altitud promedio por debajo de 1.000 metros sobre el nivel del mar, el cual se fija en 16 m³ mensuales por suscriptor facturado.
- Consumo complementario: es el consumo de una familia ubicada en una altitud promedio por debajo de 1.000 y 2.000 metros sobre el nivel del mar, mayor de 16 m³ y menor o igual a 32 m³ mensuales por suscriptor facturado.
- Consumo suntuario: es el consumo de una familia ubicada en una altitud promedio por debajo de 1.000 metros sobre el nivel del mar, mayor a 32 m³ mensuales por suscriptor facturado.

Así las cosas, se procedió a verificar las facturas emitidas por el prestador, para verificar los rangos de consumo acorde con lo establecido en la Resolución CRA 750/2016, como se muestra a continuación:

¹ Consulta municipio de Aguazul, Casanare en <https://geoportal.igac.gov.co/contenido/consulta-catastral>

² Resolución que compila lo dispuesto en la Resolución CRA 750 de 2016.

Imagen 13. Factura de la prestación del servicio de acueducto y alcantarillado No. 1889436

EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE AGUAZUL - ESPA S.A E.S.P.				FACTURA DE VENTA																					
				No.	1889436																				
 DATOS DEL SUSCRIPtor Ruta 010929000 Código Interno 1071289 Nombre _____ Meses Mora 0 Dirección _____ Uso 01 RESIDENCIAL C.C.o NIT _____ Estrato BAJO (2)				SERVICIO A PAGAR Concepto Consumo M ³ Tarifa M ³ Acreducto Tarifa M ³ Alcantarillado ASEO 0 - 16 BÁSICO 15.0 1,619.48 728.95 16 - 32 COMPLEMENTARIO 0.0 1,619.48 728.95 32 > SUTUARIO 0.0 1,619.48 728.95 SUBTOTAL CONSUMO 24,292 10,934 18,345 CARGO FIJO \$ 8,627 4,495 0 SUBSIDIO/ APORTÉ -5,171 -2,468 -2,648 SubTotal 27,148 12,961 15,497																					
DATOS TÉCNICOS Marca Medidor AQUAFORJAS Periodo de Consumo 04/04/2025 - 12/05/2025 Número 13033209 Periodo de Facturación Mayo / 2025 Tipo				FINANCIACIÓN Concepto Valor No. Cuotas Saldo C. pend. Valor Cuota VALOR CUOTA FINANCIACIÓN 0.0																					
DATOS DE CONSUMO <table border="1"> <tr> <th>Lec. Anterior</th> <th>Lectura Actual</th> <th>Consumo M³</th> <th>Promedio</th> </tr> <tr> <td>1102</td> <td>1117</td> <td>15</td> <td>9</td> </tr> </table>  Últimos Consumos Cons. 11.0 12.0 13.0 12.0 3.0 4.0 Lect. 1102 1091 1079 1066 1054 1051 Mes. 4 3 2 1 12 11 PERÍODO LECTURAS CONSUMO				Lec. Anterior	Lectura Actual	Consumo M ³	Promedio	1102	1117	15	9	OTROS COBROS SERVICIO A PAGAR SubTotal 55,600													
Lec. Anterior	Lectura Actual	Consumo M ³	Promedio																						
1102	1117	15	9																						
RESUMEN FACTURA <table border="1"> <tr> <td>ACUEDUCTO</td> <td>\$27,148</td> </tr> <tr> <td>ALCANTARILLADO</td> <td>\$12,961</td> </tr> <tr> <td>OTROS COBROS</td> <td>\$0</td> </tr> <tr> <td>DEUDA ANTERIOR</td> <td>\$0</td> </tr> <tr> <td>INTERESES</td> <td>\$0</td> </tr> <tr> <td>ASEO</td> <td>\$15,497</td> </tr> <tr> <td>ACUEDUCTO</td> <td></td> </tr> <tr> <td>INTERESES ASEO</td> <td></td> </tr> <tr> <td>AJUSTE</td> <td>\$-6</td> </tr> <tr> <td>TOTAL FACTURA</td> <td>\$55,600</td> </tr> </table>				ACUEDUCTO	\$27,148	ALCANTARILLADO	\$12,961	OTROS COBROS	\$0	DEUDA ANTERIOR	\$0	INTERESES	\$0	ASEO	\$15,497	ACUEDUCTO		INTERESES ASEO		AJUSTE	\$-6	TOTAL FACTURA	\$55,600	PAGUESE ANTES DE 27 de Mayo de 2025 FECHA SUSPENSIÓN 27 de Mayo de 2025 TOTAL A PAGAR 55,600	
ACUEDUCTO	\$27,148																								
ALCANTARILLADO	\$12,961																								
OTROS COBROS	\$0																								
DEUDA ANTERIOR	\$0																								
INTERESES	\$0																								
ASEO	\$15,497																								
ACUEDUCTO																									
INTERESES ASEO																									
AJUSTE	\$-6																								
TOTAL FACTURA	\$55,600																								
Observaciones: -Medidor Nuevo POR ESTAR EN MORA EN EL PAGO SE LE VA A CORTAR O SUSPENDER EL SERVICIO ART. 140-141 LEY LEONARDO BARÓN PULIDO EL PAGO DEL SERVICIO SE DEBE EFECTUAR EN LA FECHA ESTABLECIDA "PAGUESE ANTES DE" 																									

EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE AGUAZUL - ESPA S.A E.S.P.					
		Ruta 010929000	Nombre Suscriptor _____		
Dirección _____		Lectura Actual 1117	Consumo M ³ 15		
Lec. Anterior 1102	Fecha emisión 12/05/2025	Estrato BAJO (2)	01 RESIDENCIAL		
No. Medidor 13033209	Periodo de facturación Mayo / 2025	Pagar antes de 27 de Mayo de 2025	Total a pagar 55,600		
(415)7709998016248(8020)0001071289(3900)0000055600(96)20250527					

 ANABPM
 24/07/2025 22:54:30

Fuente: Información ESPA S.A. E.S.P., visita de inspección

Por lo expuesto, se evidencia que el prestador se encuentra atendiendo las disposiciones de la Resolución CRA 750 de 2016, vigentes desde el 1 de enero de 2018, compilada en la Resolución CRA 943 de 2021, teniendo en cuenta que factura los rangos de consumos establecidos en la referida normatividad.

5.4.8. Cartera

ESPA S.A. E.S.P., presentó copia de la Resolución No. 0196 del 04 de octubre de 2013, “Por el cual se adopta el reglamento interno del recaudo de cartera de la empresa de servicios públicos de aguazul ESPA S.A. E.S.P.”, la cual establece en su contenido lo siguiente:

“Ámbito de aplicación: Está obligada a aplicar el presente reglamento interno de recaudo de cartera, el(la) Director(a) de la Unidad Comercial de la Empresa de Servicios Públicos de Aguazul ESPA S.A. E.S.P., quien haga sus veces y los servidores de las demás Unidades y Oficinas que deban conforme a la naturaleza de la obligación ejecutar o perseguir un pago a favor de la empresa.

Competencias: Son competentes para adelantar el cobro persuasivo, coactivo y otorgamiento de facilidades de pago los siguientes servidores: de manera general en cuanto al cobro persuasivo y coactivo el Director de la Unidad Comercial, para el cobro persuasivo corresponde a la dependencia generadora de la obligación, y finalmente en cuanto al cobro coactivo corresponde al Director de la Unidad Comercial o quien haga sus veces y se deberá contar con asesoramiento de la Oficina Asesora Jurídica de la Empresa.

Principio de procedibilidad: Para los efectos del Proceso Administrativo Coactivo, por título ejecutivo se entiende el documento público o privado, emanado de las partes o por decisión judicial, en el que consta una obligación, de manera clara, expresa y exigible, a cargo del deudor y a favor de la empresa de SPA S.A. E.S.P. En cobro coactivo los títulos pueden consistir en Actos Administrativos, fallos, sentencias, u otros documentos que provengan de funcionario competente para expedirlos.

La resolución en mención otorga facultades al Director de la Unidad Comercial de SPA S.A. E.S.P., para realizar el recaudo de dinero público referente al cobro persuasivo o coactivo de rentas, y asimismo define el procedimiento para su ejercicio entre otras disposiciones, con fecha de inicio de vigencia de 04 de octubre de 2013.

En cuanto a las gestiones realizadas para la disminución de la cartera, el prestador presenta el documento denominado “Informe de planeación y gestión para la recuperación de cartera SPA S.A. E.S.P.” donde establece las siguientes acciones efectuadas:

Oficios persuasivos: El prestador indica la gestión del recaudo de cartera mediante oficios persuasivos a los usuarios morosos desde el primer semestre del año. Durante la ejecución de las jornadas se han entregado 159 oficios persuasivos de los cuales 20 se realizaron con mensajería certificada y 139 oficios entregados de manera personal.

Llamadas telefónicas, mensajería vía texto y WhatsApp:

Avanzadas comerciales y de cartera: El prestador indica la realización de jornadas comerciales en terreno visitando a los suscriptores con alto índice de mora y presenta registro fotográfico en el informe. Las avanzadas se han realizado en las fechas de 22 de abril, 15 de marzo, y 14 y 15 de abril del 2025.

Casos especiales: El prestador indica la realización de visitas domiciliarios a suscriptores con el objeto de verificar la posible defraudación de fluidos, así mismo establecen piezas publicitarias relacionadas con dichas acciones.

Volante informativo: El prestador indica que realiza la entrega de piezas informativas a todos los usuarios con deuda.”

En concordancia con las campañas realizadas, el prestador presentó los abonos recaudados para la vigencia 2024 por un valor total de \$414.651.185 y para lo corrido de la vigencia 2025 (con corte a mes de junio) por un valor de \$280,813,447.

Imagen 14. Pieza publicitaria de campañas de recaudo de cartera y prevención de fraudes

**La Empresa de Servicios Públicos de Aguazul
ESPA SA ESP**

En cumplimiento a la socialización oportuna de sus acciones en pro de mejorar la prestación de sus servicios de acueducto, alcantarillado, aseo y servicios conexos:

INFORMA:
Que se dará inicio a una avanzada general de suspensiones por mora de MAS de 60 días y cortes por mora de MAS de 150 días a los usuarios y/o suscriptores vinculados por contrato de condiciones uniformes a la ESPA S.A. E.S.P. Los cortes, suspensiones y reconexiones generan un valor adicional en el pago de su factura. Acerquese y pongase al día:

NOTA:
El pago de los servicios públicos es obligatorio. Tanto los arrendatarios como los propietarios son responsables del pago. ✗ No hay gratuidad ni exoneración. (Las tarifas cubren los costos del servicio, Artículo 128 de la Ley 142 de 1994.)

Al pagar, usted contribuye con un servicio continuo y de calidad, como lo establece el Artículo 87 de la misma ley.

OFICINA ATENCIÓN AL CIUDADANO
Calle 11 No. 20-41 Barrio Sevilla; Aguazul - Casanare / Código Postal 856010.
Horario lunes a viernes de 7:30 a.m. a 11:30 a.m. y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m.;
Correo electrónico: contactenos@espa-aguazul.gov.co. - Línea Directa: 3217547205
Chat Institucional: sitio web <http://www.espa-aguazul.gov.co/>



Vereda San Jose
"pariente no la vaya a embarrar"
...PONTE AL DÍA, LEGALIZA TUS SERVICIOS...!
La defraudación de fluidos es un delito tipificado en el Artículo 256 del Código penal Colombiano (Ley 599 de 2000) el cual puede acarrear consecuencias graves.
La ESPA SA ESP invita a no incurrir y a denunciar estas prácticas que afectan la prestación del servicio.

Fuente: Información ESPA S.A. E.S.P., visita de inspección

Finalmente, ESPA S.A. E.S.P. presentó el cuadro de cartera por edades, uso y estrato para las vigencias 2024 y hasta junio de 2025 para los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo. Sin embargo, dentro de la información suministrada no se presentó el cuadro de cartera de los meses de julio, agosto y septiembre en la vigencia 2024.

