

1 IDENTIFICADOR DEL PRESTADOR

- 1.1 Nombre o razón social: AGUAS DE TUMACO S.A. E.S.P. - AGUATUMACO S.A. E.S.P.
- 1.2 NIT: 900210825 – 5
- 1.3 ID (SUI -RUPS): 25694
- 1.4 Servicio Público Domiciliario (SPD) prestado objeto de la vigilancia o inspección: acueducto
- 1.5 Actividad del SPD objeto de la vigilancia o inspección:
- Acueducto: captación, aducción, tratamiento, conducción, distribución y comercialización.
- 1.6 Fecha de inicio de operación en la actividad a vigilar o inspeccionar: 1 de octubre de 2017.

2 IDENTIFICACIÓN DE LA ACCIÓN DE VIGILANCIA E INSPECCIÓN REALIZADA

- 2.1 Año del programa al que pertenece la acción: 2024
- 2.2 Clase acción: Vigilancia
- 2.3 Motivo de la acción: Detallada
- 2.4 Origen causal de la acción: Evaluación de Gestión y Resultados
- 2.5 Ubicaciones físicas o virtuales objeto de la acción: Oficina de la empresa en el municipio de San Andrés de Tumaco, Nariño, en el Barrio Las Palmas 2 – Calle Anzoátegui, mesas de trabajo virtuales y documentación suministrada por el prestador en carpeta virtual y radicados SSPD No. 20245295403602, 20245295405092 y 20245295413852 del 9 de diciembre de 2024.

3 DELIMITACIÓN DEL MARCO DE EVALUACIÓN

3.1 Criterios evaluados

El objetivo que pretende el presente informe de vigilancia detallada es determinar si el Prestador está dando cumplimiento al régimen de servicios públicos y demás normas aplicables a las actividades desarrolladas por la empresa, conforme a la siguiente normativa:

Tabla 1. Normograma.

Ámbito	Entidad Emisora	Norma	Artículo y/o Numeral
Constitucional	Asamblea Nacional Constituyente	Constitución Política de Colombia de 1991	Artículo 365 al 370



Ámbito	Entidad Emisora	Norma	Artículo y/o Numeral
Leyes	Congreso de la República	142 de 1994	Artículos 15, 18, 21, 22, 79 Artículo 87 numerales 87.4 y 87.8 Artículo 90 numerales 90.1 y 90.2, Artículo 99 numeral 99.9, Artículos 125, 128, 129, 136, 146, 148, 153
Decretos	Ministerio de Salud y Protección Social	1575 de 2007	Articulado completo
	Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio	1077 de 2015	Parte 3: Régimen reglamentario del sector de agua y saneamiento básico. Título 1: Servicios Públicos Domiciliarios de Acueducto y Alcantarillado. Capítulo 1. Definiciones Capítulo 3. Servicios Públicos Domiciliarios de Acueducto y Alcantarillado.
Resoluciones	CRA	CRA 151 de 2001	Articulado completo
	Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial	Resolución 1076 del 2003 modificada por la Resolución 1570 de 2004.	Articulado completo
	CRA	CRA 413 de 2006	Articulado completo
	CRA	CRA 457 de 2008	Articulado completo
	Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial y Ministerio de Protección Social	2115 de 2007	Articulado completo
	Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial y Ministerio de Protección Social	811 de 2008	Articulado completo
	Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial y Ministerio de Protección Social	4716 de 2010	Articulado completo
	Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial y Ministerio de Protección Social	Resolución 154 de 2014	Articulado completo
	CRA	CRA 688 de 2014	Articulado completo
	Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial	330 de 2017	Articulado completo

Ámbito	Entidad Emisora	Norma	Artículo y/o Numeral
	CRA	CRA 768 de 2016	Articulado completo
	CRA	CRA 750 de 2016	Articulado completo
	Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial y Ministerio de Protección Social	Resolución 527 de 2018	Articulado completo
	CRA	CRA 906 de 2019	Articulado completo
	CRA	CRA 943 de 2021	Artículo 2.1.2.1.4.2.7 parágrafo 4, Artículos 2.1.2.1.4.4.1, 2.1.2.1.4.4.2 y 2.1.2.1.4.7.1, Artículo 2.1.2.1.4.3.10 Inciso 7
	SSPD	SSPD 20188000076635 de 2018.	
	SSPD	SSPD 20171300039945 del 28 de marzo de 2017	Artículo 1, Artículo 2 anexo 1 y anexo 2 numerales 1.16, 1.17 y 1.18
	SSPD	SSPD - 20174000121755 del 19 de julio de 2017	
	SSPD	SSPD 20211000313835 de 2021	Artículo 3 anexo 3.1 y 3.2
Otros	Aguas de Tumaco S.A. E.S.P.	Contrato de Condiciones Uniformes de la Empresa	Completo.

Fuente: Elaboración propia

3.2 Marco temporal de evaluación:

Vigencia 2023 y lo corrido de 2024, en el marco de las funciones establecidas en el Decreto 1369 de 2020.

 <p>Superservicios</p>	<p>INFORME DE VIGILANCIA O INSPECCIÓN ESPECIAL, DETALLADA O CONCRETA</p>	 <p>SIGME</p>
--	---	---

4 DESCRIPCIÓN DE LO DESARROLLADO

4.1 Información fuente usada:

Tabla 2. Información fuente usada para el desarrollo del informe.

Radicado	Fecha	Asunto	Origen
20245295403602	09/12/2024	Respuesta al radicado 20244245444821. Visita de inspección y vigilancia al estado de la prestación del servicio público de acueducto en el municipio de San Andrés de Tumaco, Nariño, por parte de AGUAS DE TUMACO S.A. E.S.P. – ID 25694., entre el 4 y el 5 de diciembre de 2024.	CRONOS
20245295405092	09/12/2024	Respuesta al radicado 20244245444821. Visita de inspección y vigilancia al estado de la prestación del servicio público de acueducto en el municipio de San Andrés de Tumaco, Nariño, por parte de AGUAS DE TUMACO S.A. E.S.P. – ID 25694., entre el 4 y el 5 de diciembre de 2024.	CRONOS
20245295413852	09/12/2024	Respuesta al radicado 20244245444821. Visita de inspección y vigilancia al estado de la prestación del servicio público de acueducto en el municipio de San Andrés de Tumaco, Nariño, por parte de AGUAS DE TUMACO S.A. E.S.P. – ID 25694., entre el 4 y el 5 de diciembre de 2024.	CRONOS

Fuente: Elaboración propia

4.2 Requerimientos realizados:

Tabla 3. Requerimientos realizados.

Radicado	Fecha	Asunto	Destino
20244245444821	02/12/2024	Evaluación al estado de la prestación del servicio público de acueducto en el municipio de San Andrés de Tumaco, Nariño, por parte de AGUAS DE TUMACO S.A. E.S.P. – ID 25694.	AGUAS DE TUMACO S.A. E.S.P. (AGUATUMACO S.A. E.S.P)

Fuente: Elaboración propia

4.3 Estado de respuesta de requerimientos:

El prestador remitió la información solicitada con los radicados relacionados en la tabla 2.

5 EVALUACIONES REALIZADAS

5.1 Evaluaciones anteriores

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD) no ha realizado evaluaciones integrales, concretas y/ o detalladas al prestador anteriormente.

5.2 Aspectos Generales

De acuerdo con la última solicitud de actualización de RUPS presentada el 13 de noviembre de 2024, Aguas de Tumaco S.A. E.S.P. es una sociedad anónima de clase oficial del orden Distrital, prestadora de los servicios de acueducto y alcantarillado en el municipio de San Andrés de Tumaco en el departamento de Nariño.

Mediante Acuerdo No. 002 del 29 de enero de 2008, el Concejo Municipal de Tumaco otorgó facultades al Alcalde del Municipio de Tumaco para reorganizar y reestructurar la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo.

Posteriormente, mediante escritura pública No. 265 del 25 de marzo de 2008 de la Notaría Única del Círculo de Tumaco, se constituyó la empresa Aguas de Tumaco S.A. E.S.P., de sigla AGUATUMACO S.A. E.S.P.

Finalmente, la empresa inició operaciones el 01 de octubre de 2017.

La empresa cuenta con la siguiente composición accionaria:

Tabla 4. Composición accionaria

Accionistas	Participación
INSTITUCIÓN EDUCATIVA LICEO NACIONAL MAX SEIDEL	1%
I.E. CIUDADELA TUMAC	1%
I.E. NUEVA FLORIDA	1%
C.H. DIVINO NIÑO	1%
ALCALDIA MUNICIPAL DE TUMACO	96%

Fuente: SUI

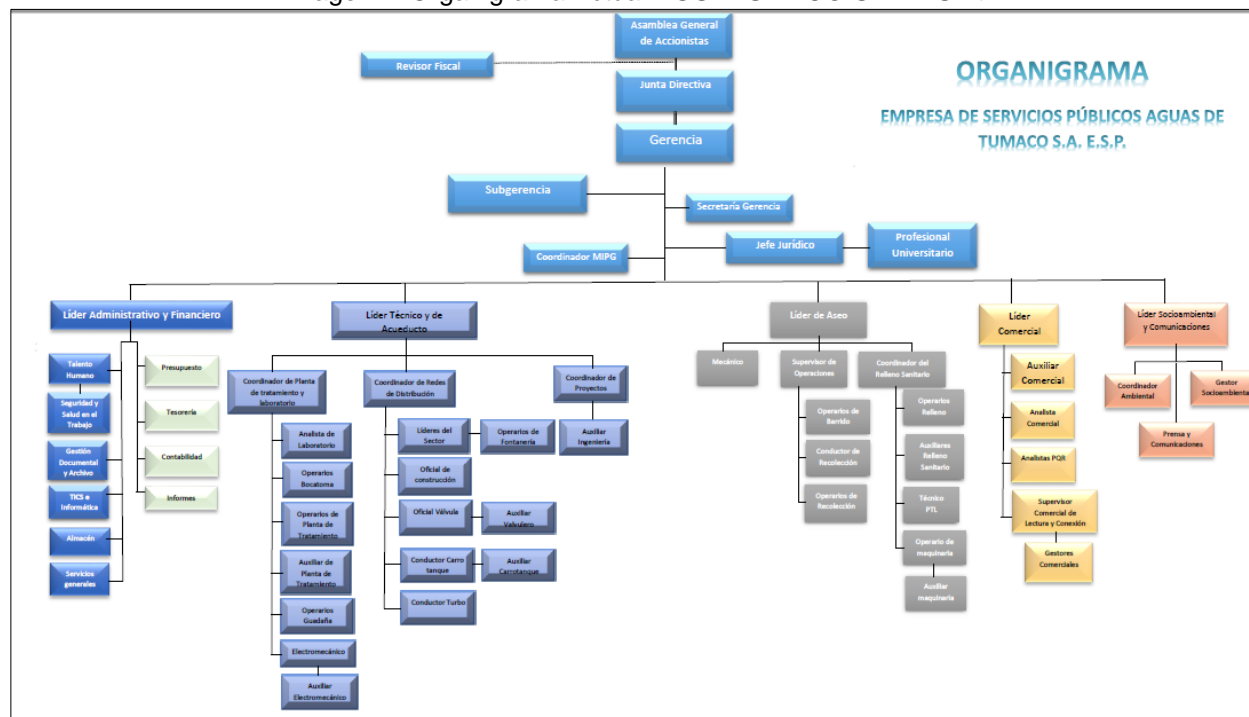
5.3 Aspectos Administrativos

A continuación, se describen los aspectos administrativos relevantes evidenciados en el momento de la visita y de los documentos aportados para la realización de la presente evaluación detallada.

5.3.1 Estructura Organizacional

A continuación, se presenta la estructura organizacional actual del prestador Aguatumaco S.A. E.S.P.

Imagen 1. Organigrama Actual AGUATUMACO S.A. E.S.P.



Fuente: AGUATUMACO S.A. ESP

Con base en el esquema remitido por el prestador, se evidencia una estructura organizacional piramidal en la que desprenden una estructura administrativa y financiera, técnica de acueducto, de aseo, comercial, y socio ambiental y de comunicaciones.

5.3.2 Representación legal, junta directiva y revisor fiscal

Desde el 17 de octubre de 2024, la representación legal está a cargo de la señora Mery Ruth Arizala Quinones. Ni en la información suministrada en visita como tampoco en SUI se encuentra registrada el documento mediante el cual fue designada como representante legal de la empresa.

Por otro lado, la documentación suministrada por el prestador no relaciona información de la conformación de la Junta Directiva y no fue suministrada el acta de aprobación de los estados financieros por parte de la Junta Directiva.

Finalmente, con base en el artículo 203 del Código de Comercio, el prestador no está en obligación de contratar Revisor Fiscal.

5.3.3 Empleados

Según informó la empresa, a junio de 2024 contaba con un total de 162 empleados, contratados

a término fijo, 142 tienen funciones técnicas operativas, de las cuales 53 corresponden al servicio de acueducto y 20 con funciones administrativas. Para diciembre de 2023, la empresa contaba con 152 empleados.

Tabla 5. Indicadores eficiencia de personal por cada 1000 suscriptores

Periodo	Total suscriptores	Personal Operativo acueducto	Personal por cada 1.000 suscriptores	Eficiencia personal
Junio 2024*	19.778	53	19,778	2,68
2023	19.595	51	19,595	2,60

Fuente: Construido SUI-AGUATUMACO S.A. E.S.P.

5.3.3.1 Competencias laborales del personal

Conforme a la información remitida, se identificó que 14 funcionarios no cuentan con certificación de competencia laboral alguna y cuatro presentan certificación de competencia laboral vencida.

Tabla 6. Competencias laborales

No. de cargos	Competencia	Área - Cargo
1	NO TIENE	ACUEDUCTO-LIDER PLANTA TRATAMIENTO
2	VENCIDA EN CAPTAR AGUA CRUDA PARA EL SISTEMA DE POTABILIZACIÓN DE ACUERDO CON LAS NORMAS TÉCNICAS AMBIENTALES VIGENTES	ACUEDUCTO-OPERARIO DE PLANTA
1	NO TIENE	ACUEDUCTO-GUADAÑADOR
1	NO TIENE	ACUEDUCTO-AUXILIAR DE PLANTA
1	NO TIENE	ACUEDUCTO-GESTOR COMERCIAL
2	NO TIENE	ACUEDUCTO-AUXILIAR DE PLANTA
1	NO TIENE	ACUEDUCTO-OPERARIO DE PLANTA
1	NO TIENE	ACUEDUCTO-OPERARIO BOCATOMA
1	NO TIENE	ACUEDUCTO-AUXILIAR DE PLANTA
1	VENCIDA EN POTABILIZAR AGUA DE ACUERDO CON LAS NORMAS TÉCNICAS	ACUEDUCTO-OPERARIO BOCATOMA
1	NO TIENE	ACUEDUCTO-OPERARIO REDES 1
1	NO TIENE	ACUEDUCTO-AUXILIAR ELECTROMECHANICO Y RESANE
1	NO TIENE	ACUEDUCTO-AUXILIAR PTAP Y VALVULERO RURAL
1	NO TIENE	ACUEDUCTO-OPERARIO DE PLANTA



Superservicios

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



No. de cargos	Competencia	Área - Cargo
1	NO TIENE	ACUEDUCTO-FONTANERO
1	VENCIDA EN POTABILIZAR AGUA DE ACUERDO CON LAS NORMAS TÉCNICAS	ACUEDUCTO-OPERARIO DE PLANTA

Fuente: AGUATUMACO S.A. E.S.P.

Con lo anterior, el prestador cumple parcialmente con lo establecido en la Resolución 1076 del 2003 modificada por la Resolución 1570 de 2004, ambas expedidas por el entonces Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial (Hoy Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio), por el cual se establecen los mecanismos, procedimientos y plazos que deben seguir y cumplir las empresas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado frente a competencias laborales, específicamente con lo señalado en el artículo 12:

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

Asimismo, se evidencia incumplimiento a lo establecido en la Resolución 330 de 2017, “Por la cual se adopta el Reglamento Técnico para el Sector de Agua Potable y Saneamiento Básico (RAS) y se derogan las Resoluciones números 1096 de 2000, 0424 de 2001, 0668 de 2003, 1459 de 2005, 1447 de 2005 y 2320 de 2009”, que en sus artículos 32 y 33 establece:

“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.



Superservicios

INFORME DE VIGILANCIA O
INSPECCIÓN ESPECIAL,
DETALLADA O CONCRETA



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”.

5.3.4 Organizaciones Sindicales

El prestador informó que no tiene sindicatos conformados dentro de la empresa.

5.3.5 Auditoría Externa de Gestión y Resultados (AEGR)

Teniendo en cuenta la naturaleza empresarial oficial del prestador, cuya propiedad es 100% pública del orden municipal, no se encuentra en obligación de contratar Auditor Externo de Gestión y Resultados, tal como lo indica el Artículo 51 de la Ley 142 de 1994, que establece que “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.” (sic, cursiva fuera de texto original)

5.3.6 Informes de Control interno y externo



Control interno

La empresa informó que no cuenta con área de control interno. De esta manera, incumple lo establecido en la Ley 142 de 1994 en su artículo 49 el cual establece:

“ARTÍCULO 49. Responsabilidad por el control interno. El control interno es responsabilidad de la gerencia de cada empresa de servicios públicos. La auditoría interna cumple responsabilidades de evaluación y vigilancia del control interno delegadas por la gerencia. La organización y funciones de la auditoría interna serán determinadas por cada empresa de servicios públicos.”

Informes de Contraloría

Desde 2014, la empresa no ha sido objeto de auditoría por parte del Contraloría Departamental de Nariño.

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

5.4 Aspectos financieros

5.4.1 Clasificación de Grupo en Normas de Información Financiera

La empresa, dada su naturaleza pública, se encuentra clasificada dentro del marco normativo establecido por la Resolución 414 de 2014 de la Contaduría General de la Nación.

5.4.2 Estado de Situación Financiera

A continuación, se presenta el análisis del Estado de la Situación Financiera correspondiente al 31 de diciembre de 2023 comparativo con la vigencia 2022:

Tabla 7. Estado de Situación Financiera 2023-2022

	2023	2022	Diferencia absoluta	Diferencia relativa
Efectivo y equivalentes al efectivo	47.374.758	1.195.819.670	-1.148.444.912	-96,04%
Cuentas comerciales por cobrar corrientes por prestación de servicios públicos corrientes (Sin incluir subsidios ni actividades de aprovechamiento)	12.765.578.519	11.229.430.354	1.536.148.165	13,68%
Cuentas comerciales por cobrar por subsidios corrientes	741.330.838	701.565.916	39.764.922	5,67%
Total cuentas comerciales por cobrar por prestación de servicios públicos corrientes	13.506.909.357	11.930.996.270	1.575.913.087	13,21%
Otras cuentas por cobrar corrientes	813.777.923	939.423.006	-125.645.083	-13,37%
Total cuentas comerciales por cobrar y otras cuentas por cobrar corrientes	14.320.687.280	12.870.419.276	1.450.268.004	11,27%
Activo por impuesto a las ganancias corriente	669.286.429	424.665.646	244.620.783	57,60%
Otros activos no financieros corrientes	59.200.000	135.986.783	-76.786.783	-56,47%
Activos corrientes totales	15.096.548.467	14.698.192.439	398.356.028	2,71%
Propiedades, planta y equipo	1.673.754.228	1.150.399.796	523.354.432	45,49%
Total de activos no corrientes	1.673.754.228	1.150.399.796	523.354.432	45,49%
Total de activos	16.770.302.695	15.848.592.235	921.710.460	5,82%
Provisiones corrientes por beneficios a los empleados	384.982.125	420.701.183	-35.719.058	-8,49%
Total provisiones corrientes	384.982.125	420.701.183	-35.719.058	-8,49%
Cuentas comerciales por pagar por adquisición de servicios corrientes	15.456.202.442	13.439.601.511	2.016.600.931	15,00%
Cuentas comerciales por pagar por adquisición de bienes corrientes	178.680.372	799.141.542	-620.461.170	-77,64%
Total cuentas comerciales por pagar y otras cuentas por pagar corrientes	15.634.882.814	14.238.743.053	1.396.139.761	9,81%

	2023	2022	Diferencia absoluta	Diferencia relativa
Pasivo por impuesto a las ganancias corriente	3.494.339.085	3.599.558.869	-105.219.784	-2,92%
Otros pasivos no financieros corrientes	676.023.013	48.823.321	627.199.692	1284,63%
Pasivos corrientes totales	20.190.227.037	18.307.826.426	1.882.400.611	10,28%
Otros pasivos no financieros no corrientes	1.173.965.551	757.659.107	416.306.444	54,95%
Total de pasivos no corrientes	1.173.965.551	757.659.107	416.306.444	54,95%
Total pasivos	21.364.192.588	19.065.485.533	2.298.707.055	12,06%
Ganancias acumuladas	-4.594.389.893	-3.217.393.298	-1.376.996.595	42,80%
Patrimonio total	-4.593.889.893	-3.216.893.298	-1.376.996.595	42,81%
Total de patrimonio y pasivos	16.770.302.695	15.848.592.235	921.710.460	5,82%

Fuente SUI; 27 de enero de 2025

5.4.2.1 Activos

Para la vigencia 2023, el 90,02% de los activos se encuentran en su porción corriente y el 9,98% en su porción no corriente. Los activos presentaron un incremento del 5,82% en comparación con la vigencia 2022. El 76,12% de los activos se encuentran concentrados en las cuentas comerciales por cobrar corrientes por prestación de servicios corrientes, seguida del 9,98% que corresponde a propiedad planta y equipo, el 3,99% se encuentra concentrado en las cuentas comerciales por cobrar por subsidio corrientes.

Efectivo y Equivalentes de Efectivo

La empresa a 31 de diciembre del 2023 finalizó con un saldo de \$47 millones en efectivo y equivalentes de efectivo, tras una disminución de 96,04% frente al año inmediatamente anterior; esto debido a que para la vigencia 2022 relaciona efectivo de uso restringido que corresponde a dineros entregados mediante convenios interadministrativo suscrito con la Alcaldía Municipal y entidades privadas como Fundación Plan Internacional, según lo plasma las notas a los estados financieros.

Los recursos de la empresa se encuentran depositados en 10 cuentas de ahorros y dos corrientes en el sistema bancario, de las cuales siete corresponden a cuentas de convenios que tienen destinación específica. Al confrontar las notas anexas a los Estados Financieros, se evidenció que discriminan cuentas de efectivo de uso restringido, sin embargo, no se encuentra reportado en SUI.

Cuentas por Cobrar

Con relación a las cuentas por cobrar, se observa en SUI que el 100% que corresponde a \$12.765,5 millones para la vigencia 2023 se encuentra concentrada en su porción corriente con un incremento del 13,68% con relación a la vigencia anterior. El 52% corresponde al servicio de

acueducto y el 48,00% al servicio de aseo. La nota 7 informa en el concepto de Cuentas por cobrar por prestación de servicios corrientes, el valor de \$2.249,8 millones y de \$20.167,7 millones para la vigencia 2023 y 2022 respectivamente. Al comparar esta información con la reportada en SUI, se observa una diferencia de \$13.506,9 millones para la vigencia 2023 y de \$6.204,1 millones para la vigencia 2022.

Tabla 8. Diferencia cargue en SUI – NOTA 7 del estado financiero 2023-2022
Cuentas comerciales por cobrar por prestación de servicios públicos

Cuentas comerciales por cobrar por prestación de servicios corrientes	2023	2022
SUI	12.765.578.519	5.802.791.233
NOTA 7 CUENTAS POR COBRAR	2.249.882.301	20.167.724.063
DIFERENCIA	13.506.909.357	6.204.118.061

Fuente: SUI-Notas a los estados financieros

Según los formularios [900021] FC03-1 - CXC - Acueducto (Detallado por estrato) y [900023] FC03-3 - CXC - Aseo (Detallado por estrato) cargados en SUI, el 96,08% que corresponde a \$12.977,4 millones de las cuentas por cobrar por prestación de servicios se encuentra concentrada en su porción no corriente, situación contraria a los estados financieros y notas a los estados financieros los cuales no discriminan valores superiores a 360 días.

Al verificar la política de cartera adoptada sobre el deterioro expresa "(...) *Se calculará el deterioro al Valor Presente por pago posterior a la fecha pactada, si supera un periodo de doce meses de la fecha pactada el deterioro será el total de la factura*". Al respecto no fue posible establecer con claridad a que se refiere con la política adoptada.



5.4.2.2 Pasivos

Para la vigencia 2023, los pasivos se incrementaron en un 12,06% en comparación con la vigencia inmediatamente anterior. El 94,50% se concentran en su porción corriente y el 5,50% en su porción no corriente.

Dentro de las partidas más significativas se encuentran encuentra las cuentas comerciales por pagar por adquisición de servicios corrientes en un 72,35%, seguido del pasivo por impuesto a las ganancias corriente, otros pasivos no financieros corrientes en un 5,50%.

La suma más representativa de las cuentas por pagar son las adeudadas a las Centrales Eléctricas de Nariño por valor de \$14.794,8 millones que corresponde al 69,25% del total de los pasivos que corresponde al servicio de energía, del cual se desprende una demanda ejecutiva en contra de la empresa por valor de \$13.466,8 millones. No fue posible establecer desde que fecha la empresa adeuda las sumas correspondientes al servicio de energía.

Otro concepto representativo de las cuentas por pagar son las cuentas por pagar por valor de

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

\$195 millones, que corresponden a las sumas adeudadas a la Corporación Autónoma Regional de Nariño por concepto de tasa retributiva. Igualmente, no fue posible establecer la fecha desde la cual se deben las sumas anteriormente relacionadas. A junio de 2024, el valor ascendía a \$219.7 millones.

La empresa expresó en la nota 21.1.1. *“Cuentas por pagar”* que *“Debido a la carencia de flujo de efectivo no ha sido posible para la empresa realizar los pagos oportunamente a los proveedores y prestadores de servicios, especialmente a la empresa de energía eléctrica.”*

En cuanto a los pasivos por impuestos corrientes se expresa que a la fecha se encuentran pendientes de pago:

- Las tasas, contribuciones y estampillas, correspondiente a los años 2017, 2018, 2019, 2020, 2021, primer, último trimestre de 2022 y octubre a diciembre de 2023.
- El impuesto de industria y comercio de los años 2018 a 2021 por valor de \$171.508.000 se encuentra en acuerdo de pago suscrito con el Municipio de Tumaco y sobre el cual se hizo el pago de la cuota inicial por \$30.000.000. El periodo corresponde desde marzo a septiembre de 2022.

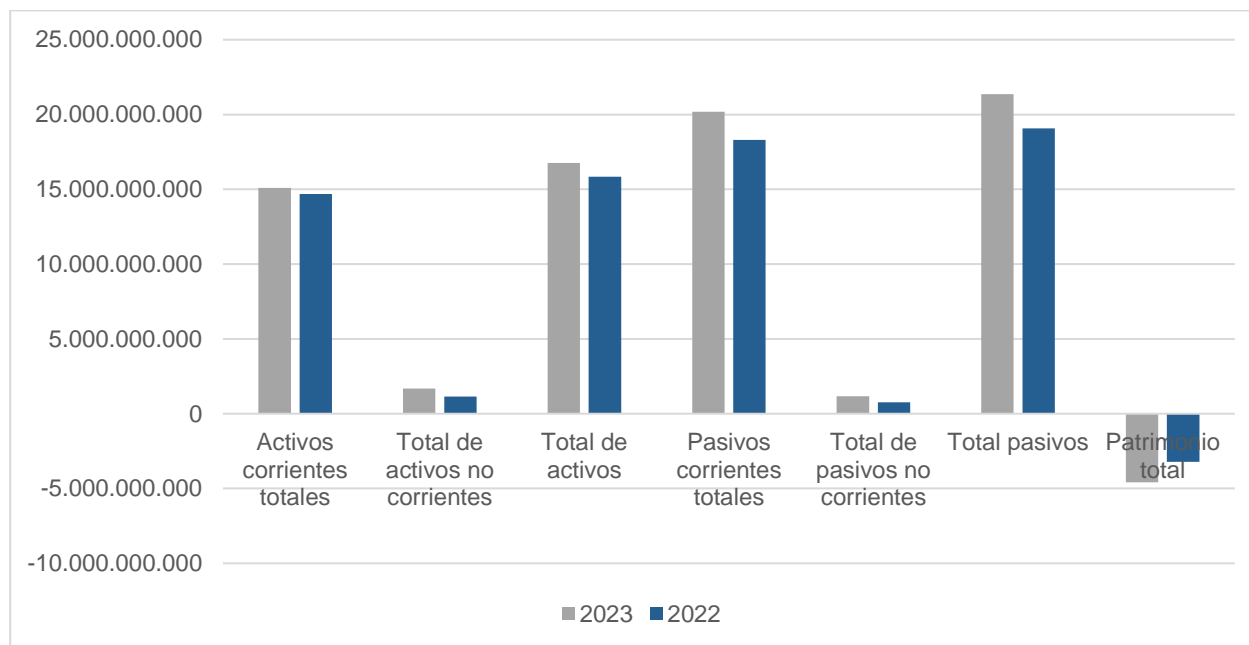
Por otra parte, en cuanto a beneficios a los empleados fueron contabilizados el valor de \$384,9 millones.