Tabla 21. Cartera del servicio de acueducto a corte de junio de 2025

Uso	Estrato	Cartera 0 días	1-30 Días	31-60 Días	61-90 Días	91-120 Días	121 - 150 Días	151 - 180 Días	181 - 360 Días	Mayor a 1 año
01 RESIDENCIAL	1 BAJO BAJO (1)	22.321.353,	2.525.231	1.938.096	2.837.581	3.584.025	3.723.029	3.925.602	18.007.127	168.791.999
01 RESIDENCIAL	2 BAJO (2)	33.970.952,	5.046.486	5.845.434	8.280.366	3.432.948	5.327.079	4.436.572	27.165.840	372.872.637
01 RESIDENCIAL	3 MEDIO BAJO (3)	18.392.873,	3.631.070	1.403.539	789.451	838.355	2.450.010	1.739.832	8.139.079	99.905.127
01 RESIDENCIAL	4 MEDIO (4)	4.468.297,	2.088.867	90.771	33.944	1.808.857	336.859	574.566	1.504.316	48.655.586
01 RESIDENCIAL	5 MEDIO ALTO (5)	0,		0	0	0	0	0	0	33.809
TOTALES POR USO:		79.153.475	13.291.654	9.277.840	11.941.342	9.664.185	11.836.977	10.676.572	54.816.362	690.259.158
02 OFICIAL	12 UNICO OFICIAL	1.353.231,	677.042	758.891	0	0	0	0	0	22.868.708
TOTALES POR USO:		1.353.231	677.042	758.891	0	0	0	0	0	22.868.708
03 COMERCIAL	11 UNICO	7.086.110,	-4.771	4.273.872	1.494.738	621.298	755.637	3.109.539	2.313.425	350.544.580
TOTALES POR USO:		7.086.110	-4.771	4.273.872	1.494.738	621.298	755.637	3.109.539	2.313.425	350.544.580
TOTALES		\$87.592.816	\$13.963.925	\$14.310.603	\$13.436.080	\$10.285.483	\$12.592.614	\$13.786.111	\$57.129.787	\$1.063.672.446

Fuente: Información ESPA S.A. E.S.P., visita de inspección

Tabla 22. Cartera del servicio de alcantarillado a corte de junio de 2025

Uso	Estrato	Cartera 0 días	1-30 Días	31-60 Días	61-90 Días	91-120 Días	121 - 150 Días	151 - 180 Días	181 - 360 Días	Mayor a 1 año
01 RESIDENCIAL	1 BAJO BAJO (1)	7.781.509,	4.269.626	956.398	1.595.080	1.787.751	2.044.097	2.122.730	8.395.383	20.033.375
01 RESIDENCIAL	2 BAJO (2)	13.761.677,	7.575.211	2.801.409	7.428.397	1.461.144	3.638.929	1.902.541	11.195.750	28.841.692
01 RESIDENCIAL	3 MEDIO BAJO (3)	8.369.803,	1.651.766	759.290	314.427	733.263	1.299.881	2.429.456	4.015.951	9.520.212
01 RESIDENCIAL	4 MEDIO (4)	1.263.003,	990.509	3.062	338.972	823.491	170.699	286.538	798.086	4.521.549
01 RESIDENCIAL	5 MEDIO ALTO (5)	0,	0	0	0	0	0	0	0	18.762
TOTALES POR USO:		31.175.992	14.487.112	4.520.159	9.676.876	4.805.649	7.153.606	6.741.265	24.405.170	62.935.590
02 OFICIAL	12 UNICO OFICIAL	624.021,	11.769.149	-589.928	0	0	0	0	0	25.576
TOTALES POR USO:		624.021	11.769.149	-589.928	0	0	0	0	0	25.576
03 COMERCIAL	11 UNICO	2.911.075,	565.770	1.764.035	715.106	353.988	451.662	2.065.144	1.830.451	7.527.759
TOTALES POR USO:		2.911.075,	565.770	1.764.035	715.106	353.988	451.662	2.065.144	1.830.451	7.527.759
TOTALES		\$34.711.088	\$26.822.031	\$5.694.266	\$10.391.982	\$5.159.637	\$7.605.268	\$8.806.409	\$26.235.621	\$70.488.925

Fuente: Información ESPA S.A. E.S.P., visita de inspección

La cartera total para el servicio de acueducto a junio de 2025 es de \$ 690.259.158 para el uso residencial, \$22.868.708 para el uso oficial y finalmente \$350.544.580 para el uso comercial.

Por otra parte, para el servicio de alcantarillado informó para el mismo periodo (junio 2025) una cartera de \$ 62.935.590 para el uso residencial, \$25.576 para el uso oficial y \$7.527.759 para el uso comercial.

5.4.9. Subsidios y contribuciones

El prestador hizo entrega del Acuerdo No. 019 del 06 de diciembre de 2023, “*Por medio del cual se establecen los factores de subsidios para los estratos 1, 2 y 3 y los factores de aporte solidario en los servicios en públicos de acueducto, alcantarillado y aseo para el municipio de Aguazul, Casanare*”, con vigencia desde 1 de enero de 2024 hasta el 31 de diciembre de 2028, y recaen sobre la facturación que se genere en las vigencias 2024 a 2028.

Tabla 23. Factores de subsidio para los servicios públicos de acueducto y alcantarillado

Uso / Estrato	Porcentaje (%) a subsidiar
Residencial 1	46%
Residencial 2	16%
Residencial 3	6%

Fuente: Acuerdos 019 del 06 de diciembre de 2023

Tabla 24. Factores de aporte solidario para los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo.

Uso / Estrato	Porcentaje (%) de contribución
Residencial 4	0%
Residencial 5	50%
Residencial 6	60%
Comercial	50%

Uso / Estrato	Porcentaje (%) de contribución
Industriales	30%

Fuente: Acuerdos 019 del 06 de diciembre de 2023

A continuación, se listan, las facturas con su respectivo periodo de facturación a las cuales se les realizó la verificación de la aplicación de los factores de subsidio o aporte solidario con su respectivo porcentaje de aplicación en función del estrato, para los servicios públicos de acueducto y alcantarillado en la vigencia 2024 y hasta junio de la vigencia 2025.

Tabla 25. Lista de facturas verificadas con Acuerdo No. 019 del 06 de diciembre de 2023.

Número de factura	Periodo facturado	Uso / Estrato	Subsidio / Aporte Acuerdo Municipal	
			Acueducto	Alcantarillado
1782412	16/03/2024 – 15/04/2024	1	-45,00%	-47,70%
1840992	Octubre 2024	1	-46%	-46%
1909644	Julio 2025	1	-46%	-46%
1784749	16/03/2024 – 15/04/2024	2	-13,12%	-13,21%
14308	Diciembre 2024	2	-16%	-16%
1904675	Julio 2025	2	-16%	-16%
1777634	16/03/2024 – 15/04/2024	3	-4,20%	-4,96%
18349	Diciembre 2024	3	-6%	-6%
1904729	Julio 2025	3	-6%	-6%
1779695	16/03/2024 – 15/04/2024	4	0%	0%
18091	Diciembre 2024	4	0%	0%
1904245	Julio 2025	4	0%	0%
1779745	16/03/2024 – 15/04/2024	5	50%	50%
15100	Diciembre 2024	5	50%	50%
1904157	Julio 2025	5	50%	50%
1781112	16/03/2024 – 15/04/2024	Comercial	50%	50%
10765	Diciembre 2025	Comercial	50%	50%
1912848	Julio 2025	Comercial	50%	50%
1781339	16/03/2024 – 15/04/2024	Oficial	0%	0%
10329	Diciembre 2025	Oficial	0%	0%
1907417	Julio 2025	Oficial	0%	0%

Fuente: Información ESPA S.A. E.S.P., visita de inspección

Conforme con la revisión realizada se evidenciaron inconsistencias entre los valores de consumo y cargo fijo con subsidio aplicado y los valores facturados, por tanto, se presenta el análisis de las facturas en las cuales se detectaron dichas inconsistencias para los servicios de acueducto y alcantarillado.

Tabla 26. Revisión aplicación del Acuerdo 019 del 06 de diciembre de 2023, para el servicio de acueducto

Factura	Cargo fijo	Consumo	Porcentaje subsidio o aporte solidario	Valor subsidio o aporte solidario	Valor total con subsidio o aporte solidario aplicado	Valor facturado	Sobre costo o déficit
1782412	\$ 7.780,00	\$ 9.419,00	-46,00%	\$ 7.911,54	\$ 9.287,46	\$ 9.459,00	\$ 171,54
1784749	\$ 7.779,00	\$ 29.825,00	-16,00%	\$ 6.016,64	\$ 31.587,36	\$ 32.670,00	\$ 1.082,64
1777634	\$ 7.779,00	\$ 31.365,00	-6,00%	\$ 2.348,64	\$ 36.795,36	\$ 37.529,00	\$ 733,64

Fuente: SSPD – Información ESPN S.A. E.S.P., visita de campo

Tabla 27. Revisión aplicación del Acuerdo 019 del 06 de diciembre de 2023, para el servicio de alcantarillado

Factura	Cargo fijo	Consumo	Porcentaje subsidio o aporte solidario	Valor subsidio o aporte solidario	Valor total con subsidio o aporte solidario aplicado	Valor facturado	Sobre costo o déficit
1782412	\$ 4.356,00	\$ 4.244,00	-46,00%	\$ 3.956,00	\$ 4.644,00	\$ 4.730,00	\$ 86,00
1784749	\$ 4.356,00	\$ 13.439,00	-16,00%	\$ 2.847,20	\$ 14.947,80	\$ 15.445,00	\$ 497,20
1777634	\$ 4.356,00	\$ 14.146,00	-6,00%	\$ 1.110,12	\$ 17.391,88	\$ 17.718,00	\$ 326,12

Fuente: SSPD – Información ESPN S.A. E.S.P., visita de campo.

La factura No. 1782412 para el servicio de acueducto presenta un consumo de \$9.419,00 y cargo fijo de \$7.780,00, al realizar la sumatoria de los valores y aplicar el porcentaje de subsidio del 46,00% para el estrato 1 se obtiene un valor de \$7.911,54 el cual es sustraído del valor original de consumo más el cargo fijo, obteniendo un valor final de \$9287,46, el cual difiere del valor facturado por \$9.459,00, dando a entender un sobre costo para el usuario por \$171,54. De igual manera, para el servicio de alcantarillado el consumo de \$9.244 y cargo fijo de \$4.356, al realizar la sumatoria de los valores y aplicar el porcentaje de subsidio del 46,00% para el estrato 1 se obtiene un valor de \$3.956,00 el cual es sustraído del valor original de consumo más el cargo fijo, obteniendo un valor final de \$4.644,00, el cual difiere del valor facturado por \$4.730,00, dando a entender un sobre costo para el usuario de \$86,00.

En cuanto la factura No. 1784749 para el servicio de acueducto presenta un consumo de \$29.825,00 y cargo fijo de \$7.780,00, al realizar la sumatoria de los valores y aplicar el porcentaje de subsidio del 16,00% para el estrato 2 se obtiene un valor de \$6.016,64 el cual es sustraído del valor original de consumo más el cargo fijo, obteniendo un valor final de \$31.587,36, el cual difiere del valor facturado por \$32.670,00, dando a entender un sobre costo para el usuario por \$1.082,64. De igual manera, para el servicio de alcantarillado el consumo de \$13.439,00 y cargo fijo de \$4.356,00, al realizar la sumatoria de los valores y aplicar el porcentaje de subsidio del 16,00% para el estrato 2 se obtiene un valor de \$2.847,20 el cual es sustraído del valor original de consumo más el cargo fijo, obteniendo un valor final de \$14.947,80, el cual difiere del valor facturado por \$15.445,00, dando a entender un sobre costo para el usuario de \$497,20.

En cuanto la factura No. 1777634 para el servicio de acueducto presenta un consumo de \$31.365,00 y cargo fijo de \$7.779,00, al realizar la sumatoria de los valores y aplicar el porcentaje de subsidio del 6,00% para el estrato 3 se obtiene un valor de \$2.348,64 el cual es sustraído del valor original de consumo más el cargo fijo, obteniendo un valor final de \$36.795,36, el cual difiere del valor facturado por \$37.529,00, dando a entender un sobre costo para el usuario por \$733,64. De igual manera, para el servicio de alcantarillado el consumo de \$14.146,00 y cargo fijo de \$4.356,00, al realizar la sumatoria de los valores y aplicar el porcentaje de subsidio del 6,00%



Superservicios

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



para el estrato 3 se obtiene un valor de \$1.110,12 el cual es sustraído del valor original de consumo más el cargo fijo, obteniendo un valor final de \$17.391,88, el cual difiere del valor facturado por \$17.718,00, **dando a entender un sobre costo para el usuario de \$326,12.**

De conformidad con lo expuesto previamente, se evidenció que las facturas en las cuales se está presentan el sobre costo, corresponden principalmente al periodo de 16/03/2024 - 15/04/2024, por otra parte, se considera que el prestador no está realizando la correcta aplicación de los porcentajes establecidos en el Acuerdo No. 019 del 06 de diciembre de 2023, de acuerdo con la tabla 25, 26 y 27 se ha realizado la facturación de un valor superior al real para los estratos 1, 2 y 3.

Por otra parte, ESPA S.A. E.S.P., presentó la copia del balance de subsidios y contribuciones para la vigencia 2024 hasta mayo del 2025, donde se observa un valor de subsidio por servicio de \$35.544.338,00; \$ 17.207.316,00 y \$ 27.297.006,00, respectivamente para los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, dando un valor total de \$80.048.660,00.

En cuanto el cobro de subsidios al municipio, el prestador presentó cuenta de cobro con fecha de 24 de julio de 2025, por un valor de \$80.049.660 por concepto de pago de subsidios a los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo a los usuarios y/o suscriptores residenciales de los estratos 1, 2 y 3, de acuerdo con el informe mensual del 01 de mayo de 2025 al 31 de mayo de 2025 (periodo mayo 2025).



Superservicios

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



Imagen 15. Cuenta de cobro de subsidios de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo de los estratos 1, 2 y 3

	OFICIO	Código: E-GI-F-003 Versión: 2 Fecha: 09/03/2022 Página 1 de 1
Aguazul, 24 de Julio de 2025		
ALCALDIA MUNICIPAL NELSON ENRIQUE CAMACHO CAICEDO ALCALDE DEL MUNICIPIO DE AGUAZUL, CASANARE		
DEBE A:		
EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE AGUAZUL (ESPA SA ESP) NIT. 844003247-8		
LA SUMA DE:	OCHENTA MILLONES CUARENTA Y OCHO MIL SEISCIENTOS SESENTA PESOS MTCE. (\$80.048.660), MTCE.	
POR CONCEPTO DE: PAGO DE SUBSIDIOS A LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO A LOS USUARIOS Y/O SUSCRIPTORES RESIDENCIALES DE LOS ESTRATOS UNO (1), DOS (2) Y TRES (3), DE ACUERDO AL INFORME MENSUAL DEL 01 DE MAYO DE 2025 AL 31 DE MAYO DEL 2025, CORRESPONDIENTES AL PERÍODO MAYO DE 2025.		
TOTAL.....		
(\$80.048.660).		
Atentamente,		
 LEONARDO BARÓN PULIDO Gerente Elaboró: ANA BIBIANA PINEDA Técnico de Facturación UCC	 YASMIN HELENA ESPITIA BERMUDEZ Directora Comercial y de Cartera	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE AGUAZUL S. A. E. S. P. NIT No 844.003.247-8 Calle 11 N° 20 - 41, Aguazul, Casanare (608) 6382646 contactenos@espa-aguazugl.gov.co www.espa-aguazugl.gov.co

Fuente: Información ESPA S.A. E.S.P., visita de inspección

Finalmente, el prestador presentó oficio enviado a la Superintendencia de Servicios Públicos, en el cual establece que los períodos de mayo y junio de 2025, se encuentran pendiente de pago, ya que este se realiza de manera bimestral.



Superservicios

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



Imagen 16. Periodos pendientes de pago

	OFICIO	Código: E-GI-F-003 Versión: 03 Fecha: 01/04/2024 Página 1 de 1
ESPA-UAFC		
Aguazul, 25 de julio de 2025		
<p>Señores. SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS Bogotá D.C.</p>		
<p>Asunto: Respuesta a la solicitud de la información de los estados de la deuda del Municipio de Aguazul Casanare, de acuerdo a la existencia de giros directos, Descripción y detalles del estado de la Gestión de Cobro. A cargo de la Empresa de Servicios Públicos de Aguazul "ESPA".</p>		
<p>Cordial saludo,</p>		
<p>En atención a su requerimiento relacionado con Aspectos Administrativos, en particular el numeral "2. 24 listado de las deuda- del Municipio existentes de la gestión de cobro". Nos permitimos informar :</p>		
<ul style="list-style-type: none"> - que los períodos Mayo y junio 2025, se encuentran pendientes de pago a razón que la Administración Municipal realiza sus pagos de forma Bimestral. 		
<p>Agradecemos su atención y quedamos atentos a cualquier requerimiento adicional requerido por ustedes.</p>		
<p>Sin otro particular,</p>		
<p>YASMIN HELENA ESPITIA BERMÚDEZ, Directora de la Unidad Comercial y de Cartera EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE AGUAZUL SPA. E.S.P.</p>		

Fuente: Información ESPN S.A. E.S.P., visita de inspección

Teniendo en consideración de lo mencionado previamente, el prestador no ha tenido la necesidad de recurrir a lo dispuesto en el Decreto 073 de 2025, mediante el cual se reglamenta el giro directo de los recursos del Sistema General de Participaciones para Agua Potable y Saneamiento Básico (SGP-APSB) a los prestadores de servicios públicos.

5.4.10. Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR)

El prestador hizo entrega de las estadísticas de PQR separadas por servicio y periodo. A continuación, se presenta un resumen de la información suministrada:

Tabla 28 Estadísticas de PQR del sistema de acueducto vigencia 2024

Mes	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Acueducto	141	159	120	141	87	48	133	94	102	210	165	94
Alcantarillado	3	12	15	7	5	3	26	20	33	210	165	94

Fuente: Información ESPN S.A. E.S.P., visita de inspección

Tabla 29. Estadísticas de PQR del sistema de alcantarillado vigencia 2025 a corte de junio

Mes	1	2	3	4	5	6
Acueducto	162	114	119	153	142	167
Alcantarillado	17	13	12	13	16	22

Fuente: Información ESPN S.A. E.S.P., visita de inspección

De acuerdo con la información suministrada, se indica que, en cuanto al servicio de acueducto, la petición con mayor reiteración es revisión, fugas internas, externas y en el medidor, y servicios conexos. En cuanto a los reclamos, el de mayor reiteración es el de cobros por promedio.

Por otra parte, en cuanto al servicio de alcantarillado, la petición con mayor reiteración corresponde a alcantarillado tapado interno, y en cuanto a los reclamos el más frecuente es taponamiento externo del alcantarillado.

En cuanto al indicador IQR, el cual evalúa el comportamiento de una empresa prestadora del servicio público domiciliario de acueducto, en relación con los reclamos comerciales por facturación, resueltos a favor del suscriptor en segunda instancia durante un periodo de evaluación de seis (6) meses, el prestador estableció que no lo calcula, de igual manera, al consultar el estudio de costos, no se evidencia meta alguna respecto a dicho indicador.

Por otra parte, ESPA S.A. E.S.P presentó los siguientes documentos como soporte de las acciones realizadas para la disminución de PQR de mayor reiteración:

Convenio de cooperación No 151 suscrito entre la Alcaldía Municipal de Aguazul, Casanare y PAREX RESOURCES COLOMBIA, con el objeto de aunar esfuerzos para el suministro de equipos y herramientas con el fin de fortalecer el banco de maquinaria requerido por la SPA, para la prestación de los servicios públicos en el municipio de Aguazul Casanare, fortaleciendo la infraestructura en concordancia con la línea de inversión social “Infraestructura Comunitaria y de Gobierno”. En el convenio presentado, se observa el suministro de 217 micromedidores tipo Cam4p-R100-Magnetico pre equipado – calibrado por un valor de \$ 24.955.000.

Contrato interadministrativo MA-CD-SI-819-2024 No 0858 de 30-octubre de 2024 suscrito entre municipio de Aguazul y SPA S.A. E.S.P., con el objeto de realizar la compra y puesta en marcha de micromedidores de agua potable para la optimización de los sistemas de acueducto del área urbana del municipio de Aguazul Casanare.

Contrato de suministro No 056 de 13 de junio de 2025 celebrado entre SPA S.A. E.S.P. y FERREAGUAS & ASOCIADOS S.A.S., con el objeto de realizar la compra de 1.300 unidades de micromedición de agua potable para la optimización del sistema de acueducto del área urbana del municipio de Aguazul – Casanare.

5.4.11. Estratificación

En cuanto a la estratificación, el prestador durante la visita entregó copia de la Resolución No. 101.24.01.180 de diciembre de 11 de 2024, “*Por medio del cual se incorporan nuevos estratos socioeconómicos la base de datos de estratificación de la oficina asesora de planeación municipal del municipio de Aguazul zona urbana, centros poblados y viviendas rurales dispersas*”.



Superservicios

INFORME DE VIGILANCIA O INSPECCIÓN ESPECIAL, DETALLADA O CONCRETA



Imagen 17. Resolución No 101.24.01.180 de 2024

PROCESO GESTIÓN DOCUMENTAL Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	
Alcaldía de Aguazul	RESOLUCIÓN No. 101.24.01.180 / DICIEMBRE 11 DE 2024 Código: A-GDAC-F-21 Versión: 01 <small>Vigente: Resolución No. 429 del 22 de diciembre del 2022</small>
RESOLUCION No. 101.24.01.180 / DICIEMBRE 11 DE 2024	
POR MEDIO DEL CUAL SE INCORPORAN NUEVOS ESTRATOS SOCIOECONÓMICO A LA BASE DE DATOS DE ESTRATIFICACIÓN DE LA OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN MUNICIPAL DEL MUNICIPIO DE AGUAZUL ZONA URBANA, CENTROS Poblados Y VIVIENDAS RURALES DISPERSAS	
EL ALCALDE DEL MUNICIPIO DE AGUAZUL-CASANARE <small>en ejercicio de las facultades constitucionales y legales, en especial las previstas en el artículo 315 de la constitución política y en los numerales 1, 3 y 10, la ley 136 de 1994 modificada por la ley 1551 de 2012, los artículos 101, 102 y 106 de la ley 142 de 1994, ley 505 de 1999, ley 608 de 2001, ley 732 de 2002, y el Decreto 007 de 2010, y</small>	
CONSIDERANDO	
Que conforme lo disponen los numerales 101.1 y 101.3, de la ley 142 de 1994, es deber de cada municipio clasificar en estratos los inmuebles residenciales que deben recibir servicios públicos, constituyéndose en deber indelegable del alcalde realizar la estratificación respectiva, como adoptar mediante decreto los resultados de estratificación, para lo cual los difundirá ampliamente, y posteriormente notificará a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.	
Que de acuerdo con lo establecido en el artículo 102 de la citada ley de servicios públicos "(...) los inmuebles residenciales a los cuales se provean servicios públicos se clasificarán máximo en seis (6) estratos socioeconómicos así: 1) bajo-bajo, 2) bajo, 3) medio-bajo, 4) medio, 5) medio alto, y 6) alto (...)", y para el efecto se emplearán las metodologías que elabore el Departamento Nacional de Planeación, las cuales contendrán las variables, factores, ponderaciones y método estadístico dispuesto para tal fin.	
Que el artículo 11 de la ley 505 de 1999, establece que los gobiernos locales deberán garantizar que las estratificaciones se realicen, adopten, se apliquen y permanezcan actualizadas a través del Comité Permanente de Estratificación Municipal, para lo cual contarán con el concurso económico de las empresas de servicios públicos domiciliarios en su localidad, quienes aportarán en partes iguales a cada servicio que se preste, de acuerdo con la regla allí establecida.	
Que el Decreto 007 de 2010 (artículo 1-definitions), por el cual se reglamenta el artículo 11 de la Ley 505 de 1999, y el parágrafo 1º del artículo 6º de la Ley 732 de 2002, por el que se establece el aporte de las empresas de servicios públicos para que los alcaldes garanticen que las estratificaciones se realicen, se adopten, se apliquen y permanezcan actualizadas a través del Comité Permanente de Estratificación Municipal, adoptó las siguientes definiciones:	
<small>"(...) Realización de la Estratificación: Es el conjunto de actividades a cargo de la Alcaldía y del Comité Permanente de Estratificación Municipal o Distrital, conducentes a la ejecución, en forma directa o mediante contratación, de los estudios para la asignación de los estratos socioeconómicos en la zona urbana, semiurbana o de centros poblados y rural que comprende "casas y viviendas dispersas, conforme a las metodologías nacionales establecidas (...)".</small>	
<small>Palacio Municipal calle 11 # 11-35 Tel. (60 8) 634 5995 Edificio CAC (Secretaría de Gobierno) Calle 10 # 16-49. Línea Gratuita 018000953231 Código Postal: 856010 contactenos@aguazul-casanare.gov.co www.aguazul-casanare.gov.co</small>	

Fuente: Información ESPA S.A. E.S.P., visita de inspección

Frente a su aplicación, el prestador informó que a la fecha se encuentra aplicando el decreto vigente.

5.4.12. Medida de desincentivo

De acuerdo con Radicado SSPD No. 20254242021511 de 19 de junio de 2025, la SSPD realizó la solicitud de información, reporte y soporte de aplicación del desincentivo al consumo excesivo, para la vigencia 2024.

Que, posteriormente se notificó a ESPA S.A. E.S.P., sobre mesa de trabajo técnica los días 23,24 y 25 de julio de 2025 en marco de la inspección al prestador para la verificación de aspectos administrativos, financieros, comerciales y tarifarios mediante el radicado No. 20254242341321 de 21 de julio de 2025, cual fue desarrollada en la fecha indicada y de la cual se generó acta de inspección y vigilancia virtual en la cual se establece que *"la documentación que fue entregada de manera parcial, y aquella que no haya sido entregada por el prestador al cierre de la visita virtual, deberá ser remitida a más tardar el miércoles 30 de julio de 2025 al correo sspd@superservicios.gov.co (...)"*

Adicionalmente, de acuerdo con el Radicado SSPD No. 20255293101302 de 31 de julio de 2025, se brinda respuesta al Radicado SSPD No. 20254242021511, en la cual adjunta la documentación técnica con relación a la aplicación de la medida del desincentivo, en la que el prestador establece que *"para la fuente de abastecimiento superficial de la quebrada Chica el Caudal Máximo Diario*

QMD es de (0,0739 m³/s) y el caudal ecológico es de (0,09 m³/s), el Q95% se toma el promedio anual calculado en el ítem 2 del presente documento (0,290 m³/s), por consiguiente:

QMD (0,0793 m³/s) + Q75% (Caudal ecológico) (0,09 m³/s) < Q95% (0,290 m³/s)

0,169 m³/s < 0,290 m³/s

Con el cálculo anterior se puede concluir que el acueducto del municipio de Aguazul se encuentra dentro de las excepciones estipuladas en el artículo 5 de la Resolución 887 de 2019 (...)"

De acuerdo con lo descrito previamente, y una vez verificada la información de manera técnica, se indica que ESPA S.A. E.S.P aplica dentro de las excepciones de la medida de desincentivo por parte de las personas prestadoras establecida en el artículo 5º de la Resolución 887 de 2019 la cual establece "Las personas prestadoras del servicio público domiciliario de acueducto no aplicarán el desincentivo para el consumo excesivo de agua potable, cuando se cumpla alguna de las siguientes condiciones:

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

5.4.13. 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 cargada por el prestador en cuanto a los aspectos comerciales:

Tabla 30. Estado de reporte de la información del tópico comercial al SUI

Tema	Nombre del formato y/o formulario	Certificado en SUI	Observación
CCU	Contrato de condiciones uniformes	NO	Verificada la información, se encontró que el CCU del servicio de acueducto y alcantarillado adoptado por la Resolución No. 0187 de 20 de noviembre, se encuentra cargado en la plataforma SUI. Sin embargo, no se registra fecha de actualización en la plataforma. Igualmente, al documento suministrado por el prestador le faltan dos folios correspondientes con las páginas 15 y 16, ya que no se puede observar el total del clausulado.
Suscriptores	Facturación acueducto y facturación alcantarillado	NO	La información suministrada en la visita vs la información reportada en el SUI en cuanto a los servicios de acueducto y alcantarillado es consistente en cuanto a los meses de agosto a diciembre en la vigencia 2024, y de enero a abril de 2025. Sin embargo, de manera general, la información presenta inconsistencia ya que no se reportan en el SUI la información de suscriptores correspondientes a los meses de enero a julio de la vigencia 2024, y mayo a junio de 2025.
Micromedición	Facturación acueducto y facturación alcantarillado	NO	Verificada la información, se encontró que no es consistente con lo reportado en visita, los porcentajes de micromedición reportados en SUI son inferiores a los señalados en visita. Adicionalmente, no se observan el reporte de micromedición para los meses de enero hasta julio de la vigencia 2024.