La empresa contabilizó como otros pasivos el valor de \$1.173,9 millones que corresponde a recursos recibidos en administración del *“convenio mejora en la prestación del servicio de recolección de aseo”*

5.4.2.3 Patrimonio

El Patrimonio de la empresa para las vigencias evaluadas presentan saldos negativos de \$4.593,8 millones y de \$3.216,8 millones para las vigencias 2023 y 2022 debido al impacto que tuvo la pérdida para la vigencia 2023.

Gráfica 1. Estado de Situación financiera vigencias 2023-2022



Fuente: Construido SSPD a partir de información reportada en SUI.

5.4.3 Estado de Resultados Integral

A continuación, se presenta el análisis del Estado de Resultados comparativo de los años 2023-2022:

Tabla 9. Estado de Resultados 2023-2022

	2023	2022	Diferencia absoluta	Diferencia Relativa
Ingresos de actividades ordinarias	15.788.264.123	13.608.869.944	2.179.394.179	16,01%
Costo de ventas	12.460.600.236	10.403.787.027	2.056.813.209	19,77%
Ganancia bruta	3.327.663.887	3.205.082.917	122.580.970	3,82%
Otros ingresos	54.652.640	2.418.823	52.233.817	2159,47%
Gastos de administración, operación y ventas	1.579.963.228	1.202.750.452	377.212.776	31,36%
Otros gastos	508.423.227	98.756.979	409.666.248	414,82%
Otras ganancias (pérdidas)	-3.708.770.171	-1.758.351.311	-1.950.418.860	110,92%
Ganancia (pérdida), antes de impuestos	-2.414.840.099	147.642.998	-2.562.483.097	-1735,59%
Gasto / Ingreso impuesto a las ganancias corriente		84.152.556	-84.152.556	-100,00%

	2023	2022	Diferencia absoluta	Diferencia Relativa
Ganancia (pérdida)	-2.414.840.099	63.490.442	-2.478.330.541	-3903,47%

Fuente: SUI (Cifras en pesos colombianos)

5.4.3.1 Ingresos

Para la vigencia 2023, el 52% de los ingresos para la vigencia corresponde al servicio de acueducto y el 48% al servicio de aseo. Los ingresos presentaron un incremento de 16%, llegando a \$15.788 millones.

5.4.3.2 Costos

El Costo de ventas representó el 78,92% de los ingresos, tras haber aumentado 19,77% frente a 2022, alcanzando un valor de \$12.460,6 millones.

La empresa realizó la relación de los costos anuales más representativos en los que sobresale el servicio de energía por valor de \$3.547,1 millones, insumos químicos por valor de \$341,2 y tasa retributiva por valor de \$154,9 millones. En cuanto al servicio de energía, plasma en las notas a los estados financieros que disminuyó \$985,5 millones para la vigencia 2023.

5.4.3.3 Gastos

Los Gastos operacionales para la vigencia 2023, presentaron un incremento del 31,36% llegando a \$1.579 millones que representaron el 10,01% de los ingresos. Al verificar la composición de los gastos de administración, operación y ventas, se observa en la nota 29 que desagrega el valor anteriormente mencionado, cuya mayor proporción lo tienen los gastos de personal por valor de \$571,2, seguida de los sueldos y salarios por valor de \$439,1 millones, seguidamente la empresa presenta un desglose por valor de \$2.088,3 millones en donde los honorarios fue el más representativo con \$502 millones, seguido de multas y sanciones a la SSPD por valor de \$439 millones, y otros gastos diversos por valor de \$429 millones. A lo anterior, no fue posible establecer cuál es el valor real de los gastos de administración, operación y ventas.

La empresa realizó una relación de gastos por deterioro, depreciación, amortización y provisiones por valor de \$3.708,7 millones para la vigencia 2023 con un deterioro de cuentas por cobrar de \$3.439,3 millones. De esta manera de acuerdo con las revelaciones en la nota 29-Gastos, no es posible establecer la racionalidad de las cifras y la descomposición de los gastos anteriormente relacionados.

En otros gastos, la suma representativa corresponde a las sumas adeudadas a la SSPD por concepto de sanción impuesta por la calidad de agua suministrada.

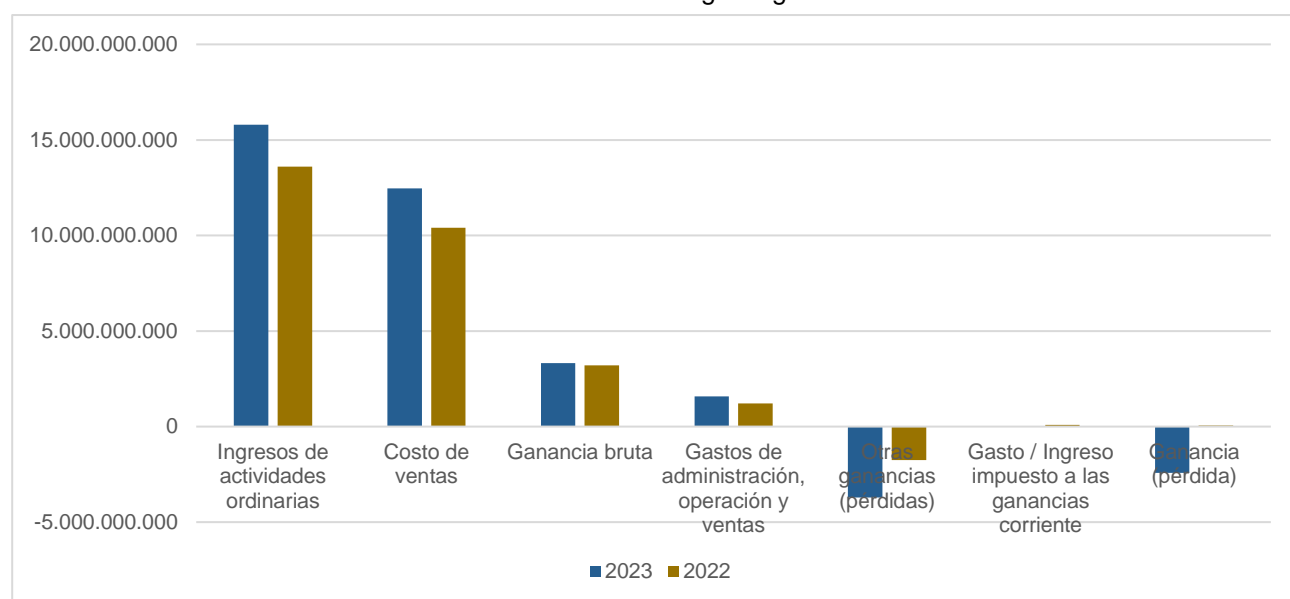
5.4.3.4 Resultados del ejercicio

El Resultado Neto para la vigencia 2023 tuvo una reducción de 3903,4% llegando a \$ 2.414,8

millones de pérdida, soportada en el incremento de los costos de ventas en mayor proporción que los ingresos al igual que los gastos de administración, operación y ventas.

En consecuencia, se establece una alerta por solvencia, y por la capacidad de la empresa para cumplir con la Hipótesis de negocio en marcha, considerando además los resultados patrimoniales negativos.

Gráfica 2. Estado de Resultado Integral vigencias 2023-2022



Fuente: Construido SSPD información reportada en SUI.

5.4.4 Estado de Flujos de Efectivo

A continuación, se presenta el análisis del Estado de Flujo de efectivo comparativo de los años 2023-2022:

Tabla 10. Estado de Flujo de efectivo 2023-2022

	2023	2022
Clases de pagos en efectivo procedentes de actividades de operación [resumen]		
Pagos a proveedores por el suministro de bienes y servicios	-1.396.139.762	
Pagos a y por cuenta de los empleados	-35.719.058	
Flujos de efectivo netos procedentes (utilizados en) operaciones.	1.431.858.820	
Impuestos a las ganancias reembolsados (pagados)	-105.219.785	
Otras entradas (salidas) de efectivo, actividades de operación	-4.618.752.009	

	2023	2022
Flujos de efectivo netos procedentes de (utilizados en) actividades de operación	-3.081.673.404	
Flujos de efectivo procedentes de (utilizados en) actividades de inversión [resumen]		
Pagos por la adquisición de propiedades, planta y equipo	-523.354.432	
Flujos de efectivo netos procedentes de (utilizados en) actividades de inversión	523.354.432	
Flujos de efectivo procedentes de (utilizados en) actividades de financiación [resumen]		
Otras entradas (salidas) de efectivo por actividades de financiación	-1.241.058.551	
Flujos de efectivo netos procedentes de (utilizados en) actividades de financiación	-1.241.058.551	
Efectos de la variación en la tasa de cambio sobre el efectivo y equivalentes al efectivo [resumen]		
Incremento (disminución) neto de efectivo y equivalentes al efectivo	-1.148.444.912	
Efectivo y equivalentes al efectivo al comienzo del periodo	1.195.819.670	
Efectivo y equivalentes al efectivo al final del periodo	47.374.758	1.195.819.670

Fuente: SUI (Cifras en pesos colombianos)

Para la vigencia 2022, la empresa solamente reportó saldos en efectivo y equivalente al efectivo al final del periodo. Para la vigencia 2023, se observa que dispuso de \$3.081,6 millones de efectivo en actividades de operación, \$523 millones para actividades de inversión y \$1.241 millones para actividades de financiación.

5.4.5 Presupuesto

La empresa no remitió acto administrativo de aprobación del presupuesto de las vigencias 2023 y 2024, solamente dispuso de los actos administrativos de modificaciones y traslados presupuestales para la vigencia 2024. Tampoco remitió ejecución presupuestal de ingresos y gastos.

De esta manera, se concluye que es incierto el manejo y control dado a los recursos de la empresa a través del presupuesto, generando incertidumbre sobre el reconocimiento y pago de las sumas relacionadas en la operación de los servicios de acueducto y aseo.

La empresa presentó flujo de caja a junio de la vigencia 2024, en donde se proyectó un recaudo de \$1.100 millones, de los cuales \$875,9 millones serían desembolsos de la operación, presentando un saldo final de caja de \$224,7 millones.

5.4.6 Ejecución de inversiones

Con base en la información suministrada por el prestador, las inversiones para los servicios de

acueducto y aseo fueron de \$1.051,2 millones para la vigencia 2023 por concepto de mantenimiento y reparación y de \$555,2 millones para la vigencia 2024. El valor relacionado en la vigencia 2023 no tiene consistencia frente al estado de flujo de efectivo, en donde se reportó una inversión de \$523 millones para la vigencia 2023.

5.4.7 Indicadores financieros

A continuación, se realiza una medición de los principales indicadores financieros basada en la información reportada en SUI.



Tabla 11. Indicadores Financieros

Indicador	2023	2022
Margen Bruto	21,08%	23,55%
Margen Operacional	11,07%	14,71%
Margen Neto	-15,30%	0,47%
Capital de Trabajo	-\$ 5.093.678.570	-\$ 3.609.633.987
Razón Corriente	0,75	0,74
Prueba Ácida	0,08	0,03
Rotación de Cuentas por Cobrar (Días)	331,07	345,19
EBITDA	\$ 1.747.700.659	\$ 2.002.332.465
Nivel de Endeudamiento	78,50%	83,13%
Apalancamiento Financiero	-4,65	-5,93
ROA	-14,40%	0,40%
ROE	-52,57%	-1,97%
Patrimonio	-\$ 4.593.889.893	-\$ 3.216.893.298
Resultado del Ejercicio	-2.414.840.099	\$ 63.490.442

Fuente: SUI. Elaboración SSPD (Cifras en pesos colombianos)

En términos de rentabilidad, el escenario fue negativo, producto del incremento proporcionalmente mayor de los costos y gastos sobre los ingresos, con lo que de manera generalizada los márgenes bruto, operacional y neto, y los indicadores de retorno ROE y ROA presentaron reducción.

La empresa presenta una situación de liquidez comprometida, ya que sus activos corrientes no son suficientes para cubrir sus obligaciones de corto plazo. Este problema se agrava debido a la alta representatividad de las cuentas por cobrar, lo que impacta negativamente el indicador de

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

prueba ácida.

El Capital de Trabajo ha mostrado un comportamiento negativo en ambas vigencias analizadas, evidenciando que la empresa no dispone de un respaldo adecuado en su activo corriente para afrontar compromisos financieros en el corto, mediano y largo plazo.

A pesar de que el nivel de endeudamiento experimentó una ligera disminución en la vigencia 2023, sigue representando un factor de alerta.

Por otro lado, el EBITDA muestra que la empresa tendría capacidad para generar recursos a partir de sus operaciones, lo que indica un margen de rentabilidad antes de intereses, impuestos, depreciaciones y amortizaciones. Sin embargo, esta generación de recursos deberá ser analizada en relación con las necesidades de liquidez y la estructura de endeudamiento, para determinar su sostenibilidad a largo plazo

Asimismo, el plazo promedio de recuperación de la cartera es cercano a un año, lo que refleja una deficiencia en el flujo de caja y limita la capacidad de la empresa para responder oportunamente a sus obligaciones operativas.

5.4.8 Reporte información financiera en el SUI

La empresa se encuentra al día frente al reporte de información financiera en SUI.



5.4.9 Contribuciones

El artículo 85 de la Ley 142 de 1994, consagró a cargo de las empresas de servicios públicos, la obligación de pagar a la 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 presenta siete obligaciones en Firmeza y dos sanciones en firme mediante resoluciones 20224400959385 y 20224400865645.

Mediante Resolución SSPD No. 20224400959385 se sancionó a la empresa por valor de \$490 millones, por los cargos relacionados a continuación:

- Cargo primero: presunto incumplimiento de los valores permitidos en los parámetros fisicoquímicos y microbiológicos que debe cumplir el agua suministrada a la comunidad del distrito de San Andrés De Tumaco - Nariño en las muestras tomadas en los meses de febrero, marzo, junio y julio de 2019 de conformidad con el Decreto 1575 de 2007 y la Resolución 2115 de 2007 del Ministerio de la Protección Social.
- Cargo segundo: presunta falla en la prestación del servicio público de acueducto, por la

 <p>Superservicios</p>	<p>INFORME DE VIGILANCIA O INSPECCIÓN ESPECIAL, DETALLADA O CONCRETA</p>	
--	---	---

presunta falta de continuidad en la prestación del mismo en el distrito de San Andrés de Tumaco - Nariño, de conformidad con el artículo 136 de la Ley 142 de 1994 y la Resolución 2115 de 2007 de los Ministerios de la Protección Social y de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial.

- Cargo tercero: presunto incumplimiento a la obligación de verificación de las presiones en la red de distribución, de conformidad con lo establecido en el Reglamento Técnico operativo para el sector de agua potable y saneamiento básico.
- Cargo cuarto: presunta omisión en la obligación de reportar información en el Sistema Único de Información de Servicios Públicos –SUI– años 2019 y 2020 respecto de los servicios acueducto.

Mediante Resolución SSPD No. 20224400865645, se sancionó a la empresa por valor de \$427 millones, por los cargos relacionados a continuación:

- Cargo primero: presunto incumplimiento de la obligación de formular, adoptar e implementar un Plan de Emergencia y Contingencia - PEC, para la prestación del servicio de aseo, de conformidad con los lineamientos establecidos en la resolución MVCT 154 de 2014.
- Cargo segundo: presunta falla en la prestación del servicio público domiciliario de aseo, específicamente en las actividades de recolección y transporte de residuos sólidos no aprovechables, barrido y limpieza de vías y áreas públicas y disposición final de residuos sólidos no aprovechables por la no prestación de estas con calidad en el municipio de San Andrés de Tumaco - Nariño.
- Cargo tercero: presunto incumplimiento a la obligación de tener una base de operaciones con las características determinadas en el artículo 2.3.2.2.3.50 del decreto 1077 del 2015.
- Cargo cuarto: presunta omisión en la aplicación de la metodología tarifaria establecida en la resolución CRA 720 de 2015 por parte de empresa Aguas de Tumaco S.A. E.S.P.
- Cargo quinto: presunta omisión en la obligación de reportar información en el Sistema Único de Información – SUI – correspondiente a las vigencias 2018 y 2019 para servicio público domiciliario de aseo.
- Cargo sexto: presunto reporte extemporáneo en el Sistema Único de Información de Servicios Públicos- SUI para el año 2019, respecto del servicio público de aseo.

La empresa suscribió el 6 de febrero de 2025 acuerdo de pago con la SSPD por el valor de las sumas adeudadas.

Imagen 2. Estado de Contribuciones SSPD

NOMBRE DE LA EMPRESA						NIT		
AGUAS DE TUMACO SA ESP						9002108255		
OBLIGACIONES EN FIRMEZA (8)								
Concepto	Vigencia	Nro Resolución/Nro Contribución	Servicio	Fecha	Fecha Vencimiento o Último Pago	Saldo \$	Formato de Pago para Banco	Pago en Línea
SANCIONES	2022	20220000012495	N/D	03/11/2022	21/11/2022	490.000.000,00		Pague Aquí
SANCIONES	2022	20220000036215	N/D	29/12/2023	12/01/2024	439.000.000,00		Pague Aquí
CONTRIBUCIONES	2023	20230000069656	ACUEDUCTO	23/10/2023	23/11/2023	34.872.000,00		Pague Aquí
CONTRIBUCIONES	2023	20230000069886	ASEO	25/10/2023	27/11/2023	17.964.000,00		Pague Aquí
CONTRIBUCIONES	2024	20240000048076	ACUEDUCTO	30/08/2024	30/09/2024	21.404.000,00		Pague Aquí
CONTRIBUCIONES	2024	20240000048166	ASEO	30/08/2024	30/09/2024	17.617.000,00		Pague Aquí
PRIMER PAGO CONTRIBUCIÓN	2025	20250000017396	ASEO	02/01/2025	31/01/2025	13.213.000,00		Pague Aquí
PRIMER PAGO CONTRIBUCIÓN	2025	20250000007216	ACUEDUCTO	02/01/2025	31/01/2025	16.053.000,00		Pague Aquí
OBLIGACIONES SIN FIRMEZA (0)								

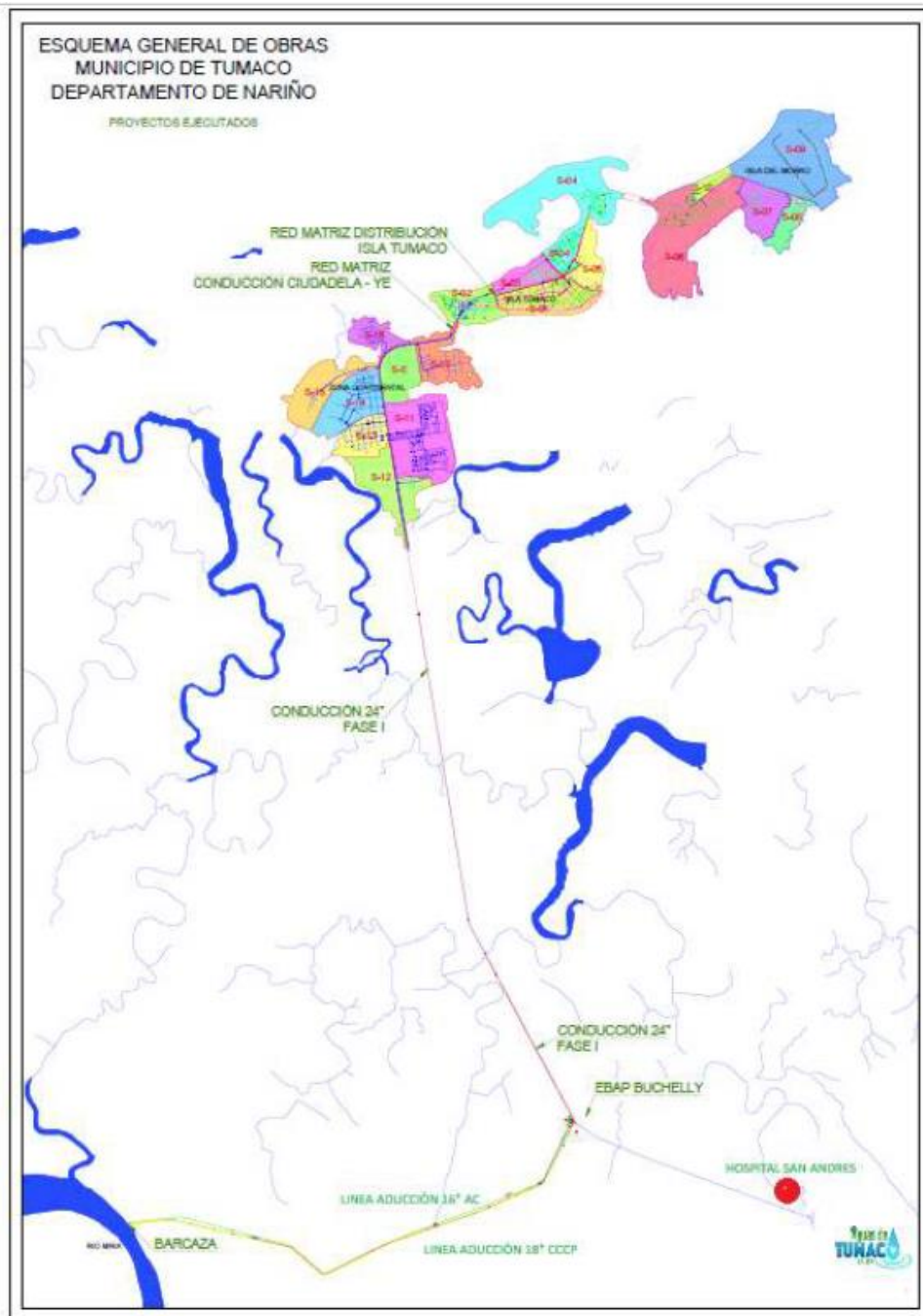
Fuente: <https://www.superservicios.gov.co/Empresas-vigiladas/Contribuciones-y-pagos/Plataforma-de-pagos?a=66824>

5.5 Aspectos Técnicos – Operativos

5.5.1 Área de prestación

Aguas de Tumaco S.A. E.S.P. presta el servicio de acueducto en el municipio de Tumaco, Nariño, así.

Imagen 3. Área de prestación del servicio de acueducto en el municipio de Tumaco



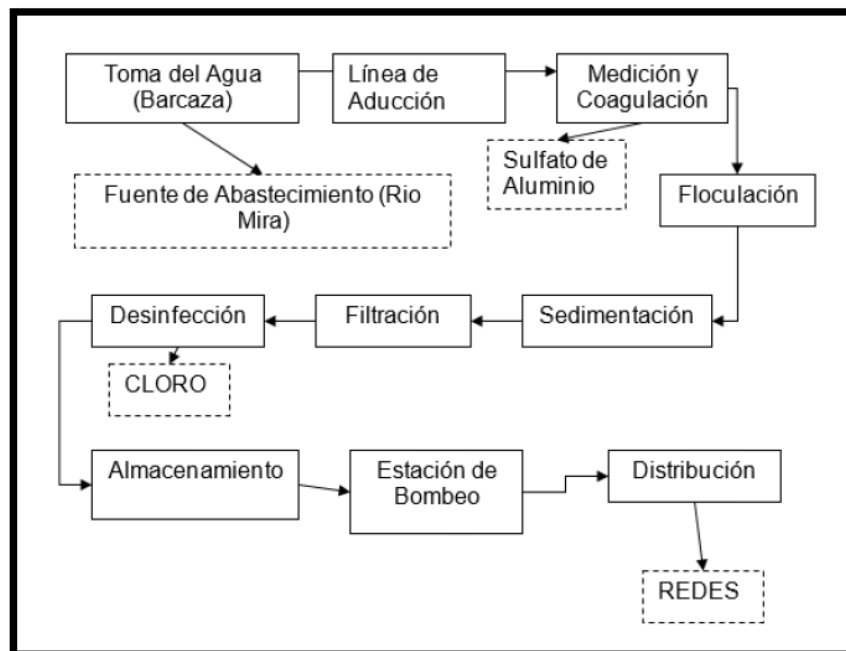
Fuente: Aguas de Tumaco S.A. E.S.P.

5.5.2 Servicio Publico Domiciliario de Acueducto

5.5.2.1 Sistema de abastecimiento

La fuente de abastecimiento de Tumaco es el río Mira, cuenca de agua binacional que nace en el macizo Ecuatoriano. Este río cuenta con un caudal promedio de 900 m³/s durante todo el año y un ancho de aproximadamente 1 km, presenta pocas variaciones con lo cual se asegura el caudal concesionado para la alimentación del acueducto de Tumaco.

Imagen 4. Esquema de funcionamiento del sistema de acueducto



Fuente: Aguas de Tumaco E.S.P.

5.5.2.1.1 Fuente de abastecimiento y concesión de aguas superficiales

Mediante Resolución 011 de 2021, la Corporación Autónoma Regional de Nariño, Corponariño, expidió una concesión de aguas superficiales para uso doméstico de la fuente de uso público denominada Pozo Profundo, ubicado en el predio El Descolgado Río Mira, vereda Brisas del Acueducto, del Municipio de Tumaco, Departamento de Nariño, el cual se encuentra ubicado a una cuota altimétrica de 14 msnm. El caudal concesionado es de 600 l/s captados del río Mira, con una concesión de 5 años a partir de la fecha de expedición.



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

Tabla 12. Concesión de agua

Fuente	Resolución Concesión	Caudal concesionado (l/s)	Fecha de la concesión	Fecha de vencimiento	Estado
Río Mira	Resolución 011 de 2021	600	2021	2026	Vigente

Fuente: Aguas de Tumaco E.S.P.

Como se observa en la anterior tabla, la fuente cuenta con concesión de agua vigente, dando cumplimiento a lo establecido en los artículos 22 y 25 de la Ley 142 de 1994.

5.5.2.1.1.1 Información reportada en el SUI

Una vez revisada la información reportada, se encontró que la empresa certificó el formulario “Registro de Fuentes”, evidenciando que dicha información coincide con la suministrada por el prestador en campo, tal como se muestra a continuación:

Tabla 13. Registro de fuentes – Reporte SUI

Tipo Fuente	Nu Fuente	Código Fuente	Nombre Fuente	Tipo Fuente	Año Reporte
Río	26784	71999	Río Mira	Río	2017

Fuente: SUI - Estado de reporte de Información Prestadores SSPD, consulta realizada en noviembre de 2024

5.5.2.1.2 Captación

Con relación a la infraestructura de captación, el prestador remitió la siguiente información: La captación del agua cruda consiste en una Barcaza Flotante compuesta por 6 motores de 125 HP, de los cuales 4 están en operación, captando un caudal estimado de 300 l/s. La succión se realiza en tubería de diámetro de 14 pulgadas en material Hierro Dúctil con una longitud de 7 metros. El prestador no remitió información relacionada con la capacidad de la captación o respaldo de energía en el punto de captación. De igual manera, no remitió información sobre caudales medidos.

Imagen 5. Captación Tumaco

NOMBRE INFRAESTRUCTURA	AÑO DE CONSTRUCCIÓN
BOCATOMA FLOTANTE/SISTEMA DE CAPATACIÓN	2011
TUBERIA ADUCCIÓN 16" ASBESTO CEMENTO	1964
TUBERIA ADUCCIÓN 18" ASBESTO CEMENTO	1994
PLANTA DE TRATAMIENTO DE AGUA POTABLE	1964
TANQUE ALMACENAMIENTO	1964
CONDUCCIÓN 24" HD	2012
CONDUCCIÓN 20" HD	2012
ESTACIÓN DE BOMBEO FINDETER	2014
CONDUCCIÓN 12" HD	2016

PROCESO	DESCRIPCIÓN
<p>FUENTE DE ABASTECIMIENTO</p> 	<p>RIO MIRA</p> <p>Ubicada a 7,6 km de la Planta de Tratamiento sector Buchelly.</p> <p>Caudal promedio 900 m³/seg aprox.</p>
<p>CAPTACIÓN</p> 	<p>BOCATOMA</p> <p>Sistema de flotación de seis compartimientos tipo barcaza con estructura de protección</p> <p>Cuenta con 6 Electrobombas de 125hp y 3 tableros de control, 4 motores en uso.</p>

Fuente: Aguas de Tumaco E.S.P.