Tema	Nombre del formato y/o formulario	Certificado en SUI	Observación
Facturación y recaudo	Facturación acueducto y facturación alcantarillado	SI	Verificada la información, se indica que la información reportada en el SUI vs la información entregada en la visita es consistente para la vigencia 2024 y hasta junio de 2025. No obstante, se observa que la información de facturación para los servicios de acueducto y alcantarillado para el mes de julio aún no se ha cargado a la fecha.
Aplicación de subsidios y contribuciones	Facturación acueducto y facturación alcantarillado	NO	Se realizó la revisión de la aplicación del factor de subsidios y aporte solidario en las facturas presentadas por el prestador, donde se observó inconsistencia en la aplicación de dichos factores, incumpliendo con lo establecido en el Acuerdo No 019 de 06 de diciembre de 2023 expedido por el Concejo Municipal de Aguazul – Casanare.
PQR	Reclamaciones y Peticiones del servicio	NO	Verificada la información, se encontró inconsistencia frente a la información entregada en visita, toda vez que el prestador indica que para la vigencia 2024 en cuanto al servicio de acueducto, el prestador reporta 1494 y 857 reclamaciones para las vigencias 2024 y el periodo de 2025 (hasta junio) respectivamente. Al realizar la verificación se observa que se registran en SUI 1039 y 229 reclamaciones para la vigencia de 2024 y el periodo de 2025 (hasta junio) respectivamente. En cuanto al servicio de alcantarillado, el prestador reporta 165 y 93 reclamaciones para las vigencias 2024 y el periodo de 2025 respectivamente. Al realizar la verificación, se observa que se registran en SUI 819 y 176 reclamaciones para la vigencia de 2024 y el periodo de 2025 (hasta junio) respectivamente.

Fuente: SUI

5.5. Aspectos Tarifarios

5.5.1. Metodología tarifaria aplicada por el prestador

Tabla 31. APS Vs. Metodología

APS	Metodología	Segmento	Servicios
Aguazul	Resolución CRA 688 de 2014	Segmento 2	Acueducto Alcantarillado

Fuente: SURICATA

De acuerdo con la información disponible en el SUI y SURICATA, las tarifas de acueducto y alcantarillado que se aplican actualmente por parte de la Empresa de Servicios Públicos de Aguazul S.A. E.S.P en el municipio de Aguazul, Casanare, fueron calculadas con la metodología tarifaria establecida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA) en la Resolución CRA 688 de 2014, integrada y unificada en la Resolución CRA 943 de 2021, ubicándolos en la metodología establecida para el segmento dos.

Asimismo, se evidenció que el prestador no ha certificado su estudio de costos y tarifas, su estado se encuentra en edición en el aplicativo SURICATA, como se observa en la siguiente imagen:

Imagen 18. Estado de Cargue estudio de Costos y Tarifas ESPA S.A. E.S.P.



The screenshot shows the SUI system's audit module. At the top, there's a header bar with the text "TarifarioAA - Administrador Auditor". Below it, the Superservicios logo and the SUI logo are displayed. A message "Conectado como DAAA_WDBULA" is shown. On the right, there are "SALIR" and "AUDITORIA" buttons. The main area is titled "Modulo Auditor" and contains a "Buscador de empresa" section with fields for "ID Empresa" (639) and "Nombre Empresa" (left empty). Below this is a table titled "Resultados" with one row of data:

ID Empresa	Número del estudio tarifario	Nombre Empresa	Tipo	Estado del estudio tarifario	Vigente	Fecha de certificación ESP	Acciones
639	94	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE AGUAZUL S.A. E.S.P.	Inicial	En Edición	SI	N/A	

At the bottom of the table, it says "1 registro(s) encontrado(s)".

Fuente: SUI

5.5.2. Soporte de la aplicación de la metodología tarifaria

Teniendo en cuenta los lineamientos para la divulgación de las tarifas, dispuestos en la parte 8, título 6 de la Resolución CRA 943 de 2021, corresponde a las personas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, comunicar el valor de las tarifas aprobadas a la SSPD y a la CRA dentro de los quince (15) días calendario siguientes a su aprobación, así mismo deben poner a disposición, los documentos y estudios que sirvieron de fundamento para el cálculo de estas.

Posteriormente, una vez aprobadas las tarifas por parte de la Junta Directiva del prestador o quien haga sus veces, se deben publicar en un periódico que circule en el municipio en el cual se preste el servicio o en uno de circulación nacional. Adicionalmente, se deberá realizar una audiencia con los vocales de control inscritos, garantizando así la información a los usuarios.

Conforme a los registros hallados en el sistema de gestión documental de esta entidad y lo informado durante la visita, la ESPA S.A. E.S.P., no dispone del archivo en formato Excel (formulado) donde se dispone del cálculo de los costos de referencia conforme la aplicación de la metodología tarifaria definida y aprobada según acuerdo No. 005 del 24 de julio de 2017.

Se realiza entrega de los acuerdos en mención teniendo en cuenta lo solicitado:

Tabla 32. Listado de acuerdos entregados por reportados por ESPA S.A. E.S.P.

Nº	Acuerdo	Fecha	Detalle
1	Acuerdo No. 005	24 de julio de 2017	"Por medio del cual se aprueba la actualización de los costos y tarifas de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo, acorde a lo establecido en ley 142 de 1994, Resolución 720 de 2015, y resolución 735 de 2015".
2	Acuerdo No. 011	20 de diciembre de 2018	"Por medio del cual se aprueban nuevos cargos fijos, se actualizan las tarifas de los servicios prestados por la empresa de Servicios Públicos de Aguazul ESPA S.A. E.S.P. para el primer semestre de 2019 y se toman otras disposiciones".
3	Acuerdo No. 002	24 de junio de 2022	"Por medio del cual se aprueba actualización de los costos y tarifas de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo, acorde a lo establecido en ley 142 de 1994, Resolución CRA No 720 de 2015, resoluciones

Nº	Acuerdo	Fecha	Detalle
			modificatorias No 751 de 2016 y 888 de 2019; y la resolución CRA No 688 de 2014, resolución CRA modificatoria No 735 de 2015 y se toman otras disposiciones”.
4	Resolución No. 069	20 de febrero de 2023	“Por la cual se le informa la tarifas de acueducto, alcantarillado y aseo de la empresa de Servicios Públicos de Aguazul ESPA S.A. E.S.P. para el primer semestre de 2023”.
5	Resolución No. 034	06 de febrero de 2024	“Por la cual se adopta la actualización de los costos tarifarios por indexación del IPC para los servicios de acueducto y alcantarillado y se informa las tarifas de acueducto y alcantarillado de la empresa de Servicios Públicos de Aguazul ESPA S.A. E.S.P. para el segundo semestre de 2024”.
6	Resolución No. 174	16 de agosto de 2024	“Por la cual se adopta la actualización de los costos tarifarios por indexación del IPC para los servicios públicos de acueducto y alcantarillado y se informa las tarifas de acueducto, alcantarillado y aseo de la empresa de Servicios Públicos de Aguazul ESPA S.A. E.S.P. para el primer semestre de 2024”.

Fuente: Propia

5.5.3. Tarifas aplicadas

Teniendo en cuenta la información reportada en el SUI a través del formato “Costos de referencias y tarifas aplicadas” y la información suministrada por el prestador de los cambios en las tarifas de acueducto y alcantarillado desde el inicio de la aplicación de la Resolución CRA 688 de 2014 compilada en resolución CRA 943 de 2021 hasta julio de 2025, con las modificaciones, variaciones y/o actualizaciones realizadas se evidencia:

Tabla 33. Costos de Referencia reportados por ESPA S.A. E.S.P. vs SUI 2017 A 2025 acueducto y alcantarillado

Nº	MODIFICACIÓN	FECHA DE APLICACIÓN		COSTOS DE REFERENCIA					
		Inicio	Fin	Acueducto			Alcantarillado		
				Cargo fijo ESPA S.A. E.S.P. Estudio de costos	Cargo fijo ESPA S.A. E.S.P. Acuerdo	Cargo Fijo SUI	Cargo fijo ESPA S.A. E.S.P. Estudio de costos	Cargo fijo ESPA S.A. E.S.P. Acuerdo	Cargo Fijo SUI
1	Acuerdo 005 julio 2017	Septiembre 2017	Enero de 2019	7838	13348	13348	3664	5612	5612
2	Acuerdo 011 diciembre 2018	Febrero 2019	Junio 2022		8083,5	8083,5		3778,8	3778,8
3	Acuerdo 002 junio 2022	Julio 2022	Febrero 2023		6735,7	6735,7		4486,2	4486,2
4	Resolución 069 febrero 2023	Marzo 2023	Enero 2024		6958,7	7278,8		4076	4076
5	Resolución 034 febrero 2024	Febrero 2024	Agosto 2024		7779,1	-		4356,1	-
6	Resolución 174 agosto 2024	Septiembre 2024	Aplicando		8027,3	8027,3		4495,1	4495,1

Fuente: SUI

Al comparar la información reportada en el formato “Costos de referencia y tarifas Aplicadas” de acueducto y alcantarillado reportados en el SUI, con las que se encuentran registradas en los acuerdos entregados por ESPA S.A. E.S.P. y el estudio de costos y tarifas pdf, se encuentra que



Superservicios

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



ninguno de los valores registrados coincide en relación al estudio de costos y tarifas. Adicionalmente, en los reportes del SUI se evidencian cambios en el valor del cargo fijo en intermedio de los períodos en comparación con los registrados en los acuerdos. A continuación, se detalla el estado de los costos de referencia de acueducto que presentan inconsistencia y los que aparecen sin registro en el aplicativo SUI, de los cuáles se hace necesario realizar una revisión detallada y hacer las correcciones a que dé lugar.

Tabla 34. Ejemplo inconsistencia de Costos de Referencia comparativos reportados en SUI

ACUEDUCTO				ALCANTARILLADO			
Cargo fijo SUI	Cargo fijo ESPA S.A. E.S.P.	Mes	Año	Cargo fijo SUI	Cargo fijo ESPA S.A. E.S.P.	Mes	Año
Sin registro	6735,72	12	2022	5612,4	3778,8	7	2019
7278,77	6958,7	4	2023	Sin registro	4486,2	12	2022
7278,77		5		Sin registro	4076	8	2023
7278,77		6		Sin registro		9	
7278,77		7		Sin registro		10	
Sin registro		8		Sin registro		11	
Sin registro		9		Sin registro		12	
Sin registro		8		Sin registro		1	2024
Sin registro		9		Sin registro	4356,1	2	2024
Sin registro		10		Sin registro		3	
Sin registro		11		Sin registro		4	
Sin registro		12		Sin registro		5	
Sin registro		1	2024	Sin registro		6	
Sin registro	7779,1	2	2024	Sin registro	4356,1	7	2024
Sin registro		3		Sin registro		8	
Sin registro		4					
Sin registro		5					
Sin registro		6					
Sin registro		7					
Sin registro		8					

Fuente: SUI

Por esta razón, el prestador deberá revisar el formato de “Costos de referencia y tarifas aplicadas” del SUI, el cual es oficial para todas las acciones de inspección y vigilancia que esta entidad realiza, y revisar si hay lugar a la solicitud de reversiones, ya que se presume que presenta diferentes errores en la información cargada.

Por otro lado, deberá soportar los valores facturados a los suscriptores durante el período comprendido entre agosto 2023 – agosto 2024 y de ser el caso en los períodos donde se presentan inconsistencias, ya que presuntamente pudo estar cobrando valores por fuera de los costos resultantes del estudio de costos y tarifas fundamentado en el marco tarifario vigente. Lo anterior sin perjuicio de las acciones que esta SSPD pueda iniciar en el marco de sus funciones de Ley.

De acuerdo con la información reportada en el SUI a través del formato “Costos de Referencias y Tarifas aplicadas”, las tarifas de referencia aplicadas en los servicios públicos de acueducto y alcantarillado por el prestador SPA S.A. E.S.P. en el municipio de Aguazul Casanare, durante las vigencias 2017 a Julio de 2025 son las siguientes:

Tabla 35. Tarifas Aplicadas hasta julio de 2025

Periodo	Acueducto		Periodo	Alcantarillado	
	\$CF	\$CC		\$CF	\$CC
Septiembre 2017 a enero 2019	13348,2	1113,85	Septiembre 2017 a enero 2019	5612,35	452,29
Febrero 2019 a junio 2022	8083,45	1066,37	Febrero 2019 a junio 2019	3778,82	501,15
Julio 2022 a febrero 2023	6735,72	1360,8	Julio 2019	5612,35	452,29
Marzo 2023	6958,67	1405,45	Junio 2019 a junio 2022	3778,82	501,15
Abril 2023 a julio 2023	7278,77	1469,56	Julio 2022 a noviembre 2022	4486,18	586,91
Agosto 2023 a Agosto 2024	No reporta		Diciembre 2022	No reporta	
Septiembre 2024 a julio 2025	8027,32	1619,48	Enero 2023 a febrero 2023	4486,18	586,91
			Marzo 2023 a julio 2023	4075,95	663,4
			Agosto 2023 a Agosto 2024	No reporta	
			Septiembre 2024 a julio 2025	4495,12	728,95

Fuente: SUI

El reporte de los formatos de Costos de Referencia y Tarifas Aplicadas para los servicios públicos de acueducto y alcantarillado al SUI, según los lineamientos de la Resolución SSPD No. 20211000313835 del 14 de junio de 2021, se realiza mensualmente y la empresa ha realizado los reportes hasta el mes de julio de 2025 para los servicios de acueducto y alcantarillado en el municipio de Aguazul.

Con base en la información reportada por la empresa en el SUI entre 2017 y 2025, se realizaron 6 actualizaciones tarifarias para acueducto y 7 para alcantarillado. Cabe señalar que no se encontró reporte en el SUI para acueducto en el periodo de agosto de 2023 a agosto de 2024, y para alcantarillado, no hay reporte en el SUI desde diciembre de 2022 hasta agosto de 2024.

Sin embargo, al solicitar información al prestador al respecto, no realizaron la entrega del documento Excel (formulado), lo que no permite verificar los cálculos realizados en relación a los reportados en el SUI y al revisar la información suministrada por parte del prestador en relación a los acuerdos y/o resoluciones en las cuales realizan modificación de costos y tarifas, algunas de las tarifas aprobadas y mencionadas en el documento soporte no coinciden con las registradas en el formato de "Costos de referencia y tarifas aplicadas" del SUI, el cual es oficial para todas las acciones de inspección y vigilancia que esta entidad realiza, por lo que se requiere soportar porque se dieron estos cambios tarifarios, verificar los valores facturados a los suscriptores y revisar los que no se encuentran reportados, de ser el caso realizar la solicitud de reversiones, ya que se presume que presenta diferentes errores en la información cargada..

Por otro lado, deberá soportar los valores facturados a los suscriptores durante el período comprendido entre septiembre de 2017 y julio de 2025 a los que dé lugar por diferencias de valores o no reporte, ya que presuntamente pudo estar cobrando valores por fuera de los costos resultantes del estudio de costos y tarifas fundamentado en el marco tarifario vigente. Lo anterior sin perjuicio de las acciones que esta SSPD pueda iniciar en el marco de sus funciones de Ley.

5.5.4. Información sobre inversiones

En atención a lo dispuesto en el artículo 2.1.2.1.10.1 de la Resolución CRA 943 de 2021, las empresas prestadoras deben proceder a realizar el cálculo de la provisión de recursos por diferencias entre las inversiones planeadas y ejecutadas del Plan de Obras e Inversiones Regulado (POIR), una vez finalizado el quinto año tarifario y de manera periódica en los años subsiguientes. Asimismo, les corresponde informar a la SSPD el instrumento financiero seleccionado para depositar los soportes de cálculo de dicha provisión deben quedar a disposición de esta Entidad.

ESPA S.A. E.S.P. presentó el siguiente plan de inversiones para acueducto y alcantarillado, en el marco de la aplicación de la metodología tarifaria vigente:

Tabla 36. Plan de Inversiones POIR ESPA S.A. E.S.P.

Servicio	ID_PROY	Nombre de proyecto	Año de operación	Inversión total \$
ACU	ADQUEQUHERRAM30062018	Adquisición de equipos y herramientas tecnológicas	3	682.919.950
ACU	ADQUEQUHERRAM30062019	Adquisición de equipos y herramientas tecnológicas	4	490.030.000
ACU	ADQUEQUHERRAM30062020	Adquisición de equipos y herramientas tecnológicas	5	256.659.200
ACU	ADQUEQUHERRAM30062021	Adquisición de equipos y herramientas tecnológicas	6	1.341.215.219
ACU	ADQUEQUHERRAM30062022	Adquisición de equipos y herramientas tecnológicas	7	1.383.000.000
ACU	ADQUEQUHERRAM30062023	Adquisición de equipos y herramientas tecnológicas	8	758.049.733
ACU	ADQUEQUHERRAM30062024	Adquisición de equipos y herramientas tecnológicas	9	857.010.000
ACU	ADQUEQUHERRAM30062025	Adquisición de equipos y herramientas tecnológicas	10	783.000.000
ACU	AMPREDACU00030062018	Ampliación de redes de acueducto	3	145.974.750
ACU	AMPREDACU00030062019	Ampliación de redes de acueducto	4	190.995.000
ACU	AMPREDACU00030062020	Ampliación de redes de acueducto	5	145.974.750
ACU	AMPREDACU00030062021	Ampliación de redes de acueducto	6	382.686.240
ACU	AMPREDACU00030062022	Ampliación de redes de acueducto	7	520.000.000
ACU	AMPREDACU00030062023	Ampliación de redes de acueducto	8	334.252.983
ACU	AMPREDACU00030062024	Ampliación de redes de acueducto	9	272.850.000
ACU	AMPREDACU00030062025	Ampliación de redes de acueducto	10	255.000.000
ACU	ESTREDCON00030062018	Estabilización redes de conducción	3	408.773.123
ACU	ESTREDCON00030062019	Estabilización redes de conducción	4	76.187.382
ACU	ESTREDCON00030062020	Estabilización redes de conducción	5	58.773.123
ACU	ESTREDCON00030062021	Estabilización redes de conducción	6	230.000.000
ACU	ESTREDCON00030062022	Estabilización redes de conducción	7	293.000.000
ACU	ESTREDCON00030062023	Estabilización redes de conducción	8	137.105.942
ACU	ESTREDCON00030062024	Estabilización redes de conducción	9	108.839.117
ACU	ESTREDCON00030062025	Estabilización redes de conducción	10	100.776.960
ACU	ESTREDACUCAS30062018	Optimización redes de acueducto casco urbano	3	378.051.035
ACU	ESTREDACUCAS30062019	Optimización redes de acueducto casco urbano	4	36.702.288
ACU	ESTREDACUCAS30062020	Optimización redes de acueducto casco urbano	5	28.051.035
ACU	ESTREDACUCAS30062021	Optimización redes de acueducto casco urbano	6	320.000.000
ACU	ESTREDACUCAS30062022	Optimización redes de acueducto casco urbano	7	9 145.000.000
ACU	ESTREDACUCAS30062023	Optimización redes de acueducto casco urbano	8	64.231.259
ACU	ESTREDACUCAS30062024	Optimización redes de acueducto casco urbano	9	52.431.840
ACU	ESTREDACUCAS30062025	Optimización redes de acueducto casco urbano	10	49.001.720
ACU	OPTREDACUCEN30062018	Optimización redes de acueducto centros poblados en operación	3	486.000.000
ACU	OPTREDACUCEN30062019	Optimización redes de acueducto centros poblados en operación	4	42.000.000
ACU	OPTREDACUCEN30062020	Optimización redes de acueducto centros poblados en operación	5	70.000.000
ACU	OPTREDACUCEN30062021	Optimización redes de acueducto centros poblados en operación	6	380.000.000
ACU	OPTREDACUCEN30062022	Optimización redes de acueducto centros poblados en operación	7	480.000.000
ACU	OPTREDACUCEN30062023	Optimización redes de acueducto	8	12.000.000

Servicio	ID_PROY	Nombre de proyecto	Año de operación	Inversión total \$
		centros poblados en operación		
Subtotal				12.756.542.649
ALC	OPTREDALCPLU01072017	Optimización red de alcantarillado pluvial y aguas negras	2	171.506.020
ALC	OPTREDALCPLU01072017	Optimización red de alcantarillado pluvial y aguas negras	3	224.400.400
ALC	OPTREDALCPLU01072017	Optimización red de alcantarillado pluvial y aguas negras	4	160.250.000
ALC	OPTREDALCPLU01072017	Optimización red de alcantarillado pluvial y aguas negras	5	720.000.000
ALC	OPTREDALCPLU01072017	Optimización red de alcantarillado pluvial y aguas negras	6	1.995.600.000
ALC	OPTREDALCPLU01072017	Optimización red de alcantarillado pluvial y aguas negras	7	392.714.485
ALC	OPTREDALCPLU01072017	Optimización red de alcantarillado pluvial y aguas negras	8	320.572.000
ALC	OPTREDALCPLU01072017	Optimización red de alcantarillado pluvial y aguas negras	9	299.600.000
ALC	OPTREDALCPLU01072017	Optimización red de alcantarillado pluvial y aguas negras	10	89.880.000
Subtotal				4.374.522.905
TOTAL				17.131.065.554

Fuente: SUI

El Plan de Inversiones del prestador contempla un total de inversiones por \$17.131.065.554 para un total de 47 proyectos, de los cuales \$12.756.542.649 son para acueducto, equivalentes a 38 proyectos, y \$4.374.522.905 son para alcantarillado para un total de 9 proyectos. Al consultar el formato de “formulación y ejecución de proyectos de inversión en infraestructura de Acueductos y Alcantarillado” reportado en el SUI, no se encontró ningún reporte de inversiones, se les hizo el requerimiento del reporte con las inversiones que ha realizado con los recursos CMI hasta el año 2025 y a la fecha estos se encuentran en estado “en edición”,

El prestador realizó entrega de un documento de Excel denominado formato ejecución POIR v1, al realizar la revisión del archivo se observó que no coincide el ID del proyecto con el que se encuentra reportado en el POIR del SUI, ni los valores registrados de inversión total que se encuentran tanto en soporte entregado por el prestador como en la base de datos Sistema único de información (SUI) de la entidad. En consecuencia, no se puede pronunciar al respecto en relación al cumplimiento del plan de obras e inversiones.

Teniendo en cuenta lo anterior, se realizó un análisis de la información que entregó el prestador y la que se encuentra registrada en el aplicativo del sistema de información única (SUI) la cual se considera oficial para el proceso de inspección, vigilancia y control (IVC) que realiza la SSPD, arrojando la siguiente información:

Tabla 37. Comparación Inversiones POIR ESPA S.A. E.S.P. vs SUI

ID	SERV	PROYECTO	Año Tarif. Proy.	Año Tarif. Ejec	MONTO PLANEADO ESPA \$DIC/2014	MONTO EJECUCION ESPA \$DIC/2014	MONTO PLANEADO POIR SUI \$DIC/2014	DIFERENCIA MONTO PLAN-EJEC ESPA \$DIC/2014
O1	ACU	Optimización redes de acueducto de casco urbano	3	1	378.051.035	321.686.636,98	378.051.035	56.364.398,02

ID	SERV	PROYECTO	Año Tarif. Proy.	Año Tarif. Ejec	MONTO PLANEADO ESPA \$DIC/2014	MONTO EJECUCION ESPA \$DIC/2014	MONTO PLANEADO POIR SUI \$DIC/2014	DIFERENCIA MONTO PLAN-EJEC ESPA \$DIC/2014
A1		Ampliación de redes de acueducto	3	1	36.702.288	24.211.077,51	36.702.288	- 87.508.789,51
T1		Estabilización de redes de conducción	3	1	408.773.123	347.828.306,37	408.773.123	60.944.816,63
AH1		Adquisición de equipos y herramientas tecnológicas	3	1	320.000.000	107.908.339,50	76.187.382	212.091.660,50
O2		Optimización de redes de acueducto casco urbano	4	2	36.702.288	30.268.376,91	58.773.123	6.433.911,09
A2		Ampliación de redes de acueducto	4	2	64.231.259	157.513.576,50	230.000.000	- 93.282.317,50
T2		Estabilización de redes de conducción	4	2	76.187.382	62.831.733,94	76.187.382	13.355.648,06
O3		Optimización de redes de acueducto casco urbano	5	3	28.051.035	22.286.790,52	28.051.035	5.764.244,48
A3		Ampliación de redes de acueducto	5	3	42.800.000	115.978.204,55	42.800.000	- 73.178.204,55
T3		Estabilización de redes de conducción	5	3	58.773.123	46.695.755,82	58.773.123	12.077.367,18
O4		Optimización de redes de acueducto casco urbano	6	4	320.000.000	250.193.401,59	320.000.000	69.806.598,41
A4		Ampliación de redes de acueducto	6	4	382.686.240	299.204.912,90	382.686.240	83.481.327,10
T4		Estabilización de redes de conducción	6	4	230.000.000	179.826.507,39	230.000.000	50.173.492,61
O5		Optimización de redes de acueducto casco urbano	7	5	145.000.000	107.334.619,87	145.000.000	37.665.380,13
A5		Ampliación de redes de acueducto	7	5	500.000.000	32.463.598,58	520.000.000	97.417.022,55
A5		Ampliación de redes de acueducto	7	5		370.119.378,87		
O6		Optimización de redes de acueducto casco urbano	8	6	64.231.259	42.030.880,98	64.231.259	22.200.378,02
A6		Ampliación de redes de acueducto	8	6	334.252.983	218.724.458,53	334.252.983	115.528.524,47
O7		Optimización de redes	9	7	52.431.840	31.397.428,44	52.431.840	21.034.411,56

ID	SERV	PROYECTO	Año Tarif. Proy.	Año Tarif. Ejec	MONTO PLANEADO ESPA \$DIC/2014	MONTO EJECUCION ESPA \$DIC/2014	MONTO PLANEADO POIR SUI \$DIC/2014	DIFERENCIA MONTO PLAN-EJEC ESPA \$DIC/2014
	A7	acueducto casco urbano						
A7		Ampliación de redes acueducto	9	7	272.850.000	163.389.046,62	272.850.000	109.460.953,38
O8		Optimización de redes acueducto casco urbano	10	8	49.001.720	27.893.234,73	49.001.720	21.108.485,27
A8		Ampliación de redes acueducto	10	8	255.000.000	145.153.575,37	255.000.000	109.846.424,63
O9		Optimización de redes acueducto casco urbano		9	42.800.000	24.363.031,47	No registra	18.436.968,53
O10		Optimización de redes acueducto casco urbano		10	40.000.000	22.769.188,29	No registra	17.230.811,71
ORAP1	ALC	Optimización red de alcantarillado pluvial y aguas negras (Incluye PTAR)	2	1	378.051.035	145.935.838,52	171.506.020	232.115.196,48
ORAP2		Optimización red de alcantarillado pluvial y aguas negras (Incluye PTAR)	3	2	36.702.288	185.063.009,88	224.400.400	148.360.721,88
ORAP3		Optimización red de alcantarillado pluvial y aguas negras (Incluye PTAR)	4	3	28.051.035	127.320.014,45	160.250.000	- 99.268.979,45
ORAP4		Optimización red de alcantarillado pluvial y aguas negras (Incluye PTAR)	5	4	320.000.000	562.935.153,58	720.000.000	- 242.935.153,58
ORAP5		Optimización red de alcantarillado pluvial y aguas negras (Incluye PTAR)	6	5	145.000.000	532.971.905,57	1.995.600.000	- 387.971.905,57
ORAP6		Optimización red de alcantarillado pluvial y aguas negras (Incluye PTAR)	7	6	64.231.259	256.979.795,11	392.714.485	- 192.748.536,11
ORAP7		Optimización red de alcantarillado	8	7	52.431.840	191.966.111,24	320.572.000	- 139.534.271,24

ID	SERV	PROYECTO	Año Tarif. Proy.	Año Tarif. Ejec	MONTO PLANEADO ESPA \$DIC/2014	MONTO EJECUCION ESPA \$DIC/2014	MONTO PLANEADO POIR SUI \$DIC/2014	DIFERENCIA MONTO PLAN-EJEC ESPA \$DIC/2014
		pluvial y aguas negras (Incluye PTAR)						

Fuente: SUI vs ESPN S.A. E.S.P.