Según información suministrada, la estructura antes citada presuntamente no cuenta con equipos o medios para la medición de los volúmenes de agua captados.

5.5.2.1.2.1 Operación y mantenimiento

Acorde con lo suministrado por el prestador, se cuenta con los manuales de operación y mantenimiento del sistema de bocatoma.

Según lo informado por el prestador, el mantenimiento se realiza principalmente en época de lluvia para remover material de arrastre del río, y según necesidad. Sin embargo, no es posible verificar la frecuencia de estos mantenimientos dado que no se hizo entrega de registros de estas actividades.

5.5.2.1.2.2 Información reportada en el SUI

Revisado el formulario Registro de captaciones en el SUI, se encuentra congruencia en la información reportada y la información levantada en campo, tal y como se muestra a continuación

Tabla 14. Registro de captaciones – Reporte SUI

Nombre	Tipo	Longitud	Latitud	Altitud	Estado
Descolgadero	1	-78 49 21,49	1 40 50,96	7	Activo

Fuente: SUI - Estado de reporte de Información Prestadores SSPD, consulta realizada en julio de 2024

5.5.2.1.3 Aducción

La aducción se realiza en tubería de asbesto cemento de 16 pulgadas desde la bocatoma hasta una tubería de 18 pulgadas de concreto reforzada con lámina de acero con una longitud de 7,6 km.

Imagen 6. Aducción

<p>LÍNEA DE ADUCCIÓN</p> 	<p>Tubería 16" Asbesto cemento</p> <p>Tubería 18" concreto reforzado con lámina de acero.</p> <p>Longitud de 7,6 km</p>	<p>Jefe de Operaciones Acueducto</p> <p>Jefe de Planta</p>
---	---	--

Fuente: Aguas de Tumaco E.S.P.

5.5.2.1.3.1 Operación y mantenimiento

Acorde con la información suministrada por el prestador, no cuenta con los manuales de operación y mantenimiento de la línea de aducción. De igual manera, no se evidencian evidencias de los mantenimientos realizados.

5.5.2.1.3.2 Información reportada en el SUI

Revisado el formulario Registro de Aducciones en el SUI, se encuentra incongruencia en la información reportada y la información levantada en campo en términos de caudal de diseño, tal y como se muestra a continuación.

Tabla 15. Registro de aducciones – Reporte SUI




Tipo	Longitud (km)	Material	Diámetro (pulgadas)	Caudal Diseño (l/s)	Fecha Instalación	Estado
Tubería-Por bombeo	7,6	Asbesto Cemento AC American Pipe	12 a 24	0	4/1/1969 1/3/1994	Activo

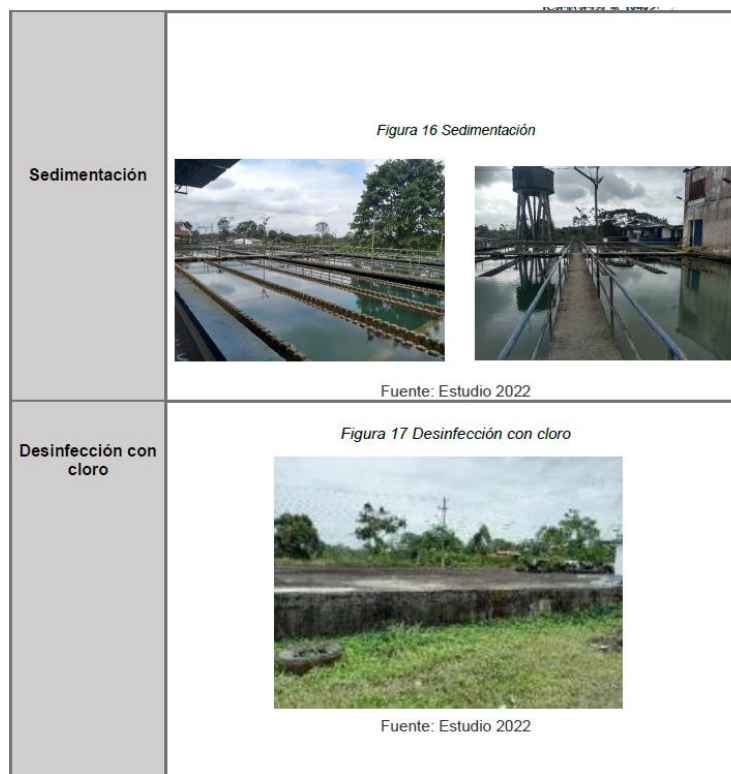
Fuente: SUI - Estado de reporte de Información Prestadores SSPD, consulta realizada en julio de 2024

5.5.2.1.4 Planta de Tratamiento de Agua Potable (PTAP)

La PTAP es una planta convencional que fue construida en 1969 por la constructora Hidrosan Ltda, para una capacidad de 302 l/s. La planta comprende los siguientes procesos:

Tabla 16. Planta de tratamiento de agua potable

Proceso	Registro Fotográfico
Mezcla rápida hidráulica	<p><i>Figura 14 Mezcla rápida hidráulica</i></p>  <p>Fuente: Estudio 2022</p>
Floculación hidráulica	<p><i>Figura 15 Floculación rápida</i></p>   <p>Fuente: Estudio 2022</p>



Fuente: Radicado 20245295413852

Según información suministrada por el prestador, se adelanta la siguiente descripción de la infraestructura:

La Planta cuenta con un pozo de succión y su funcionamiento depende del suministro de energía eléctrica para bombear el agua tratada. Además, cuenta con un tanque de almacenamiento con capacidad de 1.830 m³ y con un tanque elevado para el retro lavado de filtros. La medición de caudales a la entrada se realiza con una canaleta Parshall. El prestador no remitió información relacionada con sistemas de respaldo de energía en el proceso de tratamiento.

Se cuenta con un equipo para la dosificación de coagulante (sulfato de aluminio tipo B), la dificultad con este equipo data desde que se construyó la planta, pues no tiene capacidad para tratar turbiedades altas, su sistema de cadenas está deteriorado haciendo que se frene reincidentemente y tenga que estar un operario solo pendiente de este proceso; por esta razón es indispensable que se opte por el cambio de este equipo, con uno que soporte la capacidad y tenga un funcionamiento electrónico. El proceso de mezcla rápida se realiza mediante el resalto hidráulico producido en el canal de entrada.

El proceso de floculación se realiza en tanques tipo Alabama de flujo ascendente (20 unidades). Es evidente el deterioro de la planta y con ello las fallas estructurales, las cuales requieren intervención, y las pérdidas de agua por rebose de las estructuras, como se puede observar en

las imágenes anteriores.

La planta cuenta después del proceso de floculación con 4 cámaras de retención de sólidos de gran tamaño. En el proceso siguiente cuenta con 4 tanques sedimentadores de alta tasa, donde se presenta rebose por los bordes de los tanques, y se pueden detectar fugas a simple vista. Posteriormente tiene 4 unidades de filtración de flujo descendente, con lechos de antracita, grava y arena. Cuenta con sistema de retro lavado. El mantenimiento y limpieza de estas unidades se realiza dependiendo de las condiciones climáticas, cuando es época de sequía se hace cada tres meses y cuando es invierno se realiza cada mes y medio, esto se hace manual, se vacían los tanques y los operarios proceden a retirar los lodos, sin duda al sistema le hace falta la estructura de desarenadores, etapa que no tiene la PTAP.

El último proceso es la desinfección, después de que el agua llega a un tanque de almacenamiento semienterrado, donde se realiza la primera dosificación de cloro, la segunda se realiza en el tanque de succión antes de ser enviada a la conducción.

Tabla 17. Planta de tratamiento de agua potable

PROCESO	DESCRIPCIÓN	CARGO
<p>PLANTA DE TRATAMIENTO</p> 	<p>Capacidad: 300 LPS.</p> <p>Procesos Hidráulicos de Coagulación - Floculación, Sedimentación, Filtración, y Desinfección con cloro gaseoso.</p> <p>Laboratorio de control de Calidad de agua</p> <p>Dos Estaciones de bombeo</p>	<p>Jefe de Operaciones Acueducto</p> <p>Jefe de Planta</p>

Fuente: 20245295413852

5.5.2.1.4.1 Laboratorio de control de proceso de potabilización

El prestador no remitió detalle de los implementos utilizados en su laboratorio ni los parámetros medidos en el proceso de tratamiento. Aun así, remitió los siguientes formatos relacionados con el proceso correspondientes:

Imagen 7. Laboratorio de procesos

[illegible]

Fuente: 20245295413852

Frente a la calibración de los equipos de laboratorio, el prestador no hizo entrega del Plan de



Superservicios

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



Calibración para el laboratorio de procesos y control de la calidad del agua, el cual consiste en establecer el protocolo de calibración por frecuencia de los diferentes equipos de acuerdo con el área de análisis. Además, no entregó soportes de las últimas calibraciones de los equipos antes señalados, por lo que no es posible constatar que los parámetros medidos con estos equipos son fiables.

5.5.2.1.4.2 Tratamiento y vertimiento de los lodos generados en la PTAP

El prestador no remitió información relacionada con el tratamiento y disposición de lodos derivados del proceso de tratamiento de agua potable.

5.5.2.1.4.3 Operación y mantenimiento

La PTAP cuenta con su respectivo manual de operación. Ahora bien, el prestador no suministró evidencias de las planillas de control de operación de las plantas de tratamiento.

Por último, en cuanto a las labores de mantenimiento de los equipos electromecánicos, el prestador a la fecha no remitió una programación de mantenimiento preventivo de los mismos.

5.5.2.1.4.4 Información reportada en el SUI

Revisado el formulario *mecanismos usados en la potabilización* en el SUI, se encuentra congruencia en la información reportada frente a la PTAP tal y como se muestra a continuación:

Tabla 18. Plantas de potabilización

Nombre de la planta	Fecha de inicio de operación	Procesos	Caudal diseño (l/s)	Mecanismos	Año
Planta de Tratamiento de Buchelly	1/6/1969	SI	300	Mezcla Rápida	2023
	1/6/1969	SI	300	Sedimentación	2023
	1/6/1969	SI	300	Floculación	2023
	1/6/1969	SI	300	Desinfección	2023
	1/6/1969	SI	300	Filtración Lenta	2023

Fuente: SUI - Estado de reporte de Información Prestadores SSPD, consulta realizada en noviembre de 2024

5.5.2.1.5 Tanques de almacenamiento

Según la información remitida por el prestador frente a tanques de almacenamiento, el primer tanque se encuentra frente a la PTAP, tiene una capacidad de 1.830m³ y fue construido en el año 1994. Es de un sólo cuerpo, recibe el agua procesada por la planta y la almacena para que esta sea bombeada directamente a las redes de distribución.

Mediante el nivel de este tanque, medido en los escalones que se cubren por la lámina de agua, se opera el bombeo: cuando está lleno lo inician y cuando esta por vaciarse paran. Toda el agua

que se consume en Tumaco pasa por este tanque.

Un segundo tanque se encuentra en la PTAP y tiene una capacidad de 450m³, este fue construido desde el inicio del acueducto, en el año de 1976, desde ese momento se utiliza para el retrolavado de los filtros y consumo de los operarios de la PTAP. Este tanque esta soportado en columnas muy esbeltas sin riostras, sin embargo, soportó el terremoto de 1979. Las escaleras del tanque se encuentran en mal estado y sobre su cubierta se instaló la antena de comunicación de radio para comunicación entre la PTAP y la bocatoma.

El tercer tanque tiene una capacidad de 700m³; dentro de la zona urbana de Tumaco se encuentran tres tanques elevados, el tanque Caldas es uno de ellos, estos tanques fueron construidos hace 35 años y nunca desde su construcción han prestado servicio.

El cuarto tanque se encuentra en la isla el Morro y tiene una capacidad de 700m³, se encuentra dentro de la zona urbana de Tumaco, el nombre del tanque no está definido, se le conoce como Bellavista, La Florida o el Morro, dado que son los barrios en inmediaciones del tanque. Al igual que los otros tanques desde su construcción, hace 35 años, no ha prestado servicio.

Imagen 8. Tanque de almacenamiento

<p>ALMACENAMIENTO</p> 	<p>Sistema de tres tanques tipo INSFOPAL elevados en red de conducción - distribución con una capacidad de 700 m3</p> <p>Tanque semienterrado, en planta de tratamiento con una capacidad de 2100 m3 y un tanque elevado de 450 m3</p>	<p>Jefe de Operaciones Acueducto</p> <p>Jefe de Planta</p>
--	--	--

Fuente: Aguas de Tumaco S.A E.S.P.

Al respecto del dato de capacidad de almacenamiento difiere en las fuentes de información suministrada por el prestador

5.5.2.1.5.1 Operación y mantenimiento

El prestador no remitió manuales de operación y mantenimiento de los tanques de almacenamiento a lo largo del municipio de Tumaco, Nariño. De igual manera, no suministró

información relacionada con planillas o bitácoras de las acciones implementadas respecto a mantenimiento de la infraestructura.

5.5.2.1.5.2 Información reportada en el SUI

Una vez revisado el SUI, se encontró que el prestador reportó la información pertinente en el formulario de *Componentes del Sistema*, el cual habilita el formulario *Tanques de Almacenamiento*, como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 19. Formulario Tanque de Almacenamiento

Tanque	Volumen Tanque (m ³)	Altitud	Construcción	Inicio Operación
Tanque semienterrado	2.000	6	4/1/1964	5/3/1969

Fuente: SUI - Estado de reporte de Información Prestadores SSPD, consulta realizada en julio de 2024

Bajo ese entendido, el prestador no dio cumplimiento a los términos y plazos establecidos en la Resolución SSPD No. 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010, teniendo en cuenta que la información cargada no coincide con lo suministrado mediante radicado 20245295413852.

5.5.2.1.6 Conducción

Es la línea a través de la cual se transporta agua potable, para el caso de Tumaco se trata de una conducción forzada construida en asbesto cemento, por medio de la cual es impulsada el agua potable mediante electrobombas en una longitud de aproximadamente 18 Kms, para garantizar el llenado de tres tanques de compensación ubicados en las islas de Tumaco, la Viciosa y el Morro. El prestador no remitió información relacionada con la cantidad de bombas, capacidad, caudal bombeado, y sistemas de respaldo eléctrico para el bombeo.

5.5.2.1.7 Red de distribución y catastro de redes

Respecto al bombeo y redes de distribución, el prestador remitió la siguiente información:



Imagen 9. Bombeos y catastro de redes

PROCESO	DESCRIPCIÓN	CARGO
	<p>Sistema antiguo: 1 electrobomba de 300 HP, 1 electrobomba de 400 HP, 2 electrobombas de 60 HP.</p> <p>Sistema nuevo: 4 electrobombas de 150 HP, 2 electrobombas de 60 HP</p>	<p>Jefe de Operaciones Acueducto</p> <p>Jefe de Planta</p>
<p>DISTRIBUCIÓN</p> 	<p>Longitud 160 kmaprox.</p> <p>Tubería de 20" a 2", en material de PVC y Asbesto cemento.</p> <p>Se dividen en cuatro sectores Isla del Morro, Isla Tumaco, Sector Continente y Nuevo Tumaco.</p>	<p>Jefe de Operaciones Acueducto</p>

Fuente: Aguas de Tumaco S.A E.S.P.

El sistema de distribución de agua potable del Distrito Especial de Tumaco, cuenta con redes construidas en asbesto cemento, hierro dúctil, PVC, American Pipe y polietileno, con diámetros de 1/2, 1, 1 ½, 2, 3, 4, 6, 8, 10, 12, 14, 16, 18 y 24 pulgadas. Todas estas redes en la actualidad se encuentran en operación, teniendo un total de 180 km aproximadamente distribuidos en toda la zona urbana y de expansión urbana. Desde el año 2019, el Fondo Todos Somos Pacífico viene adelantando diferentes proyectos, priorizando uno que se espera sea de gran impacto denominado Gestión por Demanda, el cual busca la construcción de Redes de distribución y normalización de sectores que cuentan con tuberías antiguas, las cuales serán inhabilitadas para el mejoramiento de la calidad y asegurar un suministro en condiciones óptimas.

De otra parte, la empresa no hizo entrega del catastro de redes para el municipio de Tumaco, aunque remitió una serie de informes en los cuales diversas consultorías adelantan identificación de redes a lo largo del Distrito.

 <p>Superservicios</p>	<p>INFORME DE VIGILANCIA O INSPECCIÓN ESPECIAL, DETALLADA O CONCRETA</p>	
--	---	---

5.5.2.1.7.1 Operación y mantenimiento

El prestador no cuenta con manuales de operación y mantenimiento de las redes de acueducto. Adicionalmente, no cuenta con programas de mantenimiento para cada uno de los componentes de su infraestructura, por lo que no es posible verificar si se cumple con la frecuencia de mantenimiento requerido por el sistema, adicionalmente, no se lleva registros.

5.5.2.1.7.2 Información reportada en el SUI

Una vez revisada la información reportada al SUI por el prestador, se encontró que el último reporte fue realizado en el año 2023 y que la información reportada no coincide con la información suministrada, particularmente en lo relacionado con el diámetro y la longitud, donde se reportaron valores que no coinciden con la realidad del municipio.

5.5.2.1.8 Macromedición

El prestador no remitió información relacionada con macromedición a lo largo del municipio de Tumaco, Nariño.

En relación con lo anterior, el artículo 73 de la Resolución MVCT 330 de 2017 modificado por el artículo 19 de la Resolución 799 de 2021, dispone lo siguiente:

“Artículo 73. Mediciones de caudal. *En todos los sistemas se deben instalar estructuras o instrumentos de medición en la tubería y respetando las condiciones de instalación del tipo de medidor, que permitan la lectura y/o captura y almacenamiento de datos. La medición debe hacerse como mínimo en los siguientes puntos:*

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



Asimismo, el párrafo 2° de este mismo artículo dispone:

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

5.5.2.2 Indicadores de prestación del servicio de acueducto

5.5.2.2.1 Cobertura de acueducto

Una vez analizada la información suministrada por la empresa, se puede observar solamente resultados de la cobertura del servicio de acueducto para el mes de octubre de 2024. No fue

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

suministrada información para la vigencia 2023 y no fueron suministrados las variables de cálculo para verificar el resultado suministrado. De acuerdo con los datos suministrados, en la siguiente tabla se relaciona la cobertura del servicio de acueducto:

Tabla 20. Cobertura del servicio de acueducto 2024

Mes	Domicilios totales	Suscriptores totales acueducto	Suscriptores totales alcantarillado	Cobertura acueducto (%)	Cobertura alcantarillado (%)
OCTUBRE	24.235	19.778	0	81,61%	0

Fuente: Aguas de Tumaco S.A E.S.P.

5.5.2.2.2 Índice de continuidad

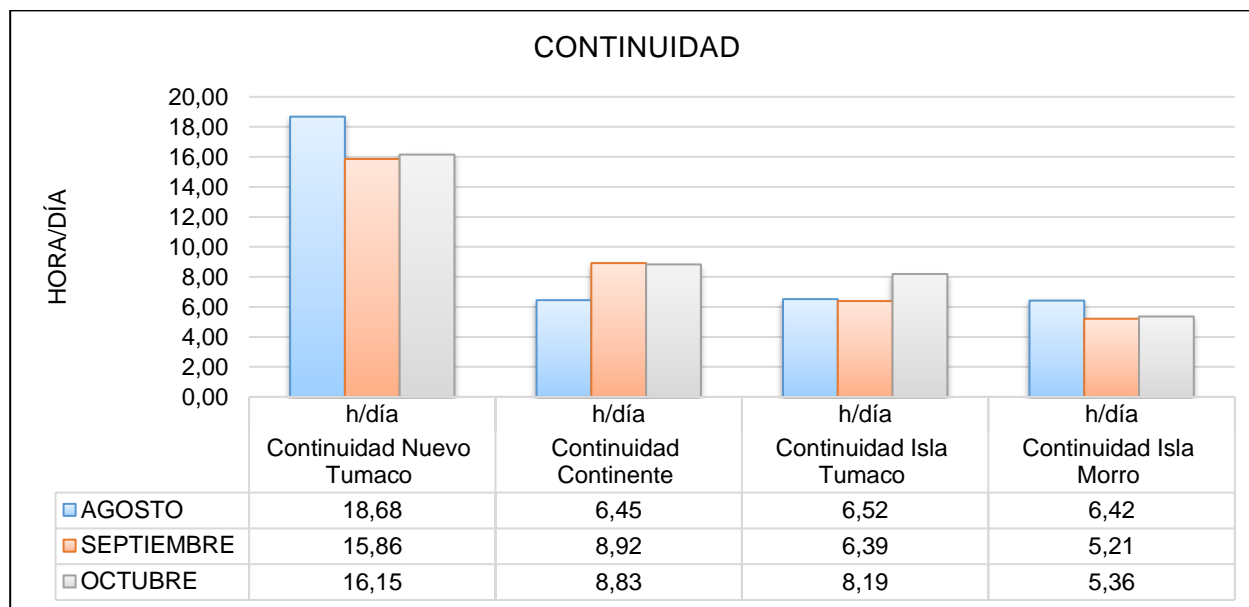
De acuerdo con la información suministrada por Aguas de Tumaco S.A E.S.P., a continuación, se ilustran los resultados de la continuidad promedio de conformidad con la metodología implementada mediante la Resolución 2115 de 2007:

Tabla 21. Continuidad

sector	$continuidad\ del\ servicio(h/dias)=((Nhs)j \times (Ps)j)/((730) \times (Pt)^*(24h/dias))$	<i>Número de horas prestadas en un mes en el sector j= (Nhs)j</i>	<i>población servida del sector j= (Ps) j</i>	<i>Número de horas que tiene un mes = 730</i>	<i>población total servida por la persona prestadora= (Pt)</i>
ISLA MORRO	5,36	163,12	1.631,00	730	1.631,00
ISLA TUMACO	8,19	249,23	10.959,00	730	10.959,00
CONTINENTE	8,83	268,54	6.425,00	730	6.425,00
NUEVO TUMACO	16,15	491,30	763,00	730	763,00

Fuente: Aguas de Tumaco S.A E.S.P.

Gráfica 3. Continuidad promedio en Tumaco para la vigencia 2024



Fuente: Aguas de Tumaco S.A E.S.P.

De las anteriores graficas se observa que la continuidad promedio en el municipio de Tumaco en la zona nuevo Tumaco fue de 16,15 horas/día en octubre de 2024 (No Satisfactorio), de 8,83 horas/día para el sector continente (Insuficiente), Isla Tumaco con 8,19 horas/día (Insuficiente) y 5,36 h/día (Insuficiente) en Isla Morro. Se debe precisar que el prestador no entregó información para la vigencia completa.

En ese orden, el CCU de Aguas de Tumaco E.S.P. especifica lo siguiente en relación con los niveles de continuidad a los que se obliga la empresa:

Imagen 10. Continuidad CCU

• La continuidad en la prestación del servicio está supeditada a la articulación de los nuevos proyectos y de acuerdo a la infraestructura del sistema de acueducto del Municipio. Por lo anterior la continuidad será de la siguiente manera.

INDICADOR	SECTOR	(Horas/día) Promedio
	MORRO	4.0
	ISLA TUMACO	8.2
CONTINUIDAD	CONTINENTE	7.5
	NUEVO TUMACO	V19.50

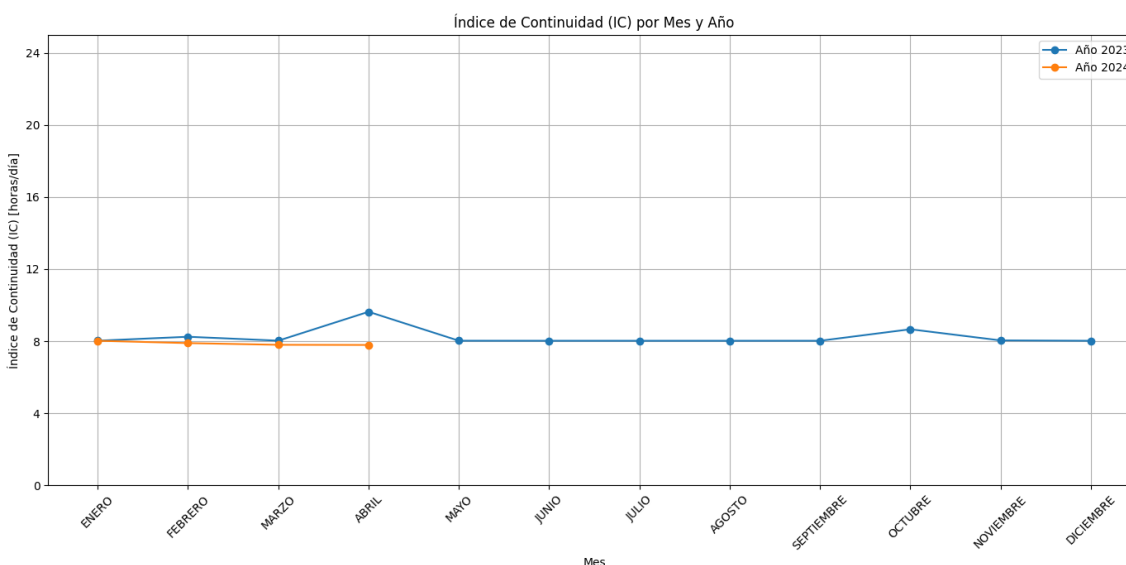
Fuente: Aguas de Tumaco S.A E.S.P.

De acuerdo con lo anterior, se observa que la continuidad para todas las áreas de prestación durante la vigencia 2024 no se considera continua según la clasificación establecida en el artículo 18 de la Resolución 2115 de 2007 respecto a los sectores Nuevo Tumaco (No satisfactorio), Continente (Insuficiente), Isla Tumaco e Isla Morro (Insuficiente). De igual manera, se evidencia incumplimiento en los sectores Isla Tumaco y Nuevo Tumaco, que presentaron una continuidad inferior a la establecida en el CCU.

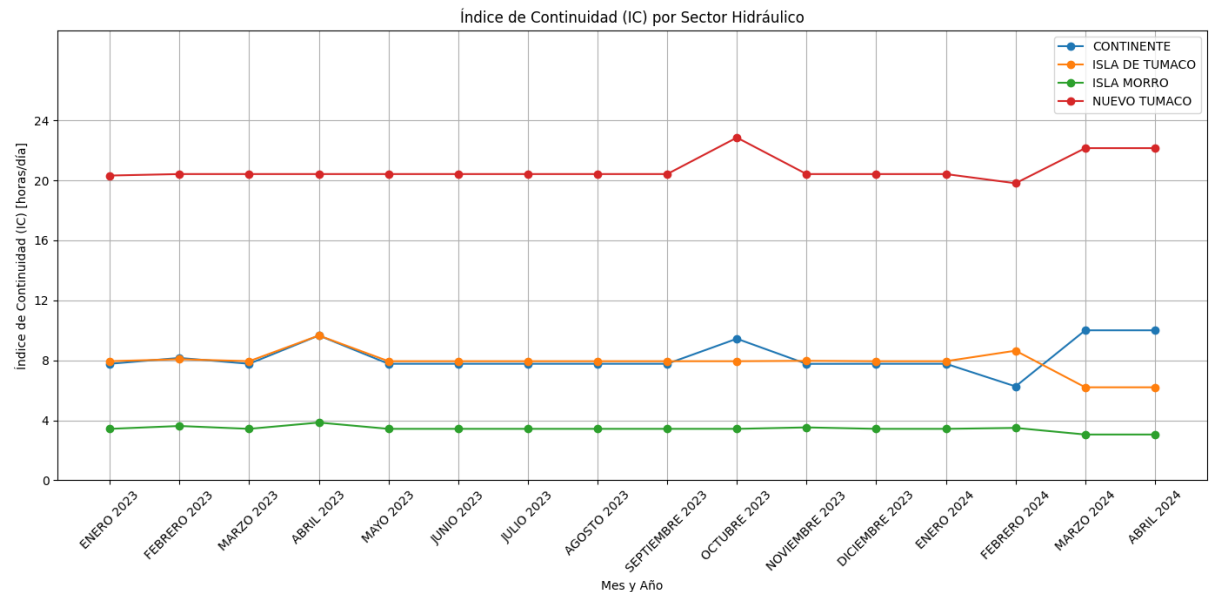
5.5.2.2.1 Información reportada en el SUI

La información reportada en el SUI en el formulario de *Continuidad en la oferta del servicio de acueducto* correspondiente a la vigencia 2023 y 2024 no coincide en su totalidad con la información suministrada por el prestador. Aun así, arroja niveles de servicio similares en los sectores que componen el Distrito.