Realizando el análisis de la información se encontró:

1. Los valores resaltados en rojo hacen relación al monto de las inversiones totales por proyecto registradas en el POIR en el aplicativo SUI a pesos de diciembre de 2014, las cuales no coinciden con la información suministrada por el prestador en el archivo Excel denominado “formato ejecución POIR v1.” que entregó durante la visita.
2. Los años tarifarios proyectados para llevar a cabo el desarrollo de los proyectos de inversión son diferentes a los que se proyectan en la ejecución de los mismos.
3. Los proyectos identificados para ESPN S.A. E.S.P. con ID O9 – O10 no se encuentran registradas en el aplicativo SUI y el proyecto con ID A5 se duplica y no se evidencia claridad del detalle de la inversión.
4. En la plataforma SUI se encuentran reportados 47 proyectos en el POIR, para ESPN S.A. E.S.P. en el POIR entregado en documento de Excel “formato ejecución POIR v1.” Tiene planeados 54 proyectos de inversión y en ejecución 31, lo que también genera una inconsistencia en la información suministrada y la registrada.
5. Al realizar el corte de los proyectos en ejecución al año tarifario 8 se evidencian discrepancias, de las cuales el prestador debió realizar la provisión de recursos por diferencias entre las inversiones planeadas y ejecutadas del POIR como lo indica el artículo 2.1.2.1.10.1. de la Resolución CRA 943 de 2021.

En este sentido, se presume un incumplimiento del prestador a su plan de obras e inversiones formulado. Adicionalmente, teniendo en cuenta la metodología tarifaria vigente, no es posible verificar la aplicabilidad de las resoluciones CRA 950 de 2021 y 971 de 2022.

Adicional, se entrega una tabla comparativa de los montos planeados y ejecutados de cada uno de los proyectos con corte al año tarifario 8 de lo reportado por ESPN S.A. E.S.P. vs el POIR SUI, de lo que se presume el prestador debe indicar y evidenciar que realizó la respectiva provisión y entregar los respectivos cálculos:

Tabla 38. Comparación Inversiones POIR ESPN S.A. E.S.P. vs SUI

SERVICIO	PROYECTO	TOTAL MONTO PLANEADO ESPA \$ DIC/2014	TOTAL MONTO EJECUCION ESPA \$ DIC/2014	TOTAL MONTO PLANEADO POIR SUI \$ DIC/2014	DIFERENCIA PARA PROVISION
ACU	Ampliación de redes de acueducto	1.888.522.770	1.626.757.829	2.074.291.511	261.764.941
	Adquisición de equipos y herramientas tecnológicas	320.000.000	107.908.339	76.187.382	212.091.661

SERVICIO	PROYECTO	TOTAL MONTO PLANEADO ESPA \$ DIC/2014	TOTAL MONTO EJECUCION ESPA \$ DIC/2014	TOTAL MONTO PLANEADO POIR SUI \$ DIC/2014	DIFERENCIA PARA PROVISION
	Optimización redes de acueducto casco urbano	1.073.469.177	833.091.370	1.095.540.012	240.377.806,96
	Estabilización redes de conducción	773.733.628	637.182.304	773.733.628	136.551.324
ALC	Optimización red de alcantarillado pluvial y aguas negras (Incluye PTAR)	646.416.422	1.857.235.990	3.813.536.885	-1.210.819.568

Fuente: SUI vs SPA S.A. E.S.P.

No obstante, se requiere que realice el reporte con las inversiones que ha realizado con los recursos del CMI hasta el año 2025 de forma inmediata, suministre los cálculos en archivo Excel (formulado), aclare la diferencias entre las inversiones planeadas y ejecutadas del POIR, a corte del año tarifario 8, y si hay lugar a una solicitud de reversión, realizar el debido proceso para la modificación de la información registrada.

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

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

Tabla 39. Estado de reporte de la información del tópico tarifario en el SUI

Tema	Nombre del formato y/o formulario	Certificado en SUI	Observación
Estudio tarifario	SURICATA	No	Verificada la información, se encontró que se encuentra en edición
POIR	Plan de Obras e Inversiones Regulado	Sí	La información se encuentra debidamente cargados y certificados en el SUI
Tarifas	Costos de Referencia y Tarifas Aplicadas AA	Parcial	Periodo 2017-2018-2019-2020-2021-2022 certificado. Periodo 2023 enero-agosto certificado Periodo 2024 septiembre-diciembre certificado. Periodo 2022, pendiente de cargue para Alc. mes de diciembre. Periodo 2023, pendiente de cargue para AA del mes agosto – diciembre. Periodo 2024, pendiente de cargue para AA del mes enero – agosto. Periodo enero – julio 2025 certificado.
Proyectos de inversión	Ejecución de Proyectos – Acueducto y Alcantarillado	No	Verificada la información, se encontró que no ha reportado la información desde 2017 a 2025
Proyectos de inversión	Formulación de Proyectos – Acueducto y Alcantarillado	No	Verificada la información, se encontró que no ha reportado la información desde 2017 a 2025

Fuente: SUI

5.6. Indicador Único Sectorial (IUS)

5.6.1. Medición de riesgo en la prestación a partir del IUS

5.6.1.1. Resultados IUS 2023 - 2024

A continuación, se presenta la medición del IUS de las dos últimas vigencias, calificado y publicado para el APS de Aguazul, a cargo de la EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE AGUAZUL S.A. E.S.P., con el resultado de las ocho (8) dimensiones³, que componen el cálculo, conforme los lineamientos de la metodología de la Resolución CRA 906 de 2019 y sus modificatorias, compiladas en la Resolución CRA 943 de 2021.

Tabla 40. Resultados IUS 2023 - 2024

Año de Evaluación del IUS	CS.	EP.	EO.	GE.	SF.	GYT.	SA.	GT.	IUS	Nivel de Riesgo
2023	6,25	2,50	0,00	2,50	4,25	0,00	1,25	2,50	19,25	Riesgo Alto
2024	5,84	2,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1,25	0,00	9,09	Riesgo Alto

Fuente: SUI

El resultado muestra un nivel de Riesgo Alto para la calificación IUS de las últimas dos vigencias evaluadas correspondientes al 2023 y 2024. Para esta última vigencia, los primeros resultados fueron publicados el pasado 26 de junio de 2025, los cuales están sujetos a ajustes, en caso de que el prestador realice observaciones frente a su respectivo cálculo.

El resultado muestra un nivel de Riesgo Alto para la calificación IUS de las últimas dos vigencias evaluadas correspondiente al 2023 y 2024. Para esta última vigencia, los primeros resultados fueron publicados el pasado 26 de junio de 2025, los cuales están sujetos a ajustes, en caso de que el prestador realice observaciones frente a su respectivo cálculo.

5.6.1.2. Dimensiones con riesgo IUS 2024

A continuación, se desarrolla un análisis de los indicadores con incidencia en el nivel de riesgo en el último año de evaluación (2024), con las dimensiones que apliquen:

- Dimensión Calidad del Servicio (CS):

Los indicadores Índice de Continuidad – IC, Índice de Atención de PQR Acueducto – IPQRAC e Índice de Atención de PQR Alcantarillado – IPQRAL, tienen como resultado cero (0) por ausencia de información en el SUI. Se le recuerda al prestador que la fuente de información que toma la SSPD para el cálculo de mencionados indicadores proviene de lo cargado por el prestador al SUI mediante el Formato IUS Nivel de Análisis por APS, reglamentado mediante la Resolución SSPD 20221000284385 del 01 de abril de 2022, el cual tiene un plazo final de reporte todos los 15 de abril de cada año.

Para el caso del Índice de Riesgo por Abastecimiento de Agua por Parte de la Persona Prestadora - IRABApp, el Instituto Nacional de Salud (INS) reportó en la plataforma SIVICAP el valor de 33%, es decir, 67 puntos como valor normalizado (Riesgo Medio). Para el caso del Índice del Reporte y Calidad del Agua Potable – IRCAP, el SIVICAP reportó los 12 meses cumpliendo con el índice de

³ **CS**= Calidad del Servicio, **EP**= Eficiencia en la Planificación y Ejecución de Inversiones, **EO**= Eficiencia en la Operación, **GE**= Eficiencia en la Gestión Empresarial, **SF**= Sostenibilidad Financiera, **GYT**= Gobierno y Transparencia, **SA**= Sostenibilidad Ambiental y **GT**= Gestión Tarifaria.

riesgo menor al 5%. Con estos dos valores se obtiene únicamente una calificación total de la Dimensión Calidad del Servicio de 5,84 puntos.

- Eficiencia en la Planificación y Ejecución de Inversiones (EP):

El prestador no reportó información para el cálculo de los indicadores correspondientes a las subdimensiones EP 1. Cumplimiento del plan de inversiones de acueducto y EP 2. Cumplimiento del plan de inversiones de alcantarillado. Como consecuencia, no es posible determinar el porcentaje de recursos ejecutados en relación con las inversiones proyectadas dentro del plan de inversiones del prestador para los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado. Por lo tanto, la calificación asignada a ambas subdimensiones es cero (0).

Respecto a la subdimensión Planificación ante Emergencias, el prestador no reportó información para el "Formulario Recursos Financieros AAA" para ninguno de los dos servicios. Esta situación sugiere una posible deficiencia en la planificación y preparación ante eventos naturales y contingencias, lo que podría afectar los procesos asociados a la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado. Como resultado, existe un riesgo de interrupción del servicio, dado que el prestador, ante la omisión de reporte, presuntamente no cuenta con los medios adecuados para gestionar una emergencia en caso de ocurrencia.

- Dimensión Eficiencia en la Operación (EO):

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

- Dimensión Eficiencia en la Gestión Empresarial (GE):

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

- Dimensión Sostenibilidad Financiera - SF:

Respecto a los indicadores financieros, es importante indicar que los cálculos se realizaron con la información reportada por las empresas en el SUI por medio de las taxonomías NIF XBRL conforme a la Resolución SSPD 20251000216935 de 2025, con datos asociados al año fiscal 2024. Una vez revisada la información del prestador, obtuvieron cero (0) en la Dimensión Sostenibilidad Financiera, debido a que no reportaron dicha información oportunamente.

- Dimensión Gobierno y Transparencia (GYT):

Para la calificación de esta dimensión, se debe tener en cuenta lo previsto en el artículo 27 de la Resolución CRA 906 de 2019. En este caso, el prestador no reportó al SUI la actualización de su Plan de Gestión y Resultados (PGR), antes del 30 de julio del año 2024, conforme los lineamientos en la Resolución SSPD 20211000682475 del 10 de noviembre del 2021. En consecuencia, la calificación de toda la dimensión fue de cero (0) puntos.

- Dimensión Sostenibilidad Ambiental (SA):

Los indicadores Índice de Pérdidas de Agua en la Aducción – IPAA, Utilización del Recurso Agua – UA, Gestión de Lodos Resultantes Acueducto – GLRAC y Gestión de Lodos Resultantes Alcantarillado– GLRAL, tienen como resultado cero (0) por ausencia de información en el SUI. Se le recuerda al prestador que las fuentes de información que toma la SSPD para el cálculo de este indicador provienen del Formato IUS Nivel de Análisis por Sistema, reglamentado en la Resolución 20221000284385 del 01 de abril de 2022.

El peso porcentual de los indicadores SA 2.1 Aprobación del PSMV - AproPSMV y SA 2.2 Cumplimiento del PSMV - CPSMV, fue redistribuido, de acuerdo con el punto 5 del anexo 1 de la resolución CRA 906 de 2019. Ello, debido a que la Autoridad Ambiental competente no reportó al SUI información asociada al PSMV por parte del prestador, para el año de evaluación.

Por otra parte, el único indicador reportado dentro de esta dimensión fue el Reporte de Afectación Hídrica asociada a Fenómenos Climáticos - RAHC, dando como resultado 1,25 en toda la dimensión.

- Dimensión Gestión Tarifaria (GT):

En lo que concierne a la Dimensión GT, se observa que el prestador no reportó información de los requerimientos de información Costos de Referencia y Tarifas Aplicadas, dentro de los plazos establecidos en el calendario de reporte reglamentado en la Resolución 20211000313835 de julio de 2021, para el cálculo de los indicadores GT1.1 y GT2.1. Aplicación de Costos de Referencia Aprobados. Esta situación impide la evaluación de la aplicación del marco tarifario vigente, lo cual tiene incidencia directa en la sostenibilidad de la prestación del servicio y conlleva a la presencia de riesgos operativos, estratégicos, financieros y de cumplimiento asociados con la imposibilidad de operar adecuadamente los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado.

Lo anterior, podría llevar al prestador a no contar con los recursos necesarios para prestar un servicio con calidad (insuficiencia financiera), aumento en las quejas y reclamos por parte de los usuarios e imposición de sanciones por parte de la SSPD.

Se verificó que el prestador no reportó el formato “Seguimiento de Metas para APS Mayores de 5.000 Suscriptores”, reglamentado en la Resolución SSPD No. 20211000313835 del 14 de julio de 2021. Como consecuencia, no se dispone de información para el cálculo de los siguientes indicadores:

- GT.1.2 Cumplimiento Metas de Cobertura Acueducto – CMCOBAC,
- GT.1.3 Cumplimiento Metas de Continuidad Acueducto – CMCON,
- GT.1.4 Cumplimiento Metas de Reducción de Pérdidas – CMPER,
- GT.1.5 Cumplimiento Medición del Agua Captada – CMCAP
- GT.2.2 Cumplimiento Metas de Cobertura Alcantarillado – CMCOBAL.

Ante la ausencia de datos, el modelo de cálculo del IUS asigna una calificación de cero (0) para cada uno de estos indicadores.

Estos resultados de estos indicadores reflejan riesgos significativos. El primero indica un riesgo operativo, financiero, de cumplimiento y estratégico, vinculado a la disponibilidad y afectación del recurso hídrico (pérdidas técnicas), problemas de facturación (pérdidas comerciales) e incumplimiento de metas. La ausencia de información sugiere, presuntamente, un riesgo para la continuidad y prestación del servicio de acueducto, así como para el medio ambiente, subrayando la existencia de riesgos operativos, de imagen, financieros, estratégicos y de cumplimiento para el prestador, lo cual podría impactar negativamente la provisión del servicio y potencialmente resultar



Superservicios

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



en sanciones por parte de los organismos de control.

En consecuencia, la calificación obtenida en la dimensión GT, es de 0,0 sobre 12,5 puntos posibles.

5.6.2. Oportunidades de mejora en el marco del IUS y del Plan de Gestión y Resultados - PGR

El prestador únicamente reportó al SUI su Tablero de Planeación para la vigencia 2020, no ha certificado actualizaciones a la fecha. Ahora bien, ante la condición de Riesgo Alto reiterado en la evaluación del IUS, se resalta que no ha presentado sus Acciones de Mejora en pro de disminuir su estado de riesgo. Esto incumple lo estipulado en el Artículo 22. Tablero de acciones de mejora, de la Resolución CRA 906 de 2019 y sus modificatorias, que cita:

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

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

ii. Riesgo alto: establecer en su Plan de Gestión y Resultados -PGR, para el corto plazo (5 años), mínimo dos (2) acciones de mejora que garanticen el cumplimiento de las metas de cada uno de los indicadores del IUS, cuya calificación sea menor o igual a 30 puntos (riesgo alto). Para ello, deberá reportar a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios el PGR actualizado para el respectivo seguimiento y control.”

Lo anterior, a su vez, incumple lo establecido en la Resolución SSPD No. 20211000682475 de noviembre de 2021, que regula los reportes al SUI relacionados con los tableros del PGR, de acuerdo con las disposiciones de esta Superintendencia y del Ente Regulador.

5.7. Reporte y calidad de la información al SUI

5.7.1. Actualizaciones de RUPS

La SSPD profirió la Resolución SSPD No. 20181000120515 del 25 de septiembre de 2018, que derogó la Resolución SSPD No. 20151300047005 del 7 de octubre de 2015, la cual dispone que los prestadores de los servicios públicos deben actualizar la información del Registro Único de Prestadores (RUPS) una vez al año en los siguientes tiempos:

Tabla 41. Periodicidad de actualización

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

Fuente: Resolución SSPD No. 20181000120515 del 25 de septiembre de 2018

De acuerdo con lo anterior, se evidencia que para la actualización del RUPS, la empresa tiene hasta el 30 de marzo de cada año. Una vez verificada la información de los trámites RUPS, se observa que, aunque el prestador realizó la actualización para los años 2024 y 2025, la realizó de manera extemporánea para el año 2024 y oportuna para el año 2025.

Imagen 19. Actualizaciones RUPS

BANDEJA DE ENTRADA DEL ANALISTA								
#	Id Empresa	Empresa	Motivo	Estado	Quien Revisa?	No. de imprimible	Fecha de imprimible	Acciones
443701	639	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE AGUAZUL S.A. E.S.P.	ACTUALIZACION	CERTIFICADA		20253639443701	06/03/2025	  
431158	639	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE AGUAZUL S.A. E.S.P.	ACTUALIZACION	CERTIFICADA		20245639431158	16/05/2024	  

Fuente: RUPS, consulta 21 agosto de 2025

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

A continuación, se indica el estado de reporte en el SUI por parte de Empresa de Servicios Públicos De Aguazul S.A. E.S.P.:

Tabla 42. Estado de cargue de información al SUI

Año	ID	Empresa	Número de reportes pendientes	Número de reportes radicados	Porcentaje de cargue
2002	639	Empresa De Servicios Públicos De Aguazul S.A. E.S.P.	0	177	100 %
2003			0	201	100 %
2004			0	338	100 %
2005			0	348	100 %
2006			5	274	98 %
2007			0	355	100 %
2008			0	351	100 %
2009			2	474	99 %
2010			6	527	98 %
2011			13	527	97 %
2012			15	507	97 %
2013			10	495	98 %
2014			10	500	98 %
2015			19	495	96 %
2016			40	570	93 %
2017			45	543	92 %
2018			73	511	87 %
2019			98	414	80 %
2020			67	454	87 %
2021			107	413	79 %
2022			137	414	75 %
2023			151	415	73 %
2024			131	439	77 %
2025			189	120	38 %
TOTAL			1118	9862	89 %

Fuente: Consulta SUI - 21 agosto de 2025

6. HALLAZGOS

No.	Criterio	Condición evaluada	Evidencia / soporte	Estado de cumplimiento
1	Administrativo: Certificaciones de competencias laborales	Resolución 1076 del 2003 modificada por la Resolución 1570 del 2004 y la Resolución	Según la información entregada por el prestador, 32 empleados con funciones técnico operativas no cuentan	No cumple

No.	Criterio	Condición evaluada	Evidencia / soporte	Estado de cumplimiento
		330 de 2017.	con certificado en competencias laborales.	
2	Financiero: Representación Fiel	Marco Conceptual Resolución 414 de 2014.	Se evidenciaron presuntos errores de reconocimiento de hechos económicos dentro del concepto de Patrimonio.	No cumple
3	Financiero: Revelación de Información Relevante en los Estados Financieros	Marco Conceptual Resolución 414 de 2014.	Los Estados Financieros firmados y aprobados, remitidos por el prestador, presentan recurrentes y profundas omisiones de revelación de información relevante.	No cumple
4	Comercial: Verificación del cumplimiento de las condiciones del CCU.	Ley No. 142 de 1994. Resolución CRA No. 943 de 2021.	El documento del CCU está publicado parcialmente en la página oficial del prestador, así como en el SUI, ya que no cuenta con algunos folios (página 15 y 16).	No Cumple
5	Comercial: Verificación del cumplimiento de metas de suscriptores.	Documento del prestador "Estudio de Costos de los Servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo"	El prestador está incumpliendo con la meta de proyección de suscriptores para el servicio de alcantarillado, establecida en el documento denominado "Estudio de Costos" para los años 8 y 9.	No Cumple
6	Comercial: Verificación de la condición metrológica de los medidores de acueducto que son cambiados.	Artículo 2.5.3.4 y 1.13.2.2.5 de la Resolución CRA No. 943 de 2021.	El prestador no cuenta laboratorio para la calibración de medidores, ni dispone de procedimiento y/o de contrato(s) para la revisión y calibración de los medidores.	No cumple
7	Comercial: Adeuada aplicación de los factores de subsidios y contribuciones solidarias.	Acuerdo No. 019 de 2023 generado por el Concejo Municipal.	Se presentan sobre costos y/o costos inferiores al debido, en la facturación por la errónea aplicación de los factores de subsidio o contribución solidaria para los servicios de acueducto y alcantarillado principalmente para los estratos 1, 2 y 3 en el periodo de marzo a abril en la vigencia de 2024.	No cumple.
8	Comercial: Calidad de información reportada al SUI.	-LEY No. 142 DE 1994. -Resolución SSPD – 321 de 2015. -Resolución SSPD – 201713000039945 DE 2017. -Resolución SSPD – 201513000054575 de	Se presenta inconsistencia entre la información suministrada en visita de inspección versus la reportada en el SUI, en cuanto al número de suscriptores, micromedición, facturación y PQR's.	No Cumple

No.	Criterio	Condición evaluada	Evidencia / soporte	Estado de cumplimiento
		2015. -Resolución SSPD- 20188000076635 DE 2018.		
9	Tarifario: Información de formulación y ejecución de proyectos	Resoluciones SSPD 20101300048765 de 14 de diciembre de 2010	Verificada la información reportada en el SUI, no se realiza cargue desde 2017 a 2025. Por consiguiente los plazos de reporte de información se encuentran ampliamente vencidos.	No cumple
10	Tarifario: Información de tarifas aplicadas y costos de referencia	Resolución SSPD 20211000313835 del 14 de julio de 2021	No hay coincidencia entre la información cargada al SUI y la que reporta los acuerdos entregados por la empresa	No cumple
11	Tarifario: Provisión de recursos, inversiones planeadas, ejecutadas y plan de obras e inversiones regulado	Resolución CRA 688 de 2014, compilado en la Resolución CRA 943 de 2021.	No se cuenta con el formato de ejecución de inversiones en el SUI. Por lo tanto, se presume el incumplimiento del plan de inversiones del estudio de costos y tarifas vigente. Adicionalmente, no se evidencian reversiones, el estudio tarifario tiene estado en edición, y no hay provisión ni solicitud de ajuste de POIR	No cumple
12	Tarifario: Estudios Tarifarios	Resolución SSPD 20171300039945 - 20174000121755 del 2017.	El estudio tarifario, se encuentra en estado "En Edición" en SURICATA. Por consiguiente, los plazos de reporte de información se encuentran ampliamente vencidos.	No cumple

7. ACCIONES CORRECTIVAS DEFINIDAS

El prestador debe subsanar los hallazgos descritos en el presente informe y los que se encuentran listados en el numeral 6.

8. CONCLUSIONES

8.1. Aspectos Administrativos

- El prestador no cuenta con la totalidad del personal con funciones técnico operativas certificado en las competencias laborales propias de su oficio, presuntamente incumpliendo las condiciones establecidas en las Resoluciones 1076 de 2003 y 330 de 2017, las cuales exigen que el personal técnico-operativo de acueducto y alcantarillado cuente con competencias laborales debidamente certificadas y actualizadas para garantizar la seguridad, calidad del servicio y el cumplimiento de las normas técnicas.
- Se evidenció la falta de evaluación y control sobre los procesos del área financiera, producto



Superservicios

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



de la omisión de auditoría por parte de la Oficina de Control Interno.

8.2. Aspectos Financieros

- El prestador, de manera recurrente, omite la revelación de información relevante en sus notas, en los conceptos de Activos, Pasivos, Patrimonio, Ingresos, Costo de Ventas, Gastos, por lo que no se cuenta con información completa que permita conocer a profundidad la situación financiera, generando incertidumbre sobre la gestión financiera desempeñada, y presuntamente incumple las condiciones las condiciones de presentación establecidas en las Normas para el Reconocimiento, Medición, Revelación y Presentación de los Hechos Económicos por parte de las empresas que no cotizan en el mercado de valores, y que no captan ni administran ahorro del público.
- Se evidenciaron presuntos errores en el reconocimiento de hechos económicos en el concepto de Patrimonio, presuntamente incumpliendo las condiciones de Representación Fiel del Marco Conceptual de las Normas para el Reconocimiento, Medición, Revelación y Presentación de los Hechos Económicos por parte de las empresas que no cotizan en el mercado de valores, y que no captan ni administran ahorro del público.

8.3. Aspectos Comerciales

- En cuanto al Contrato de Condiciones Uniformes CCU, cabe resaltar que dicho documento puede descargarse de la página del prestador y de igual manera, se encuentra cargado en el Sistema Único de Información (SUI), sin embargo, se debe considerar que el documento es de libre consulta para cualquier suscriptor, usuario y/o individuo que desee verificar sus condiciones, por tanto este no puede obviar ninguno de sus folios, por lo cual ESPA S.A. E.S.P., debe adelantar las acciones pertinentes para que todos los folios del documento puedan ser publicados en los diferentes medios de difusión que defina el prestador, en especial el reportado al SUI, considerando que no realizarlo puede considerarse como incumplimiento de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 1.13.2.1.4 de la Resolución CRA943 de 2021 y artículo 131 de la Ley 142 de 1994
- Con respecto a la información del documento denominado “Estudio de Costos”, se verificó que actualmente ESPA S.A. E.S.P. cumple con las metas de proyección de suscriptores para el servicio de acueducto, no obstante, para el servicio de alcantarillado se evidencia el incumplimiento de dichas metas, ya que para los años 8 y 9 se proyecta la cobertura de 9.048 y 9.244 suscriptores, sin embargo se reportan 8.899 y 9.051 suscriptores respectivamente, por tanto, ESPA S.A. E.S.P., debe adelantar las gestiones pertinentes para cumplir con dicha meta establecida en el documento mencionado.
- En cuanto al procedimiento de instalación, cambio y/o reposición de dispositivos de micromedición, se evidenció que el prestador tiene definido el procedimiento para dichas acciones, sin embargo, no se tiene definido el procedimiento para efectuar la calibración de los medidores, ya sea por los mismos medios o a través de un tercero, por tanto, ESPA S.A. E.S.P., deberá adelantar las gestiones pertinentes para atender la situación presentada, ya que actualmente el prestador está incumpliendo con lo dispuesto en el artículo 2.5.3.4 de la Resolución CRA No. 943 de 2021.
- Considerando los hallazgos en cuanto a la aplicación del factor de subsidio o contribución solidaria definido por el Concejo Municipal mediante Acuerdo No. 019 de 2023, ya que durante la verificación de 20 facturas al azar se evidenció que algunas de estas incurren en



Superservicios

INFORME DE VIGILANCIA O INSPECCIÓN ESPECIAL, DETALLADA O CONCRETA



el incorrecto cálculo de estos factores ocasionando sobre costos para el usuario y/o déficit para el prestador, lo cual afecta directamente al usuario, así al prestador por la inadecuada facturación. Se debe tener en cuenta que el sobre costo por concepto del factor de subsidio afecta directamente al municipio, y en el caso de la contribución solidaria por concepto de un cobro menor al debido repercute en la cartera del prestador, por tanto, ESPA S.A. E.S.P, debe realizar la verificación de la aplicación de estos factores en las facturas y efectuar las gestiones pertinentes que mitiguen dicho hallazgo, así como todas las acciones que ajusten y/o reviertan los cobros por sobrecostos y/o cobros por facturación inferior a la debida, ya que en caso de incumplimiento el prestador podrá ser objeto de investigación.