Gráfica 4. Continuidad promedio en Tumaco para la vigencia 2023 - 2024



Gráfica 5. Continuidad promedio en Tumaco para la vigencia 2023 - 2024 por sector hidráulico



Fuente: SSPD a partir de la información cargada al SUI

5.5.2.2.3 Suspensiones del servicio de acueducto

Una vez analizada la información suministrada por Aguas de Tumaco y la reportada en SUI, a continuación, se encuentran los resultados de las suspensiones del servicio de acueducto en el municipio de Tumaco para el mes de octubre de 2024, que corresponde al único mes para el cual se entregó información:

Tabla 22. Suspensiones para el mes de octubre

Código DANE	Nush. número único de identificación del sector hidráulico	Fecha de suspensión	Tipo de suspensión	Número de suscriptores afectados	Tiempo de suspensión en horas	Boletín informativo de suspensión N°
52835000	morro	1/10/2024	2	6.429,00	1,3	1095
52835000	continente	4/10/2024	2	6.429,00	2	1096
52835000	continente	5/10/2024	2	10.960,00	2,36	1102
52835000	continente	6/10/2024	2	1.629,00	5	1102
52835000	tumaco	7/10/2024	2	1.629,00	3	1104
52835000	tumaco	8/10/2024	2	6.429,00	3,3	1105
52835000	tumaco	9/10/2024	2	6.429,00	14,3	1106

Código DANE	Nush. número único de identificación del sector hidráulico	Fecha de suspensión	Tipo de suspensión	Número de suscriptores afectados	Tiempo de suspensión en horas	Boletín informativo de suspensión N°
52835000	tumaco	11/10/2024	2	6.429,00	8	1107
52835000	morro	13/10/2024	1	6.429,00	2,2	1108
52835000	continente	14/10/2024	2	6.429,00	1	1109
52835000	continente	17/10/2024	2	10.960,00	0,4	1110
52835000	morro	23/10/2024	2	10.960,00	0,2	1111
52835000	continente	24/10/2024	2	10.960,00	2,4	1112
52835000	continente	25/10/2024	2	10.960,00	1,5	1113
52835000	continente	26/10/2024	2	1.629,00	11	1114
52835000	tumaco	30/10/2024	2	1.629,00	3,5	1115

Fuente: Reportado por el prestador

De acuerdo con lo anterior, se evidencia que, independiente del tipo de suspensión (Prevenciones en contra de la inestabilidad de inmuebles, racionamiento por fuerza mayor, con aviso a los usuarios, reparaciones técnicas y mantenimientos periódicos, con aviso oportuno a los usuarios y suspensiones no programadas y no avisadas), éstas han tenido una duración promedio de entre 1 y 14 horas aproximadamente.

Así mismo, remitió información relacionada con la forma en que las suspensiones son avisadas, así:

Tabla 23. Aviso de suspensiones

Fecha	Evidencia	Link
01-Noviembre-2024		https://web.facebook.com/photo/?fbid=998084675456989&set=a.521569199775208



Superservicios

INFORME DE VIGILANCIA O INSPECCIÓN ESPECIAL, DETALLADA O CONCRETA



Fecha	Evidencia	Link
03-Noviembre-2024		https://web.facebook.com/photo/?fbid=999189625346494&set=a.521569199775208
05-Noviembre-2024		https://www.facebook.com/photo/?fbid=1000485901883533&set=a.521569199775208
07-Noviembre-2024		https://www.facebook.com/photo/?fbid=1001869521745171&set=a.521569199775208

Fuente: Aguas de Tumaco S.A E.S.P.

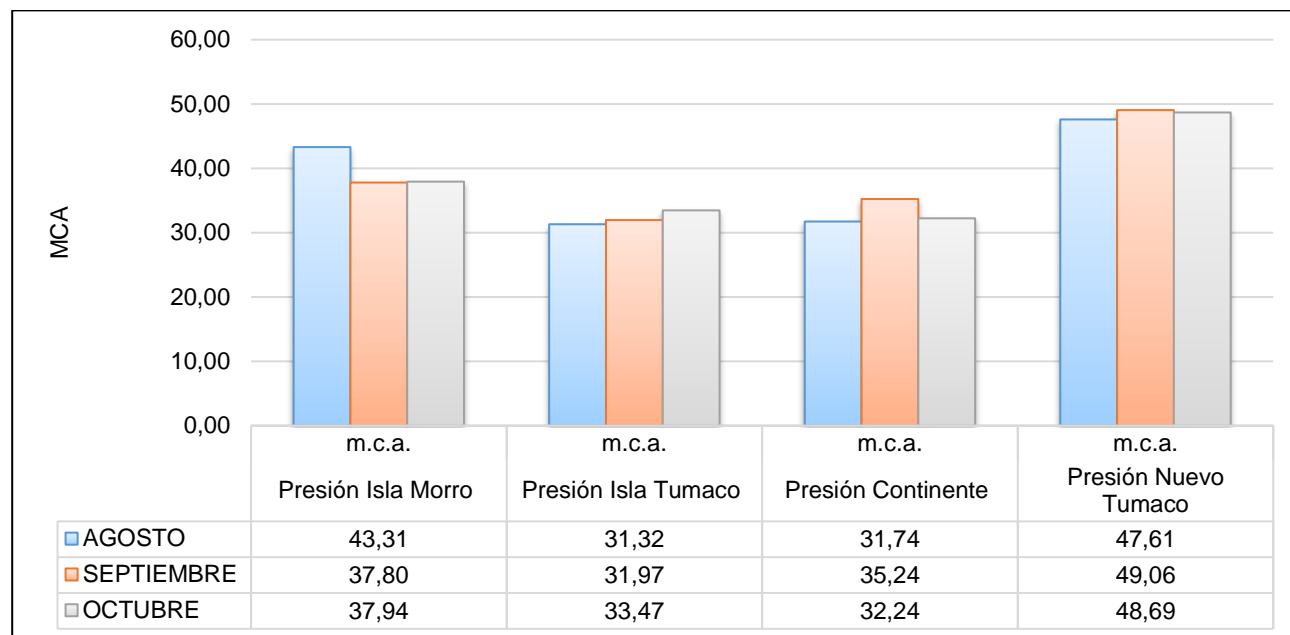
5.5.2.2.3.1 Información reportada en el SUI

La información reportada en el SUI en el formulario de *Suspensiones servicio de acueducto* correspondiente a la vigencia 2024 no coincide con la información suministrada por Aguas de Tumaco, teniendo en cuenta que el prestador únicamente remitió información para el mes de octubre de 2024 y para la fecha de consulta, esta no había sido cargada.

5.5.2.2.4 Presiones en la red de distribución

El prestador remitió la siguiente información al respecto, en la cual únicamente se evaluaban los meses de agosto, septiembre y octubre de 2024.

Gráfica 6. Presiones 2024 por sector hidráulico



Fuente: Aguas de Tumaco S.A E.S.P.

Ahora bien, en el CCU del prestador se establece lo siguiente:

Imagen 11. Presiones CCU

- La presión está asociada a las condiciones técnicas de la infraestructura instalada en el Distrito. El servicio de acueducto se presta de manera sectorizada dividido en 4 grandes Sectores: sector Tumaco, Sector Morro, sector Continente y Nuevo Tumaco. Las presiones registradas en la siguiente tabla son medidas en la Línea de conducción, esta lectura se efectúa en unos hidrantes que están ubicados en los sectores conocidos como La Carbonera, Ecopetrol, Exportadora, El Pindo, Hospital, El Bajito, Miramar. Las lecturas de presiones son registradas acorde al sector que se esté prestando el servicio de acueducto.

INDICADOR	SECTOR	PRESIÓN EN LINEA DE CONDUCCION (m.c.a.)
PRESIÓN	MORRO	24.0
	ISLA TUMACO	22.0
	CONTINENTE	29.0
	NUEVO TUMACO	42.0

Fuente: Aguas de Tumaco S.A E.S.P.

Por lo anterior, no es posible verificar si el prestador está dando cumplimiento a los niveles de presión establecidos en los artículos 61 y 62 de la Resolución 330 de 2017, teniendo en cuenta que la presión medida corresponde a presión en línea de conducción y no en redes de distribución.

5.5.2.2.4.1 Información reportada en el SUI

La información reportada en el SUI en el formulario de *Medición de presión sectores hidráulicos* correspondiente a la vigencia 2023 y de enero a mayo de 2024 no es consistente con la realidad del municipio, pues presuntamente se está midiendo en redes de conducción y no en redes de distribución.

5.5.2.2.5 Pérdidas de agua en la red de distribución

5.5.2.2.5.1 Porcentaje de pérdidas de agua

Una vez verificada la información entregada por el prestador, sólo se entregó el resultado del porcentaje de pérdidas para los meses de agosto a octubre de 2024, tal y como se muestra a continuación:

Tabla 24. Porcentaje de pérdidas en el municipio de Tumaco

Descripción	Und	Agosto	Septiembre	Octubre
Volumen de Agua Producida	m ³	669.026,40	669.026,00	570.693,00
Volumen de Agua Facturada	m ³	390.629,00	390.629,00	392.832,00
IANC	%	41,61%	41,61%	31,17%

Fuente: Aguas de Tumaco E.S.P.

A modo informativo, se tiene que las pérdidas de agua para las vigencias bajo análisis, para cada uno de los sistemas se encuentran por encima del 30%.

5.5.2.2.5.2 Índice de pérdidas por usuario facturado

Cabe señalar que el prestador aplica la Resolución 688 de 2014, el cual define un nivel de pérdidas estándar de 6 m³/usuario facturado.

Tabla 25. Porcentaje de pérdidas en el municipio de Tumaco

Variables acueducto	Cantidad anual
Agua Producida (A)	4.671.410,00 m ³
Agua Facturada (B)	2.226.891,76 m ³
Diferencia A – B (C)	2.444.518,24 m ³
Usuarios (D)	19.476

Variables acueducto	Cantidad anual
IPIUF Anual C/D (E)	125,51 m ³
IPIUF Mes E/12	10,46 m ³

Fuente: Aguas de Tumaco E.S.P.

Así las cosas, se evidencia que el IPIUF supera el nivel requerido por la normatividad vigente. Por otro lado, el prestador no estipula a que vigencia corresponde este cálculo del indicador.

5.5.2.2.5.3 Programa de reducción de pérdidas

Como parte del PUEAA, respecto al programa de reducción de pérdidas, el prestador informó que en el Distrito de Tumaco, la relación existente entre la Oferta - Demanda de agua realizada es el indicador del estado y la disponibilidad del recurso hídrico. Su expresión mediante el índice de escasez de agua permite vislumbrar un panorama en el que las magnitudes extremas de demanda y la oferta hídrica del Distrito en general, ocasionan conflicto y altos niveles de presión sobre el recurso hídrico. Esta situación, refleja un uso inapropiado del territorio; cada vez, los usuarios desperdician el agua, que aunque abundante, con el tiempo se va agotando, y con una calidad que no es la más óptima.

Estos hechos son el resultado de un desarrollo sin suficiente planeación ni educación. La solución consiste en el fortalecimiento de la gestión integral del recurso hídrico, especialmente en las estrategias no solo de protección de la oferta hídrica existente, sino también de reducción de la demanda. La propuesta planteada para la reducción de pérdidas en el Distrito de Tumaco, se conforma a partir de un conjunto de proyectos planteados, que se deben adelantar dirigidos al beneficio de los usuarios y al compromiso que deben adquirir con el manejo racional del agua. Las metas anuales propuestas se dan a cinco años de duración del PUEAA, basados en el diagnóstico realizado y en los proyectos formulados.

De acuerdo con lo establecido durante el diagnóstico, el consumo de agua es indiscriminado ya que no existe una buena educación ambiental y este no cuenta con ningún sistema de medición. Por lo tanto, se estableció que el porcentaje de pérdidas es superior al 30%. Por esta razón se plantearon proyectos destinados a la disminución de pérdidas con los cuales se esperan reducir el 11,3% de las pérdidas de agua para los 5 años de duración del PUEAA.

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

Mediante Resolución 595 de 2022, Corponariño en su artículo primero, aprobó el Programa de Uso Eficiente y Ahorro del Agua (PUEAA) a la persona jurídica AGUAS DE TUMACO S.A E.S.P, para el proyecto "ACUEDUCTO DISTRITAL DE TUMACO", ubicado en el predio El Descolgadero Río Mira, Vereda Brisas del Acueducto, del Municipio de Tumaco, Departamento de Nariño, especialmente lo consignado en el Concepto Técnico No. 1348/2022 del 30 de septiembre de 2022. El término de dicho programa es de 5 años.

5.5.2.2.6 Estimación de oferta vs demanda

Respecto al estudio de oferta y demanda para el municipio de Tumaco, el prestador no entregó un documento con dicho análisis.

5.5.2.2.7 Calidad del agua suministrada por la red de distribución

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

De acuerdo con la Resolución 811 de 2008 del entonces Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial, para una población atendida entre 20.001 a 100.000 habitantes, como es el caso del municipio de Tumaco, se debe contar con mínimo 8 puntos.

Tabla 26. Población atendida en Tumaco

Año	Suscriptores promedio residenciales de acueducto	Población atendida aproximada
2024	19.823	58.508

Fuente: Información SUI¹

En ese sentido el prestador cumple con los puntos estipulados en la normatividad pues cuenta con 20 puntos para toma de muestras de vigilancia y control de calidad de agua. Por otro lado, el prestador hizo entrega de las actas de concertación de puntos de muestreo para la calidad del agua para el año 2024 con fecha de 3 de mayo, aunque no remitió información relacionada con actas de materialización y recibo a conformidad.

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

Las muestras de vigilancia de calidad del agua para este caso son tomadas por la Secretaria de Salud Local del Municipio de Tumaco, y estas son reportadas al Sistema de Información de la Vigilancia de la Calidad del Agua para Consumo Humano (SIVICAP), el cual es administrado por el Instituto Nacional de Salud (INS).

¹ Índice de ocupación es de 3,74 personas por vivienda.

Tabla 27. IRCA mensual - vigilancia para los años 2023 y 2024

Municipio PM	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Número de meses con muestras	Muestras en agua tratada
Tumaco 2023			18,6	24,8	17,9	76,2		30,6	51,6	19,4	0,0	0,0	9	16
Tumaco 2024	0,0	0,0	0,0	15,3		6,2	48,1	3,7	14,1	0,0	15,2	58,1	11	47

Fuente: SIVICAP – INS en el enlace <https://sivicap.ins.gov.co/SIVICAP/ReportesCG/ReportesSIVICAP?menuId=228>

De la anterior tabla se evidencia que, para los meses de marzo, abril, mayo, junio, agosto, septiembre y octubre de 2023 y abril, junio, julio, septiembre, noviembre y diciembre de 2024 el prestador suministró agua no apta para consumo humano en el municipio de Tumaco, Nariño. Cabe resaltar que los resultados para el año 2024 son preliminares. Lo anterior debido a incumplimientos de los parámetros color, turbiedad, coliformes totales y E. Coli

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

Las muestras de control de calidad del agua son analizadas en el laboratorio de EMPOPASTO S.A. ESP, el cual se encuentra autorizado para la realización de análisis fisicoquímicos y microbiológicos por medio de la Resolución 229 de 2024, del Ministerio de Salud y Protección Social.

Respecto de la frecuencia mínima de control de calidad del agua y de acuerdo con la población atendida para las vigencias 2023 y 2024 anteriormente indicada, la Empresa debió cumplir con las frecuencias de análisis establecidas en la Resolución 2115 de 2007 para un rango de población entre 20.001 y 100.000 habitantes en el municipio de Tumaco.

Tabla 28. Frecuencia y número mínimo de muestras de control de calidad que se debieron tomar en el municipio de Tumaco.

Parámetro	Frecuencia mínima	Número mínimo de muestras a analizar por cada frecuencia
Turbiedad	Diario	1
Color aparente	Diario	1
pH	Diario	1
Cloro residual	Diario	1
Residual del coagulante utilizado	Quincenal	1
Alcalinidad	Quincenal	1
Dureza total	Quincenal	1
Hierro total	Quincenal	1
Cloruros	Quincenal	1

Parámetro	Frecuencia mínima	Número mínimo de muestras a analizar por cada frecuencia
COT	Anual	2
Fluoruros	Anual	2
Coliformes totales	Semanal	8
E. Coli	Semanal	8

Fuente: Resolución 2115 de 2007

En consecuencia, una vez verificados los resultados de las muestras de control de calidad del agua entregados por el prestador, se encontró que la Empresa no dio cumplimiento con la frecuencia y número mínimo de muestras para el municipio de Tumaco.

Aunado a lo anterior, la relación de las muestras de control para la calidad del agua en PDF suministradas mediante radicado SSPD 20245295413852, no es concordante con las muestras cargadas al SUI, lo cual dificulta el análisis de la información. De acuerdo con la información remitida por el prestador, la frecuencia mensual para los parámetros fue de 3 muestras mensuales, incumpliendo las frecuencias de turbiedad, color, pH, cloro residual, Coliformes, E Coli, residual de coagulante utilizado y COT.

5.5.2.2.7.3.1 Información reportada en el SUI

Una vez revisada la información reportada en el SUI en los formularios de “Características Básicas”, “Características Especiales” y “Características No Obligatorias”, se encuentra que no es posible comparar la información entregada durante la visita con la reportada. De igual manera reporta valores de IRCA de control de 0% para la totalidad de las muestras, aun cuando se evidencian incumplimientos en el parámetro de turbiedad.

A continuación, se relacionan los incumplimientos de toma de muestras para los parámetros de turbiedad reportados en SUI:

Tabla 29. Resultados turbiedad en el municipio de Tumaco.

Fecha de toma	Hora de toma	Código de muestra	Código de punto de muestreo	Resultado turbiedad (UNT)
2/9/2023	12:36	4	65553	5,9
2/1/2023	08:46	1	65551	8,4
2/1/2023	11:00	2	65549	6,3
2/9/2023	09:07	3	65555	6,3
2/10/2023	08:01	5	65547	7,4
2/10/2023	11:55	6	65550	6,4
2/13/2023	09:57	7	65544	6,7

Fecha de toma	Hora de toma	Código de muestra	Código de punto de muestreo	Resultado turbiedad (UNT)
2/13/2023	11:15	8	65543	6,6
2/14/2023	08:00	9	65544	2,7
2/14/2023	09:00	10	65546	9,3
2/15/2023	10:00	11	65546	9,7
2/15/2023	10:00	12	65545	8,4
2/16/2023	10:00	13	65543	2,6
2/16/2023	07:00	14	65544	2,1
2/17/2023	08:00	15	65543	8,5
2/17/2023	08:00	16	65544	9,3
2/20/2023	09:00	17	65543	9,4
2/20/2023	10:00	18	65544	5,4
2/21/2023	10:00	19	65557	6,9
2/21/2023	10:00	20	65557	10
2/22/2023	09:00	21	65544	9,8
2/22/2023	09:00	22	65557	11,3
2/23/2023	11:40	23	65544	11,6
2/23/2023	11:58	24	65543	11,1
2/24/2023	07:46	25	65545	2,7
2/24/2023	08:00	26	65546	4,8
2/27/2023	07:57	27	65544	5,3
2/27/2023	09:03	28	65543	6,9

Fuente: Aguas de Tumaco E.S.P.

5.5.2.2.7.4 Mapa de riesgos de la fuente de abastecimiento

Frente al mapa de riesgo de la calidad del agua para consumo humano, así como su respectivo plan de trabajo correctivo para reducir el riesgo sanitario que se estableció en el párrafo del artículo 6 de la Resolución No. 4716 de 2010, y que debe ser enviado a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios para los seguimientos respectivos, el prestador informó en visita de inspección que desconoce si se cuenta con mapa de riesgo adoptado por la autoridad sanitaria.

Al respecto, es importante manifestar que, si bien las autoridades sanitarias y ambientales son las encargadas de la formulación del mapa de riesgo, también es obligación de las personas prestadoras suministrar la información requerida por dichas entidades para la formulación del mismo, de acuerdo con lo establecido en la Resolución No. 4716 de 2010 de los Ministerios de la Protección Social y Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial.

El prestador únicamente remitió un anexo relacionado con la “LISTA PREVIA DE LAS CARACTERÍSTICAS FÍSICAS, QUÍMICAS Y MICROBIOLÓGICAS DE LA CALIDAD DEL AGUA DE LA FUENTE ABASTECEDORA RÍO MIRA – RÍO GUIZA” (sic). Por otro lado, no remitió la resolución correspondiente al acto correspondiente ni evidencias de las muestras tomadas.

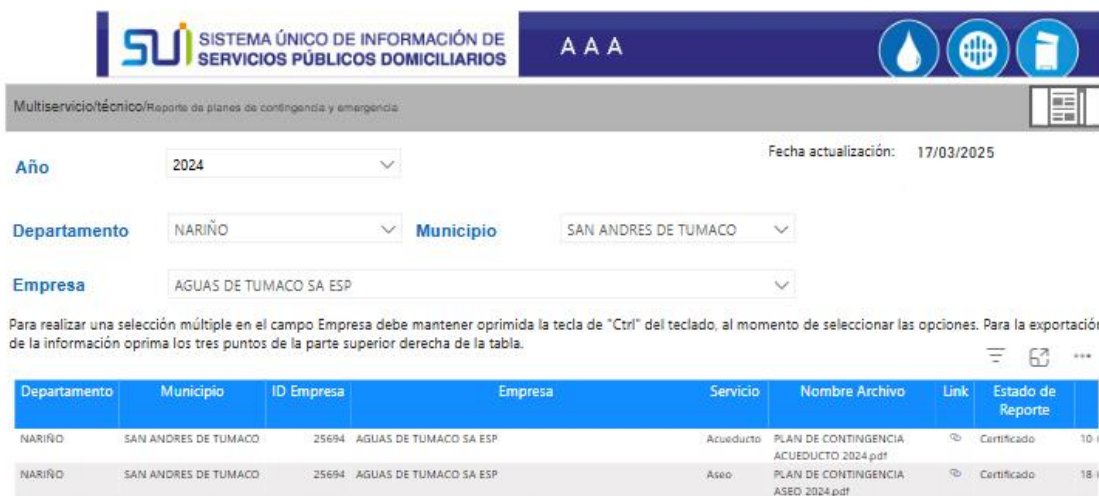
5.5.2.3 Plan Maestro de Acueducto

El prestador no remitió información relacionada con el Plan Maestro de Acueducto para el municipio de Tumaco, Nariño.

5.5.3 Plan de emergencia y contingencia PEC

Respecto al Plan de Emergencia y Contingencia, el prestador realizó el cargue de información correspondiente al año 2024, así:

Imagen 12. Plan de emergencia y contingencia – Reporte SUI.



El sistema muestra la interfaz de usuario para el reporte de planes de contingencia y emergencia. En la parte superior, se encuentra el logo de SUI y el título "SISTEMA ÚNICO DE INFORMACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS". A la derecha, hay un menú de navegación con tres íconos: un gota de agua, un edificio y un documento. Debajo del encabezado, se muestra el título "Multiservicio/técnico/Reporte de planes de contingencia y emergencia".

En la sección de filtros, se han seleccionado los siguientes valores:

- Año:** 2024
- Departamento:** NARIÑO
- Municipio:** SAN ANDRES DE TUMACO
- Empresa:** AGUAS DE TUMACO SA ESP

Debajo de los filtros, hay un mensaje de ayuda: "Para realizar una selección múltiple en el campo Empresa debe mantener oprimida la tecla de 'Ctrl' del teclado, al momento de seleccionar las opciones. Para la exportación de la información oprima los tres puntos de la parte superior derecha de la tabla."

La tabla principal muestra los datos de los planes de contingencia y emergencia:



Departamento	Municipio	ID Empresa	Empresa	Servicio	Nombre Archivo	Link	Estado de Reporte	
NARIÑO	SAN ANDRES DE TUMACO	25694	AGUAS DE TUMACO SA ESP	Acueducto	PLAN DE CONTINGENCIA ACUEDUCTO 2024.pdf		Certificado	10
NARIÑO	SAN ANDRES DE TUMACO	25694	AGUAS DE TUMACO SA ESP	Aseo	PLAN DE CONTINGENCIA ASEO 2024.pdf		Certificado	18

Fuente: SUI

5.6 Aspectos Comerciales

La sede de atención comercial de AGUATUMACO S.A. E.S.P. se ubica en el primer piso del edificio ubicado en el Barrio Las Palmas 2, Calle Anzoátegui (al respaldo del antiguo Hospital), del municipio de San Andrés de Tumaco.

Las instalaciones cuentan con una sala de espera para el usuario y/o suscriptor, y con dos asesoras: una para la atención de las PQR y otra para lo referente a los pagos. De igual manera, la líder comercial se hace cargo de la atención de los casos especiales o que consideran de más difícil tratamiento: financiaciones, acuerdos de pago, pagos por PSE que no se ven reflejados, etc.

 <p>Superservicios</p>	<p>INFORME DE VIGILANCIA O INSPECCIÓN ESPECIAL, DETALLADA O CONCRETA</p>	
--	---	---

El horario de atención del punto es:

Lunes a viernes: 8:00 a.m. a 12:00 p.m. y 2:00 p.m. a 6:00 p.m.

Sábados: 9:00 a.m. a 1:00 p.m.

Domingos y festivos: En caso de emergencia, la atención se realiza mediante el área operativa, en la línea de celular 3185145470 (llamada, WhatsApp y enlaza al correo agdtlidercomercial@gmail.com).

Se evidenció que la oficina comercial cuenta con formato para la recepción de las PQR.

En el desarrollo de la visita realizada por la SSPD, se tomó el siguiente registro fotográfico.

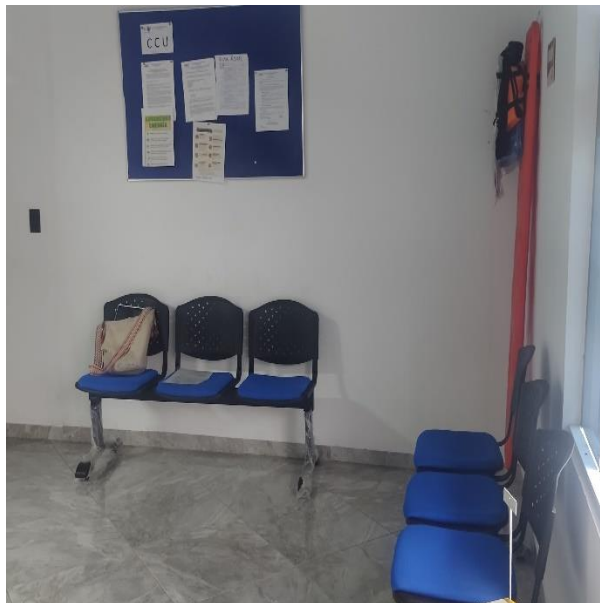
Imagen 13. Punto de atención comercial



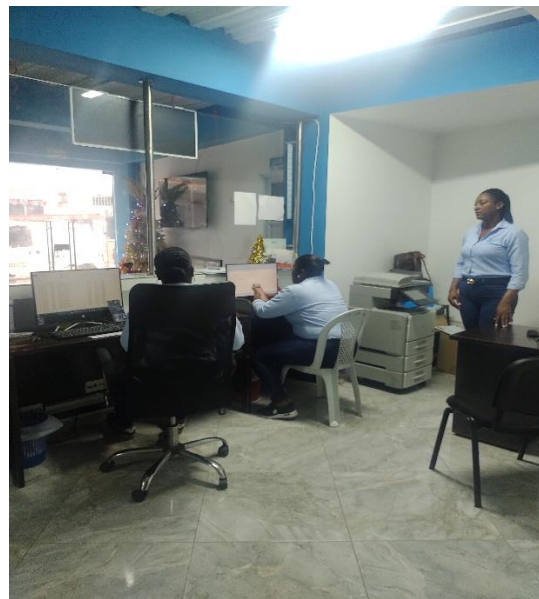
Fachada – Acceso a oficina comercial y de Atención al usuario



Oficina de Atención de PQR



Sala de espera del punto de PQR



Oficina Líder Comercial y Punto de atención de PQR

Fuente: Evidencia fotográfica tomada el día 4 de diciembre, durante la visita.

Por lo anterior, se evidencia el cumplimiento del prestador frente al artículo 153 de la Ley 142 de 1994, en cuanto a que *“Todas las personas prestadoras de servicios públicos domiciliarios constituirán una “Oficina de Peticiones, Quejas y Recursos”, la cual tiene la obligación de recibir, atender, tramitar y responder las peticiones o reclamos y recursos verbales o escritos que presenten los usuarios, los suscriptores o los suscriptores potenciales en relación con el servicio o los servicios que presta dicha empresa.”* (Cursiva fuera de texto original)

5.6.1 Sistema de Información Comercial – SIC

El sistema de información comercial utilizado por la empresa se denomina SOLÍN, y está soportado con el “CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS EN LA NUBE No. 049-2024 CELEBRADO ENTRE LA EMPRESA AGUAS DE TUMACO S.A. ESP Y LA SOCIEDAD DE SISTEMAS INTEGRALES LTDA – SINTEG.”, que cuenta con los siguientes módulos, con los que se encuentra enlazado:

- Atención al Cliente y PQR
- Matrícula de nuevos suscriptores
- Facturación del servicio público
- Cartera y Financiaciones
- Recaudos y Aplicación de pagos
- Contabilidad



Superservicios

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



- Tesorería
- Presupuesto
- Inventario y Almacén
- Compras
- Ventas
- Nómina y Recursos Humanos
- Información a Entes de Control
- Órdenes de trabajo

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

La empresa cuenta con el **CONTRATO DE SERVICIOS PUBLICOS No.ATCCU00 PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO DE ACUEDUCTO AGUAS DE TUMACO S.A. E.S.P.** (sic), en el área urbana y zona de expansión del Distrito de Tumaco, departamento de Nariño, el cual estableció en su cláusula 4:



“CLÁUSULA 4. RÉGIMEN LEGAL DEL CONTRATO DE SERVICIOS PÚBLICOS. *Este contrato de Servicios públicos domiciliarios se registró por lo dispuesto en la Ley 142 de 1994, por sus decretos reglamentarios, por la regulación expedida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico, por la Resolución CRA 151 de 2001, Resolución CRA 287 de 2004, por las condiciones especiales que pacten las partes, por las normas del Código de Comercio y del Código Civil, normativa que se entiende incorporada al presente contrato de servicios públicos domiciliarios.”*

Con relación a la Resolución CRA 287 de 2004, es pertinente indicar, que fue derogada por el artículo 36 de la Resolución CRA 825 de 2017, es decir, que dicho CCU carece de vigencia.

Teniendo en cuenta que, al inicio de operaciones de la empresa (octubre de 2017) contaba con más de 5.000 suscriptores en el área urbana, esta se encuentra en el ámbito de aplicación de la metodología tarifaria establecida en la Resolución CRA 688 de 2014, razón por la cual, le corresponde aplicar el modelo de Contrato de Condiciones Uniformes – CCU, establecido en la Resolución CRA 768 de 2016.

Concerniente al concepto de legalidad otorgado por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA), AGUATUMACO S.A. E.S.P. informó que en el año 2019 realizaron la gestión ante el ente regulador y obtuvieron como respuesta el oficio con radicado CRA 20190120050041 de fecha 19 de febrero de 2019, con algunas recomendaciones y la siguiente conclusión: *“Así las cosas, para la elaboración del contrato de condiciones uniformes podrá tomar como guía la Resolución CRA 768 de 2016 e incorporar y adaptar el modelo a las condiciones en las que se presta el servicio por parte de la empresa de servicios públicos.”*

Este contrato de servicios públicos domiciliarios no contiene fecha de expedición; y conforme lo manifestado por el prestador no ha sufrido modificaciones posteriores al citado concepto de

 <p>Superservicios</p>	<p>INFORME DE VIGILANCIA O INSPECCIÓN ESPECIAL, DETALLADA O CONCRETA</p>	
--	---	---

legalidad; únicamente se actualizó el membrete para incluir el logo de la empresa y el nombre del gerente del periodo anterior.

De igual modo, se observó que el CCU se encuentra publicado físicamente en las instalaciones de la empresa y digitalmente en su página web, sin embargo, es la versión desactualizada del mismo. No obstante, la publicación digital, al validar, se evidenció que fue creado y modificado durante la visita, como se muestra seguidamente:

Imagen 14. Publicación Digital CCU










Fuente: <http://www.aguasdetumaco.gov.co/noticias/contrato-de-condiciones-uniforme-de-acueductoccu-479678>

5.6.2.1 Información reportada en el SUI

Como se puede observar en la imagen a continuación, la información reportada por el prestador al SUI no coincide con la suministrada por este, evidenciando disparidad en los datos.

Imagen 15. Información CCU


**SISTEMA ÚNICO DE INFORMACIÓN DE
SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS**

General







Acueducto/Administrativo/Contrato de condiciones uniformes servicio de acueducto

(Para formato HTML) N° Registros en pantalla todos ▼ Generar reporte en formato

Clasificación sin escogencia ▼

Departamento NARIÑO ▼

Empresa AGUAS DE TUMACO SA ESP

Contrato de condiciones uniformes servicio de acueducto

Departamento NARIÑO

Empresa AGUAS DE TUMACO SA ESP

Departamento ▲▼	Empresa ▲▼	Consecutivo	ID Empresa	Fecha última Actualización RUPS	Servicio	Clasificación	Número de Contrato	Fecha de Expedición	Fecha de Actualización	Concepto de Legalidad	Número de Acto de Legalidad	Fecha de Acto de Legalidad	Ver contrato
NARIÑO	AGUAS DE TUMACO SA ESP	1	25694	2024-11-18	Acueducto	Mas de 2500 suscriptores	ATCCU00	2017-10-01	2019-08-22	NO	ND	ND	

Fuente: Consulta en el SUI del 13 de enero de 2025.

Una vez revisada la información remitida por AGUATUMACO S.A. E.S.P. a nuestro sistema de gestión documental Cronos, no se evidenció documento que soporte la información que indica el SUI sobre la fecha de expedición del CCU, para el servicio de acueducto.

5.6.3 Suscriptores

La empresa informó que, a diciembre de 2023, el número de suscriptores para acueducto corresponde a 19.595. En cuanto a la vigencia 2024, contaban a octubre, con 19.778 suscriptores para acueducto, donde el mayor representante corresponde al estrato uno que ocupa un 85,63%, seguido por el estrato dos con una participación del 7,13%. Los estratos comerciales y oficiales ocupan el 3,95% y el 0,53% respectivamente. No cuentan con suscriptores de los estratos 5, 6 e industriales.

En referencia a los suscriptores temporales, los cuales corresponden a consorcios que tienen obras en construcción, se encuentran vinculados al sistema comercial por alrededor de un año, por lo que, es necesario traer a colación la definición de “servicio temporal” descrita en el numeral 49 del artículo 2.3.1.1.1. del Decreto Único Reglamentario 1077 de 2015, dado que, el constructor o urbanizador deberá informar a la empresa prestadora la terminación de la conexión temporal para que esta inicie la facturación individual de los inmuebles y se generen los subsidios o contribuciones a que haya lugar:

“49. Servicio temporal. Es el que se presta a obras en construcción, espectáculos públicos no permanentes, y a otros servicios no residenciales de carácter ocasional, con una duración no superior a un año, prorrogable a juicio de la empresa. (Decreto 302 de 2000, artículo 3, Modificado por el Decreto 229 de 2002, artículo 1). (...)” (subraya fuera de texto)



Superservicios

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



Cabe señalar que dichos datos fueron obtenidos durante la visita, puesto que, los datos suministrados como respuesta al requerimiento SSPD No. 20244245444821 del 2 de diciembre de 2024 son inconsistentes, como se detalla a continuación:

Tabla 30. Suscriptores Acueducto Vigencia 2023

USUARIOS POR MES AÑO 2023													
MES		ene-23	feb-23	mar-23	abr-23	may-23	jun-23	jul-23	ago-23	sep-23	oct-23	nov-23	dic-23
Uso	Estrato	Usuarios	Usuarios	Usuarios	Usuarios	Usuarios	Usuarios	Usuarios	Usuarios	Usuarios	Usuarios	Usuarios	Usuarios
Residencial	1	16449	16456	16456	16486	16498	16504	16516	16515	16523	16531	16534	164934
	2	1471	1470	1471	1469	1466	1465	1461	1463	1462	1462	1460	1456
	3	506	507	505	505	511	511	512	509	507	507	507	505
	4	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53
Industrial	10	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
Comercial	11	839	840	836	835	840	830	829	826	826	826	823	823
Oficial	12	100	100	101	102	102	101	101	102	104	105	107	107
Especial	13	8	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9
Temporal	14	5	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2
		19429	19442	19434	19464	19484	19475	19486	19482	19489	19498	19498	19595

Fuente: Información AGUATUMACO S.A. E.S.P., radicado SSPD No. 20255291888902 de 12 de mayo de 2025

Tabla 31. Suscriptores Acueducto Vigencia 2024

USUARIOS POR MES AÑO 2024											
MES		ene-24	feb-24	mar-24	abr-24	may-24	jun-24	jul-24	ago-24	sep-24	oct-24
Uso	Estrato	Usuarios	Usuarios	Usuarios	Usuarios	Usuarios	Usuarios	Usuarios	Usuarios	Usuarios	Usuarios
Residencial	1	16637	16758	16774	16902	16899	16901	16902	16925	16925	16923
	2	1456	1432	1430	1426	1427	1424	1423	1418	1414	1414
	3	505	501	497	496	493	485	484	484	483	482
	4	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53
Industrial		3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Comercial		823	807	803	803	800	795	793	788	787	787
Oficial		107	108	107	107	106	106	106	106	106	106
Especial		9	9	9	9	9	9	9	9	9	9
Temporal		2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
		19595	19673	19678	19801	19792	19778	19775	19788	19782	19778

Fuente: Información AGUATUMACO S.A. E.S.P., radicado SSPD No. 20255291888902 de 12 de mayo de 2025

Conforme los totales registrados en las tablas 30 y 31, la variación del año 2023 al 2024 en el servicio de acueducto, se dio en un aumento de 250 suscriptores.

En ese mismo sentido, la dirección comercial de la empresa señaló que, del total incrementado, en el mes de octubre de 2024 hubo un incremento de 71 suscriptores, resultado de las actividades

en campo de los apoyos comerciales.

En relación con el catastro de suscriptores, la empresa indicó que no cuentan con información sobre el último decreto de estratificación aplicado por AGUAS DE TUMACO S.A. E.S.P. En ese sentido, han venido ejecutando la validación de los predios que reciben el servicio de acueducto y sus propietarios, mediante la labor en campo de los apoyos comerciales que trabajan distribuyendo facturas, recuperación de cartera, validación de cómo se está prestando el servicio, entre otros. Esta tarea está soportada con formatos, tales como:

- Planilla de Control de Visitas de Gestión de Cartera
- Formato de solicitud de suscripción de servicio
- Planilla de Control de Visitas de Gestión

A través de este último, la empresa puede evidenciar si tiene usuarios nuevos, con el fin de solicitar la documentación requerida para vincularlos como suscriptores.

Teniendo en cuenta lo expuesto, se instó al prestador para que realice las gestiones pertinentes.

5.6.3.1 Información reportada en el SUI

En consulta realizada en el SUI se observó que la empresa ha cargado datos de suscriptores hasta el periodo nueve de 2024, lo que configura inoportunidad en los plazos de reporte.

Tabla 32. Diferencia suscriptores - Datos visita Vs. SUI

Servicio	Periodo	Dato informado en la visita	Dato reportado en el SUI	Diferencias
Acueducto	Diciembre 2023	19.573	19.595	22
	Septiembre 2024	19.746	19.781	35

Fuente: Elaboración SSPD – Consulta SUI; 16 de enero de 2025

Comparando los datos reportados por la empresa al SUI, versus los datos entregados en visita, podemos evidenciar que son coherentes en los dos casos, salvo por diferencias menores que pueden obedecer a los ciclos de facturación de la empresa.

5.6.4 Micromedición

5.6.4.1 Indicador de micromedición

Respecto al indicador de micromedición, la empresa manifestó:

“LA SUSCRITA GERENTE DE LA EMPRESA AGUAS DE TUMACO S.A E.S.P, EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICO DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ASEO, DEL DISTRITO ESPECIAL

DE TUMACO.**CERTIFICA:**

Que en el marco de ejecución de las obras contempladas en el documento técnico denominado Plan de obras e Inversiones (POI), construido y adelantado por el Fondo Para El Desarrollo Del Plan Todos Somos Pazcífico, se avanzara con la instalación y entrada en operación de los instrumentos de Micromedición una vez se culmine la implementación de la infraestructura de redes matrices y redes menores que hacen de los proyectos de gestión por demanda, tal como lo expresa el numeral 7.4.2.3, se anexa documento.

Para constancia se firma en la ciudad de San Andrés de Tumaco, a los seis (06) días del mes de diciembre del año dos mil veinticuatro (2024)."

Si bien, el prestador aclaró sobre las metas futuras para la incrementar la cobertura de micromedición en el Distrito de Tumaco, no es menos cierto que es una solución a largo plazo, que implica que se sigan determinando los consumos de los usuarios por promedio.

5.6.4.1.1 Información reportada en el SUI

Una vez revisado el SUI, se tiene la siguiente información:

Tabla 33. Indicador de Micromedición Nominal y Efectiva

Periodo	Total Suscriptores	Suscriptores con medidor	Suscriptores sin medidor	Suscriptores medidos efectivamente	Indicador Nominal %	Indicador Efectivo %
2023	19.595	35	19.560	31	0,18%	88,57%
2024 ²	19.781	35	19.746	31	0,18%	88,57%

Fuente: Consulta en el SUI del 16 de enero de 2024

Una vez revisada la información que la empresa tiene cargada en el SUI, se calculó el indicador de micromedición efectiva (IMI), conforme los lineamientos establecidos en la Resolución CRA 906 de 2019, encontrando que dicho indicador está por debajo del 95%, para las dos vigencias, tal y como se puede observar en la Tabla 33.

En relación con lo certificado por la empresa en respuesta al requerimiento SSPD No. 20244245444821 del 2 de diciembre de 2024, esta presenta un indicador por debajo de lo normado en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994, para las vigencias en evaluación.

En consecuencia, se puede concluir que la empresa para las vigencias 2023 y 2024 incumplió con lo establecido en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994.

² Con corte a septiembre de 2024.

5.6.4.2 Laboratorio de medidores

AGUATUMACO S.A. E.S.P. no dispone de laboratorio de medidores. Al respecto remitió la certificación que se describió en el numeral 5.6.4.1.

5.6.4.3 Procedimiento para realizar el cambio de medidores

AGUATUMACO S.A. E.S.P. no dispone de procedimiento para el cambio de medidores. Al respecto, remitió la certificación que se describió en el numeral 5.6.4.1.

5.6.4.4 Reposición de medidores

En el marco de la visita, esta SSPD requirió a la empresa la remisión de veinte (20) expedientes, seleccionados de manera aleatoria, donde se evidencie el procedimiento efectuado por el prestador para realizar el cambio y reposición de los medidores a sus usuarios. Esta información no fue suministrada; en su lugar, el prestador remitió la certificación que se describió en el numeral 5.6.4.1.

5.6.5 Facturación y Recaudo

5.6.5.1 Procedimiento de facturación

La oficina de facturación está ubicada dentro de las instalaciones del área comercial de la empresa. Esta actividad maneja un (1) ciclo mensual.

El procedimiento y el cronograma de facturación no se encuentran documentados. En su lugar, el prestador relató cómo lo realizan periódicamente:

- Liquidan al cuarto día de cada periodo, el consumo mes vencido.
- Otorgan treinta (30) días calendario para el pago oportuno de la factura. Igualmente incluyen la fecha de suspensión, la cual se da dos (2) días calendario después de la fecha de pago oportuno.

5.6.5.2 Facturación y recaudo

Para la vigencia 2023 y hasta octubre de 2024, la empresa hizo entrega de los consumos y valores facturados por uso y estrato, así como de los montos recaudados en estos mismos periodos, los cuales se resumen en las tablas a continuación:

Tabla 34. Facturación y recaudo acueducto año 2023

Estrato / Uso	m ³ Facturados	\$ Facturación	\$ Recaudo	Índice de Recaudo
Estrato 1	240	121.069.690.044	402.633.758	0,33%
Estrato 2	240	13.457.076.234	103.585.626	0,77%

Estrato / Uso	m ³ Facturados	\$ Facturación	\$ Recaudo	Índice de Recaudo
Estrato 3	240	5.541.539.733	45.288.256	0,82%
Estrato 4	240	430.114.222	3.498.208	0,81%
Total Residencial	960	140.498.420.233	555.005.848	0,40%
Comercial	240	16.683.298.505	150.507.294	0,90%
Industrial	240	12.681.199	7.775.106	61,31%
Oficial	240	2.051.935.234	466.790.180	22,75%
Especial	240	23.041.167	2.308	0,01%
Temporal	240	11.514.185	2.724.185	23,66%
Total No Residencial	1.200	18.782.470.291	627.799.073	3,34%
TOTAL	2.160	159.280.890.524	1.182.804.921	0,74%

Fuente: Información AGUATUMACO S.A. E.S.P., respuesta al requerimiento SSPD No. 20244245444821

Para la vigencia 2023, la empresa indicó haber facturado un total de 2.160 m³ para el servicio de acueducto. Sin embargo, los datos registrados no son consistentes, teniendo en cuenta que el prestador señaló que factura 20 m³ por periodo, siendo este el consumo facturado por promedio a cada usuario.

Conforme al total facturado, se observa que el recaudo alcanzado es del 0,74%, donde el estrato residencial 3 y el uso industrial tienen mejor comportamiento de pago; aun así, se considera que el recaudo es bajo.

En referencia a la vigencia 2024, AGUATUMACO S.A. E.S.P. suministró las siguientes cifras:

Tabla 35. Facturación y recaudo acueducto año 2024

Estrato / Uso	M3 Facturados	\$ Facturación	\$ Recaudo	Índice de Recaudo
Estrato 1	200	114.205.836.866	360.063.100	0,32%
Estrato 2	200	11.786.696.452	86.772.729	0,74%
Estrato 3	200	4.866.501.424	33.966.063	0,70%
Estrato 4	200	399.682.932	1.110.469	0,28%
Total Residencial		131.258.717.674	481.912.361	0,37%
Comercial	200	14.960.163.377	95.870.202	0,64%
Industrial	200	7.576.748	12.935.671	170,73%
Oficial	200	1.785.863.448	367.729.244	20,59%

Estrato / Uso	M3 Facturados	\$ Facturación	\$ Recaudo	Índice de Recaudo
Especial	200	24.133.050	1.800	0,01%
Temporal	200	14.370.435	0	0,00%
Total No Residencial	1.000	16.792.107.058	476.536.916	2,84%
TOTAL	1.000	148.050.824.732	958.449.277	0,65%

Fuente: Información AGUATUMACO S.A. E.S.P., respuesta al requerimiento SSPD No. 20244245444821

En relación con la vigencia 2024, con corte a octubre, la empresa indicó haber facturado un total de 1.000 m³, que no corresponden con los \$148.050.824.732 de facturación total, por cuanto presentó el mismo error de información descrito luego de la Tabla 34.

En esta vigencia se prolonga el bajo recaudo, y su indicador decayó en 0,09 puntos porcentuales respecto del recaudo de la vigencia 2023.

Cabe señalar que, previamente, el prestador aportó el histórico de facturación y recaudo, pero este no es congruente con los datos entregados como respuesta al requerimiento SSPD No. 20244245444821:

Imagen 16. Factura de servicios públicos No. 1318450

MES	TOTAL FACTURADO	VALOR RECAUDO	RECAUDO %
ene-23	\$ 847.650.160	\$ 198.742.213	23,4
feb-23	\$ 840.142.365	\$ 171.264.200	20,4
mar-23	\$ 805.162.449	\$ 193.696.700	24,1
abr-23	\$ 786.248.658	\$ 227.402.900	28,9
may-23	\$ 789.544.779	\$ 179.433.700	22,7
jun-23	\$ 793.092.904	\$ 179.825.000	22,7
jul-23	\$ 793.668.672	\$ 174.328.500	22,0
ago-23	\$ 786.460.744	\$ 170.645.521	21,7
sep-23	\$ 793.026.567	\$ 157.590.400	19,9
oct-23	\$ 801.135.543	\$ 169.489.200	21,2
nov-23	\$ 805.087.860	\$ 166.681.212	20,7
dic-23	\$ 810.777.586	\$ 200.298.614	24,7
ene-24	\$ 800.982.123	\$ 218.825.254	27,3
feb-24	\$ 799.858.971	\$ 244.885.300	30,6
mar-24	\$ 832.584.478	\$ 180.200.900	21,6
abr-24	\$ 835.292.362	\$ 171.743.000	20,6
may-24	\$ 827.813.915	\$ 149.047.200	18,0
jun-24	\$ 835.382.435	\$ 155.342.900	18,6
jul-24	\$ 786.940.958	\$ 156.558.800	19,9
ago-24	\$ 833.404.112	\$ 159.662.500	19,2
TOTAL	\$ 16.204.257.641	\$ 3.625.664.014	22,4

Fuente: Visita de inspección y vigilancia del 4 al 5 de diciembre de 2024

Por lo anterior, se encuentra inconsistente la información suministrada a esta SSPD para ejercer sus funciones de inspección, vigilancia y control.

Para el proceso de recaudo, la empresa cuenta con los siguientes puntos:

- Punto de pago presencial ubicado en la oficina comercial del prestador, donde se reciben pagos por datáfono y efectivo.
- Pagos por PSE en la página web www.aguasdetumaco.gov.co
- Convenio con Bancolombia mediante sus corresponsales y Wompi.

5.6.5.3 Información reportada en el SUI

A continuación, se detalla la información reportada al SUI al maestro de facturación:

Tabla 36. Facturación y recaudo acueducto vigencia 2023

Estrato / Uso	\$ Facturación	\$ Recaudo	Índice de Recaudo
Estrato 1	121.069.690.044	402.633.758	0,33%
Estrato 2	13.457.076.234	103.585.626	0,77%
Estrato 3	5.541.539.733	45.288.256	0,82%
Estrato 4	430.114.222	3.498.208	0,81%
Total Residencial	140.498.420.233	555.005.848	0,40%
Comercial	16.683.298.505	150.507.294	0,90%
Industrial	12.681.199	7.775.106	61,31%
Oficial	2.051.935.234	466.790.180	22,75%
Especial	23.041.167	2.308	0,01%
Temporal	11.514.185	2.724.185	23,66%
Total No Residencial	18.782.470.291	627.799.073	3,34%
TOTAL	159.280.890.524	1.182.804.921	0,74%

Fuente: Consulta en el SUI del 26 de noviembre de 2024

Tabla 37. Facturación y recaudo acueducto año 2024

Estrato / Uso	\$ Facturación	\$ Recaudo	Índice de Recaudo
Estrato 1	105.422.247.503	738.070	0,00%
Estrato 2	10.986.431.138	295.029	0,00%
Estrato 3	4.562.886.671	0	0,00%
Estrato 4	382.855.413	0	0,00%
Total Residencial	121.354.420.725	1.033.099	0,00%
Comercial	13.836.577.714	28.069	0,00%
Industrial	10.733.398	0	0,00%
Oficial	1.595.409.168	0	0,00%
Especial	22.431.942	0	0,00%
Temporal	13.149.270	0	0,00%
Total No Residencial	15.478.301.492	28.069	0,00%
TOTAL	136.832.722.217	1.061.168	0,00%

Fuente: Consulta en el SUI del 26 de noviembre de 2024

Una vez revisada la información cargada por el prestador al SUI, se evidenció que la información reportada presenta algunas diferencias, en consideración a la entregada como respuesta al requerimiento:

Tabla 38. Diferencias facturado y recaudado vigencia 2023 - Datos visita Vs. SUI

Estrato / Uso	Datos según respuesta a requerimiento	Datos reportados en el SUI
	\$ Facturación	
Estrato 1	121.587.858.349	121.069.690.044
Estrato 2	13.797.779.908	13.457.076.234
Estrato 3	5.696.488.730	5.541.539.733
Estrato 4	454.002.422	430.114.222
Comercial	17.126.151.187	16.683.298.505
Industrial	16.411.683	12.681.199
Oficial	2.283.347.341	2.051.935.234
Especial	21.847.486	23.041.167
Temporal	19.668.263	11.514.185
Estrato / Uso	\$ Recaudo	
Estrato 1	2.222.567	402.633.758
Estrato 2	403.553	103.585.626
Estrato 3	164.202	45.288.256
Estrato 4	0	3.498.208
Comercial	720.022	150.507.294
Industrial	0	7.775.106
Oficial	0	466.790.180
Especial	28.655	2.308
Temporal	0	2.724.185

Fuente: Elaboración SSPD

Tabla 39. Diferencias facturado y recaudado vigencia 2024 - Datos visita Vs. SUI

Estrato / Uso	Dato informado en la visita	Dato reportado en el SUI
	\$ Facturación	
Estrato 1	114.205.836.866	105.422.247.503
Estrato 2	11.786.696.452	10.986.431.138
Estrato 3	4.866.501.424	4.562.886.671

Estrato / Uso	Dato informado en la visita	Dato reportado en el SUI
	\$ Facturación	
Estrato 4	399.682.932	382.855.413
Comercial	14.960.163.377	13.836.577.714
Industrial	7.576.748	10.733.398
Oficial	1.785.863.448	1.595.409.168
Especial	24.133.050	22.431.942
Temporal	14.370.435	13.149.270
Estrato / Uso	\$ Recaudo	
Estrato 1	360.063.100	738.070
Estrato 2	86.772.729	295.029
Estrato 3	33.966.063	0
Estrato 4	1.110.469	0
Comercial	95.870.202	28.069
Industrial	12.935.671	0
Oficial	367.729.244	0
Especial	1.800	0
Temporal	0	0

Fuente: Elaboración SSPD

Por lo tanto, la empresa debe realizar la revisión de la información reportada en el SUI y realizar las correcciones pertinentes, con la calidad y oportunidad, conforme lo estipula la Resolución SSPD No. 20171300039945 del 28 de marzo de 2017, so pena de las acciones que puedan ser iniciadas en su contra por la mala calidad del reporte de esta información en el SUI.

5.6.6 Facturas

5.6.6.1 Requisitos de la factura

Teniendo en cuenta que el prestador se encuentra en el ámbito de aplicación de la metodología tarifaria establecida en la Resolución CRA 688 de 2014, se procedió a revisar los requisitos de factura de acuerdo con lo estipulado en la Resolución CRA 768 de 2016:



Superservicios

INFORME DE VIGILANCIA O
INSPECCIÓN ESPECIAL,
DETALLADA O CONCRETA



Imagen 17. Factura de servicios públicos No. 1318450 (anverso y reverso).

Aguas de Tumaco S.A. ESP
Unidos por un Tumaco para todos

RÉGIMEN COMÚN
OFICINA DE ATENCIÓN AL USUARIO: Barrio Las Palmas 2 (al respaldo del antiguo Hospital)
Cel. 3158368350 - 3185145478 - CORREO: aguasdetumaco@aguasdetumaco.gov.co

NIT: 900210825-5
Vigilado Superservicios

FACTURA N° 1318450 **FECHA: 10-ene.-2024**

DATOS DEL USUARIO DE ASEO

DENSIDAD	VOLUMEN	PERCENTAJE DE PARTICIPACIÓN	FRECUENCIA S.A.R.R.I.D.O	FRECUENCIA RECUPERACIÓN	COSTO RESERVENAL	COSTO NO RESERVENAL
1.319	2.649	0.00	3	3	10070.00	0.00

TABLA PARA LIQUIDAR CONSUMOS

ACUEDUCTO	CMA	CNG	CM	CMT	VALOR (m)
	9.354	1.195	736	0	1.931

DATOS DEL MEDIDOR

NÚMERO	MARCA	TIPO	DIÁMETRO	ESTADO
			1/2" (Me	

Período Facturado Del 01-dic.-2023 Hasta 31-dic.-2023

DATOS DEL CONSUMO

LECTURA ACTUAL	LECTURA ANTERIOR	FACTURADO CON	CONSUMO (m³)	PROCESO ÚLTIMOS 6 MESES
		20.00	20.00	20.00

COSTO TOTAL CONSUMO 38.619,00

ÚLTIMA FACTURA

RANGO	Consumo	Costo	SUBTOTAL	Valor Pago	Saldo
0 - 16	16,00	1.930,9	30.895,00	\$ 826.500	\$ 0
16 - 9999	4,00	1.930,9	7.724,00	\$ 826.500	\$ 0

DESCRIPCIÓN

DESCRIPCIÓN	ACUEDUCTO	ASEO
CARGO FIJO	9.354,00	22.401,00
CONSUMO BÁSICO	30.895,00	
CONSUMO COMPLEMENTARIO	7.724,00	
COSTO DEL SERVICIO	47.973,00	22.401,00
- DESCUENTO	-5.734,00	-3.021,00
SUBSIDIO O CONTRIBUCIÓN (+/-)	-28.174,00	-15.680,00
VALOR NETO	14.065,00	3.700,00
+ DEUDA ANTERIOR	665.561,00	160.942,00
+ INTERESES	0,00	0,00
+ financiación (Medidores-Suscripción)	0,00	0,00
+ AJUSTE AL PESO	16,00	16,00
TOTAL FACTURA DEL PERÍODO	679.642,00	164.658,00

PAGO:

TOTAL A CANCELAR 679.642,00 **164.658,00**

PAGO OPORTUNO 01-feb.-2024 **SUSPENSIÓN*** 03-feb.-2024

TOTAL A PAGAR: 844.300,00

CONCEPTO A FINANCIAR **VALOR A FINANCIAR** **N° DE CUOTAS** **VALOR CUOTA** **CUOTAS CANCELADAS** **ABONOS REALIZADOS** **CUOTAS PEND** **NUÉVO SALDO**

PERÍODO FACTURADO Del 01-dic.-2023 Hasta 31-dic.-2023 **FACTURA N°** 1318450

NOMBRE: MIGUEL RIASCOS ORTIZ **CUENTA CONTRATO** 68770 **VALOR**

ACUEDUCTO: 679.642,00 **ASEO:** 164.658,00

TOTAL A PAGAR: 844.300,00

01-feb.-2024



Superservicios

INFORME DE VIGILANCIA O
INSPECCIÓN ESPECIAL,
DETALLADA O CONCRETA



Paga tus facturas de

Aguas de TUMACO S.A. ESP

Unidos por un Tumaco para todos

en 1,2,3 así:



1 Ingresa a la pagina www.aguasdetumaco.gov.co y has clic en **Paga tu factura**



2 O escanea el Código QR



Recuerda tu N° de referencia es el numero de la factura

PERIODO FACTURADO del 14 Julio 2024 hasta 14 Julio 2025	FACTURA N° 1234038
AGUAS DE TUMACO Cuenta Contrato: F304	AGUAS DE TUMACO 75.000,00
AGUAS DE TUMACO 22.000,00	TOTAL A PAGAR 97.000,00

3 Paga en los canales habilitados Bancolombia



PSE



Botón Bancolombia



Tarjeta de Crédito



Cajeros multifuncionales



Corresponsal Bancolombia



App Bancolombia



Sucursal Virtual

¡Y listo! Así de fácil ya estas al día.  **Bancolombia**

Info:
pqragdt@gmail.com
602-7273333
318 514 5470


Aguas de Tumaco

JERSON JAIRO ANGULO QUIÑONES
GERENTE

Aguas de TUMACO S.A. ESP
Unidos por un Tumaco para todos

Fuente: Información AGUATUMACO S.A. E.S.P., respuesta al requerimiento SSPD No. 20244245444821

VI-F-004 V.3

Página 66 de 99



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

Tabla 40. Revisión de la factura de servicios públicos No. 1318450

Requisitos	¿Cumple?
1. El nombre de la persona prestadora del servicio y su NIT.	Sí
2. El nombre del suscriptor y/o usuario, número de identificación del medidor al cual se presta el servicio y dirección del inmueble receptor del servicio.	Sí
3. La dirección a la que se envía la factura o cuenta de cobro.	Sí
4. El estrato socioeconómico, cuando el inmueble es residencial y la clase de uso del servicio.	Sí
5. El período de facturación del servicio y fecha de expedición de la factura.	Sí
6. El cargo por consumo, el cargo fijo y los otros cobros autorizados por la legislación vigente.	Sí
7. El valor de los descuentos a aplicar por la persona prestadora cuando se produzca incumplimiento en las metas de los estándares de servicio, teniendo en cuenta las disposiciones del artículo 95 de la Resolución CRA 688 de 2014, o aquella que la modifique, adicione o aclare.	Cuando aplique.
8. El valor de las devoluciones por cobros no autorizados o por errores en facturación o estratificación, así como de los intereses correspondientes.	El prestador manifiesta que no han tenido casos al respecto.
9. Los sitios y modalidades donde se pueden realizar los pagos.	Sí
10. Los cargos por concepto de corte, suspensión, reconexión y reinstalación cuando a ello hubiere lugar.	Cuando aplique.
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.	No, por cuanto no cuenta con micromedición y la liquidación por promedio excede un periodo.
12. La comparación entre el valor de la factura por consumo y el volumen de los consumos, con los que se cobraron los tres períodos inmediatamente anteriores, si la facturación es bimestral, y seis periodos, si la facturación es mensual.	No
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.	No contiene el factor.
14. El valor y fechas de pago oportuno, así como la fecha de suspensión del servicio.	Sí
15. Los valores unitarios y totales cobrados al suscriptor y/o usuario por concepto de las tasas ambientales para acueducto y alcantarillado.	Sí

Fuente: Elaboración de la SSPD, a partir de la factura aportada por el prestador

Una vez revisada la factura y conforme a los requisitos mencionados en Resolución CRA 768 de 2016, en cuanto a la información mínima que deben contener las facturas de servicios públicos expedidas el prestador, se encuentra que incumple cuatro (4) de ellos, concernientes a:

- 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.
- 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.
- 12. La comparación entre el valor de la factura por consumo y el volumen de los consumos, con los que se cobraron los tres períodos inmediatamente anteriores, si la facturación es bimestral, y seis periodos, si la facturación es mensual.
- 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.

5.6.6.2 Rangos de consumo

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

Asimismo, estableció cuatro etapas de progresividad; la última inició a partir del 1 de enero de 2018, por lo tanto, todas las personas prestadoras a partir de esta fecha debían establecer como niveles de consumo básico, los siguientes:

Tabla 41. Rangos de consumo

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

Fuente: Resolución CRA 750 de 2016

Teniendo en cuenta que AGUATUMACO S.A. E.S.P. se encuentra prestando en una altura promedio de 3 metros sobre el nivel del mar³, le corresponde aplicar los consumos establecidos

³ <https://antiguo.igac.gov.co/es/noticias/tumaco-uno-de-los-municipios-narinenses-en-los-que-renacera-la-paz>

para municipios cálidos, los cuales se encuentran consagrados en el artículo 2.6.1.3. de la Resolución CRA 943 de 2021⁴, así:

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

Así las cosas, se procedió a verificar las facturas emitidas y suministradas por el prestador, encontrando que los rangos de consumo establecidos están acordes con lo estipulado en la Resolución 750 de 2016.

De las facturas observadas, llama la atención la correspondiente al suscriptor con cuenta contrato número 73455, al cual le fue facturado 10 m³:

Imagen 18. Factura usuario Especial

		RÉGIMEN COMÚN NIT. 900210825-5 OFICINA DE ATENCIÓN AL USUARIO: Barrio Las Palmas 2 (al respaldo del antiguo Hospital) Cel. 3158368350 - 3185145470 - CORREO: aguasdetumaco@aguasdetumaco.gov.co		Vigilado 		
CUENTA CONTRATO NOMBRE: IGLESIA CRUZADA CRISTIANA - IGLESIA C. 73455 DIRECCIÓN: RUTA 062 MZN 027 LOTE 025 PISO 1 ESTRATO: CLASE DE USO Especial RANGO 1 COMUNA: TUMACO CONTRATO Nº: 00000000000000000000 BARRIO: PUENTE VENECIA UNIDADES IMBACIONALES: 0 UNIDADES NO IMBACIONALES: 1		FACTURA Nº. 1319097 FECHA: 10-ene.-2024				
DATOS DEL USUARIO DE ASEO						
DENSIDAD	VOLUMEN	PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN	FRECUENCIA BARRIO	FRECUENCIA RECOLECCIÓN	COSTO RESIDENCIAL	COSTO NO RESIDENCIAL
TBL	TFR	TLO	TRE	TDE	TTE	TAP
1.318	2.769	0.00	0.031	10874.00	0.00	0.00
TABLA PARA LIQUIDAR CONSUMOS						
ACUEDUCTO	CUB	CUC	CDE	CVE	VALOR (pes)	
	9.384	1.195	736	0	1.931	
RANGO		ACUEDUCTO		ÚLTIMA FACTURA		
	Cons. m ³	\$/m ³	SUBTOTAL			
0 - 16	10,00	1.930,9	19.310,00	Valor Pago \$ 52.800		
16 - 9999	0,00	1.930,9	0,00	Saldo \$ 0		
COSTO TOTAL CONSUMO				0		
DATOS DEL MEDIDOR						
NÚMERO	MARCA	TIPO	DIÁMETRO	ESTADO		
			1/2" (Me			
Período Facturado Del 01 dic. 2023 hasta 31 dic. 2023						
DATOS DEL CONSUMO						
LECTURA ACTUAL	LECTURA ANTERIOR	FACTURADO CON	CONSUMO (m ³)	PROVEDIO (ÚLTIMOS 6 MESES)		
		10,00	10,00	10,00		

Fuente: Información AGUATUMACO S.A. E.S.P., respuesta al requerimiento SSPD No. 20244245444821

Por lo expuesto, se evidencia que el prestador se encuentra atendiendo las disposiciones de la

⁴ Resolución que compila lo dispuesto en la Resolución CRA 750 de 2016.

Resolución CRA 750 de 2016, las cuales se encuentran vigentes desde el 1 de enero de 2018, a excepción de la factura No. 1319097, la cual será objeto de seguimiento por parte de esta SSPD, so pena de las acciones que al respecto se deban generar.

5.6.6.3 Información reportada en el SUI

Se procedió a verificar en el SUI el estado de reporte de los cargues de factura PDF, encontrando que los mismos se encuentran certificados para las vigencias en evaluación.

5.6.7 Cartera

La empresa suministró el reporte de la cartera a octubre de 2024, emitido por el sistema de información comercial (SOLÍN). Dicho reporte presenta edades desde los 30 a más de 360 días en mora, y su monto asciende a \$15.945.008.669.

Tabla 42. Saldo total de la cartera a marzo de 2024

Estrato / Uso	0 a 30	31 a 60	61 a 90	91 a 120	121 a 150	151 a 180	181 a 360	+360	Total
Estrato 1	292.012.604	281.024.185	276.511.078	273.549.972	271.892.216	269.491.007	1.562.295.091	9.130.737.572	12.357.513.725
Estrato 2	33.976.177	31.619.085	30.908.251	30.285.985	29.995.965	29.592.926	168.647.037	896.509.393	1.251.534.819
Estrato 3	15.106.119	14.390.791	13.907.986	13.637.491	13.468.747	13.144.122	72.951.453	356.207.519	512.814.228
Estrato 4	1.672.535	1.432.670	1.375.712	1.260.272	1.240.778	1.240.778	6.861.180	27.885.895	42.969.820
Industrial	558.612	14.670	112.570	602.069	-	-	-	-	1.287.921
Comercial	36.537.626	34.311.539	33.771.678	33.414.769	33.026.908	32.627.796	188.724.454	1.180.966.471	1.573.381.241
Oficial	7.366.359	6.306.251	6.063.301	5.845.956	4.666.440	4.662.578	25.913.946	140.544.892	201.369.723
Especial	113.024	84.360	84.360	84.360	84.360	84.360	506.160	1.395.313	2.436.297
Temporal	47.973	47.973	47.973	47.973	47.973	47.973	287.838	1.125.219	1.700.895
TOTAL	387.391.029	369.231.524	362.782.909	358.728.847	354.423.387	350.891.540	2.026.187.159	11.735.372.274	15.945.008.669

Fuente: Información AGUATUMACO S.A. E.S.P., respuesta al requerimiento SSPD No. 20244245444821

De acuerdo con la información suministrada en la visita, se evidenció que el grueso de la cartera se concentra en los usuarios residenciales, con el 89%, donde el estrato 1 participa con un 78% del total de esta, seguido del estrato 2 con el 8%, el estrato 3 con el 3% y el estrato 4, el 0,27%. En lo atinente a los usuarios no residenciales, los cuales representan el 11% del total de la cartera del servicio de acueducto, son los comerciales los que tienen mayor participación.

De los montos adeudados, el 74% corresponde a vencimientos mayores a 360 días, sucedido por la cartera entre 181 y 360 días, con el 13%.



Superservicios

INFORME DE VIGILANCIA O
INSPECCIÓN ESPECIAL,
DETALLADA O CONCRETA



En cuanto a las acciones para la recuperación de la cartera, AGUATUMACO S.A. E.S.P. manifestó que, en los meses de febrero, abril, mayo, julio y agosto de 2024, la empresa realizó campañas para incentivar el pago de las facturas de servicios públicos:

- 20 de junio: “Más cerca de la comunidad”
- 11 de julio: Celebra con nosotros el Día del Usuario.
- 9 de agosto: Barrio Obrero “Ahorra agua; cada gota cuenta”
- Financiaciones (acuerdos de pago).

Con relación a las políticas de cartera, el prestador presentó documento que contiene:

“1. Política de Cobranzas

☐ **Objetivo:** Garantizar que todos los clientes paguen por los servicios de acueducto en tiempo y forma.

☐ **Acciones:**

o **Facturación mensual:** Enviar facturas a todos los usuarios de manera mensual o según el ciclo de facturación correspondiente.

o **Plazos de pago:** Establecer un plazo claro para el pago de las facturas (por ejemplo, 10 días hábiles desde la fecha de emisión).

o **Recordatorios de pago:** Enviar recordatorios por correo electrónico, mensaje de texto o llamadas telefónicas a los clientes que aún no hayan realizado el pago al llegar el vencimiento.

o **Sanciones por retraso:** Aplicar cargos por intereses moratorios o suspender el servicio después de un periodo determinado sin pago (por ejemplo, 30 días de atraso).

o **Descuentos por pronto pago:** Ofrecer un descuento a los usuarios que paguen antes de la fecha de vencimiento, incentivando el pago puntual.

2. Política de Cuentas por Cobrar

☐ **Objetivo:** Minimizar el riesgo de incobrabilidad y asegurar una adecuada gestión de las cuentas por cobrar.

☐ **Acciones:**

o **Análisis de riesgo de clientes:** Clasificar a los clientes según su historial de pagos (puntuales, morosos, nuevos, etc.).

o **Seguimiento de cuentas vencidas:** Realizar un seguimiento intensivo a las cuentas vencidas, priorizando las de mayor antigüedad y monto.



Superservicios

INFORME DE VIGILANCIA O INSPECCIÓN ESPECIAL, DETALLADA O CONCRETA



o **Convenios de pago:** Ofrecer a los clientes que se encuentren en mora la posibilidad de establecer acuerdos de pago, tales como fraccionar la deuda en varias cuotas.

o **Cobranza externa:** En casos extremos, derivar las cuentas por cobrar a una agencia de cobranza externa.

3. Política de Descuentos y Exenciones

☐ **Objetivo:** Definir criterios claros para ofrecer descuentos o exenciones a los usuarios.

☐ **Acciones:**

o **Descuentos por consumo eficiente:** Ofrecer descuentos a los usuarios que reduzcan su consumo de agua, promoviendo el uso responsable.

o **Exenciones por razones sociales:** Aplicar exenciones o descuentos a grupos vulnerables (como personas de la tercera edad, familias de bajos recursos o personas con discapacidades).

o **Descuentos por pago adelantado:** Ofrecer un descuento a clientes que paguen por adelantado el servicio por un periodo determinado.

4. Política de Suspensión del Servicio

☐ **Objetivo:** Regular las condiciones en las que se suspende el servicio de acueducto debido a la falta de pago.

☐ **Acciones:**

o **Requisitos para suspensión:** Establecer un proceso claro que incluya el número de días de mora antes de suspender el servicio (por ejemplo, 30 días de atraso sin pago).

o **Aviso de suspensión:** Informar al usuario, con anticipación, sobre la posible suspensión del servicio, proporcionando un plazo para regularizar el pago antes de la suspensión.

o **Restablecimiento del servicio:** Definir el procedimiento para restablecer el servicio, incluyendo el cobro de una tarifa adicional por reconexión.

5. Política de Promociones

☐ **Objetivo:** Incentivar el pago puntual y el uso eficiente del agua.

☐ **Acciones:**

o **Promociones especiales:** Ofrecer promociones para nuevos clientes o clientes que recomienden a otros usuarios (por ejemplo, descuentos o servicios adicionales gratuitos).



Superservicios

INFORME DE VIGILANCIA O
INSPECCIÓN ESPECIAL,
DETALLADA O CONCRETA



o Premios por buen comportamiento de pago: Premiar a los clientes que mantengan un historial de pagos al día con beneficios, como descuentos en la próxima factura o acceso a servicios exclusivos.

6. Política de Atención al Cliente

□ **Objetivo:** Asegurar que todos los clientes reciban atención adecuada para resolver dudas sobre la facturación y pagos.

□ **Acciones:**

o Canales de comunicación: Proveer múltiples canales para consultas sobre la factura, tales como atención telefónica, correo electrónico, página web o redes sociales.

o Plazo de respuesta: Establecer plazos claros de respuesta a las consultas o quejas de los usuarios, por ejemplo, en un máximo de 48 horas hábiles.

o Resolución de conflictos: Implementar procedimientos claros para la resolución de disputas, asegurando que los usuarios puedan apelar cargos incorrectos o errores en la facturación."



El prestador informó sobre sus políticas de cartera, donde se observa que están establecidas de manera general, y no de forma concreta conforme a la situación de la empresa, que se ha venido relatando en el presente informe. Cabe destacar que este documento no se encontraba disponible al momento de la visita.

Adicionalmente, durante la visita de inspección, la Dirección Comercial relató sobre acciones específicas que vienen ejecutando para la recuperación de cartera, tales como:

1. Cartera de 6 años o más: le aplican descuento del 70% para el estrato 1, y del 50% para los estratos 2, 3 y 4. Para los comerciales aplican un descuento del 30%; al respecto se solicitó explicación, incluyendo las respectivas evidencias, teniendo en cuenta que estos son usuarios que contribuyen a los subsidiables; no obstante, la información no fue entregada.
2. Han suscrito acuerdos de pago con los suscriptores, y por medio del SOLÍN automáticamente generan el número de cuotas a pagar, y para ejecutar la financiación de la deuda, el suscriptor deberá abonar a la deuda, primeramente. Estos acuerdos de pago los pactan con el suscriptor y no con el arrendatario.

De igual manera, se solicitaron evidencias tanto en la visita y como compromiso en el acta de cierre de la misma; sin embargo, esto no fue suministrado.

Es importante mencionar que las acciones señaladas en el presente capítulo deben reflejar a futuro mejora en el indicador de eficiencia de recaudo, por cuanto su nivel es bajo.

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

5.6.8 Subsidios y contribuciones

Los Acuerdos Municipales que establecen los factores de subsidios y contribuciones aplicados por AGUATUMACO S.A. E.S.P., vigentes fiscalmente entre 2023 y 2024, se relacionan a continuación:

Tabla 43. Acuerdo Municipal Subsidios y Contribuciones

APS	Acuerdo	Vigencia
San Andrés de Tumaco	Acuerdo No. 018 del 27 de noviembre de 2022	Desde el 1 de enero al 31 de diciembre de 2023.
	Acuerdo No. 014 de 2023	Desde el 1 de enero al 31 de diciembre de 2024.

Fuente: Información AGUATUMACO S.A. E.S.P., respuesta al requerimiento SSPD No. 20244245444821

Mediante los acuerdos mencionados, fueron aprobados los siguientes porcentajes de subsidio y contribución, de acuerdo con lo previsto en el artículo 125 de la Ley 1450 de 2011:

Tabla 44. Subsidios

Estrato	Cargo Fijo	Consumo Básico
Estrato 1	70%	70%
Estrato 2	40%	40%
Estrato 3	15%	15%

Fuente: Acuerdos Municipales 018 de 2022 y 014 de 2023

Tabla 45. Contribuciones

Uso	Cargo Fijo	Consumo Básico
Comercial	50%	50%
Industrial	30%	30%

Fuente: Acuerdos Municipales 018 de 2022 y 014 de 2023

En ese sentido, se procedió a revisar la aplicación de los factores de subsidio y contribución indicados en los Acuerdos Municipales de San Andrés de Tumaco, en las facturas aportadas por el prestador:

Tabla 46. Revisión aplicación Acuerdos Municipales Subsidios y Contribuciones

Número de factura	Periodo facturado	Estrato / Uso	Acuerdo		Factura	
			CF	CB	CF	CB
1318450	Diciembre 2023	1	70%		70%	
2017557	Octubre 2024	2	40%		40%	
2017515	Octubre 2024	3	15%		15%	
2035704	Octubre 2024	Comercial	50%		50%	
1323021	Diciembre 2023	Industrial	30%		30%	

Fuente: Elaboración SSPD, a partir de la información suministrada por AGUATUMACO S.A. E.S.P.

Al respecto, se evidenció que las facturas verificadas cuentan con la correcta aplicación de los porcentajes de subsidio y aporte solidario establecidos en los Acuerdos Municipales 018 de 2022 y 014 de 2023.

5.6.8.1 Información reportada en el SUI

Se procedió a revisar la aplicación de los subsidios y contribuciones facturados por la empresa en el maestro de facturación para las vigencias objeto de análisis, encontrando registros donde no figura el factor aplicado (columna *CAR_T1057_FACT_SUB_CONSU*), lo que coincide con el incumplimiento en los requisitos de factura.

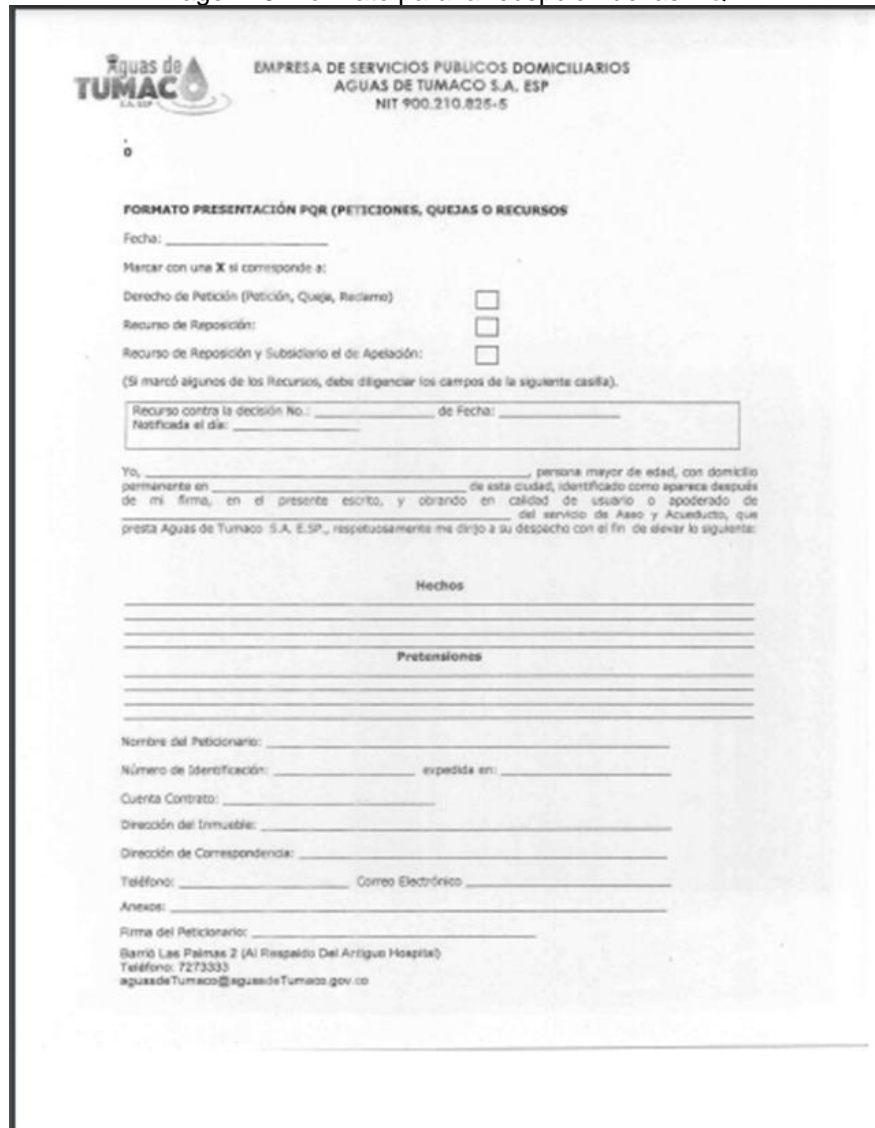
5.6.8.2 Gestión ante el ente territorial

Durante la inspección, la empresa indicó que la Alcaldía de San Andrés de Tumaco les adeuda el monto de \$790.862.138 correspondiente a los subsidios del mes de octubre de 2024. Esta suma fue cobrada mediante la Factura No. FE 86 del 12 de noviembre de 2024.

5.6.9 Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR)

Las PQR son registradas en SOLÍN, previa toma de información en el formato dispuesto para tal actividad:

Imagen 19. Formato para la recepción de las PQR



Formato Presentación PQR (PETICIONES, QUEJAS O RECURSOS)

Fecha: _____

Marcar con una **X** si corresponde a:

Derecho de Petición (Petición, Queja, Reclamo) ☐

Recurso de Reposición: ☐

Recurso de Reposición y Subsidiario el de Apelación: ☐

(Si marcó algunos de los Recursos, debe diligenciar los campos de la siguiente casilla).

Recurso contra la decisión No.: _____ de Fecha: _____
Notificada el día: _____

Yo, _____, persona mayor de edad, con domicilio permanente en _____ de esta ciudad, identificado como aparece después de mi firma, en el presente escrito, y obrando en calidad de usuario o apoderado de _____ del servicio de Aseo y Acueducto, que presta Aguas de Tumaco S.A. E.S.P., respetuosamente me dirijo a su despacho con el fin de elevar lo siguiente:

Hechos

Pretensiones

Nombre del Peticionario: _____

Número de Identificación: _____ expedida en: _____

Cuenta Contrato: _____

Dirección del inmueble: _____

Dirección de Correspondencia: _____

Teléfono: _____ Correo Electrónico: _____

Anexos: _____

Firma del Peticionario: _____

Barrío Las Palmas 2 (Al Respaldo Del Antiguo Hospital)
Teléfono: 7273333
aguasdetumaco@aguasdetumaco.gov.co

Fuente: Información AGUATUMACO S.A. E.S.P., respuesta al requerimiento SSPD No. 20244245444821

AGUATUMACO S.A. E.S.P. presentó la estadística de PQR por causal y periodo, de la cual se generó el siguiente resumen:

Tabla 47. PQR Acueducto 2023

Descripción	Cantidad
Clase de uso incorrecto	5

Descripción	Cantidad
Cobro múltiple y/o acumulado	5
Cobro por número de unidades independientes	25
Cobro por servicios no prestados	64
Datos generales incorrectos	37
Descuento por predio desocupado	57
Estrato incorrecto	11
Fallas en la conexión del servicio	9
Inconformidad con el consumo	1
Petición	14
Servicio nuevo- certificado de potabilidad	9
Tarifa incorrecta	4
Terminación del contrato	13
Total general	254

Fuente: Información AGUATUMACO S.A. E.S.P., respuesta al requerimiento SSPD No. 20244245444821

Tabla 48. PQR Acueducto 2024 (Corte a octubre)

Descripción	Cantidad
Cobro por número de unidades independientes	29
Cobro por servicios no prestados	12
Datos generales incorrectos	8
Descuento por predio desocupado	58
Estrato incorrecto	3
Fallas en la conexión del servicio	5
Petición	7
Servicio nuevo- certificado de potabilidad	2
Suspensión por mutuo acuerdo	2
Tarifa incorrecta	1
Terminación del contrato	10

Descripción	Cantidad
Total general	137

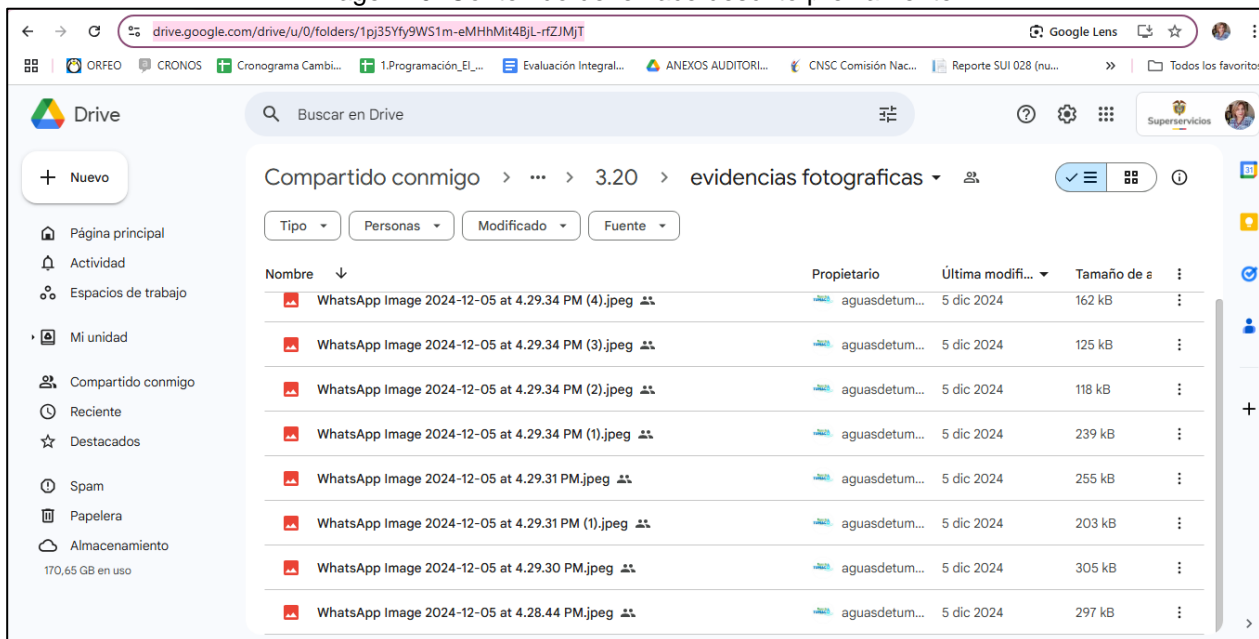
Fuente: Información AGUATUMACO S.A. E.S.P., respuesta al requerimiento SSPD No. 20244245444821

De lo anterior, se tiene que, las quejas de mayor reiteración registradas en su sistema de información comercial corresponden a la causal “Cobro por servicios no prestados” en el 2023 y “Descuento por predio desocupado” en el 2024.

Al respecto, la empresa remitió una serie de fotografías, las cuales no cuentan con descripción alguna, que permita conocer las “3.20. Acciones realizadas por la empresa para la disminución de las PQR de mayor reiteración”, y están contenidas en el del enlace:

<https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1pj35Yfy9WS1m-eMHhMit4BjL-rfZJMjT>

Imagen 20. Contenido del enlace descrito previamente



Fuente: Información AGUATUMACO S.A. E.S.P., respuesta al requerimiento SSPD No. 20244245444821

5.6.9.1 Información reportada en el SUI

La información reportada al SUI por el prestador, se presenta de manera consolidada y separada por vigencia, de la siguiente manera:

Tabla 49. PQR Acueducto 2023 reportadas en el SUI

Causal	Descripción	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Total general
102	Inconformidad con la medición del consumo					1								1
105	Cobro por servicios no prestados	20	25	5			2	4	1	10		5		72
106	Cobro Múltiple	3	9	6	5	7	6		5	1	6	7	6	61
107	Entrega y oportunidad de la factura	9					2							11
117	Estrato incorrecto	6	10	8	5	2	10	1	6				1	49
118	Tasas e impuestos	1	1			1							2	5
119	Por actos de suspensión, corte, reconexión y reinstalación		2				1		1					4
308	Terminación del contrato	1	1	1				3	2	1	1	1	1	12
401	Fallas en la conexión del servicio	5	1						1				1	8
Total general		45	49	20	10	11	21	8	16	12	7	13	11	223

Fuente: Consulta SUI; noviembre de 2024

Tabla 50. PQR Acueducto 2024 reportadas en el SUI

Causal	Descripción	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Total general
101	Inconformidad con el Aforo									3	1	1	5
105	Cobro por servicios no prestados	7	7	12		3		9					38
106	Cobro Múltiple	11	14	6	8	5	1						45
113	Cobro de otros bienes o servicios								3				3

Causal	Descripción	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Total general
	en la factura, no autorizados por el usuario.												
115	Cobro por número de unidades independientes								3				3
117	Estrato incorrecto	10		1		4							15
119	Tarifa incorrecta				3								3
308	Terminación del contrato		8	2		1							11
401	Fallas en la conexión del servicio	3	1	1									5
Total general		31	30	22	11	13	1	9	6	3	1	1	128

Fuente: Consulta SUI; diciembre de 2024

De acuerdo con lo reportado en el SUI por la empresa, se puede observar que, para la vigencia 2023 predomina la causal de “Cobro por servicios no prestados”, al igual que lo indicado líneas arriba por la empresa. Sin embargo, para la vigencia 2024 se presentan diferencias en la causal de mayor reiteración.

Otro aspecto a tener en cuenta es el número de PQR, ya que tampoco es coincidente con los datos que previamente suministró el prestador, por lo que denota mala calidad de la información.

5.6.10 Estratificación

AGUATUMACO S.A. E.S.P. informó que el último Decreto de Estratificación Socioeconómico aplicado es el No.224 del 26 de junio de 1997.

En lo concerniente a las reuniones del Comité Permanente de Estratificación (CPE) y conclusiones de las mismas, mediante Acta de Reunión No. 001 del 14 de octubre de 2022 se desarrolló la agenda con la participación de AGUATUMACO S.A. E.S.P., teniendo este documento como soporte de la última participación realizada por la empresa en el citado comité.

5.6.11 Concurso económico

Sobre el pago de concurso económico, se verificó la información cargada por el prestador en el SUI, encontrando lo siguiente:

Tabla 51. Concurso económico

ID_EMPRESA	FECHA_INICIO	FECHA_FINAL	CXC_ESTRATIFICACION	FECHA_ULT_MODIF
25694	1/1/2023	6/30/2023	NO	2/9/2023 9:40 AM
	7/1/2024	12/31/2024	NO	7/3/2024 9:05 AM
	1/1/2024	6/30/2024	NO	2/14/2024 3:30 PM
	7/1/2023	12/31/2023	NO	7/5/2023 9:57 AM

Fuente: Sistema Único de Información – SUI, consulta noviembre de 2024

A este respecto, la empresa informó que no ha recibido cuentas de cobro de la Alcaldía Municipal por este concepto.

5.7 Aspectos Tarifarios

5.7.1 Metodología tarifaria aplicada por el prestador

Previo a indicar la metodología tarifaria que rige para AGUATUMACO S.A. E.S.P., es preciso mencionar que la normatividad vigente en materia tarifaria para grandes prestadores contenida en la Resolución CRA 688 de 2014⁵, define como ámbito de aplicación:

“Esta resolución aplica a todas las personas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado que a 31 de diciembre de 2013 cumplan alguna de las siguientes condiciones en las Áreas de Prestación del Servicio – APS que atienden: contar con más de 5.000 suscriptores en el área urbana de un municipio; con más de 5.000 suscriptores en el área urbana de más de un municipio mediante un mismo sistema interconectado; o con más de 5.000 suscriptores en el área urbana y rural de uno o más municipios mediante un mismo sistema interconectado, en los cuales más del 50% de sus suscriptores sean urbanos.” (Cursiva y subrayado fuera de texto original)

Por consiguiente, y aunque el prestador objeto de evaluación es AGUATUMACO S.A. E.S.P y este asumió la prestación del servicio público de acueducto en el municipio de San Andrés de Tumaco el 1 de octubre de 2017, se debe considerar la información que se encuentra reportada en el SUI de los suscriptores atendidos a 31 de diciembre de 2013 por la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Colombia S.A. E.S.P. en liquidación, quien para la fecha actuaba como operador del contrato de gestión y operación firmado con AGUATUMACO S.A. E.S.P. el 17 de diciembre de 2009; según la cual la cifra de suscriptores de acueducto correspondía a 15.562. De modo que AGUATUMACO S.A. E.S.P se encuentra en el ámbito de aplicación de la Resolución CRA 688 de 2014, puntualmente de las fórmulas dispuestas para el segundo segmento⁶.

⁵ Modificada y adicionada por la Resolución CRA 735 de 2015 y compilada en la Resolución CRA 943 de 2021.

⁶ “**Segundo segmento.** Se aplicará la metodología establecida para el segundo segmento en las siguientes APS, con excepción de las ya incluidas en el primer segmento:

- Las APS que tengan entre 5.001 y 100.000 suscriptores en el área urbana.

5.7.2 Estado Reporte SURICATA

En consulta efectuada al aplicativo SURICATA de esta Superintendencia, se evidenció que AGUATUMACO S.A. E.S.P no ha certificado su información tarifaria; la misma se encuentra en estado “En Edición”, como se muestra en la siguiente imagen:

Imagen 21. Estado del estudio tarifario en Suricata

Resultados					
ID Empresa	Número del estudio tarifario	Nombre Empresa	Tipo	Estado del estudio tarifario	Vigente
25694	2779	AGUAS DE TUMACO SA ESP	Inicial	En Edición	SI

Fuente: Suricata

5.7.3 Soporte de la aplicación de la metodología tarifaria

De conformidad con el documento “Solicitud Tarifas visita SSPD Dic04 de 2024.pdf” entregado por AGUATUMACO S.A. E.S.P en el desarrollo de la visita, se tiene que:

“El distrito de Tumaco, se encuentra en proceso de optimización en la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo, adelantado en el marco del programa Fondo Plan Todos Somos PAZCIFICO –FPTSP. Esta optimización constituye varias fases, entre las cuales se encuentra el diagnóstico, que incluye el estudio de costos y tarifas para los servicios de acueducto y aseo en el Distrito de Tumaco; razón es que, en la actualidad la empresa AGUAS DE TUMACO S.A E.S.P, con ocasión de la asunción de la prestación de los servicios de acueducto y aseo, por terminación anticipada del Contrato de Gestión y Operación suscrito con un operador especializado, adoptó las tarifas clausuladas en dicho contrato, es decir, tarifa contractual (...)” (Cursiva y subrayado fuera de texto original).

No obstante, en lo que concierne a la aprobación de tarifas, en el Acta de Reunión Extraordinaria No. 002 de 9 de octubre de 2017 de AGUATUMACO S.A. E.S.P, documento que se encuentra cargado en el aplicativo Suricata de esta Entidad, se indica lo siguiente:

“El Gerente hace una exposición explicando el significado de la tarifa, indicando que es el precio máximo por concepto de cargo fijo mensual (\$/usuario/mes) y por concepto de cargo por unidad de consumo (\$/m3) que el prestador cobrará para el servicio de acueducto, de acuerdo con las metodologías establecidas por la Resolución 287 expedida por la CRA. (...)”.

En ese sentido, se propone a la Asamblea General que apruebe las mismas tarifas contractuales que venían siendo aplicadas por la empresa Aquaseo S.A. E.S.P.; (...).” (Cursiva y subrayado)

- Las APS que tengan entre 5.001 y 100.000 suscriptores en el área urbana y rural, en las cuales más del 50% de sus suscriptores pertenecen al área urbana.
- Las APS atendidas mediante un mismo sistema interconectado y que en conjunto sumen entre 5.001 y 100.000 suscriptores en el área urbana.
- Las APS atendidas mediante un mismo sistema interconectado y que en conjunto sumen entre 5.001 y 100.000 suscriptores en el área urbana y rural, en las cuales más del 50% de sus suscriptores sean urbanos.”

fuera de texto original).

En consecuencia, AGUATUMACO S.A. E.S.P no se encuentra aplicando una tarifa contractual en sentido estricto, sino que desde que asumió la prestación del servicio público de acueducto, ha cobrado las tarifas que venía aplicando la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Colombia S.A. E.S.P. en liquidación, las cuales, como se indicó arriba, se determinaron con base en la Resolución CRA 287 de 2004, norma que se encuentra expresamente derogada por la Resolución CRA 825 de 2017.

5.7.4 Tarifas aplicadas

De conformidad con lo reportado por AGUATUMACO S.A. E.S.P en el SUI, específicamente en el formato de “costos de referencia y tarifas aplicadas del servicio público de acueducto”, se tiene que, de octubre de 2017 a noviembre de 2024 (último reporte registrado), los costos de referencia a partir de los cuales se determina el cargo fijo (CF)⁷ y el cargo por consumo (CC)⁸ para los suscriptores que no son sujetos de subsidios ni aportes solidarios (como los de uso oficial o estrato 4) son los siguientes:

Tabla 52. Costos de referencia y tarifas aplicadas

Año	Periodo	CMA	CMO	CMI	CMT	CF	TCB*	TCC**	TCS***
2017	10	7.670	980	604	-	7.428	30.668	4.350	30.668
2019	1	7.670	980	604	-	7.670	31.665	5.350	31.665
2019	7	7.911	1.011	623	-	7.911	26.144	6.536	26.144
2020	1	8.269	1.056	651	-	8.269	27.312	6.828	27.312
2023	1	9.354	1.195	736	-	9.354	30.895	7.724	30.895
2024	11	9.354	1.195	736	-	9.354	30.895	7.724	30.895

Fuente: SUI

*TCB: Tarifa consumo básico **TCC: Tarifa consumo complementario ***TCS: Tarifa consumo suntuario

De la tabla anterior se observa que el prestador presenta inconsistencias en la información reportada. Puntualmente, el CMA reportado para el periodo octubre de 2017 a diciembre de 2018, difiere del valor registrado en la columna CF (es menor) y, en el caso del cargo por consumo, sea básico, complementario o suntuario de cualquiera de los periodos presentados, se evidencia que este no guarda concordancia con la suma del CMO, CMI y CMT. Igualmente, llama la atención que los valores de las columnas TCB y TCS son muy elevados, lo que hace presumir que el prestador ha venido cobrando una tarifa plena por la prestación del servicio de acueducto. Finalmente, no se tiene ningún valor para el CMT de acueducto, es decir, que presuntamente el prestador no incorporó en la tarifa el costo que le permite recuperar lo correspondiente a las tasas

⁷ Corresponde al Costo Medio de Administración (CMA)

⁸ Corresponde a la suma del Costo Medio de Operación (CMO), el Costo Medio de Inversión (CMI) y el Costo Medio generado por Tasas Ambientales (CMT).

por utilización del recurso hídrico.

Ahora bien, en el desarrollo de la visita, se le solicitó a AGUATUMACO S.A. E.S.P el diligenciamiento de una tabla en Excel con la información de las variaciones tarifarias efectuadas, cuyo contenido se presenta a continuación:

Tabla 53. Variaciones tarifarias de 2019-2024

No.	Descripción de la modificación y/o actualización tarifaria	Componente(s) de Costos Modificado(s)	Soporte de la Modificación		Fecha de Aplicación		Radicado SSPD y fecha	Costos de Referencia	
			Normativo/Regulatorio	Acto Administrativo Adopción de Tarifas	Inicio	Fin		Acueducto	
								Cargo Fijo	Cargo por Consumo
1	actualizacion de costo mediante indexacion	CMA ,CMI,CMO	CRA 352		1/01/2019	20/01/2019	ac100087-9618814 20-01-2019	7.670,00	9.183,00
2	actualizacion de costo mediante indexacion	CMA ,CMI,CMO	CRA 352		1/01/2020	20/01/2020	ac100087-10221164 3-02-2020	7.911,00	9.472,00
3	actualizacion de costo mediante indexacion	CMA ,CMI,CMO	CRA 352		1/07/2020	20/07/2020	ac100087-10743470 2-07-2020	8.269,00	9.957,00
4	actualizacion de costo mediante indexacion	CMA ,CMI,CMO	CRA 352		1/07/2023	20/07/2023	ac100087-13251369 20-7-2023	9.353,00	9.268,00

Fuente: Información suministrada por AGUATUMACO S.A. E.S.P en visita de inspección

La tabla precedente registra un error normativo, por cuanto la Resolución CRA 352 de 2005 corresponde al servicio público de aseo y, además, se encuentra derogada. Asimismo, al comparar la información suministrada con la reportada en el SUI, solamente coinciden los valores de cargo fijo, de modo que se desconocen los cálculos que realizó AGUAS DE TUMACO S.A. E.S.P para determinar el cargo por consumo de acueducto durante el periodo 2019-2024.

Igualmente, a continuación, se señalan los periodos en los cuales se causó una variación acumulada superior al 3% en el IPC, para así contrastar con los periodos en los que se aprobaron las modificaciones señaladas en la tabla anterior; para ello se tiene en cuenta que AGUATUMACO S.A. E.S.P inició la aplicación de las tarifas que venía cobrando la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Colombia S.A. E.S.P. en liquidación en octubre de 2017:

Tabla 54. Variación acumulada en el IPC

Año	Mes	Índice	IPC ACUMULADO
2017	10	96,37	0,00%
2018	6	99,31	3,05%
2019	5	102,44	3,15%



Superservicios

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



Año	Mes	Índice	IPC ACUMULADO
2020	3	105,53	3,02%
2021	5	108,84	3,14%
2022	1	113,26	4,06%
2022	4	117,71	3,93%
2022	8	121,5	3,22%
2022	12	126,03	3,73%
2023	2	130,4	3,47%
2023	7	134,45	3,11%
2024	1	138,98	3,37%
2024	6	143,38	3,17%

Fuente: Cálculos propios con base en las series de empalme publicadas por el DANE

Como se puede observar, ninguna de las variaciones acumuladas del IPC coincide con las actualizaciones realizadas por AGUATUMACO S.A. E.S.P., y como no se entregaron los documentos de aprobación por parte de la Junta Directiva o quien haga sus veces, se desconoce qué causó las 4 actualizaciones presentadas por el prestador. No obstante, al comparar con los valores de CMO y CMI reportados en SUI y que se presentaron previamente, se tiene que, para el periodo de julio de 2019, el porcentaje actualizado sí se ajusta a la variación acumulada, lo que no sucede en el periodo de enero de 2020, donde se registró una actualización del 4,5% pero ni siquiera se había acumulado el 3%, pues ello sucedió hasta marzo de 2020. Lo anterior corrobora las inconsistencias en la información reportada en SUI y la entregada en el desarrollo de la visita.

5.7.5 Información sobre inversiones

AGUATUMACO S.A. E.S.P, a través del radicado SSPD 20245293355312 de 1 de agosto de 2024, en lo que concierne a la ejecución de inversiones del servicio público de acueducto, precisó lo siguiente:

“(…) Plan de Obras de Inversión que incluye las obras de alto impacto para los indicadores del servicio de Acueducto, se encuentran dentro del Proyecto de optimización y mejoramiento del sistema de Acueducto para el Distrito de Tumaco, que se viene ejecutando directamente el Fondo para el Desarrollo Plan Todos Somos Pazcífico a través de la Unidad Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres UNGRD, entidad esta, que administra los recursos y adelanta los procesos contractuales del proyecto cobradas a los suscriptores del servicio de acueducto. (...)”. (Cursiva fuera de texto original)

Igualmente, remitió los documentos “*INFORME DE GESTION DEL PERIODO 2019 – 2021.pdf*” e “*INFORME GESTIÓN GERENCIA DR VANESSA 2020-2023.pdf*”, en los cuales se presentan obras encaminadas a mejorar los indicadores de prestación del servicio, cuyas fuentes son

recursos de terceros, obtenidos mediante Obras por impuestos⁹ o a través del Fondo para el Desarrollo Plan Todos Somos Pazcífico¹⁰ y, otras son recursos propios, por lo que no es factible determinar cuáles inversiones se llevaron a cabo a partir de lo recaudado vía tarifa, puntualmente con el Costo Medio de Inversión (CMI). Lo anterior también se dificulta por el hecho de no contar con un plan de inversiones formulado, pues como ya se indicó en apartes anteriores, AGUAS DE TUMACO S.A. E.S.P no le ha dado aplicación a la metodología tarifaria vigente, sino que viene con aquella estructura definida por la Empresa de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de Colombia S.A. E.S.P. en liquidación.

Así las cosas, esta Superintendencia no puede emitir observaciones o comentarios del adecuado uso de los recursos cobrados vía tarifa y destinados a la gestión de inversiones del servicio público de acueducto.

5.8 Indicador Único Sectorial (IUS)

5.8.1 Medición de riesgo en la prestación a partir del IUS

Resultados IUS 2022-2023



A continuación, se presenta la medición del IUS de las dos últimas vigencias, calificado y publicado para el APS de Tumaco a cargo de AGUATUMACO S.A. E.S.P., con el resultados de las ocho (8) dimensiones¹¹, que compone el cálculo, conforme los lineamientos de la metodología de la Resolución CRA 906 de 2019 y sus modificatorias.

Año de Evaluación del IUS	CS.	EP.	EO.	GE.	SF.	GYT.	SA.	GT.	IUS	Nivel de Riesgo
2022	6,19	3,75	0,00	2,50	4,38	0,00	2,50	2,50	21,82	Riesgo Alto
2023	6,00	3,75	0,00	2,50	7,68	0,00	2,50	2,50	24,93	Riesgo Alto

⁹ “Las personas jurídicas contribuyentes del impuesto sobre la renta y complementarios que en el año o período gravable obtengan ingresos brutos iguales o superiores a 33.610 UVT, podrán efectuar el pago hasta del cincuenta por ciento (50%) del impuesto a cargo determinado en la correspondiente declaración de renta, mediante la destinación de dicho valor a la inversión directa en la ejecución de proyectos viabilizados y prioritarios de trascendencia social en los diferentes municipios ubicados en las Zomac, que se encuentren debidamente aprobados por la Agencia para la Renovación del Territorio ART, previo visto bueno del Departamento Nacional de Planeación (DNP), relacionados con el suministro de agua potable, alcantarillado, energía, salud pública, educación pública o construcción y/o reparación de infraestructura vial. (...)”. Artículo 238 de la Ley 1819 de 2016.

¹⁰ CONPES 3847 de 3 de noviembre de 2015

¹¹ **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.

 <p>Superservicios</p>	<p>INFORME DE VIGILANCIA O INSPECCIÓN ESPECIAL, DETALLADA O CONCRETA</p>	
--	---	---

El resultado muestra un nivel de Riesgo *Alto* para la calificación IUS de las últimas dos vigencias evaluadas (2022 y 2023). El principal factor de esta calificación es la ausencia de reporte de información por parte del prestador al Sistema Único de Información - SUI.

A continuación, se desarrolla un análisis de los indicadores con incidencia en el nivel de riesgo en el último año de evaluación (2023), para las dimensiones que apliquen:

- *Dimensión Calidad del Servicio – CS:*



Los indicadores *Índice de Continuidad - IC*, *Índice de Atención de PQR Acueducto - IPQRAC*, tienen como resultado cero (0,00) 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 mencionados indicadores provienen de los datos cargados por el prestador al SUI, entre ellos se encuentra el Formato IUS Nivel de Análisis por APS, reglamentado mediante la Resolución SSPD 20221000284385 del 01-04-2022, 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 20%. Según el artículo 20 de la Resolución del Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial 2115 de 2007, el valor reportado del IRABApp representa un riesgo bajo. En ese sentido, la persona prestadora, deberá eliminar mediante gestión directa las deficiencias en el tratamiento y continuidad del servicio.

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

Los indicadores de las subdimensiones *EP 1. Cumplimiento del plan de inversiones de acueducto*, no cuenta con información reportada para el cálculo de los indicadores que las conforman, por tanto su evaluación arroja (0) cero puntos por no reporte de información, esta situación infiere riesgo alto para los indicadores de ejecución de inversiones. Por su parte la subdimensión y *EP 2. Cumplimiento del plan de inversiones de alcantarillado*, no aplica su evaluación para la vigencia 2023.

En relación con la subdimensión *EP3. Planificación ante emergencias, específicamente para los indicadores 3.1 Indicador de Plan de Emergencias y Contingencias para Acueducto - PECAC* y *3.2 Indicador de Plan de Emergencias y Contingencias para Alcantarillado - PECAL*, el prestador reportó al SUI los cinco componentes requeridos: 1. Aseguramiento de infraestructura, 2. Identificación de amenazas, 3. Registro de eventos, 4. Inventario y 5. Reporte del PEC en el SUI. Este constituyó el único resultado evaluable para la Dimensión *EP*, resultando en una puntuación de 3.75 para dicha dimensión, la cual a su vez representa el resultado total de la misma. Lo anterior indica que el prestador ha efectuado el reporte de los instrumentos de planificación que contienen las acciones a implementar en caso de emergencia, cuyo propósito es restablecer la normalidad en la prestación del servicio de acueducto en el menor tiempo posible.

 <p>Superservicios</p>	<p>INFORME DE VIGILANCIA O INSPECCIÓN ESPECIAL, DETALLADA O CONCRETA</p>	
--	---	---

- *Dimensión Eficiencia en la Operación – EO:*

Todos los indicadores que componen esta dimensión tienen como resultado cero (0,00) 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 01-04-2022.

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

Para esta dimensión el prestador no reportó información para el cálculo de los indicadores *GE.1.1 Productividad del Personal Administrativo del Prestador – PPAP*, *GE.2.1 Productividad del Personal Operativo de Acueducto – POAC* y *GE.2.2 Productividad del Personal Operativo de Alcantarillado – POALC*; es decir, la empresa no reportó oportunamente al SUI los Formatos IUS de Nivel de Análisis por Sistema y Prestador, reglamentados por la Resolución SSPD No. 20221000284385 del 1 abril del 2022, por tal razón, obtuvieron una calificación de 2,50 puntos.

- *Dimensión Sostenibilidad Financiera - SF:*

Los indicadores de *SF 1.1 Liquidez – L*, *SF 1.3 Cubrimiento de Costos y Gastos – CG*, *SF 1.4 Relación de Endeudamiento - RDP* y *SF 1.5 Rotación de Cartera de Servicios Públicos en días de pago – RC*, obtuvieron una calificación de Cero (0,00) debido a que no cumplieron con el estándar de medición definido en las fichas técnicas.



Por otra parte, se encontró que el indicador *SF.1.2 Eficiencia en el Recaudo –ER* no cumplió con el estándar de medición para la calificación de 100 puntos. En todo caso, esta Superintendencia a partir de la información reportada en SUI, procedió con el cálculo normalizado, obteniendo una calificación de 14,56 puntos.

- *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 su Plan de Gestión y Resultados – PGR, antes del 30 de julio del año 2023 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* y *Gestión de Lodos Resultantes Acueducto – GLRAC*, tienen como resultado cero (0,00) 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 proviene del Formato IUS Nivel de Análisis por SISTEMA reglamentado en la Resolución 20221000284385 del 01-04-2022.

 <p>Superservicios</p>	<p>INFORME DE VIGILANCIA O INSPECCIÓN ESPECIAL, DETALLADA O CONCRETA</p>	
--	---	---

- *Dimensión Gestión Tarifaria – GT:*

El prestador aplica los costos aprobados por la Entidad Tarifaria Local para los Costos de Referencia Aprobados de Acueducto. Sin embargo, no reportó información para los indicadores Cumplimiento de Metas de Reducción de Pérdidas (CMPER), Cumplimiento de Medición del Agua Captada (CMCAP) y Cumplimiento de Metas de Cobertura de Alcantarillado (CMCOBAL). Por lo tanto, obtuvo cero (0) puntos en estos indicadores, lo que presume que no hay progreso en relación con las metas establecidas por el prestador en consonancia con su estudio tarifario.

5.8.2 Oportunidades de mejora en el marco del IUS

El prestador no ha reportado al SUI su Plan de Gestión y Resultados (PGR); ahora bien, ante la condición de Riesgo *Alto* reiterado en la evaluación del IUS, se resalta que no ha presentado sus Acciones de Mejora en pro de disminuir su estado de riesgo. Esto 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 20211000682475 de noviembre de 2021, que regula los reportes al SUI relacionados con los tableros del PGR, de acuerdo con las disposiciones del Ente Regulador.

5.9 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 RUPS una vez al año en los siguientes tiempos:























































Tabla 55. Periodicidad de actualización

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

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

De acuerdo con lo anterior, se evidencia que para la actualización del RUPS, la empresa tiene hasta el 28 de febrero de cada año. Una vez verificada la información de los trámites RUPS, el prestador realizó la actualización de los años 2023 y 2024 dentro de los plazos establecidos, como observa a continuación:

Imagen 22. Trámites RUPS del prestador

Resultados de la consulta										
#	Id Empresa	Empresa	Motivo	Estado	Quien Revisa	No. de imprimible	Fecha de imprimible	Número de Radicado ORFEO	Fecha de Radicado ORFEO	Acciones
1	25694	AGUAS DE TUMACO SA ESP	INSCRIPCION	RECHAZADA	DAAA_VLROBAYO	20171025694210681	18/10/2017	20100000000002	01/01/2018	  
2	25694	AGUAS DE TUMACO SA ESP	INSCRIPCION	ADMITIDA		2018225694363940	26/02/2018	20185290166952	27/02/2018	  
3	25694	AGUAS DE TUMACO SA ESP	ACTUALIZACION	CERTIFICADA		2019825694370230	22/08/2019	20195290910522	23/08/2019	  
4	25694	AGUAS DE TUMACO SA ESP	ACTUALIZACION	CERTIFICADA		2020425694377995	02/04/2020	20205290362202	03/04/2020	  
5	25694	AGUAS DE TUMACO SA ESP	ACTUALIZACION	CERTIFICADA		2021125694386772	20/01/2021	20215290251712	11/02/2021	  
6	25694	AGUAS DE TUMACO SA ESP	ACTUALIZACION	CERTIFICADA		20211125694399000	02/11/2021			  
7	25694	AGUAS DE TUMACO SA ESP	ACTUALIZACION	CERTIFICADA		2022325694406027	26/03/2022			  
8	25694	AGUAS DE TUMACO SA ESP	ACTUALIZACION	CERTIFICADA		2022725694408741	13/07/2022			  
9	25694	AGUAS DE TUMACO SA ESP	ACTUALIZACION	CERTIFICADA		2022825694412616	25/08/2022			  
10	25694	AGUAS DE TUMACO SA ESP	ACTUALIZACION	CERTIFICADA		2023325694422145	31/03/2023			  
11	25694	AGUAS DE TUMACO SA ESP	ACTUALIZACION	CERTIFICADA		2024225694431667	15/02/2024			  
12	25694	AGUAS DE TUMACO SA ESP	ACTUALIZACION	CERTIFICADA		2024225694431709	15/02/2024			  
13	25694	AGUAS DE TUMACO SA ESP	ACTUALIZACION	CERTIFICADA		2024225694431714	15/02/2024			  
14	25694	AGUAS DE TUMACO SA ESP	ACTUALIZACION	CERTIFICADA		2024325694432605	07/03/2024			  
15	25694	AGUAS DE TUMACO SA ESP	ACTUALIZACION	CERTIFICADA		20241125694438048	12/11/2024			  
16	25694	AGUAS DE TUMACO SA ESP	ACTUALIZACION	CERTIFICADA		20241125694438052	13/11/2024			  
17	25694	AGUAS DE TUMACO SA ESP	ACTUALIZACION	CERTIFICADA		2025225694442646	24/02/2025			  
18	25694	AGUAS DE TUMACO SA ESP	ACTUALIZACION	CERTIFICADA		2025225694442647	24/02/2025			  

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

5.10 Estado de reporte en el SUI por parte del prestador

En la siguiente tabla se muestra el porcentaje de cargue del prestador al SUI, así como el número de cargues certificados y pendientes:

Tabla 56. Estado de cargue de información al SUI

Año	Número de reportes pendientes	Número de reportes radicados	Porcentaje de cargue
2017	3	228	98 %
2018	1	438	99 %
2019	3	480	99 %
2020	8	499	98 %
2021	8	478	98 %
2022	9	474	98 %
2023	8	471	98 %

Año	Número de reportes pendientes	Número de reportes radicados	Porcentaje de cargue
2024	44	433	90 %
2025	39	50	56 %
TOTAL	123	3551	96 %

Fuente: SUI - Consulta marzo de 2025



5.11 Acciones de la SSPD

A continuación, se enuncia algunas de las acciones que esta SSPD ha realizado frente al prestador durante la vigencia del presente análisis, en el marco de las funciones que la Ley le otorga:

Radicado salida	Fecha	Asunto
20244242533651	16/07/2024	Seguimiento al estado de la prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado en la ciudad de Tumaco, Nariño, por parte de AGUAS DE TUMACO SA ESP..

6 HALLAZGOS

Aspecto	Criterio	Condición evaluada	Evidencia / soporte	Estado de cumplimiento
Administrativo	Certificación en competencias laborales	Resolución 1076 del 2003 modificada por la Resolución 1570 de 2004. Resolución 330 de 2017 "Por la cual se adopta el Reglamento Técnico para el Sector de Agua Potable y Saneamiento Básico (RAS) y se derogan las Resoluciones números 1096 de 2000, 0424 de 2001, 0668 de 2003, 1459 de 2005, 1447 de 2005 y 2320 de 2009.	14 funcionarios no cuentan con certificación de competencia laboral alguna y cuatro presentan certificación de competencia laboral vencida.	Presuntamente no Cumple. Se identificó que 18 funcionarios de los 53 que tiene la planta de personal, presentan incumplimiento a la condición normativa evaluada.
	Control interno	Art. 5 de la Ley 87 de 1993, Art 49 de la Ley 142 de 1994.	La empresa no tiene implementado un sistema de control interno.	Presuntamente no Cumple, la empresa no tiene adoptado un sistema de control interno, no tiene evidencia de su existencia

 <p>Superservicios</p>	<p>INFORME DE VIGILANCIA O INSPECCIÓN ESPECIAL, DETALLADA O CONCRETA</p>	 <p>SIGME</p>
--	---	---

Aspecto	Criterio	Condición evaluada	Evidencia / soporte	Estado de cumplimiento
				dentro de la organización.
Financiero	Marco conceptual para la presentación de la información financiera	Numeral 6.4.3. organización de la información del marco conceptual para la preparación y presentación de información financiera establecido en la Resolución 414 de 2014, normas para la presentación de estados financieros y revelaciones.	Estados financieros vigencias 2022-2023.	Presuntamente No cumple Las notas a los estados financieros no guardan coherencia con las normas para el reconocimiento, medición, revelación y presentación de los hechos económicos. Existen diferencias entre las cifras reportadas en SUI, estados financieros y notas a los estados financieros.
	Normas presupuestales	Decreto 111 de 1996 art 12 Los principios del sistema presupuestal son: la planificación, la anualidad, la universalidad, la unidad de caja, la programación integral, la especialización, inembargabilidad, la coherencia macroeconómica y la homeostasis (Ley 38/89, artículo 8o. Ley 179/94, artículo 4o.).	Presupuesto vigencia 2022, 2023 y 2024.	La empresa no realizó la debida planeación presupuestal, no existe acto administrativo de adopción del presupuesto, se evidencia ausencia de control, no existe ejecución presupuestal de ingresos y gastos.
Tarifario	Metodología tarifaria aplicada por el prestador	Resolución CRA 688 de 2014	Información suministrada en visita de inspección y Acta de Reunión Extraordinaria No. 002 de 9 de octubre de 2017 reportada en Suricata.	El prestador continúa aplicando las tarifas del anterior prestador, las cuales fueron estimadas con una norma derogada. Por lo tanto, presuntamente no cumple.
	Estado reporte Suricata	Resolución SSPD 20171300039945 de 28 de marzo de 2017	Aplicativo Suricata.	El prestador no ha certificado su información tarifaria. Por lo tanto, presuntamente no cumple.
	Tarifas aplicadas	Artículos 125 de la Ley 142 de 1994 y; capítulo II del título III de la Resolución CRA 864 de 2018.	Formato de Costos de referencia y tarifas aplicadas de acueducto (SUI) e información suministrada en visita de inspección.	No coincide la información reportada en el SUI con la suministrada en la visita. Por lo tanto, presuntamente no cumple.

Aspecto	Criterio	Condición evaluada	Evidencia / soporte	Estado de cumplimiento
	Inversiones	Costo Medio de Inversión incorporado en la tarifa.	Información suministrada en visita de inspección.	No se puede determinar la ejecución de inversiones con recursos de tarifa obtenidos a través del CMI. Por lo tanto, presuntamente no cumple.
Comercial	Cobertura de micromedición	Artículo 146 de la Ley 142 de 1994.	Información remitida por la empresa / SUI.	No cumple con la cobertura de micromedición del 95% establecida en el Artículo 146 de la Ley 142 de 1994, para el Distrito de San Andrés de Tumaco.
	Verificación de la condición metrológica de los medidores de acueducto	Artículo 2.2.1.7.14.3 del Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015 y las Resoluciones CRA No.151 de 2001 y 413 de 2006, modificadas por la Resolución CRA No.457 de 2008.	Información suministrada por la empresa en la visita y en la respuesta al oficio de requerimiento.	El prestador no dispone de laboratorio de medidores o contrato de revisión y/o calibración de estos, acreditado por el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia (ONAC).
	Procedimiento efectuado por el prestador para realizar el cambio y reposición de los medidores a sus usuarios.	Artículos 12 y 13 de la Resolución CRA 413 de 2006, integrados y unificados en el artículo 1.13.2.2.4 y 1.13.2.2.4. de la Resolución CRA 943 de 2021, modificado por los artículos 3 y 4 de la Resolución CRA 457 de 2008. Artículo 144 de la Ley 142 de 1994.	Expedientes suministrados por la empresa en la visita y en la respuesta al oficio de requerimiento.	El análisis de los expedientes arrojó el presunto incumplimiento de la normatividad correspondiente al Procedimiento efectuado por el prestador para realizar el cambio y reposición de los medidores a sus usuarios.
	Requisitos de las facturas de servicios públicos.	Resolución CRA 768 de 2016.	Facturas aportadas por el prestador.	La factura no cumple con cuatro de los requisitos mínimos establecidos en la norma en mención y que hacen referencia a: - 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. - La comparación entre el valor de la factura por consumo y el





Superservicios

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



Aspecto	Criterio	Condición evaluada	Evidencia / soporte	Estado de cumplimiento
				volumen de los consumos, con los que se cobraron los tres períodos inmediatamente anteriores, si la facturación es bimestral, y seis periodos, si la facturación es mensual. 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.
	Calidad de información reportada al SUI	Artículo 53 de la Ley 142 de 1994, Resolución SSPD No. 20101300048765 del 14/12/2010 y Circular SSPD No.001 de 2006.	Información remitida por la empresa / SUI.	La información del CCU reportada por el prestador al SUI no coincide con la suministrada en visita. Inoportunidad en el plazo de reporte del maestro de facturación, por cuanto los suscriptores están cargados hasta el periodo nueve de 2024. De acuerdo con la información presentada, se pueden observar diferencias entre los datos suministrados por la empresa, y lo reportado por la misma al SUI en los datos de facturación, recaudo y PQR.
	No entrega de la información requerida en la visita de inspección y vigilancia.	Atención oportuna y adecuada de las solicitudes y requerimientos realizados por la SSPD.	Numeral 34 del artículo 79 de la Ley 142 de 1994, adicionado por el artículo 15 de la Ley 1955 de 2019.	Con base en los requerimientos remitidos por esta Superintendencia, el prestador incumplió la entrega de los siguientes documentos: No entrega de la información solicitada en referencia a la micromedición (todo lo requerido en este capítulo). No entrega de las evidencias de los descuentos que les aplican a los usuarios industriales y comerciales, por cuanto son usos que aportan solidariamente a los estratos subsidiables. No entrega de las acciones realizadas por la empresa para la disminución de las PQR.
Técnico Operativo	Tratamiento y vertimiento de los lodos	Artículo 125 de la Resolución 330 de 2017, modificado por el artículo	Información suministrada en visita / Visita de inspección	Presuntamente no cuenta con tratamiento de lodos generados en el proceso de las PTAP

 <p>Superservicios</p>	<p>INFORME DE VIGILANCIA O INSPECCIÓN ESPECIAL, DETALLADA O CONCRETA</p>	
--	---	---

Aspecto	Criterio	Condición evaluada	Evidencia / soporte	Estado de cumplimiento
	generados en los procesos de potabilización del agua.	119 de la Resolución 799 de 2021.	SSPD a los sistemas	
	Macromedición	Artículo 73 de la Resolución MVCT 330 de 2017, modificado por el artículo 19 de la Resolución 799 de 2021.	Información suministrada en visita / Visita de inspección SSPD a los sistemas.	Presuntamente no se cuenta con sistema de medición en el sistema de captación, tratamiento y distribución.
	Control de la calidad del agua en la red de distribución	Artículos 21 y 22 de la Resolución 2115 de 2007.	Información suministrada en visita y reporte SUI.	El prestador no dio cumplimiento con la frecuencia y número mínimo de muestras para el municipio de Tumaco para parámetros de turbiedad, color, pH, cloro residual, Coliformes, E Coli. Residual de coagulante utilizado y COT.
	Suministro de agua apta para el consumo humano - Resultado IRCA por muestra	Resolución 2115 de 2007.	Información suministrada en visita/ Reporte SUI/ SIVICAP/ Muestras SSPD.	Para los meses muestreados según cargue SUI se evidenciaron 28 incumplimientos de turbiedad en la vigencia 2024.
	Continuidad en el sistema	Resolución 2115 de 2007 – CCU.	Información suministrada.	El cálculo del indicador de continuidad para el municipio se clasifica para la vigencia de estudio como No Satisfactorio por estar debajo de los 18 h/día e Insuficiente en otros sectores.



7 ACCIONES CORRECTIVAS DEFINIDAS

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

8 CONCLUSIONES

8.1 Aspectos Administrativos

- La empresa no tiene implementado un sistema de control interno, lo que limita la capacidad de la misma para garantizar la integridad de la información financiera, operativa y administrativa, impactando negativamente su gestión.

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

8.2 Aspectos Financieros



- La empresa presenta un riesgo financiero reflejado en un deterioro generalizado de todos los indicadores financieros analizados, lo que se traduce en una inviabilidad y, por consiguiente, impacta la estabilidad en el desempeño económico de la empresa.
- La combinación de un flujo de caja negativo y un déficit presupuestal refleja una gestión financiera insuficiente, lo que pone en riesgo la estabilidad y sostenibilidad de la empresa.
- No fue posible establecer el monto total de las cuentas por pagar, revelando una debilidad crítica en la gestión financiera de la empresa.

8.3 Aspectos Tarifarios

- El prestador no se encuentra aplicando el marco tarifario vigente, lo que significa que no cuenta con metas para los estándares de servicio y los estándares de eficiencia definidos en la Resolución CRA 688 de 2014 ni con un plan de obras e inversiones regulado (POIR) que contribuya a mejorar dichos estándares. Igualmente, dado que la norma con la que se estimó la tarifa del servicio de acueducto es de 2004, es de esperar que los costos incorporados ya no reflejen la realidad de la prestación del servicio y, por lo tanto, no cubran lo referente a administración, operación y mantenimiento.
- En lo que concierne a la información de costos de referencia y tarifas aplicadas que reposa en SUI de octubre de 2017 a noviembre de 2024, se evidencia que su calidad es deficiente y no se ajusta a lo informado por el prestador en la visita, lo cual impide verificar la aplicación de las variaciones acumuladas del IPC y la inclusión del Costo Medio Generado por tasas ambientales de acueducto en la tarifa.
- Finalmente, se desconocen las inversiones planeadas y ejecutadas con recursos provenientes de la tarifa de acueducto, a través del recaudo del Costo Medio de Inversión, de modo que se presume un uso inadecuado de dichos recursos.

8.4 Aspectos Comerciales



- El CCU carece de vigencia, por cuanto hace referencia a una norma que se encuentra derogada. Igualmente, carece de fecha de expedición, sin embargo, en el SUI indican una, sin remitir documento que lo soporte.
- Se cuenta con suscriptores temporales con más de un año de permanencia en su sistema de información comercial.
- Se hallaron incongruencias en la información que la empresa reportó en el SUI, en cuanto al maestro de facturación (suscriptores, recaudo, facturación).

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

- La eficiencia de recaudo es baja, aun cuando indican haber realizado campañas para incentivarlo.
- Al suscriptor con cuenta contrato número 73455 le fueron facturados 10 m³, lo que llama la atención, en consideración a que, a todos los suscriptores le cobran 20 m³.

8.5 Aspectos Técnicos

- Los lodos generados en las PTAP del casco urbano son recirculados a las fuentes superficiales sin tratamiento ni permisos de vertimientos, incumpliendo el artículo 125 de la Resolución 330 de 2017, modificado por la Resolución 799 de 2021.
- No se cuentan con cronogramas de mantenimiento ni con soportes de las actividades realizadas en los sistemas de acueducto y alcantarillado.
- No se cuenta con macromedidores en puntos clave en el sistema de captación, tratamiento y distribución respecto al servicio de acueducto.
- El prestador no suministró un plan de calibración para los equipos de laboratorio ni se tiene evidencia de las últimas calibraciones, afectando la confiabilidad de las mediciones utilizadas en el proceso de potabilización.
- No se entregaron catastros de redes ni información actualizada para el Distrito de Tumaco, lo que limita la capacidad de verificar su consistencia con lo señalado en el artículo 42 de la Resolución 330 de 2017.
- Se observa que la continuidad para todas las áreas de prestación durante la vigencia 2024 no se considera continua según la clasificación establecida en el artículo 18 de la Resolución 2115 de 2007 respecto a los sectores Nuevo Tumaco (No satisfactorio), Continente (Insuficiente), Isla Tumaco e Isla Morro (Insuficiente). De igual manera, se evidencia incumplimiento en los sectores Isla Tumaco y Nuevo Tumaco, que presentaron una continuidad inferior a la establecida en el CCU.
- Se identificaron muestras con riesgos de calidad en diferentes periodos (riesgo medio, alto e inviable sanitariamente) para muestras de vigilancia, especialmente en parámetros como color, turbiedad, coliformes totales y E. Coli. Esto incumple la Resolución 2115 de 2007.
- No se cumplió con la frecuencia y el número mínimo de muestras exigidos respecto a los parámetros de turbiedad, color, pH, cloro residual, Coliformes, E Coli, residual de coagulante utilizado y COT.

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

9 MEDIDAS RECOMENDADAS QUE PUDIERA SER OPORTUNO O PERTINENTE APLICAR

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

10 RESPONSABLES DE LA REALIZACIÓN

10.1 Responsable General

- María Stella Garzón B. – Directora Técnica de Gestión de Acueducto y Alcantarillado (E)

10.2 Equipo de Evaluación

Proyectó: Shirley Sáenz González – Profesional Universitario GGP DTGAA
 Mario Andrés Botto Rojas – Profesional Especializado GGP DTGAA
 Mery Constanza Rojas Fierro - Profesional Especializada GGP DTGAA
 Dalix Gutiérrez Fuentes – Profesional Especializada GGP DTGAA
 Revisó: Nicolás Páez Rincón – Profesional Especializado DTGAA

11 ANEXOS

N/A

 Superservicios	CONTROL DE ASISTENCIA	 SIGME
--	------------------------------	---

Lugar: meet.google.com/upf-orpi-ufs	Fecha:	14/05/2025
ORGANIZADOR: Dirección Técnica de Gestión de Acueducto y Alcantarillado - Grupo de Grandes Prestadores	Hora Inicio:	8:15:00 a. m.
TEMAS A TRATAR: Socialización resultados del Informe de Vigilancia Detallada al estado de la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado por parte de la empresa AGUATUMACO SA ESP	Hora Fin:	10:30:00 a. m.

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 consúltela en nuestro Manual de Políticas de Tratamiento de datos personales, disponible en <https://www.superservicios.gov.co/politica-tratamiento-datos> y en la plataforma SIGME.

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

NOMBRE(S) Y APELLIDOS	CARGO	TELÉFONO	DEPENDENCIA ENTIDAD	ASISTENCIA		CORREO ELECTRÓNICO	FIRMA
				V	P		
Mery Constanza Rojas Fierro	Profesional Especializado		SSPD	X		merojas@superservicios.gov.co	MEROJAS
Jose Harry Cabezas	Lider Adminsitrativo y Financiero		AGUAS DE TUMACO SA ESP	X		lideradminsitrativo@aguasdetumaco.gov.co	HARCAB
Dalix Gutiérrez Fuentes	Profesional Especializado		SSPD	X		dygutierrez@superservicios.gov.co	DALIX GUTIÉRREZ FUENTES
Mario Botto	Profesional Especializado	5008	SSPD	X		mbotto@superservicios.gov.co	
Gabis Tatiana Castillo Sanchez	Analista Comercial	3175202153	AGUAS DE TUMACO S.A E.S.P	X		pqragdt@gmail.com	Gabis T Castillo
Viviana Hernández Duque	Coordinadora	2248	SSPD	X		vhernandez@superservicios.com	VHD

DESARROLLO, ACUERDOS Y/O CONCLUSIONES DE LA REUNIÓN

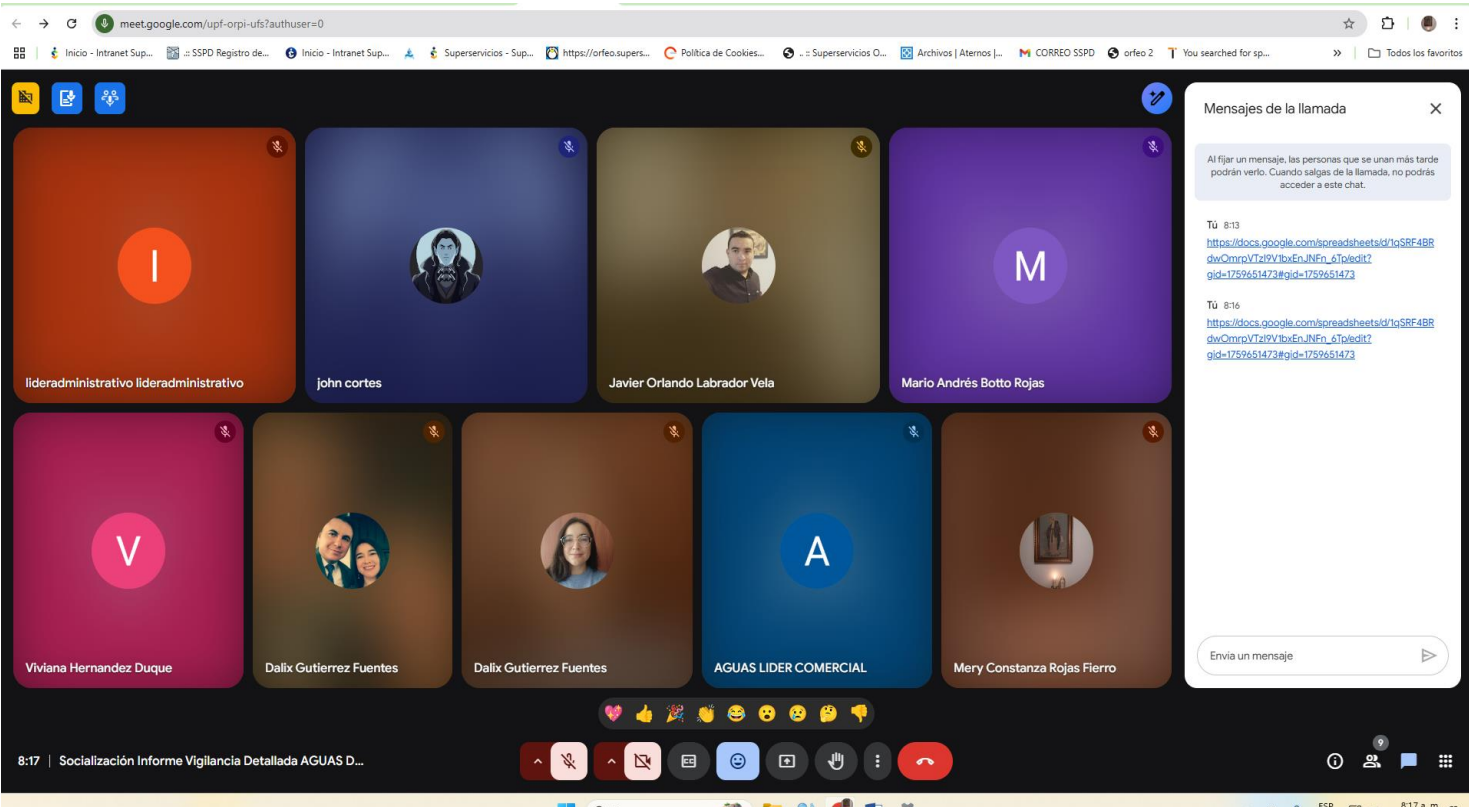
Aspectos administrativos y financieros: De acuerdo a lo manifestado por el prestador son acciones que ha realizado posteriores a la visita y elaboración del informe de vigilancia, por lo tanto no da lugar a la modificación del informe.

Aspectos comerciales: De acuerdo a lo aclarado por el prestador mediante el radicado SSPD 20255291888902 de 12 de mayo de 2025, se ajusta en el Informe de Vigilancia Detallada los hallazgos correspondientes a: 1) Estadística de suscriptores, 2) Requisito de factura número 1 y 3) Decreto de Estratificación y Acta de Comité Permanente de Estratificación.

Aspectos Técnicos: De conformidad con lo explicado por el prestador, no se realizará modificación alguna al documento, por cuanto los hallazgos identificados corresponde a la realidad de Aguas de Tumaco SA ESP a la fecha de la visita. Por otro lado, en la reunión el prestador informa que parte del mejoramiento de la infraestructura mejorará con las obras del Fondo para el Desarrollo del Plan Todos Somos PAZcífico, pero no incluye el alcance de las mismas.

Aspectos Tarifarios: Las aclaraciones otorgadas por el prestador no son procedentes, por lo tanto, se mantienen los hallazgos.

COMPROMISOS

ACTIVIDAD	FECHA	RESPONSABLE	FIRMA
N/A	N/A	N/A	N/A
<p>OBSERVACIONES Y/O ANEXOS</p> 			Próxima Reunión: N/A

Mery Constanza Rojas Fierro (Presentando y anotando)

mail.google.com/mail/u/0/#search/TUMACO/1M1gqC2jnmXhRZMAGVjMvWdKaw?projector=1&messagePartId=0.1

Inicio - Internet Sup... SPDO Registro de... Inicio - Internet Sup... Superenlaces - Sup... https://es.usp.gov... Publica de Codes... Superenlaces O... Archivos (Atenidos)... CORRIDO SPDO orfeo 2 You searched for sg... Todos los favoritos

VF-F-004 V.3

Informe de Vigilancia O
INSPECCIÓN ESPECIAL
DETALLADA O CONCRETA

Superservicios

STIGME

Información general sobre
reuniones del CPE y
condiciones de las mismas.

Tratamiento y
seguimiento de
los todos
generados en
los procesos de...

Artículo 125 de la
Resolución 320 de 2017,
modificada por el artículo...

Información
presentada en vista
/ Vista de inspección

Presuntamente no cuenta con
información de todos generados...

En reportado por la Policía el 01/11
en los datos de facturación,
recuadro PQIR.

Con base en los requerimientos
... enviados por esta
Superenlaces, se presento
incumplimiento la entrega del me
según documento.

No entrega de la estadística de
suscripciones. Los datos
suministrados carecen de
consistencia.

No entrega de la información
solicitada en referencia a la
recomendación dada la respuesta
en este capítulo).

No entrega de los evidencias de
los descuentos que se aplican a
los usuarios insuclados y
comerciales, por cuanto son datos
que aportan exclusivamente a los
entornos educativos.

No entrega de las acciones
realizadas por la empresa para la
distribución de las PQIR.
No informa sobre el último
Decreto de Extradifusión
Bolsamentamiento aplicado y de

VF-F-004 V.3

Página 92 de 95

meet.google.com

GABIS TATIANA...

lideradministr...

john cortes

Mery Constan...

3 más

GABIS TATIAN...

Viviana Herna...

Personas

Añadir personas

Mario Andrés Botto R...

Mery Constanza Roja...

GABIS TATIANA CASTIL...

Javier Orlando Labrado...

john cortes

lideradministrativo lider...

Mery Constanza Rojas F...
Presentación

Más invitados 3

asescon@outlook.es

Shirley Saenz González

aguasdetumaco@aguasdetum...

8:43 | Socialización Informe Vigilancia Detallada AGUAS D...

miércoles, 14 de mayo de 2025