- En lo que respecta a la calidad de la información reportada en el SUI en cuanto a los datos del número de suscriptores, micromedición, facturación y PQR, se indica que esta debe coincidir con la información brindada durante la visita, lo cual indica inconsistencia y posibles irregularidades, las cuales pueden ser susceptible de investigación. Por tanto, el prestador debe realizar las actuaciones pertinentes para efectuar el reporte de la información en los tiempos indicados normativamente, así como las gestiones que permitan tener la información actualizada para la vigencia 2024 y 2025.

8.4. Aspectos Tarifarios

- Se han detectado presuntos incumplimientos que comprometen la correcta prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado, con un impacto directo y negativo en los usuarios. Los hallazgos revelan incumplimiento crítico en la ejecución de inversiones, presuntas irregularidades en la aplicación de la metodología tarifaria y fallas en la transparencia y obligatoriedad del reporte de la información.
- Aunque la empresa había proyectado inversiones importantes para mejorar los servicios de acueducto y alcantarillado, según lo reportado al SUI, la ejecución no se ha realizado acorde a lo planeado en el POIR, lo que presume un incumplimiento del plan de inversiones y genera dudas sobre el uso adecuado de los recursos recaudados mediante las tarifas, afectando las metas, indicadores de cobertura, calidad y continuidad.
- La información que concierne al soporte de la aplicación de la metodología tarifaria es discontinua y de poca calidad, no hay relación entre los datos cargados al SUI y las entregas hechas durante la visita. En relación a los costos de referencia, no coincide lo registrado en el estudio de costos y los registros en el SUI, en relación a los períodos de abril - julio de 2023 para acueducto y en el periodo de julio de 2019 para alcantarillado, adicional para los periodos que se encuentran sin reporte, es imperativo el registro de los datos facturados y si hay lugar realizar la solicitud de reversión pertinente. Así las cosas, posiblemente están incumpliendo con la obligatoriedad de la aplicación del régimen tarifario fijado por la CRA en la Resolución 688 de 2014, integrada y unificada en la Resolución 943 de 2021. Dado lo anterior y de conformidad con lo dispuesto en el numeral 1.1. del artículo 1.8.3.1. de la Resolución Ibídem, el prestador estaría presuntamente incurriendo en cobros no autorizados.
- En lo relacionado con inversiones planeadas, ejecutadas, plan de obras e inversiones regulado y provisión de recursos, se contrastó la información de los aplicativos y el Excel entregado por la empresa y se evidencian proyectos sin ejecución, no hay provisión de recurso, no hay solicitud de modificación o ajuste de POIR, no hay reporte de ejecución de inversiones, no se evidencian las reversiones. Adicional, la información en SUI se encuentra certificada como no aplica o pendiente, lo que presume un incumplimiento de la obligación

de atender de manera oportuna y adecuada las solicitudes y requerimientos que la Superintendencia realice en ejercicio de sus funciones.

- Al realizar la verificación en el aplicativo SURICATA, el estudio tarifario se encuentra pendiente de reporte en el aplicativo, lo que supone un incumplimiento de la obligación de atender de manera oportuna y adecuada las solicitudes y requerimientos que la Superintendencia realice en ejercicio de sus funciones.

9. MEDIDAS RECOMENDADAS QUE PUDIERA SER OPORTUNO O PERTINENTE APLICAR

El presente análisis y las consecuencias que del mismo se desprendan, se realizan sin perjuicio de las acciones y posteriores revisiones que pueda realizar esta SSPD en función del cumplimiento de sus competencias asignadas de vigilancia y control dispuestas en el artículo 79 de la Ley 142 de 1994.

10. RESPONSABLES DE LA REALIZACIÓN

11. Responsable General

María Stella Garzón Barrera – Directora Técnica de Gestión de Acueducto y Alcantarillado (E)

12. Equipo de Evaluación

Proyectó: Carolina Patiño García – Profesional Especializada GGP DTGAA
César Augusto Faustino Faustino – Profesional Especializado GGP DTGAA
Carlos Mario González F. – Profesional Especializado GGP DTGAA

Revisó: Nicolás Eduardo Páez Rincón – Profesional Especializado DTGAA
Viviana Hernández Duque – Coordinadora Grupo de Grandes Prestadores DTGAA

13. ANEXOS

N/A

 Superservicios	CONTROL DE ASISTENCIA	
LUGAR: SSPD- VIRTUAL https://meet.google.com/trr-xoja-kpb ORGANIZADOR: SSPD - DTGAA - GGP TEMAS A TRATAR: Mesa de trabajo de socialización de Informe de Evaluación Integral al prestador EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE AGUAZUL S.A. E.S.P. ID 639		Fecha: 23/09/2025 Hora Inicio: 2:00 p.m. Hora Fin: 2:40 p.m.
<p>Mediante el registro en el presente formato, usted autoriza a la Superservicios para la recolección, almacenamiento y uso de audio, video, fotografía y demás datos personales, con la finalidad de "registrar la evidencia de asistencia a la mesa de trabajo, evento de formación y/o participación en una video conferencia". Como Titular de la información usted tiene derecho a conocer, actualizar y rectificar sus datos personales, ser informado sobre el uso que se ha dado a los mismos, revocar la autorización y/o solicitar la supresión de sus datos en los casos en que sea procedente. Para consultas y reclamos comuníquese al correo electrónico: sspd@superservicios.gov.co y demás canales habilitados para tal fin, en virtud de lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012. Mayor información consultela en nuestro Manual de Políticas de Tratamiento de datos personales, disponible en https://www.superservicios.gov.co/politica-tratamiento-datos y en la plataforma SIGME.</p>		

ASISTENTES. En la columna de asistencia, señale con una X según corresponda su tipo de asistencia: virtual (V) o presencial (P)

NOMBRE(S) Y APELLIDOS	CARGO	TELÉFONO	DEPENDENCIA ENTIDAD	ASISTENCIA		CORREO ELECTRÓNICO	FIRMA
				V	P		
Carlos Mario González Fajardo	Profesional Especializado	5049	DTGAA-GGP	X		cmgonzalez@superservicios.gov.co	Cmario
CÉSAR AUGUSTO FAUSTINO FAUSTINO	Profesional Especializado		DTGAA-GGP	X		cafaustino@superservicios.gov.co	César Faustino
Carolina Patiño García	Profesional especializado		DTGAA-GGP	x		cpatino@superservicios.gov.co	Carolina Patiño García
Yasmin Helena Espitia Bermudez	Gerente y Cartera	3178947175	Espa sa esp	X		comercial@espa-aguaazul.gov.co	Yasmin Espitia
John Anderson Acevedo Quiñonez	Administrativo y Director		Espa SA	x		financiera@espa-aguaazul.gov.co	John Acevedo
Leonardo Baron Pulido	Gerente	3103436331	Espa sa esp	X		Gerencia@espa-aguaazul.gov.co	
Julio Castro	Director Operativo	3153664714	Espa Sa	x		operativa@espa-aguaazul.gov.co	Julio Castro
Yurani Lizeth Sanabria Becerra	Jefe de Oficina de Control Interno	3204200240	ESPA SA ESP	X			Lizeth Sanabria
Sara Estefania Dimas Torres	Asesora Jurídica	3116335050	Espa sa esp	X		Juridica@espa-aguaazul.gov.co	
Eliana Rocio Ayala Escobar	Coordinadora GGP-DTGA		GGP- DTGAA	X		erayala@superservicios.gov.co	Eliana Ayala

DESARROLLO, ACUERDOS Y/O CONCLUSIONES DE LA REUNIÓN

Eliana Rocío Ayala Escobar Coordinadora del Grupo de Grandes Prestadores de la Dirección Técnica de Gestión de Acueducto y Alcantarillado dio la bienvenida a los miembros de la empresa ESPA y al equipo de la Superintendencia, que incluyó a Leonardo Varón, Julio César Castro, Yasmin Espitia, Lizeth Sanabria, John Acevedo, por parte del prestador, y a Carolina Patiño García, Carlos Mario González Fajardo y Cesar Augusto Faustino Faustino por parte de la SSPD.

Posteriormente se socializó el resultado del informe de Evaluación Integral realizado al prestador EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE AGUAZUL S.A. E.S.P. ID 639, que le fue remitido al prestador mediante el radicado SSPD No. 20254202918491 del 11 de septiembre de 2025, que consignó hallazgos en los componentes administrativo, financiero, comercial y tarifario, incluyendo el presunto incumplimiento normativo en certificaciones de competencias laborales de 32 empleados con funciones técnico-operativas, presuntos errores de reconocimiento en el Patrimonio en los Estados Financieros del año 2024, omisión de revelación de información relevante en las notas, publicación parcial de contratos y problemas con la proyección de suscriptores, la calibración de medidores y la facturación, además de inconsistencias en la información reportada al SUI y la falta de carga de información tarifaria.

Mediante radicado SSPD No. 20255293871632 del 19 de septiembre de 2025 el prestador remitió comentarios al informe, con relación a los componentes comercial y tarifario, por consiguiente:

Con relación a los hallazgos administrativo y financieros, el prestador no remitió comentarios. No hay lugar a modificaciones en la información consignada sobre estos componentes.

Componente Comercial

Se realizó la lectura de los siguientes hallazgos registrados en la Evaluación Integral del Prestador:

- Verificación del cumplimiento de las condiciones del CCU. (Hallazgo 4).
- Verificación del cumplimiento de metas de suscriptores. (Hallazgo 5).
- Verificación de la condición metrológica de los medidores de acueducto que son cambiados. (Hallazgo 6).
- Requisitos mínimos de la factura. (Hallazgo 7).
- Adecuación aplicación de los factores de subsidios y contribuciones solidarias. (Hallazgo 8).
- Calidad de información reportada al SUI. (Hallazgo 9).

Respecto del hallazgo No. 7, el profesional del tópico comercial César Faustino manifestó que, conforme a los soportes allegados en desarrollo de la visita de inspección, las facturas aportadas no permiten evidenciar los puntos y métodos de pago habilitados por el prestador. No obstante, el prestador indicó que, según la información remitida por la EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE AGUAZUL S.A. E.S.P., el día 18 de septiembre de 2025, la factura contiene en su respaldo la información correspondiente a los puntos y métodos dispuestos para facilitar el pago por parte de los usuarios. Sin embargo, se precisó por parte del prestador que dicha información únicamente resulta visible cuando la factura se imprime en medio físico, y no cuando se genera de manera digital.

En consecuencia, el funcionario del tópico comercial señaló que se efectuarán los ajustes necesarios para atender la observación planteada por el prestador.

Por otra parte, el prestador manifestó que, con relación con la verificación metrológica de los medidores de acueducto, no cuenta con contrato con agentes externos que presten el servicio de calibración de los dispositivos de medición, aduciendo que los prestadores de dicho servicio se encuentran ubicados en la ciudad de Bogotá, lo cual genera para la empresa una inviabilidad económica en la calibración de los equipos. No obstante, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD) precisó que es obligación del prestador garantizar la calibración de los dispositivos de medición, ya sea a través de un banco de calibración o mediante la contratación del servicio con terceros, quienes en ambos casos deberán contar con la debida acreditación expedida por el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia (ONAC).

Finalizando, la presentación de los hallazgos comerciales, no se registran observaciones adicionales relacionadas con el tópico comercial.

Componente Tarifario: Se realizó lectura de los cuatro (4) hallazgos encontrados:

- * Información formulación y ejecución de proyectos.
- * Información de tarifas aplicadas y costos de referencia.
- * Provisión de recursos, inversiones planeadas, ejecutadas y plan de obras e inversiones regulado.
- * Estudio tarifario.

Si bien el prestador se pronunció frente al último hallazgo tarifario identificado en el Informe enviado por la SSPD como "Estudio tarifario" mediante Rad en mención, en la mesa de trabajo se realizó la aclaración que los hallazgos se mantienen en firme. Desde la Superintendencia se destacó la importancia de que el prestador tome medidas de manera inmediata para subsanar los hallazgos identificados.

Finalizó la sesión a las 2:40pm.

COMPROMISOS

ACTIVIDAD	FECHA	RESPONSABLE	FIRMA
Ajuste de la Evaluación Integral en cuanto el hallazgo 7, con respecto a la información indicada por el prestador en cuanto a los requisitos mínimos de la factura.	28/09/2025	César Augusto Faustino Faustino	César Faustino

OBSERVACIONES Y/O ANEXOS

OBSERVACIONES Y/O ANEXOS

Compartiendo file:// con meet.google.com | Dejar de compartir | Ver pestaña: file://

INFORME DE VIGILANCIA O INSPECCIÓN ESPECIAL, DETALLADA O CONCRETA

6. HALLAZGOS

No.	Criterio	Condición evaluada	Evidencia / soporte	Estado de cumplimiento
1	Administrativo: Certificaciones de competencias laborales	Resolución 1076 del 2003 modificada por la Resolución 1570 del 2004 y la Resolución	Según la información entregada por el prestador, 32 empleados con funciones técnico operativas no cuentan con certificado en competencias laborales	No cumple

Fuente: Consulta SUI - 21 agosto de 2025

Página 68 de 73

Superservicios	INFORME DE VIGILANCIA O INSPECCIÓN ESPECIAL, DETALLADA O CONCRETA	SIGME		
No.	Criterio	Condición evaluada	Evidencia / soporte	Estado de cumplimiento
2	Financiero: Representación Fiel	Marco Conceptual Resolución 414 de 2014.	330 de 2017. con certificado en competencias laborales	No cumple
3	Financiero: Revelación de Información Relevante en los Estados Financieros	Marco Conceptual Resolución 414 de 2014.	Se evidencian presuntos errores de reconocimiento de hechos económicos dentro del concepto de Patrimonio.	No cumple

Próxima Reunión: