

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

1 IDENTIFICADOR DEL PRESTADOR

1.1 **Nombre o razón social:** VEOLIA AGUAS DEL ARCHIPIÉLAGO S.A. E.S.P.

1.2 **NIT:** 900042248 – 4

1.3 **ID (SUI - RUPS):** 20511

1.4 **Servicio público domiciliario (SPD) prestado objeto de la vigilancia o inspección:**
Acueducto y Alcantarillado.

1.5 **Actividad del SPD objeto de la vigilancia o inspección:**

- **Servicio de Acueducto:** captación, aducción, tratamiento, conducción, almacenamiento, distribución y comercialización.
- **Servicio de Alcantarillado:** recolección, conducción de residuos líquidos, tratamiento, disposición final y comercialización.

1.6 **Fecha de inicio de operación en la actividad a vigilar o inspeccionar**

- **San Andrés:** 3 de octubre de 2005 para todas las actividades mencionadas en el numeral anterior.

2 IDENTIFICACIÓN DE LA ACCIÓN DE VIGILANCIA E INSPECCIÓN REALIZADA:

2.1 **Año del programa al que pertenece la acción:** 2023

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:**

- Visita a la Isla de San Andrés realizada del 21 al 24 de noviembre de 2023 para verificar el estado de la infraestructura de los sistemas de acueducto y alcantarillado operados por la VEOLIA AGUAS DEL ARCHIPIÉLAGO S.A. E.S.P.
- Documentación suministrada por el prestador en carpeta virtual <https://drive.google.com/drive/folders/1hiLWNyeTQG7GZGZQWjKf19I27LG92ir4> y remitida por correo electrónico, el cual fue oficializado mediante radicado SSPD No. 20235294750452 del 11 de diciembre de 2023.

3 DELIMITACIÓN DEL MARCO DE EVALUACIÓN

3.1 Criterios evaluados

El objetivo que pretende el informe de vigilancia detallada es determinar si el prestador está dando



Superservicios

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



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 Constituyente Nacional	Constitución Política de Colombia de 1991	Artículo 365 al 370
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 375 de 2006	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
	CGN	414 del 2014 y complementarias	Norma, Marco Conceptual y Anexos.
	Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial	330 de 2017	Articulado completo
	CRA	CRA 768 de 2016	Articulado completo
	CRA	CRA 750 de 2016	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

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

Ámbito	Entidad Emisora	Norma	Artículo y/o Numeral
	SSPD	SSPD 20161300013475 del 24 de mayo 2016 y sus modificatorias.	Completo
	SSPD	SSPD 2021100016645 del 9 de abril de 2021, modificada por la Resolución SSPD N° 20211000171855 de 21 de mayo de 2021.	Completo
Otros	VEOLIA AGUAS DEL ARCHIPIÉLAGO S.A. E.S.P.	Contrato de condiciones uniformes de la Empresa	Completo
	VEOLIA AGUAS DEL ARCHIPIÉLAGO S.A. E.S.P.	Contrato de operación suscrito con Aguas de San Andrés S.A. E.S.P.	Completo

Fuente: Elaboración propia

3.2 Marco temporal de evaluación:

- Componentes administrativo, comercial y tarifario: 2023
- Componente financiero: 2021 a 2023
- Componente técnico – operativo: 2022 al mes de octubre de 2024

4 DESCRIPCIÓN DE LO DESARROLLADO:

4.1 Información fuente usada

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

Radicado	Fecha	Asunto	Origen
20235294750452	11/12/2023	Respuesta a su comunicación de radicado SSPD No.: 20234244495441 //VEOLIA AGUAS DEL ARCHIPIÉLAGO S.A.S ESP	20234244495441
20245291093722	13/03/2024	Respuesta a su comunicación de radicado SSPD 20244240647411 - 2024420380800691E 23/02/2024 / VEOLIA AGUAS DEL ARCHIPIÉLAGO S.A.S E.S.P	20244240647411
20245295440762	10/12/2024	RESPUESTA A SU COMUNICACIÓN DE RADICADO 20244245024021 // VEOLIA AGUAS DEL ARCHIPIÉLAGO SAS ESP	20244245024021
No aplica	23/08/2024	Acta de inspección y vigilancia al estado de la prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado en la isla de San Andrés - Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina	Visita de inspección

Fuente: Elaboración propia

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

4.2 Requerimientos realizados

Tabla 3. Requerimientos realizados.

Radicado	Fecha	Asunto	Destino
20234244495441	16/11/2023	Visita de Inspección y Vigilancia para adelantar Evaluación Integral - Vigilancia Detallada al estado de la prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado en el Archipiélago de San Andrés a cargo de VEOLIA AGUAS DEL ARCHIPIÉLAGO S.A. E.S.P.	VEOLIA AGUAS DEL ARCHIPIÉLAGO S.A. E.S.P.
20244240647411	23/02/2024	Requerimiento relacionado con la comunicación con radicado SSPD No. 20235294658602 del 4 de diciembre de 2023.	VEOLIA AGUAS DEL ARCHIPIÉLAGO S.A. E.S.P.
20244245024021	12/11/2024	Requerimiento relacionado con el estado actual de prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado en el Archipiélago de San Andrés los cuales son prestados por VEOLIA AGUAS DEL ARCHIPIÉLAGO S.A. E.S.P.	VEOLIA AGUAS DEL ARCHIPIÉLAGO S.A. E.S.P.

Fuente: Elaboración propia

4.3 Estado de respuesta de requerimientos

La empresa remitió la totalidad de la información solicitada en los requerimientos con radicados SSPD Nos. 20234244495441 del 16 de noviembre de 2023, 20244240647411 del 23 de febrero de 2024, 20244245024021 del 12 de noviembre de 2024, y la solicitada en visita.

5 EVALUACIONES REALIZADAS

5.1 Evaluaciones anteriores

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios ha realizado tres (3) informes de Vigilancia Detallada - Evaluación Integral al prestador VEOLIA AGUAS DEL ARCHIPIÉLAGO S.A. E.S.P.

Tabla 4. Evaluaciones realizadas

No.	Nombre del documento	Período de evaluación	Fecha de publicación	Link de acceso
1	Informe de Vigilancia Detallada - Evaluación Integral	2013	Noviembre de 2014	https://www.superservicios.gov.co/sites/default/files/inline-files/eisanandrespublicadacorregida.pdf
2	Informe de Vigilancia Detallada - Evaluación Integral	2014 al 2016	Marzo de 2017	https://www.superservicios.gov.co/sites/default/files/inline-files/ei_proactivaaguasdelarchipielago.pdf
3	Informe de Vigilancia Detallada - Evaluación Integral	2021 a junio de 2022	28 de diciembre de 2022	https://www.superservicios.gov.co/sites/default/files/inline-files/Informe-de-vigilancia-detallada-Aguas-de-archipielago-2022.pdf

Fuente: Elaboración propia

5.2 Aspectos Generales

La empresa VEOLIA AGUAS DEL ARCHIPIÉLAGO S.A.S. E.S.P., identificada con NIT 900.042.248-4, es una sociedad por acciones simplificada, de carácter privado, en la que participa VEOLIA HOLDING COLOMBIA S.A. con un 49,99%, FANALCA S.A. con 49,99%, y el resto está

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

repartido entre PROACTIVA ORIENTE S.A. E.S.P., PROACTIVA MEDIO AMBIENTE S.A. y PROACTIVA DOÑA JUANA E.S.P. S.A., cada una de ellas con un 0,0003333%.

VEOLIA AGUAS DEL ARCHIPIÉLAGO S.A.S. E.S.P. se constituyó mediante Escritura Pública No. 2344 del 17 de agosto de 2005, otorgada por la Notaría 47 de Bogotá, e inscrita en la Cámara de Comercio de Bogotá bajo el número 5999 del libro IX del registro mercantil de fecha 01 de septiembre de 2005, con domicilio principal en el Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina. Veolia suscribió el Contrato de Operación con la empresa Aguas de San Andrés S.A. E.S.P. (Sociedad Anónima oficial de orden departamental, creada mediante escritura pública No. 877 del 4 de octubre de 2004), el 3 de octubre de 2005 por un término inicial de 15 años, tuvo prórroga por 15 años más, los cuales culminan en el año 2035 y presta los servicios de acueducto y alcantarillado en la isla de San Andrés.

Tabla 5. Información General

Ítem	Prestador		
Fecha última actualización RUPS	24 de febrero de 2023		
Tipo de prestador	Sociedad (empresa de servicios públicos)		
Clase	Privada		
Tipo de sociedad	Sociedad por acciones simplificada		
Áreas de prestación	Acueducto urbano y rural	San Andrés	
	Alcantarillado urbano y rural	San Andrés	
Servicios Prestados	Acueducto:	San Andrés	Captación, tratamiento, conducción, almacenamiento, distribución y comercialización.
	Alcantarillado:	San Andrés	Recolección, conducción de residuos líquidos, tratamiento, disposición final, Comercialización.
Fecha de Constitución	17 de agosto de 2005		
Inicio de operaciones	01 de octubre de 2005		
Representante Legal	Elizabeth Young Duffis		
Dirección	Avenida Los Libertadores Carrera 3 A No. 2 A - 56		
Teléfono	608 5129441 - 608 5124400 Extensión 126		
Celular	3132624545		
E-mail	repcion.paa@veolia.com		
Municipio	San Andrés		
Departamento	Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina		

Fuente: Elaboración propia

5.3 Aspectos Administrativos

El certificado de existencia y representación legal de fecha 09/11/2023 indica que:



Superservicios

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



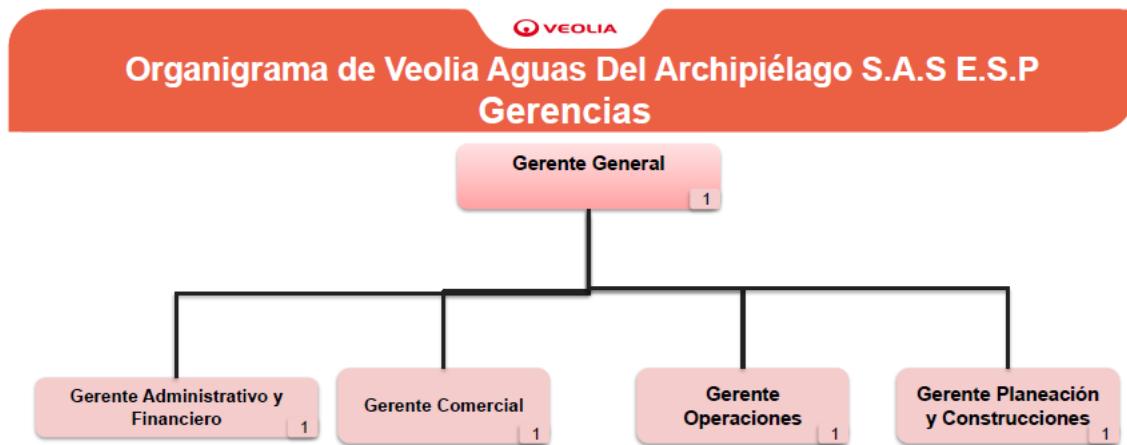
- Mediante el acta número 12 del 22/11/2009, fue nombrada en calidad de Gerente General a la Señora Elizabeth Young Duffis.
- Mediante el acta 3675-19 del 28/05/2019, se designó como Revisor Fiscal Principal a la Señora Angie Carolina Hernández López, identificada con CC 1.026.569.893 de la firma Ernst & Young Audit S.A.S.
- Mediante Acta No. 022 del 24 de marzo de 2022, suscrita por la Asamblea Ordinaria de Accionistas, se presentó el cambio de Razón Social, pasando de una sociedad anónima a una sociedad por acciones simplificada, quedando el nombre de la razón social Veolia Aguas del Archipiélago S.A.S. E.S.P.

Por otro lado, se informa que el prestador realizó su última actualización del RUPS el 27/02/2025, de conformidad con lo establecido en el artículo 4 de la Resolución SSPD 20181000120515 del 2018.

5.3.1 Estructura Organizacional

Según se puede observar en la información suministrada por la empresa, las siguientes imágenes dan cuenta de la estructura administrativa de la empresa:

Imagen 1. Estructura Gerencial



Fuente: Organigrama Veolia Aguas del Archipiélago S.A.S. E.S.P.



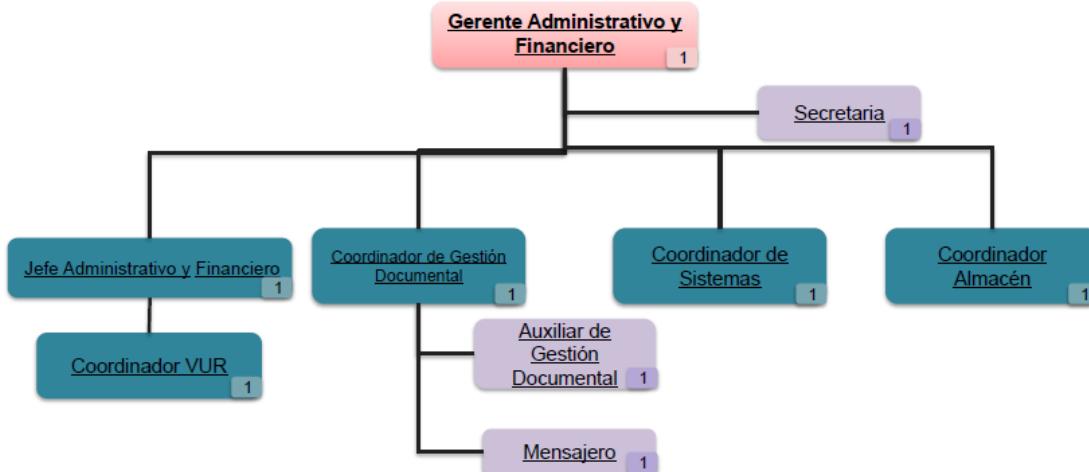
Superservicios

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



Imagen 2. Gerencia Administrativa y Financiera

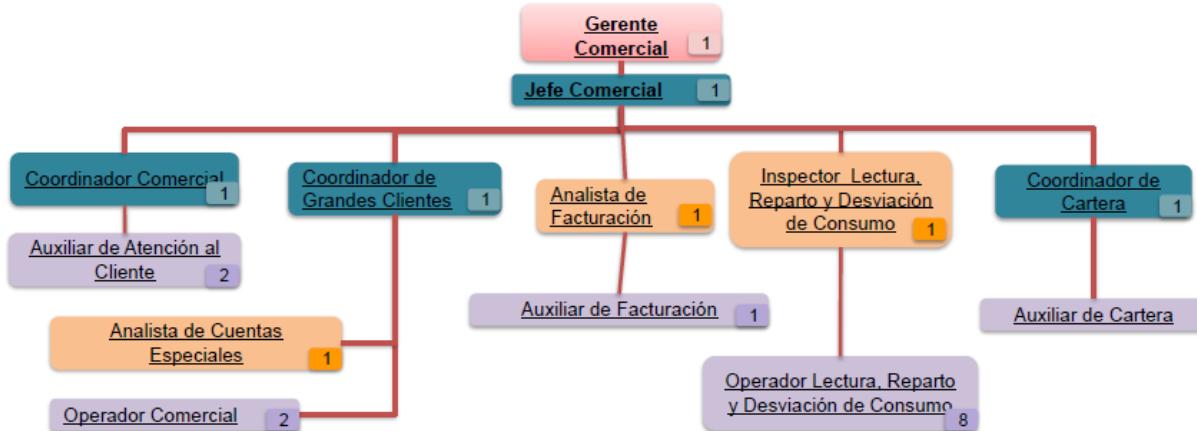
**Organigrama de Veolia Aguas Del Archipiélago S.A.S E.S.P
Gerencia Administrativa y Financiera**



Fuente: Organigrama Veolia Aguas del Archipiélago S.A.S. E.S.P.

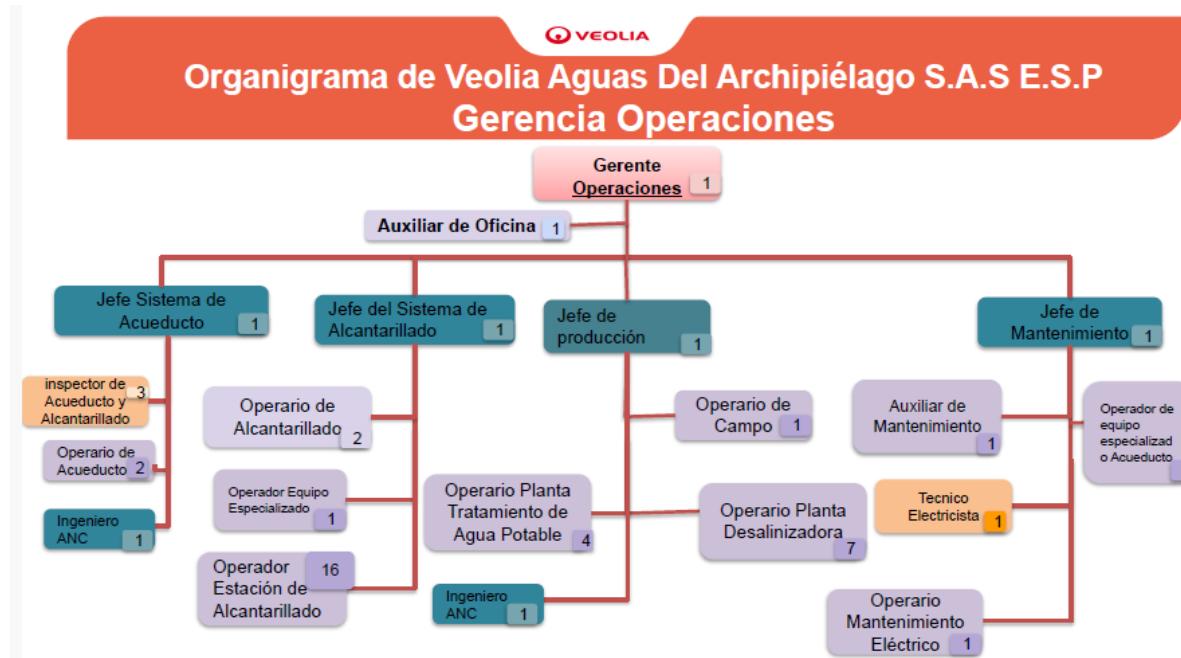
Imagen 3. Gerencia Comercial

**Organigrama de Veolia Aguas Del Archipiélago S.A.S E.S.P
Gerencia Comercial**



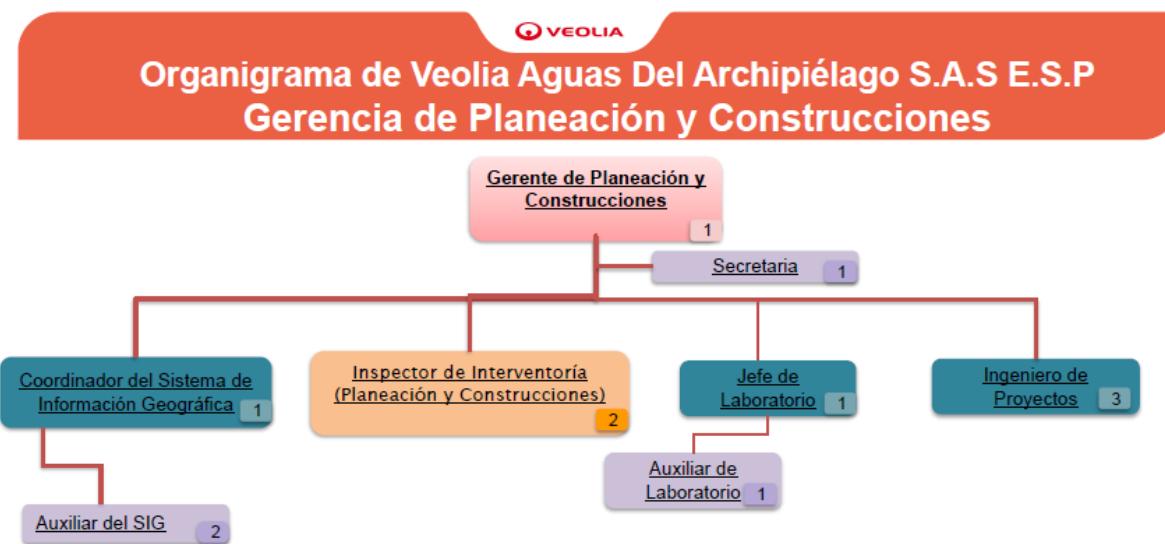
Fuente: Organigrama Veolia Aguas del Archipiélago S.A.S. E.S.P.

Imagen 4. Gerencia Operaciones



Fuente: Organigrama Veolia Aguas del Archipiélago S.A.S. E.S.P.

Imagen 5. Gerencia de Planeación y Construcciones



Fuente: Organigrama Veolia Aguas del Archipiélago S.A.S. E.S.P.

En las imágenes, se observa que de la Gerencia General se desprenden 4 divisiones, correspondientes a la Gerencia Administrativa y Financiera, la Gerencia Comercial, la Gerencia de Operaciones y la Gerencia de Planeación y Construcciones.



Superservicios

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



Así mismo, al cierre del año 2022, se contaba con 111 trabajadores, 38 de ellos con contrato a término indefinido, 49 a término fijo, 21 temporales y 3 aprendices del Sena, distribuidos según la información especificada en el organigrama.

Por otro lado, es importante indicar que existe una situación de control donde la entidad es subordinada por la Sociedad Veolia Holding América Latina S.A., la cual controla indirectamente a Veolia Aguas del Archipiélago S.A.S. E.S.P. con el concurso de su subordinada denominada Veolia Holding Colombia S.A. ejerciendo la influencia dominante en las decisiones de los órganos de administración de la sociedad.

5.3.2 Informes de Auditoría Externa de Gestión y Resultados – AEGR

De acuerdo con los informes de AEGR del año 2022 suministrados en visita y reportados al SUI, correspondientes a los servicios de Acueducto y Alcantarillado de Veolia Aguas del Archipiélago S.A. E.S.P., es posible extraer las siguientes conclusiones principales:

- A partir del seguimiento a los requerimientos contractuales en la prestación del servicio, Veolia Aguas el Archipiélago no debía ejecutar inversiones asociadas con el POIR. Las obras ejecutadas para el cumplimiento de las metas contractuales establecidas en el POI del Otrosí N° 9, suscrito con Aguas de San Andrés S.A E.S.P., son financiadas por el Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina, con recursos del PDA – Plan Departamental de Aguas.
- El ejercicio de la auditoría adelantada en la vigencia 2022, la ESP dio cumplimiento a sus compromisos, tanto contractuales como normativos, según su objeto social, y mantuvo estrategias que permitieron cumplir con sus proyecciones en la mejora continua de la prestación del servicio de acueducto y alcantarillado en la isla de San Andrés.
- En el mes de diciembre de 2022, se realizaron unas mesas de trabajo en torno a la revisión, conciliación y aprobación de los balances de subsidios y contribuciones pendientes de pago sin incluir los 827 usuarios objetados por la Supervisión. Se concilió y aprobó por parte del comité de pago de subsidios del Departamento, el pago de subsidios pendientes de las vigencias 2020, 2021 y hasta octubre de 2022.
- El comportamiento financiero de Veolia Aguas de Archipiélago S.A.S E.S.P durante la vigencia 2022 y comparada con el año anterior muestra el adecuado manejo de los recursos por la prestación del servicio, dando indicadores saludables y cierran la vigencia sin evidenciarse riesgos que comprometan la solvencia de la Empresa, de acuerdo con las pruebas de auditoria realizadas se concluye que cumplió con sus obligaciones comerciales, laborales y fiscales como prestador del servicio público de acueducto y alcantarillado. No es de conocimiento, situaciones de riesgo que puedan afectar la viabilidad financiera de la compañía.
- Según La NIA 570 Hipótesis de negocio en marcha, la AEGR emitió el concepto sobre la capacidad de la empresa Veolia Aguas del archipiélago S.A E.S.P., para continuar en funcionamiento en un futuro previsible, teniendo en cuenta la evaluación de los factores de riesgo por parte de la Administración. De acuerdo con lo anterior, a juicio de la AEGR, no se evidenció incertidumbre material relacionada con condiciones o situaciones que puedan generar dudas significativas sobre la capacidad del negocio para continuar como empresa en funcionamiento.

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

- Se debían adelantar las gestiones pertinentes para cumplir con los tiempos máximos de cague y certificación de información ante plataforma SUI, con el fin de evitar amonestaciones por parte de los entes de control.

De todo lo anterior, es posible concluir que de conformidad con la auditoría integral realizada durante la vigencia 2022, el AEGR no obtuvo ninguna evidencia que generara alertas por incumplimientos normativos que afectaran negativamente la prestación de los servicios públicos domiciliarios y no se evidenciaron situaciones que generaran dudas acerca de la capacidad del prestador de continuar operando en el corto y mediano plazo.

5.3.3 Informes de Oficina de Control Interno

El Prestador suministró en visita un informe de auditoría interna fechado el 25 de agosto del 2022, cuyos datos básicos se presentan a continuación:

Tabla 6. Información General Auditoria 2022

1. Información General	
Unidad de Negocio / Proceso:	Veolia unidad de negocio Aguas del Archipiélago S.A. E.S.P.
Fecha del informe:	25 de agosto de 2022
Alcance del Sistema de Gestión:	Captación, Producción y distribución de agua potable. Recolección, tratamiento de aguas residuales. Diseño e intervención de obras para sistemas de acueducto y alcantarillado. Gestión Comercial de servicios de acueducto y alcantarillado.
Alcance de la auditoría:	Todos los procesos de acuerdo a lo establecido en el Plan de auditoría
Criterios de auditoría:	Requisitos de la norma internacional ISO 9001:2015. Requisitos de la norma internacional ISO 14001:2015 Requisitos de la norma Internacional ISO 45001:2018 Requisitos del Decreto 1072 SST Requisitos legales y reglamentarios aplicables a la organización respecto al servicio / los aspectos ambientales / Seguridad Industrial y Salud en el Trabajo Requisitos determinados por el cliente y/o partes interesadas. Requisitos internos establecidos para los diferentes procesos por parte de la organización.
Fecha de ejecución de auditoría:	16,17,18 y 19 de agosto de 2022

Fuente: Informe Auditoría Interna

A continuación, se presentan las conclusiones de acuerdo con los objetivos planteados y como resultado del ejercicio de auditoría realizado:



Superservicios

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



Tabla 7. Conclusiones Auditoría General 2022

Objetivos de la Auditoría	Conclusiones
Evaluación de la conformidad del sistema de gestión con los requisitos de la norma ISO 9001:2015 / 14001:2015 / ISO 45001:2018	<p>Se observa un sistema integrado conforme con las disposiciones planificadas por la organización y con los requisitos de las normas ISO 9001 e ISO 14001, e ISO 45001.</p> <p>Se identificaron 9 desviaciones de no conformidad relacionadas con la planificación de acciones para abordar riesgos y oportunidades, salidas no conformes, seguimiento a las acciones correctivas, actividades de mantenimiento, control operacional ambiental y de SST y control operacional en la prestación del servicio,</p> <p>Las acciones correctivas se deberán tomar sin demora injustificada de acuerdo con las directrices del procedimiento interno.</p>
Determinar la capacidad del sistema de gestión respecto al cumplimiento de los requisitos legales, reglamentarios y contractuales aplicables.	<p>La planificación del sistema integrado de gestión aporta a la organización la capacidad para cumplir con los requisitos, reglamentarios y contractuales. Para esto se cuenta con la evaluación de las matrices normativas, ambiental y PSS.</p> <p>Respecto a los requisitos legales, es necesario dar cumplimiento a los compromisos de la licencia ambiental respecto a la presentación oportuna del programa de uso eficiente y ahorro de agua. Igualmente, realizar el registro de los RESPEL generados ante la autoridad ambiental antes del 31 de marzo de cada año.</p>
Determinar la eficacia del sistema de gestión con relación al cumplimiento de los objetivos de calidad / ambiental / PSS.	<p>Se demuestra la eficacia del sistema al cumplir con la política y con los objetivos de la organización, a través de los indicadores de gestión por procesos que gozan de evaluaciones eficaces y los KPI's presentados al corporativo.</p> <p>En este punto es importante mejorar el análisis y evaluación de la información reportada en los mismos,</p>
Detectar oportunidades de mejora.	<p>Durante la auditoría a los procesos de la organización, se detectaron 30 oportunidades de mejora que se sugiere abordar para optimizar el desempeño del sistema de gestión.</p>

Fuente: Informe Auditoría Interna

A pesar de los hallazgos por no conformidad, el Auditor Interno consideró que su impacto es menor para afectar la eficacia del sistema integrado de gestión. No obstante, el vigilado debía emprender acciones tendientes a mejorar y reducir su impacto.

5.3.4 Informes de gestión

Del informe correspondiente a la vigencia 2022, elaborado por la administración de Veolia Aguas del Archipiélago S.A.S E.S.P., en cumplimiento de los artículos 46 y 47 de la Ley 222 de 1995 y la Ley 603 de 2000, suministrado durante la visita, se extrajeron las conclusiones más relevantes:

- Dentro de las gestiones del Sistema Integrado de gestión, se tuvo un logro muy significativo e importante en el Indicador Único Sectorial que se logró pasar de un riesgo alto a riesgo medio.
- Reiteración de solicitud al Comité de Conciliación del Departamento para el pago de la deuda de energía de la planta desalinizadora por valor de \$3.182 millones. Más sin embargo para evitar el proceso coactivo que la empresa de energía SOPESA notificó a la Empresa, el 21 de julio de 2022 se firmó acuerdo para el pago de 1 cuota inicial del 10% y el resto en 48 cuotas con fecha de inicio en septiembre de 2022, pactando una tasa de interés del 12% anual.
- Se solicitó al Departamento el reembolso de los costos en los que había incurrido la empresa para la reparación de los 96 daños presentados desde Junio de 2020 a Noviembre de 2022 de la línea de impulsión de la planta desalinizadora de 25 l/s construida por la UNGRD. Estos



Superservicios

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



costos ascienden a \$825 millones, de los cuales \$322 millones se facturaron en la vigencia 2022.

- Indicadores Financieros y su análisis:

Imagen 6. Indicadores Financieros 2022

Indicador (Cifras MM \$)	Real	Presupuesto	% Ejecución	Desviación \$	Resultado
INGRESOS	19.461	19.454	100,04%	7	
EBITDA	4.175	3.768	111%	407	
EBIT	3.153	2.954	107%	199	
FCF	3.909	3.288	119%	621	
CAPEX	272	298	91%	- 26	



Ingresos: El acumulado real del periodo es del orden de **\$19.461 Millones**, que frente al 2022 de **\$16.454 Millones**, el resultado presenta un 17% superior al periodo anterior y con un cumplimiento del 100,04% respecto a budget, relevante mencionar que se realizaron 3 indexaciones a las tarifas de acueducto y alcantarillado, igualmente por los buenos resultados en ventas de alcantarillado.

Ebitda: El resultado del Ebitda real fue del orden de **\$4.175 Millones** frente a **\$3.768 Millones** presupuestados en budget, se tiene un 11% por encima de lo estimado, resultado del control de costos y gastos , y ventas por encima del presupuesto, con respecto al resultado de 2021 un incremento del 32% (\$2.843 Millones).

Ebit: El ebit presenta una ejecución de 107% respecto a budget, por buenos resultados de Ebitda, las amortizaciones presentan una desviación por encima del 8% especialmente por los ajustes realizados a los cánones del contrato de operación relacionados con el Ifric 12.

FCF: El resultado del FCF presentó una ejecución mayor en 17%, resultado de mayor Ebitda en el periodo.

Fuente: Informe de Gestión 2022

En conclusión, el informe de gestión de la vigencia indica que la sociedad a cierre de 2022 presentó un patrimonio de \$5.185 millones, el resultado positivo del periodo se debió a las mejoras en ventas por indexaciones a la tarifa de venta de servicios de acueducto y alcantarillado y al control de gastos.

5.3.5 Certificación en competencias laborales del personal operativo

Con base en los soportes remitidos por el prestador, se evidenció que, a corte de noviembre de 2023, la empresa tuvo vinculados a 32 empleados con funciones operativas. De dichos

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

trabajadores, se evidenció que 26 de ellos cuentan con certificados vigentes, y de resto se encuentran vencidas, tal como se muestra a continuación:

Tabla 8. Personal operativo certificado en competencias laborales

Servicio	Cargo Actual	Cantidad operarios	Competencia laboral	Fecha Certificación	Vigencia	Estado
Acueducto	Operario Planta de Ablandamiento Duppy Gully	3	Manejar sistema de captación de agua de acuerdo con normas técnicas - Nivel avanzado	12/10/2018	12/10/2021	Vencidas
			Potabilizar agua de acuerdo con normas técnicas - Nivel avanzado			
	Coordinador Apoyo Operativo	1	Manejar sistema de captación de agua de acuerdo con normas técnicas - Nivel avanzado	12/10/2018	12/10/2021	Vencida
			Potabilizar agua de acuerdo con normas técnicas - Nivel avanzado	17/08/2022	17/08/2025	Vigentes
			Operar sistemas de bombeo de agua de acuerdo con manuales técnicos y normativa - nivel avanzado			
	Operario Planta Desalinizadora	2	Manejar sistema de captación de agua de acuerdo con normas técnicas - Nivel avanzado	12/10/2018	12/10/2021	Vencida
			Potabilizar agua de acuerdo con normas técnicas - Nivel avanzado	17/08/2022	17/08/2025	Vigentes
			Operar sistemas de bombeo de agua de acuerdo con manuales técnicos y normativa - nivel avanzado			
Agua Potable y Saneamiento	Operario Planta de Ablandamiento Duppy Gully	1	Manejar sistema de captación de agua de acuerdo con normas técnicas - Nivel avanzado	12/10/2018	12/10/2021	Vencida
			Potabilizar agua de acuerdo con normas técnicas - Nivel avanzado	17/08/2022	17/08/2025	Vigentes
			Operar sistemas de bombeo de agua de acuerdo con manuales técnicos y normativa - nivel avanzado			
	Operario Planta Desalinizadora	1	Manejar sistema de captación de agua de acuerdo con normas técnicas - Nivel avanzado	12/10/2018	12/10/2021	Vencidas
			Potabilizar agua de acuerdo con normas técnicas - Nivel avanzado			
	Auxiliar de Laboratorio	1	Potabilizar agua de acuerdo con normas técnicas - Nivel avanzado	17/08/2022	17/08/2025	Vigentes
			Operar sistemas de bombeo de agua de acuerdo con manuales técnicos y normativa - nivel avanzado			
	Jefe Laboratorio	1	Potabilizar agua de acuerdo con normas técnicas - Nivel avanzado	17/08/2022	17/08/2025	Vigentes
			Operar sistemas de bombeo de agua de acuerdo con manuales técnicos y normativa - nivel avanzado			

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

Servicio	Cargo Actual	Cantidad operarios	Competencia laboral	Fecha Certificación	Vigencia	Estado
Acueducto y alcantarillado	Operario Planta Desalinizadora	5	Potabilizar agua de acuerdo con normas técnicas - Nivel avanzado	17/08/2022	17/08/2025	Vigentes
			Operar sistemas de bombeo de agua de acuerdo con manuales técnicos y normativa - nivel avanzado			
	Operario Acueducto y Alcantarillado	1	Manejar sistema de captación de agua de acuerdo con normas técnicas - Nivel avanzado	12/10/2018	12/10/2021	Vencidas
			Potabilizar agua de acuerdo con normas técnicas - Nivel avanzado			
			Mantener redes de alcantarillado de acuerdo con procedimientos técnicos - nivel avanzado	12/12/2019	12/12/2022	Vencida
	Operario Acueducto y Alcantarillado	1	Potabilizar agua de acuerdo con normas técnicas - Nivel avanzado	17/08/2022	17/08/2025	Vigentes
			Operar sistemas de bombeo de agua de acuerdo con manuales técnicos y normativa - nivel avanzado			
			Mantener redes de alcantarillado de acuerdo con procedimientos técnicos - nivel avanzado	12/12/2019	12/12/2022	Vencida
	Inspector de Acueducto y Alcantarillado	3	Manejar sistema de captación de agua de acuerdo con normas técnicas - Nivel avanzado	12/10/2018	12/10/2021	Vencidas
			Potabilizar agua de acuerdo con normas técnicas - Nivel avanzado			
			Mantener redes de alcantarillado de acuerdo con procedimientos técnicos - nivel avanzado	12/12/2019	12/12/2022	Vencida
			Trabajar en espacios confinados de acuerdo con normatividad de seguridad y salud en el trabajo nivel avanzado	31/08/2022	31/08/2025	Vigente
Alcantarillado	Operario Alcantarillado	2	Mantener redes de alcantarillado de acuerdo con procedimientos técnicos - nivel avanzado	12/12/2019	12/12/2022	Vencida
	Operario Alcantarillado	1	Mantener redes de alcantarillado de acuerdo con procedimientos técnicos - nivel avanzado	12/12/2019	12/12/2022	Vencida
			Trabajar en espacios confinados de acuerdo con normatividad de seguridad y salud en el trabajo nivel avanzado	31/08/2022	31/08/2025	Vigente
	Operario equipo especializado alcantarillado	1	Mantener redes de alcantarillado de acuerdo con procedimientos técnicos - nivel avanzado	12/12/2019	12/12/2022	Vencida
			Trabajar en espacios confinados de acuerdo con normatividad de seguridad y salud en el trabajo nivel avanzado	31/08/2022	31/08/2025	Vigente



Superservicios

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



Servicio	Cargo Actual	Cantidad operarios	Competencia laboral	Fecha Certificación	Vigencia	Estado
	Operario Estación Alcantarillado	6	Trabajar en espacios confinados de acuerdo con normatividad de seguridad y salud en el trabajo nivel avanzado	31/08/2022	31/08/2025	Vigente
	Operario Alcantarillado	1	Trabajar en espacios confinados de acuerdo con normatividad de seguridad y salud en el trabajo nivel avanzado	31/08/2022	31/08/2025	Vigente
	Auxiliar mantenimiento	1	Trabajar en espacios confinados de acuerdo con normatividad de seguridad y salud en el trabajo nivel avanzado	31/08/2022	31/08/2025	Vigente

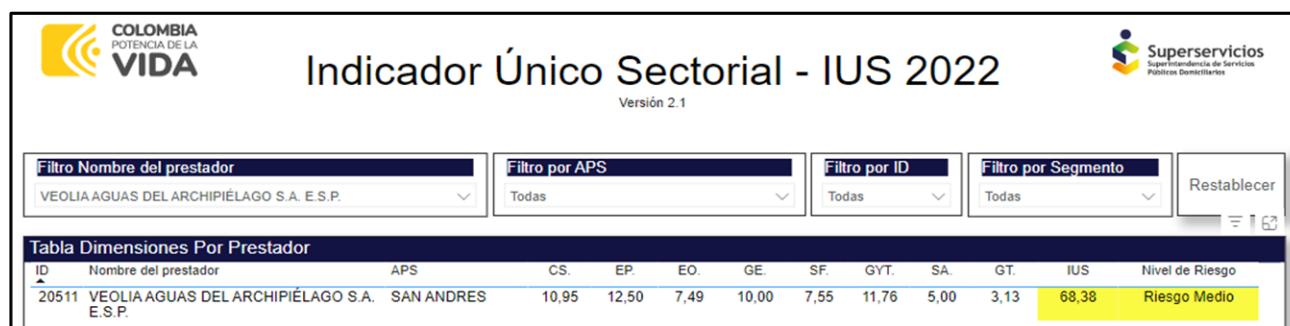
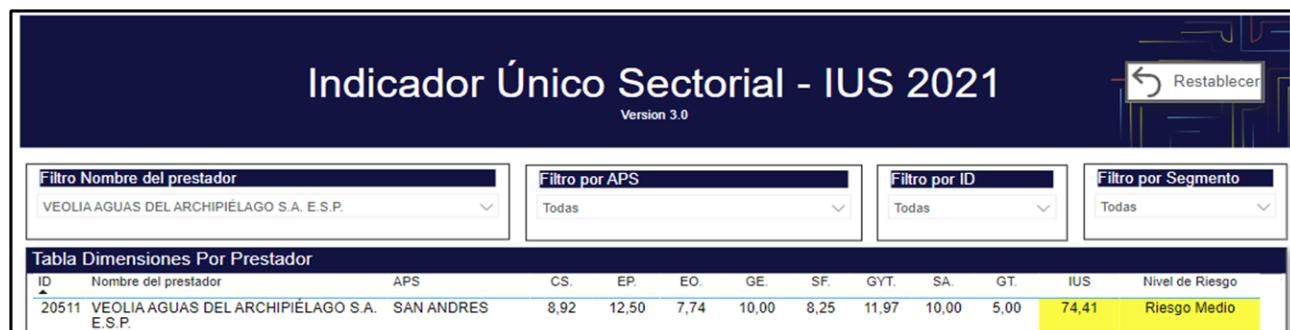
Fuente: SSPD a partir de Veolia Aguas del Archipiélago S.A. E.S.P

Es por ello que, teniendo en cuenta la cantidad del personal con funciones operativas que no cuenta con certificación de competencias laborales para desempeñar sus funciones, el prestador presuntamente está incumpliendo lo establecido en la Resolución 1570 de 2004 del entonces Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial y la Resolución 330 de 2017 del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio.

5.3.6 Indicador Único Sectorial – IUS

En las imágenes que se muestran a continuación se presentan los niveles de riesgo obtenidos por el prestador para las vigencias 2021 y 2022, que fueron publicados en la página del SUI:

Imagen 7. Publicación Nivel de Riesgo IUS 2021 y 2022



Fuente: Cálculos SSPD - <https://www.superservicios.gov.co/Empresas-vigiladas/Acueducto-alcantarillado-y-aseo/Acueducto-y-alcantarillado/Nivel-de-riesgo>

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

De lo anterior, se evidencia que Veolia Aguas del Archipiélago S.A.S. E.S.P. durante los años 2022 y 2021, se mantuvo en un Nivel de Riesgo Medio, por lo cual no se encuentra obligado de reportar los Tableros de Acciones de Mejora y de Control de Acciones de Mejora para las vigencias 2022 y 2023, de conformidad con lo establecido en el Artículo 22 de la Resolución CRA 906 de 2019.

Ahora bien, a continuación, se realiza un análisis de PGR certificado y los resultados reales obtenidos durante las vigencias 2021 y 2022.

Tabla 9. Resumen PGR 2020 a 2023

Nombre Indicador	Línea Base	Metas PGR				Resultados Reales			Observación Resultados
		2020	2021	2022	2023	2020	2021	2022	
Liquidez – L	2,46	2,56	3,46	3,80	2,50	1,54	2,14	Sin reporte	No cumplió metas por no recaudo de subsidios, pero mejoró últimos tres años
Eficiencia en el Recaudo – ER	64,18	78,45	0,84	84,97	85,69	73,82	80,79	Sin reporte	No cumplió metas porque suspensiones son poco efectivas debido a fuentes alternas, pero mejoró últimos dos años
Cubrimiento de Costos y Gastos – CG	0,71	0,80	1,28	1,30	1,00	0,77	0,79	Sin reporte	No cumplió metas e indica que las amortizaciones y provisiones afectan el resultado del indicador, pero mejoró últimos tres años
Relación de Endeudamiento – RDP	0,51	1,28	4,58	4,20	3,90	4,07	3,85	Sin reporte	No cumplió meta en 2020, pero cumplió en últimos dos años
Rotación de Cartera de Servicios Públicos en días de pago – RC	134,7	377,0	195,0	193,0	186,0	242,2	277,2	Sin reporte	No cumplió metas últimos tres años, porque suspensiones son poco efectivas debido a fuentes alternas.
EBITDA (Millones de \$)	8.204,9	-1.414	2.228,7	4.989,2	8.113,6	5.373,83	7.202,60	Sin reporte	Cumplió las metas
Flujos Comprometidos – FC	1,73	1,60	-8,97	6,36	2,91	6,81	4,18	Sin reporte	No se hace seguimiento, su cumplimiento es por reporte
Endeudamiento – E	6,0	6,0	6,0	6,0	5,0	6,0	7,0	Sin reporte	No se hace seguimiento, su cumplimiento es por reporte

Fuente: Consulta SUI

Del cuadro anterior, es posible establecer las siguientes conclusiones:



Superservicios

INFORME DE VIGILANCIA O
INSPECCIÓN ESPECIAL,
DETALLADA O CONCRETA



- **Liquidez:** desde la línea base hasta el año 2022, se aumentó la exigencia y para el año 2023 se redujo hasta las 2,5 veces y a pesar de lo anterior, los resultados muestran que la entidad mantuvo una liquidez suficiente para cumplir con sus compromisos a corto plazo.
- **Eficiencia de recaudo:** a pesar de que en el año 2021 se pudo presentar un error en el reporte de las metas de este indicador, se evidencia que la entidad cada año se establece mejores metas y los resultados muestran que hasta el año 2022 ha mejorado el recaudo, pero no ha logrado alcanzar las metas de eficiencia que esperaba.
- **Cubrimiento de costos y gastos:** partiendo de su línea base, el vigilado se propuso obtener un mayor resultado hasta el 2022 y en 2023 lo disminuyó un 30%, mientras que los resultados reflejan que en mejoró en 2022 con respecto al año anterior, pero aún está por debajo de sus metas.
- **Relación de endeudamiento:** según las metas, la empresa esperaba aumentar paulatinamente su nivel de endeudamiento y al final, lo aumentó sin alcanzar el máximo proyectado al 2022, mostrando un buen resultado.
- **Rotación de cartera de servicios públicos:** la meta establecida por la empresa para el año 2020 fue demasiado alta y a partir del año 2021 fue un poco más exigente y al analizar los resultados están muy por encima de las metas, lo cual hace pensar que es posible que las mismas sean poco realistas frente a la situación real del prestador.
- **EBITDA:** las metas establecidas por la empresa para los últimos cinco años son muy dispersas y los resultados muestran que en 2021 fue de \$5.373 millones y \$7.202 millones en 2022, cumpliendo ampliamente las metas establecidas para cada año, lo cual muestra que la entidad tiene solvencia suficiente para cubrir sus costos y gastos, antes de depreciaciones, amortizaciones, provisiones, intereses e impuestos.
- Los demás indicadores no serán objeto de análisis porque solamente son tenidos en cuenta por su reporte para establecer el nivel de riesgo de los vigilados según el IUS.

5.4 Aspectos financieros

Los estados financieros suministrados por la empresa Veolia Aguas del Archipiélago S.A.S E.S.P. en formato PDF correspondientes a la vigencia 2022, se encuentran firmados por Elizabeth Young Duffis, actuando en calidad de Representante Legal, y Mabel Delgado Sanabria como Contadora, respectivamente. Teniendo en cuenta que el vigilado es de naturaleza jurídica privada, está en la obligación de preparar y presentar sus estados financieros cumpliendo con el marco normativo contable establecido en las Normas Internacionales de Información Financiera - NIIF y sus modificatorios, emitido por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo en sus decretos reglamentarios.

También se destaca que la información financiera objeto del presente análisis se considera Oficial teniendo en cuenta que fue certificada al Sistema Único de Información el día 25/05/2023.



Superservicios

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



5.4.1 Estado de Situación Financiera

A continuación, se presenta un resumen y análisis del Estado de Situación Financiera con corte al 31 de diciembre del 2022 y 2021.

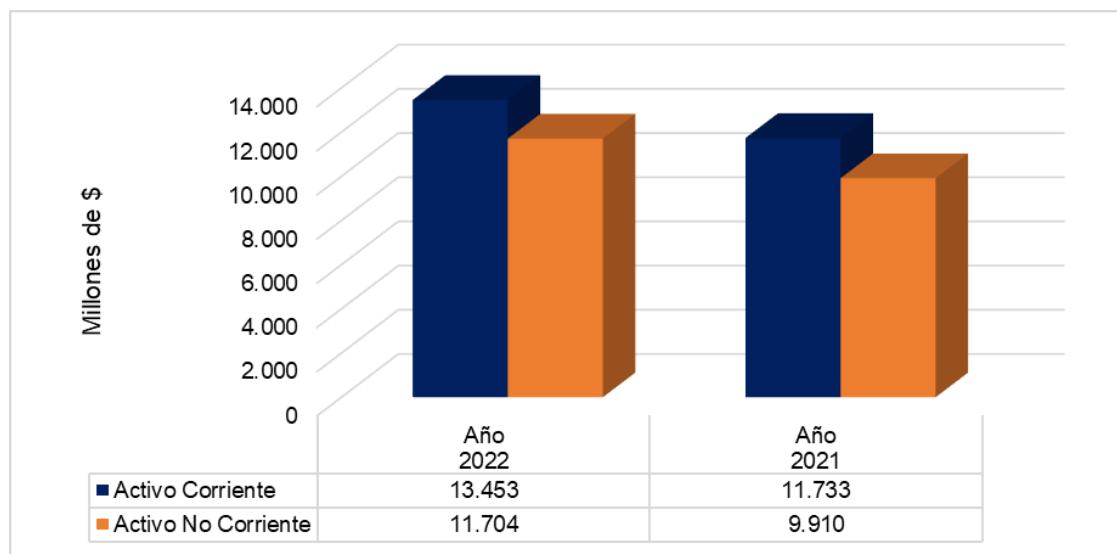
5.4.1.1 Activo

Tabla 10. Activos Veolia Aguas del Archipiélago E.S.P. S.A.S

ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA	Año 2022	Año 2021	%Part. 2022	%Part. 2021
ACTIVO CORRIENTE				
Efectivo	816,8	1.042,3	3,2%	4,8%
Cuentas por cobrar comerciales y otras cuentas p	10.756,1	8.476,4	42,8%	39,2%
Inventarios	558,8	654,2	2,2%	3,0%
Activos por impuestos corrientes	1.321,3	1.559,8	5,3%	7,2%
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	13.453,0	11.732,6	53,5%	54,2%
ACTIVO NO CORRIENTE				
Cuentas por cobrar comerciales y otras cuentas p	522,9	691,7	2,1%	3,2%
Propiedades, planta y equipo	1.406,6	626,8	5,6%	2,9%
Intangibles	7.477,1	6.161,5	29,7%	28,5%
Activos por derecho de uso	161,8	226,6	0,6%	1,0%
Impuesto diferido activo	2.135,8	2.203,8	8,5%	10,2%
TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE	11.704,1	9.910,3	46,5%	45,8%
TOTAL ACTIVO	25.157,2	21.643,0	100,0%	100,0%

Fuente: SUI. Elaboración: SSPD (Cifras en Millones de pesos - COP)

Gráfica 1. Activos Veolia Aguas del Archipiélago E.S.P. S.A.S



Fuente: SUI. Elaboración: SSPD (Cifras en Millones de pesos - COP)

Al cierre del 2022, los activos alcanzaron los \$25.157 millones y tuvieron un incremento frente al año anterior del 16,2%. Dentro de estos, el Activo Corriente representó el 53,5%, compuesto principalmente por las cuentas por cobrar con el 42,8% y los activos por impuestos corrientes con



Superservicios

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



el 5,3%. El rubro que mayor crecimiento tuvo en el 2022 respecto al año anterior fueron las cuentas por cobrar con el 26,9%, culminando el año con un valor de \$10.756 millones, que serán analizadas más adelante.

Por su parte, los activos no corrientes cerraron el año con \$11.704 millones, representados principalmente por los intangibles con el 29,7%, el impuesto diferido con un 8,5% y finalmente con las propiedades, planta y equipo con el 5,6%. Los mayores incrementos frente al año anterior se presentaron en las propiedades, planta y equipo con el 124,4% por la compra de maquinaria y equipo para la planta desalinizadora por \$615 millones y un variador de frecuencia y planta eléctrica por \$188 millones y los intangibles con un aumento del 21,4% dado por el reconocimiento del intangible asociado con el derecho de uso de la infraestructura de acueducto y alcantarillado.

Dentro de los aspectos a resaltar en los intangibles se tiene un incremento significativo derivado del reconocimiento según la IFRIC 12 del derecho de uso de la infraestructura de acueducto y alcantarillado por el contrato de concesión, correspondiente a los pagos mensuales al municipio por los activos recibidos en préstamo para la operación, que al cierre del 2022 alcanzó un acumulado de \$7.477 millones.

5.4.1.2 Pasivo

Tabla 11. Pasivos Veolia Aguas del Archipiélago E.S.P. S.A.S

ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA	Año 2022	Año 2021	%Part. 2022	%Part. 2021
PASIVO CORRIENTE				
Obligaciones financieras	258,3	500,7	1,3%	2,9%
Cuentas por pagar comerciales y otras cuentas por	4.274,3	5.993,2	21,4%	34,5%
Cuentas por pagar partes relacionadas	869,7	879,5	4,4%	5,1%
Pasivos laborales	267,3	277,7	1,3%	1,6%
Otros pasivos	259,0	181,9	1,3%	1,0%
Provisiones	369,5	226,4	1,9%	1,3%
TOTAL PASIVO CORRIENTE	6.298,1	8.059,4	31,5%	46,4%
PASIVO NO CORRIENTE				
Cuentas por pagar comerciales y otras cuentas por	2.171,5	0,0	10,9%	0,0%
Obligaciones financieras	7.031,3	4.840,0	35,2%	27,9%
Cuentas por pagar partes relacionadas	4.470,9	4.470,9	22,4%	25,7%
TOTAL PASIVO NO CORRIENTE	13.673,7	9.311,0	68,5%	53,6%
TOTAL PASIVO	19.971,9	17.370,3	79,4%	80,3%

Fuente: SUI. Elaboración: SSPD (Cifras en Millones de pesos - COP)

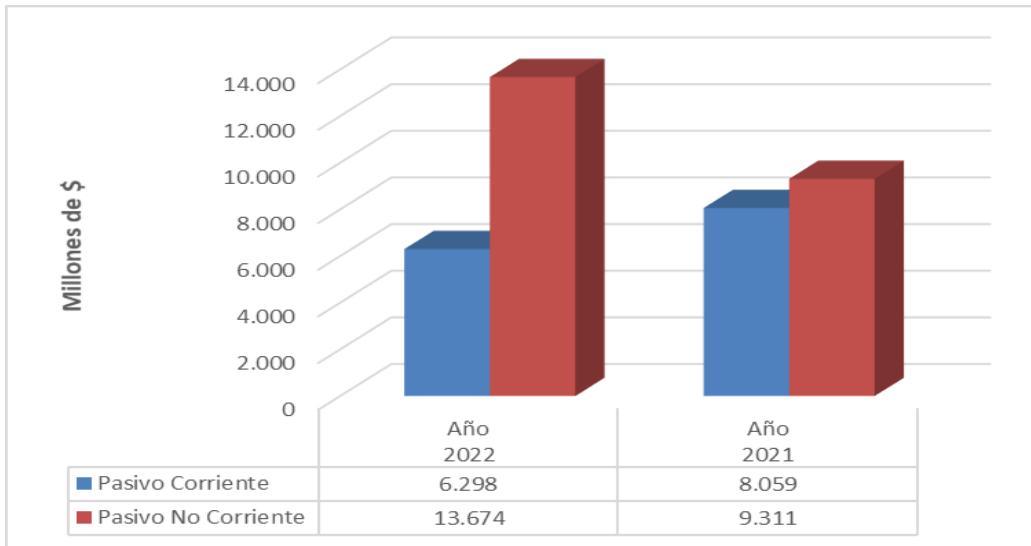


Superservicios

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



Gráfica 2. Pasivos Veolia Aguas del Archipiélago E.S.P. S.A.S.



Fuente: SUI. Elaboración: SSPD (Cifras en Millones de pesos - COP)

El pasivo es equivalente al 79,4% del activo total, y está distribuido un 31,5% en pasivos corrientes y un 68,5% en pasivos no corrientes.

Los principales pasivos corrientes están distribuidos en cuentas por pagar comerciales con \$4.274 millones, cuentas por pagar con partes relacionadas con \$869 millones y provisiones por un valor de \$369 millones. De estos pasivos corrientes, las mayores variaciones frente al año anterior se presentaron en las cuentas por pagar comerciales con una disminución de \$1.719 millones por una reclasificación a pasivos no corrientes, las obligaciones financieras se redujeron en \$242 millones y las provisiones aumentaron en 143 millones.

Así mismo, los pasivos no corrientes terminaron el año con \$13.674 millones, presentando un incremento del 46.9% respecto al año anterior, originado por dos situaciones:

- La primera, por la reclasificación de las cuentas por pagar comerciales correspondientes al servicio de energía que inicialmente la empresa esperaba que fuese asumido por la Gobernación del Archipiélago originado durante la pandemia por Covid-19 y agravado por fenómenos climatológicos (Huracán OITA), según lo establecido en el Decreto 517 de 2020. Por lo anterior, el prestador firmó un acuerdo de pago con una cuota inicial del 10% de la deuda (\$3.182 millones) y 48 cuotas mensuales empezando en septiembre del 2022, sin dejar de lado las gestiones necesarias para lograr el reintegro de estos recursos por parte de la Gobernación.
- La segunda variación relevante se presentó en las obligaciones financieras con un incremento de \$2.191 millones correspondiente al reconocimiento del canon concesional según lo establecido en la IFRIC 12, culminando el año con un valor total de \$7.289 millones.



Superservicios

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



5.4.1.3 Patrimonio

Tabla 12. Veolia Aguas del Archipiélago E.S.P. S.A.S

ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA	Año 2022	Año 2021	% Part. 2022	% Part. 2021
PATRIMONIO				
Capital social	4.000,0	4.000,0	77,1%	93,6%
Prima en colocación de acciones	3.479,5	3.479,5	67,1%	81,4%
Perdidas acumuladas	-3.206,9	-4.563,0	-61,8%	-106,8%
Utilidad neta del año	912,7	1.356,1	17,6%	31,7%
TOTAL PATRIMONIO	5.185,3	4.272,6	100,0%	100,0%
TOTAL PASIVO + PATRIMONIO	25.157,2	21.643,0	100,0%	100,0%

Fuente: SUI. Elaboración: SSPD (Cifras en Millones de pesos - COP)

Durante los años 2022 y 2021, no se presentaron cambios en el capital social ni en la prima en colocación de acciones.

Frente al concepto Prima en Colocación de Acciones, desde la publicación de Evaluación Integral realizada en diciembre del 2022, el prestador no ha brindado los argumentos contables y/o jurídicos que sustenten el reconocimiento de dicha partida en el patrimonio y tampoco incluyó en sus notas dicha información que resulta muy relevante para comprender los estados financieros.

Por su parte, la utilidad neta del ejercicio presentó una reducción del 32,7% respecto al año anterior y su análisis de realizará más adelante.

5.4.2 Informe de cartera

En el siguiente cuadro, se presenta un resumen de la cartera reportada por las vigencias 2021 y 2022 reportada en XBRL al SUI:

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

Tabla 13. Reporte XBRL - Cartera por Estratos 2022 Vs 2021

Cartera Total 2021	1 a 30 Días	31 a 60 Días	61 a 90 Días	91 a 120 Días	121 a 150 Días	151 a 180 Días	181 a 360 Días	Mas de 360 Días	TOTAL
ESTRATO 1	2,7	26,8	16,1	0,0	0,0	45,8	97,2	53,7	260,8
ESTRATO 2	7,0	131,8	85,3	0,0	0,0	228,0	484,1	360,4	1.393,0
ESTRATO 3	10,4	111,3	70,7	0,0	0,0	191,5	360,4	380,6	1.288,8
ESTRATO 4	8,8	56,0	45,7	0,0	0,0	127,7	231,3	421,5	1.022,2
ESTRATO 5	21,9	18,3	14,4	0,0	0,0	47,1	91,4	193,3	437,9
ESTRATO 6	1,1	3,3	2,9	0,0	0,0	6,0	11,5	25,8	63,9
INDUSTRIAL	394,3	36,9	21,7	0,0	0,0	0,0	29,4	41,5	776,7
COMERCIAL	92,3	87,8	327,8	0,0	0,0	728,9	1.073,5	255,9	2.652,1
OFICIAL	11,2	65,8	8,6	0,0	0,0	10,7	63,9	13,5	250,5
ESPECIAL	0,4	1,8	2,2	0,0	0,0	2,1	4,2	3,4	18,8
TOTAL	550,0	539,8	595,3	0,0	0,0	1.387,7	2.446,8	1.749,5	8.164,7
% Participación 2021	6,7%	6,6%	7,3%	0,0%	0,0%	17,0%	30,0%	21,4%	100,0%

Cartera Total 2022	1 a 30 Días	31 a 60 Días	61 a 90 Días	91 a 120 Días	121 a 150 Días	151 a 180 Días	181 a 360 Días	Mas de 360 Días	TOTAL
ESTRATO 1	111,5	206,1	201,3	165,6	0,0	542,8	1.490,2	1.272,6	4.739,9
ESTRATO 2	117,7	31,8	74,9	64,7	0,0	125,7	436,4	279,2	1.397,6
ESTRATO 3	56,7	54,8	58,6	68,9	0,0	130,7	411,3	184,5	1.142,3
ESTRATO 4	55,7	40,4	37,5	29,9	0,0	83,2	179,7	103,3	628,8
ESTRATO 5	38,2	17,6	8,2	7,6	0,0	43,0	45,6	43,6	245,7
ESTRATO 6	6,4	3,4	2,1	1,6	0,0	4,0	8,0	5,9	37,1
INDUSTRIAL	209,7	52,1	48,2	47,3	0,0	46,5	0,5	8,0	420,0
COMERCIAL	248,1	125,4	62,1	52,2	0,0	121,1	230,4	131,4	1.096,7
OFICIAL	166,1	20,6	64,9	62,7	0,0	105,5	437,5	25,1	906,4
ESPECIAL	5,2	3,2	2,3	1,9	0,0	5,5	13,2	3,8	38,7
Total Cartera	1.015,3	555,5	560,2	502,6	0,0	1.208,0	3.252,8	2.057,3	10.653,2
% Participación 2022	9,5%	5,2%	5,3%	4,7%	0,0%	11,3%	30,5%	19,3%	100,0%

Fuente: SUI. Elaboración: SSPD (Cifras en Millones de pesos - COP)

De lo anterior, se evidencian graves problemas de calidad en el reporte de información relacionada con la cartera, tal como se explica en los siguientes puntos:

- Durante la vigencia 2021, se reporta toda la cartera en ceros para las edades entre los 91 a 120 días y 121 a 150 días, lo que resulta poco creíble.
- Para la vigencia del 2022, se reporta en ceros la cartera entre los 121 y 150 días.

Ahora bien, al verificar el reporte de cartera suministrado durante la visita correspondiente a la vigencia 2022, se puede evidenciar que las cifras son completamente diferentes a las reportadas en los formatos de cuentas por cobrar por servicios al Sistema Único de Información en los archivos XBRL y también existen diferencias con los totales de la cartera por edades analizada por la AEGR e informada en los reportes de puntos específicos del año 2022, tal como se puede evidenciar en la siguiente tabla:

Tabla 14. Reportes de Cartera suministrados en visita

Reportes Cartera 2022	No Vencida	1 a 30 días	31 a 60 días	61 a 90 días	91 a 120 días	121 a 180 días	181 a 360 días	> 361 días	Financiada	TOTALES
Según Visita	4	1.328	508	460	428	866	2.284	17.512	441	23.830
Según AEGR	1.502	1.015	55	560	503	1.208	3.253	24.571	523	33.189
Según XBRL	1.502	1.015	555	560	503	1.208	3.253	25.093	0	33.689

Fuente: SUI. Elaboración: SSPD (Cifras en Millones de pesos - COP)



Superservicios

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



Así las cosas, y teniendo en cuenta que las cifras de la cartera reportadas en XBRL, las suministradas en visita y las relacionadas por el AEGR son tan disimiles, resulta inviable realizar un análisis detallado de la cartera.

No obstante lo anterior, resulta pertinente resaltar que los mayores deudores de cartera por monto y antigüedad son entidades del Estado, tal como se puede evidenciar en el siguiente cuadro:

Tabla 15. Mayores deudores de Veolia Aguas del Archipiélago E.S.P. S.A.S

CLIENTE	DIAS DE MORA A DIC 2022	MONTO DE LA DEUDA DIC 2022 (Millones)	% Part.	GESTION OCTUBRE 2023
AEROPUERTO GUSTAVO ROJAS PINILLA	1174	\$1.286	47,6%	Se presentó demanda contra resolución de la SSPD 2018140160715 de Julio 6 de 2018 = \$128,6 Millones Adicionalmente se encuentra en cobro jurídico \$642,8 correspondientes a las facturas emitidas desde el periodo de Marzo 2018 hasta enero 2019. Demanda Mora \$ 275.497.692 (Feb 2019 hasta Spt 2023) Deuda Corriente : Corresponde a las facturas de Septiembre por valor de \$199.991.468.
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA.	340	\$685	25,4%	Cuenta con acuerdo de pago
HOSPITAL DEPARTAMENTAL AMOR DE PATRIA	682	\$322	11,9%	Esta en proceso de inicio de demanda vinculando en solidaridad a la Gobernación del Departamento.
NAVARRO CORPUS	5465	\$217	8,0%	Se está en contacto con el usuario y su abogado
HOTEL CASA BLANCA	153	\$191	7,1%	Subsidio de Apelación ante la SSPD, el expediente fue remitido el 15 junio de 2016 bajo radicado nuestro 160154. Las facturas que se encuentran en reclamación son: 143836 de agosto 2014, 145124 de Septiembre 2014 y 146344 de octubre de 2014 por un valor total de \$ 38MM Aunado a lo anterior, la empresa resuelve recurso interpuesto por el usuario el dia 15 de octubre de 2020 bajo radicado nuestro 201363 el cual fue enviado al SSPD el 27 de noviembre de 2020, y recibido por ellos bajo radicado 20205292483602, en el recurso el usuario reclama las facturas de Marzo, Abril, mayo, junio y julio del 2020 las cuales noa cancelado hasta que la SSPD resuelva la petición, por valor de \$131,5MM de los cuales cancelaron \$54,3MM Mora. \$28MM Actualmente el inmueble se encuentran al día con las facturas periodicas
TOTALES		\$2.701	100,0%	

Fuente: SUI. Elaboración: SSPD (Cifras en Millones de pesos - COP)

5.4.3 Estado de Resultados Integral

A continuación, se presenta un resumen del Estado de Resultados Integral:



Superservicios

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



Tabla 16. Veolia Aguas del Archipiélago E.S.P. S.A.S

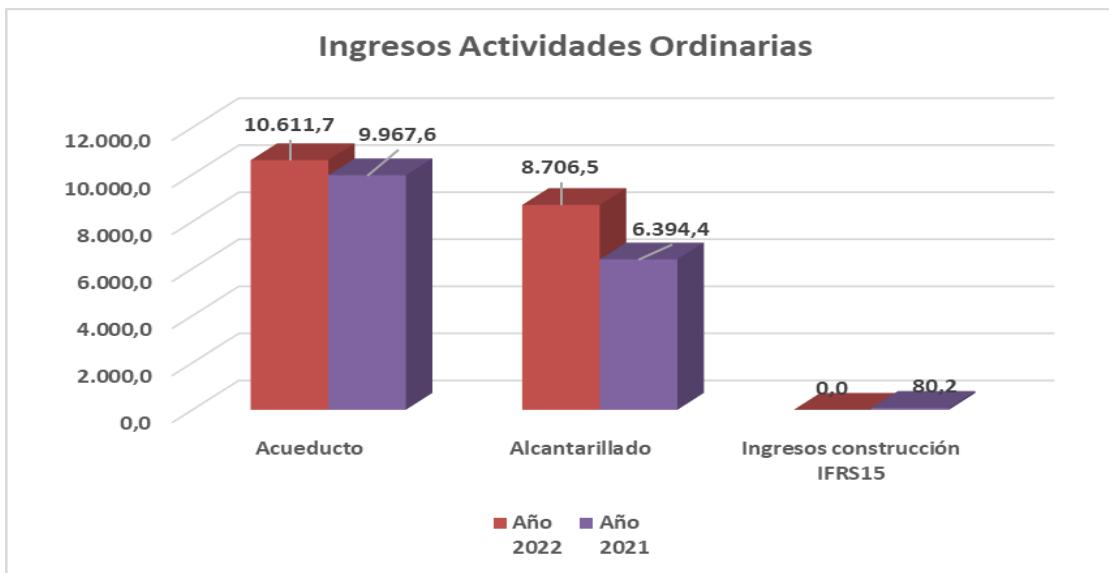
ESTADO DE RESULTADOS	Año 2022	Año 2021	% Part. 2022	% Part. 2021
Ingresos				
Ingresos Brutos Operacionales	19.318,2	16.442,2	100,0%	100,0%
Devolución, Rebajas y Descuentos en Venta	0,0	0,0	0,0%	0,0%
Ingresos Netos	19.318,2	16.442,2	100,0%	100,0%
Costo de Operación y Ventas	13.927,2	12.634,3	72,1%	76,8%
Utilidad Bruta	5.391,0	3.807,8	27,9%	23,2%
Gastos de Administración	732,1	791,1	3,8%	4,8%
Utilidad Operacional	4.659,0	3.016,7	24,1%	18,3%
Otros Ingresos	168,5	566,3	0,9%	3,4%
Ingresos Financieros	148,0	186,6	0,8%	1,1%
Otros Gastos	2.933,4	1.844,9	15,2%	11,2%
Gastos Financieros	508,7	366,4	2,6%	2,2%
Utilidad Antes de Impuestos	1.533,5	1.558,3	7,9%	9,5%
Impuesto a las ganancias	620,7	202,2	3,2%	1,2%
Neto impuesto diferido	0,0	0,0	0,0%	0,0%
Resultado Neto del Periodo	912,7	1.356,1	4,7%	8,2%

Fuente: SUI. Elaboración: SSPD (Cifras en Millones de pesos - COP)

5.4.3.1 Ingresos

Del total de ingresos de actividades ordinarias de la vigencia 2022, se destaca que el servicio de acueducto representa el 54,9% y el servicio de alcantarillado posee el 45,1%, tal como se evidencia en el siguiente gráfico:

Gráfica 3. Participación de los ingresos por servicios



Fuente: SUI. Elaboración: SSPD (Cifras en Millones de pesos - COP)

Así mismo, resulta relevante señalar que en 2022 se presentó un incremento con respecto al año anterior de los ingresos de alcantarillado por valor de \$2.312,1 millones equivalente al 36,2%, y en alcantarillado por valor de \$644,2 millones, correspondiente al 6,5%.



Superservicios

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



Lo anterior, se explica porque según lo indicado en las notas a los estados financieros, esto se debe principalmente al incremento de las tarifas por la indexación de las mismas en tres ocasiones durante el año, a pesar de que los metros cúbicos consumidos disminuyeron un 0,1% hasta alcanzar los 512.814 m³ en 2022 y disminuyó el vertimiento un 20,1%, cerrando el año con un total de 1.025.394 m³.

Por su parte, los otros ingresos reflejados en los estados financieros provienen principalmente de un proyecto por valor de \$138,7 millones de diseño y validación de un servicio innovador de suministro de agua con miras a aumentar el número de usuarios y la facturación del servicio de acueducto según convenio 0268 de 2018 con el SENA.

5.4.3.2 Costos y Gastos

Los costos de operación y ventas para la vigencia 2022 representan el 72,1% del total de los ingresos netos, mientras que en 2021 representaron el 76,8% y tuvieron un crecimiento del 10,2% con respecto al año anterior, muy por debajo del crecimiento de los ingresos netos con su 17,5%, lo que muestra una mayor eficiencia operativa del prestador durante el año.

Ahora bien, al revisar los costos desagregados por sus diferentes conceptos, se puede observar que los mayores incrementos porcentuales con respecto año anterior se presentaron en los arrendamientos con el 122,8% (\$251,7 millones), en las amortizaciones con el 67,6% (\$312,5 millones) y los mantenimientos con el 11,0% (\$198,7 millones), mientras que la mayor reducción se presentó en la amortización de los derechos de uso reconocidos por el contrato de concesión según lo estipulado en la IFRIC 12, estos incrementos y reducciones no cuentan con las explicaciones detalladas en las notas a los estados financieros del prestador. En la siguiente tabla se muestran los costos por conceptos:

Tabla 17. Costos de Operación (2022 y 2021)

COSTO DE VENTAS	2.022	2.021	Var. \$	Var. %
COSTOS DE PERSONAL	3.639,4	3.414,0	225,4	6,6%
MATERIALES INSUMOS Y SUMINISTROS DIRECTOS	3.748,9	3.512,5	236,3	6,7%
MANTENIMIENTO Y REPARACIONES	1.997,2	1.798,5	198,7	11,0%
ÓRDENES Y CONTRATOS POR SERVICIOS	849,8	775,6	74,1	9,6%
GENERALES	832,8	757,5	75,3	9,9%
AMORTIZACIONES	775,1	462,6	312,5	67,6%
IMPUESTOS, CONTRIBUCIONES Y REGALÍAS	482,5	370,8	111,8	30,1%
ARRENDAMIENTOS	456,6	204,9	251,7	122,8%
HONORARIOS COMISIONES Y SERVICIOS	326,4	388,9	(62,5)	-16,1%
DEPRECIAZIONES	260,4	208,7	51,7	24,8%
SEGUROS	199,3	180,1	19,2	10,7%
SERVICIOS PÚBLICOS	150,9	127,8	23,0	18,0%
COSTO FONDO DE REPOSICIÓN	143,2	108,2	35,0	32,4%
AMORTIZACIÓN DERECHOS DE USO IFRS16	64,8	243,9	(179,1)	-73,4%
COSTOS CONSTRUCCIÓN	0,0	80,2	(80,2)	-100,0%
TOTAL COSTO DE VENTAS	13.927,2	12.634,3	1.292,8	10,2%

Fuente: SUI. Elaboración: SSPD (Cifras en Millones de pesos - COP)



Superservicios

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



Por su parte, los gastos de administración del año 2022 representan el 3,8% de los ingresos netos y comparados con el año anterior, presentaron una disminución del 7,5%, mostrando un ahorro importante y una mayor eficiencia desde el punto de vista administrativo.

Así mismo, al realizar un análisis de los gastos de administración por conceptos, se puede observar que los mayores incrementos con respecto al año anterior se presentaron en los arrendamientos con el 122,8% (\$251,7 millones), las amortizaciones con el 67,6% (\$312,5 millones) y los mantenimientos con el 11% (\$198,7 millones), mientras que las disminuciones más significativas se presentaron en la amortización de los derechos de uso con el 73,4 % (-\$179,1 millones), costos de construcción con el 100% (-\$80,2 millones) y los honorarios, comisiones y servicios el 16,1% (-\$62,5 millones). Al igual que en los costos, no es posible establecer las razones de estas variaciones porque las notas no son lo suficientemente detalladas. La siguiente tabla presenta los gastos por conceptos y sus variaciones entre 2022 y 2021.

Tabla 18. Gastos de Administración (2022 y 2021)

GASTOS DE ADMINISTRACIÓN	2.022	2.021	Var. \$	Var. %
GASTOS DE PERSONAL	250,9	239,1	11,8	4,9%
HONORARIOS Y SERVICIOS	200,7	157,4	43,3	27,5%
IMPUESTOS CONTRIBUCIONES Y TASAS	93,0	74,9	18,1	24,1%
GASTOS GENERALES	68,3	104,9	(36,6)	-34,8%
MATERIALES Y SUMINISTROS	39,1	56,4	(17,3)	-30,6%
GASTO SERVICIOS PÚBLICOS	29,3	26,1	3,2	12,4%
GASTO AMORTIZACIONES	18,9	18,9	0,0	0,0%
GASTOS DE ARRENDAMIENTOS	17,5	99,4	(81,8)	-82,3%
GASTOS DE VIAJE	8,9	3,5	5,4	157,2%
GASTOS DEPRECIACIÓN DE PROPIEDAD PLANTA Y	5,5	10,1	(4,6)	-45,6%
GASTOS SEGUROS GENERALES	0,0	0,6	(0,6)	-100,0%
TOTAL GASTOS DE ADMINISTRACIÓN	732,1	791,1	(59,0)	-7,5%

Fuente: SUI. Elaboración: SSPD (Cifras en Millones de pesos - COP)

Finalmente, para el análisis de los otros gastos (incluidos los gastos financieros) se realizó la siguiente tabla para facilitar la comparabilidad de las cifras, donde se evidencian incrementos muy significativos con respecto al año anterior, en el deterioro de cartera con un 64,0% (\$817 millones), intereses de mora con el 46,3% (\$224,2 millones) e intereses IFRIC 12 con el 41,4% (\$146,8 millones), tal como se muestra a continuación:



Superservicios

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



Tabla 19. Otros gastos y gastos financieros 2022 y 2021

OTROS GASTOS Y FINANCIEROS	2.022	2.021	Var. \$	Var. %
DETERIORO DE CARTERA	2.092,9	1.275,9	817,0	64,0%
INTERESES DE MORA	708,1	483,9	224,2	46,3%
AJUSTE POR DIFERENCIA EN CAMBIO	0,0	9,7	(9,7)	-100,0%
COMISIONES Y GASTOS BANCARIOS	120,4	75,5	44,9	59,4%
GASTOS EXTRAORDINARIOS	12,0	0,0	12,0	N/A
INTERESES IFRIC 12	501,1	354,3	146,8	41,4%
INTERESES ARRENDAMIENTOS IFRS 10	7,6	12,1	(4,5)	-37,3%
TOTAL OTROS GASTOS Y FINANCIEROS	3.442,1	2.211,3	1.230,8	55,7%

Fuente: SUI. Elaboración: SSPD (Cifras en Millones de pesos - COP)

De lo anterior, se destaca el incremento en los intereses de mora, lo cual según las notas corresponde al pago de intereses de mora con una tasa del 12% anual, derivado del acuerdo de pago por concepto de la deuda por el servicio de energía a la empresa Sopesa Energía, destinada de forma exclusiva a la producción de agua potable.

5.4.4 Impacto financiero entrada en operación nueva planta desalinizadora

En el marco del contrato de obra No. 024 – 2017 para la construcción de una Planta Desalinizadora a cargo de la Financiera de Desarrollo Territorial S.A. – FINDETER, para el cual la empresa PROTECNO S.R.L Colombia fue la encargada del diseño e instalación, esta Planta fue operada por esta empresa hasta el 01 de junio del 2023 y en dicha fecha fue entregada para su operación y mantenimiento a Veolia Aguas del Archipiélago.

Al respecto, existen algunos temas derivados de la entrega para su operación y mantenimiento que deben ser tenidos en cuenta para evaluar el impacto financiero, entre los que están:

- El agua producida por esta nueva Planta Desalinizadora no genera nuevos ingresos al prestador, sino que, incrementa el total de agua producida para suministrar a sus usuarios.
- La totalidad de costos asociados con la operación y mantenimiento de la nueva Planta Desalinizadora no están incluidos en el estudio de costos y tarifas del prestador.
- En el Archipiélago, existe la costumbre ancestral de captación de agua lluvia para uso doméstico, por lo tanto, los cortes y las desconexiones del servicio no son mecanismos eficaces para lograr el pago oportuno de las facturas por parte de los usuarios.

A continuación, se presenta un cuadro con el promedio de Agua producida antes y después del traslado de la operación de la nueva Planta Desalinizadora, para dimensionar el incremento promedio mensual en los ingresos del prestador:



Superservicios

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



Imagen 8. Impacto ingresos por nueva Planta Desalinizadora

Mes Expedición Factura	M3 Facturados	Tarifa Plena Aplicada	Facturación Plena
ene-22	14.117	15932	\$224.914.585
feb-22	13.782	16447	\$226.671.727
mar-22	13.252	16447	\$217.954.849
abr-22	14.901	16447	\$245.075.853
may-22	14.205	17117	\$243.149.778
jun-22	11.656	17117	\$199.518.044
jul-22	8.506	17117	\$145.598.874
ago-22	10.544	17117	\$180.483.721
sep-22	10.425	17652	\$184.016.999
oct-22	10.928	17652	\$192.895.709
nov-22	10.608	18236	\$193.444.291
dic-22	5.827	18236	\$106.259.416
ene-23	13.552	18236	\$247.130.187
feb-23	18.155	18236	\$331.069.108
mar-23	23.708	19075	\$452.235.520
abr-23	22.719	19075	\$433.370.119
may-23	21.634	19075	\$412.673.496
jun-23	6.919	19748	\$136.638.764
Jul-23	21.883	19748	\$432.152.924
ago-23	13.201	19748	\$260.697.836
sep-23	19.648	19748	\$388.015.384
oct-23	22.493	19748	\$444.199.412

01/06/2023 Entrega Operación Nueva Planta

M3	\$	
13.635	\$242.950.058	Promedio M3 facturados antes nueva Planta Desalinizadora
19.306	\$381.266.389	Promedio M3 facturados despues nueva Planta Desalinizado
5.671	\$138.316.331	Variación en M3 y Total Facturación
41,59%	56,93%	Variación porcentual

Fuente: SUI. Elaboración: SSPD (Cifras en Millones de pesos - COP)

De igual manera, en la siguiente tabla se presentan los costos y gastos directos asociados con la operación y mantenimiento de la nueva Planta Desalinizadora:

Tabla 20. Costos y gastos nueva Planta Desalinizadora

COSTOS OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO NUEVA PLANTA DESALINIZADORA					
Descripción	jun-23	Jul-23	ago-23	sep-23	oct-23
Acido Clorhidrico	2.020.041	828.213	1.556.546	1.626.693	1.904.415
Soda Caustica	12.860.243	5.272.493	9.909.363	10.356.088	12.124.142
Hipoclorito de Sodio	16.075.304	6.590.617	12.386.704	6.370.511	7.458.105
Bicarbonato de Sodio	18.647.353	7.645.115	14.368.577	15.016.326	17.580.013
Metabisulfito	4.053.751	1.661.980	3.123.570	3.264.425	3.825.730
Antincrustante Drewoo	13.675.173	5.606.477	10.537.151	11.012.354	12.892.294
Energia	172.657.086	78.927.379	130.604.228	142.589.730	165.254.275
Combustible	0	0	0	1.347.600	0
Equipos	0	0	0	3.865.549	0
Mantenimiento	0	2.000.000	0	0	800.000
Total Costos Operación y Mtto	239.988.951	108.532.274	182.486.139	195.449.276	221.838.974

Deficit /Superavit mensual	-101.672.620	29.784.057	-44.169.808	-57.132.945	-83.522.643
----------------------------	--------------	------------	-------------	-------------	-------------

Fuente: SUI. Elaboración: SSPD (Cifras en Millones de pesos - COP)

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

Como se puede observar, la operación y mantenimiento de la nueva Planta Desalinizadora generó un déficit financiero mensual a la empresa a excepción del mes de julio, que en promedio es de \$51,3 millones, durante los cinco meses de análisis hasta octubre del 2023, lo que, podría indicar que, si se mantiene este efecto, la empresa para la vigencia 2023 reducirá sus utilidades netas en aproximadamente \$360 millones, viendo afectada negativamente su liquidez y reducido su capital de trabajo.

5.4.5 Resultados

Veolia Aguas del Archipiélago S.A.S E.S.P. durante la vigencia 2022, obtuvo una utilidad operacional de \$4.659 millones, equivalente al 24,1% del total de sus ingresos netos, la cual, mejoró notoriamente frente al año anterior, donde se obtuvo una utilidad operacional del 18,3% equivalente a \$3.016,7 millones.

Esta utilidad operacional del 2022 disminuye con la incorporación de los otros gastos, los gastos financieros y los gastos por impuesto a las ganancias, que a su vez mejora un poco con la inclusión de los otros ingresos y los ingresos financieros, hasta alcanzar una utilidad neta del ejercicio por valor de \$912,7 millones, equivalente al 4,7% de los ingresos netos, la cual, disminuyó con respecto a la utilidad neta del año anterior, que en 2021 representó el 8,2% de los ingresos netos, equivalente a \$1.356,1 millones.

Por lo anterior, es posible concluir que durante el 2022 disminuyó el resultado neto del ejercicio con respecto al año anterior, pero siguió siendo positivo, tendencia que podría cambiar significativamente por el efecto financiero negativo que implica la operación y mantenimiento de la nueva Planta Desalinizadora que de continuar igual, podría afectar negativamente la Suficiencia Financiera en el corto, mediano y largo plazo de prestador, desmejorando la calidad, continuidad y oportunidad de la prestación de los servicios públicos domiciliarios en el Archipiélago de San Andrés y Providencia.

5.4.5.1 Notas a los estados financieros

De la verificación de las notas a los estados financieros correspondientes a la vigencia 2022, que deben cumplir integralmente con el Marco Normativo Contable Obligatorio para una empresa clasificada en el Grupo 1, se resaltan los siguientes aspectos:

- La firma en enero del 2019, del Otrosí N°9, donde se amplió el plazo de ejecución del contrato de concesión por 15 años adicionales, es decir, su vencimiento será hasta el año 2035.
- Según la Nota 2.2.3, la compañía realizó la reclasificación de algunos gastos por depreciación y amortización registrados en otros gastos a gastos de administración y de algunos gastos de personal al costo, como resultado de la homologación de clasificaciones y centros de costos realizado durante 2022, lo cual, por tratarse de cifras inmateriales no deberían afectar la razonabilidad de las cifras.
- En la Nota 5, se informa que en la cartera existen cuentas por cobrar por concepto de subsidios por \$4.474 millones a la Gobernación de San Andrés, que se esperan recaudar en febrero del 2023 y \$7.575 millones por subsidios de años anteriores al 2019 que están en proceso de conciliación. Valores que evidentemente están afectando negativamente el capital de trabajo

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

con que cuenta el prestador para su operación y seguramente su liquidez en el corto y mediano plazo.

- La Nota 7 informa que se adquirió maquinaria y equipo de automatización para la planta desalinizadora por \$615 millones y variador de frecuencia y planta eléctrica por \$188 millones, lo cual genera incertidumbre teniendo en cuenta que se trata de una Planta Desalinizadora Nueva que fue recibida en junio del 2023 y no se esperaría que existiese la necesidad de realizar inversiones adicionales.
- La Nota 8 revela el reconocimiento como intangible del derecho de uso de la infraestructura de acueducto y alcantarillado, de conformidad con la IFRIC 12, correspondiente a los pagos mensuales realizados al municipio por los activos que han sido recibidos en préstamo para la operación y que es amortizado al plazo de ejecución del Contrato de Operación, es decir, hasta el año 2035.
- La Nota 11 informa que las cuentas por pagar al cierre del 2022, incluyen una deuda a favor de Sopesa SA ESP por valor de \$2.896 millones, por consumo de energía durante la pandemia por Covid-19, que Veolia continúa gestionando ante la Gobernación de Archipiélago para obtener el pago por energía eléctrica, en el marco constitucional que les permite a las entidades territoriales apoyar financieramente a sus prestadores de servicios públicos con el fin de garantizar la continuidad en la operación y prestación de los servicios.

Cabe resaltar que la entidad, para evitar un embargo judicial, decidió firmar un acuerdo de pago con Sopesa SA ESP que incluye una cuota inicial del 10% y el excedente se cancelará en 48 cuotas mensuales desde septiembre del 2022, lo cual, no descarta las gestiones necesarias para obtener el reintegro de estos recursos por parte de la Gobernación.

- La Nota 15 relacionada con los pasivos por beneficios a empleados presenta una reducción en 2022 con respecto al 2021 de las obligaciones por cesantías, vacaciones e intereses de cesantías, lo cual genera inquietud teniendo en cuenta que normalmente estos pasivos aumentan dados los incrementos salariales de cada año y los ingresos de personal nuevo a las compañías. Esta misma situación se presenta en la Nota 26 correspondiente a Costos y Gastos Laborales.
- La Nota 16 indica que corresponde a provisiones destinadas al fondo para futuras reparaciones y mantenimientos utilizable de acuerdo con el contrato de operación, lo cual, podría implicar incumplimiento de la NIC 37 por no cumplir integralmente con los estrictos criterios para el reconocimiento de provisiones.
- En general, las notas a los estados financieros se presentan bastante resumidas y no brindan explicaciones detalladas de muchas cifras o de las principales variaciones que se presentaron entre 2022 y 2021, algunos ejemplos son las notas del Efectivo, Inventarios, Otros pasivos, Beneficios a empleados, Provisiones, Costos de ventas y Gastos de administración.

5.4.6 Estado de Flujos de Efectivo

A continuación, se presenta un resumen del Estado de Flujos de Efectivo de los períodos terminados el 31 de diciembre de 2022 y 2021:



Superservicios

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



Tabla 21. Estado de Flujos de Efectivo

RESUMEN ESTADO DE FLUJOS DE EFECTIVO	Año 2022	Año 2021	Var. \$	Var. %
Resultado del periodo	912,7	1.356,1	-443,4	-32,7%
Ajustes para conciliar resultado	3.808,1	2.422,2	1.385,8	57,2%
Flujo neto actividades de operación	-3.231,2	-3.054,4	-176,8	5,8%
Flujo neto actividades de inversión	-3.155,2	-744,4	-2.410,8	323,9%
Flujo neto actividades de financiación	1.440,1	-223,9	1.664,0	-743,2%
Variación neto en el efectivo	-225,4	-244,3	18,8	-7,7%
Saldo Inicial efectivo y equivalentes	1.042,3	1.286,5	-244,3	-19,0%
Saldo Final efectivo y equivalentes	816,8	1.042,3	-225,4	-21,6%

Fuente: SUI. Elaboración: SSPD (Cifras en Millones de pesos - COP)

- En los flujos de efectivo de actividades de inversión se presentan adquisiciones de propiedades, planta y equipo por valor de \$1.045,7 millones y adquisición de intangibles por valor de \$2.109,5 millones.
- En los flujos de efectivo de actividades de financiación se presenta un incremento derivado del reconocimiento de las obligaciones del contrato de concesión según la IFRIC 12.

Independientemente de lo anterior, se evidencia que durante el periodo se produjo una disminución al cierre del ejercicio 2022, en el saldo del efectivo y equivalentes con respecto al año anterior del 21,6%, cerrando la vigencia con \$816,8 millones, lo cual se ve reflejado en una disminución en la liquidez del prestador, que será objeto de análisis en el capítulo de indicadores financieros.

5.4.7 Plan de Inversiones

Durante la visita realizada al prestador, informó que las tarifas de los servicios de acueducto y alcantarillado son contractuales, por lo cual, no está en la obligación de realizar inversiones asociadas con el POIR, y en el contrato de concesión se estableció que las inversiones en infraestructura están en cabeza de la Gobernación.

5.4.8 Indicadores Financieros

A continuación, se presentan los resultados del cálculo de los principales indicadores financieros con su correspondiente análisis:

Tabla 22. Indicadores Financieros

DE LIQUIDEZ	FÓRMULA	2022	2021
Razón corriente	Activo corriente (-) efectivo restringido / Pasivo corriente	2,14	1,46
Capital de trabajo neto	Activo corriente (-) efectivo restringido (-) Pasivo corriente	7.155 Millones	3.673 Millones



Superservicios

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



DE LIQUIDEZ	FÓRMULA	2022	2021
Prueba ácida	Activo corriente (-) CxC comerciales (-) efectivo restringido / Pasivo corriente	0,43	0,40
DE ENDEUDAMIENTO			
Apalancamiento financiero	Pasivo Total / Patrimonio	3,85	4,07
Concentración pasivo corto plazo	Pasivo corriente / Pasivo total	31,5%	46,4%
Endeudamiento	Pasivo total / Activo total	79,4%	80,3%
DE RENTABILIDAD			
Margen bruto	Utilidad bruta / Ventas netas	27,9%	23,2%
Margen operacional	Utilidad de operaciones continuadas / Ventas netas	24,1%	18,3%
Margen neto	Utilidad neta / Ventas netas	4,7%	8,2%
Rendimiento del activo	Utilidad neta / Activo total	3,6%	6,3%
Rendimiento del patrimonio	Utilidad neta / Patrimonio total	17,6%	31,7%
DE ACTIVIDAD			
Ciclo cuentas por cobrar	(Cuentas por Cobrar * 365) / Ventas netas)	203,2 Días	188,2 Días
Rotación de cartera	365 / Ciclo cuentas por cobrar	1,8	1,9
Cubrimiento costos y gastos	Ingresos netos / (Costos de operación + Gastos de admin)	1,3	1,2
DUPONT			
Rotación de activos	Ingresos netos / Activo total	0,8	0,8
Apalancamiento	Activo total / Patrimonio total	4,9	5,1
Rentabilidad del patrimonio (ROE)	Utilidad neta / Patrimonio	17,6%	31,7%
Rentabilidad del activo total (ROA)	Utilidad neta / Activo total	3,6%	6,3%

Fuente: Consulta SUI. Elaboración: SSPD.

Liquidez: el prestador cuenta con la liquidez suficiente para cubrir sus pasivos a corto plazo, la cual mejoró con respecto al año anterior, por su parte, el capital de trabajo es positivo para el año 2022 muy superior a la vigencia anterior y la prueba ácida muestra que sin incluir las cuentas por cobrar, el prestador quedaría con una capacidad muy reducida de pago en el corto plazo. En conclusión, todos los indicadores de liquidez mejoraron con respecto al año anterior y el prestador, gracias a sus cuentas por cobrar cuenta con la liquidez para cubrir sus obligaciones a corto plazo y recursos para operar sin mayores dificultades financieras.

Endeudamiento: el pasivo total para la vigencia 2022 estuvo por debajo del 79,4%, el cual, sigue siendo un nivel alto de endeudamiento a pesar de presentar una disminución con respecto al año anterior de casi un punto porcentual; por otro lado, la concentración del pasivo corriente también disminuyó con respecto al año anterior al quedar en el 31,5%, cayendo casi quince puntos porcentuales.

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

Rentabilidad: el margen operacional al cierre alcanzó un 24,1% y una vez adicionados los otros ingresos y descontados los otros gastos y el impuesto a las ganancias queda un margen neto cercano al 4,7% anual, reflejando una reducción de 3,5 puntos porcentuales frente al año anterior.

De Actividad: el ciclo de las cuentas por cobrar en 2022 alcanzó los 203,2 días, mostrando un incremento de 15 días con respecto al año anterior, evidenciando que el prestador desmejoró su capacidad de recaudo de cartera y demuestra la necesidad de implementar nuevas estrategias de recaudo corriente y de recuperación de cartera.

Otro indicador de actividad es el cubrimiento de costos y gastos, cuyo resultado en 2022 fue de 1,3, lo que se traduce en que los ingresos netos cubren los costos y gastos del periodo, dejando mayores recursos para cubrir las necesidades de inversión del prestador.

Dupont: Estos resultados permiten evidenciar la baja rentabilidad que genera el prestador según el patrimonio que posee y sus activos totales.

En resumen, comparado con el año anterior, los indicadores financieros muestran que durante el 2022 el prestador mejoró su liquidez, redujo su endeudamiento, disminuyó su rentabilidad, aumentó los días de recaudo de cartera y mejoró el cubrimiento de sus costos y gastos.

Los resultados anteriores, podrían empeorar con la entrega en junio del 2023 de la nueva Planta Desalinizadora por parte de Findeter, cuyos costos de operación y mantenimiento no están incluidos en el estudio de costos y tarifas del prestador, generando un déficit financiero anual estimado en \$360 millones, con su respectivo impacto en la liquidez y rentabilidad de Veolia Aguas del Archipiélago.

5.4.9 Reporte de Información Financiera al SUI

Al realizar una verificación del estado actual de reporte de información financiera anual y trimestral al Sistema Único de Información – SUI, se evidencia que el prestador al día 31/01/2025 se encuentra al día.

Adicionalmente, se realizó la verificación en el Sistema Único de Información y se pudo establecer que durante el 2022 se le aprobó una corrección de la clasificación NIF de Grupo 2 a Grupo 1, por lo cual, debió:

- Reversar todas las taxonomías certificadas al SUI de vigencias anteriores asociadas con el Grupo equivocado.
- Realizar el reporte de todas las taxonomías de Grupo 1 desde 2015 hasta 2022.

Lo anterior, se evidencia en el reporte extemporáneo de su información financiera anual y trimestral del 2022 hacia atrás, tal como se muestra en la siguiente tabla:

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

Tabla 23. Reporte Información Financiera al SUI

VEOLIA AGUAS DEL ARCHIPIÉLAGO S.A.S E.S.P. ID - 20511							
Cuadro reporte de Información Financiera Anual							
ID	Reporte	Periodicidad	Resolución SSPD	Año Reporte	Plazo de reporte	Fecha de certificación	Días de extemporaneidad
20511	Taxonomía 2015, Grupo 1 Individual	Anual	20161300013475 20161300016975	2016	11-jul.-2016	9-feb.-2022	2039
20511	Taxonomía 2016, Grupo 1 Individual - Flujo de efectivo Indirecto	Anual	20171300042935 20171300082805	2017	4-jul.-2017	9-feb.-2022	1681
20511	Taxonomía 2017, Grupo 1 Individual - Flujo de efectivo Indirecto	Anual	20181000024475	2018	6-may.-2018	20-feb.-2022	1386
20511	Taxonomía 2018, Grupo 1 Individual - Flujo de efectivo Indirecto	Anual	20191000006825	2019	12-abr.-2019	20-feb.-2022	1045
20511	Taxonomía 2019, Grupo 1 Individual - Flujo de efectivo Indirecto	Anual	20201000004205	2020	31-jul.-2020	20-feb.-2022	569
20511	Grupo 1 2020 Individual, Flujo de Efectivo Indirecto	Anual	20211000016645 20211000171855	2021	28-may.-2021	20-feb.-2022	268
20511	Grupo 1 2021 Individual, Flujo de Efectivo Indirecto	Anual	20221000154665 20221000362095	2022	6-may.-2022	6-may.-2022	Oportuno
20511	Grupo 1 2022 Individual, Flujo de Efectivo Indirecto	Anual	20231000215345	2023	16-may.-2023	25-may.-2023	9
20511	2020 - Grupo 1 - Informe Financiero Especial - Segundo trimestre	Trimestral	20201000055775	2021	15-ene.-2021	24-jun.-2022	525
20511	2020 - Grupo 1 - Informe Financiero Especial - Tercer trimestre	Trimestral		2021	15-ene.-2021	24-jun.-2022	525
20511	2020 - Grupo 1 - Informe Financiero Especial - Cuarto trimestre	Trimestral		2021	26-feb.-2021	24-jun.-2022	483
20511	2021 - Grupo 1 - Informe Financiero Especial - Primer trimestre	Trimestral	20201000055775	2021	18-may.-2021	24-jun.-2022	402
20511	2021 - Grupo 1 - Informe Financiero Especial - Segundo trimestre	Trimestral		2021	17-ago.-2021	24-jun.-2022	311
20511	2021 - Grupo 1 - Informe Financiero Especial - Tercer trimestre	Trimestral		2021	16-nov.-2021	24-jun.-2022	220
20511	2021 - Grupo 1 - Informe Financiero Especial - Cuarto trimestre	Trimestral		2022	28-feb.-2022	24-jun.-2022	116
20511	2022 - Grupo 1 - Informe Financiero Especial - Primer trimestre	Trimestral	20201000055775	2022	16-may.-2022	24-jun.-2022	39
20511	2022 - Grupo 1 - Informe Financiero Especial - Segundo trimestre	Trimestral		2022	17-ago.-2022	16-ago.-2022	Oportuno
20511	2022 - Grupo 1 - Informe Financiero Especial - Tercer trimestre	Trimestral		2022	16-nov.-2022	21-nov.-2022	5
20511	2022 - Grupo 1 - Informe Financiero Especial - Cuarto trimestre	Trimestral		2023	28-feb.-2023	28-feb.-2023	Oportuno
20511	2023 - Grupo 1 - Informe Financiero Especial - Primer trimestre	Trimestral	20201000055775	2023	15-may.-2023	11-may.-2023	Oportuno
20511	2023 - Grupo 1 - Informe Financiero Especial - Segundo trimestre	Trimestral		2023	15-ago.-2023	9-agosto.-2023	Oportuno
20511	2023 - Grupo 1 - Informe Financiero Especial - Tercer trimestre	Trimestral		2023	15-ago.-2023	14-nov.-2023	91

Fuente: Consulta SUI. Elaboración: SSPD.

Posterior a la puesta al día ya informada, se evidencia que el prestador ha incurrido en el reporte extemporáneo de algunos informes trimestrales y uno anual, por lo tanto, deberá implementar las acciones internas necesarias para darle cumplimiento a los plazos de reporte de información financiera al SUI.

Así mismo, se realizó la verificación del reporte oportuno del Plan de Gestión y Resultados y sus tableros de control, donde se evidencia que el prestador ha venido reportando con extemporaneidad la mayoría de sus tableros, tal como se puede evidenciar en la siguiente tabla.

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

Tabla 24. Reporte PGR y tableros de control al SUI

VIGENCIA	FORMATO	Nivel de Riesgo IUS	ESTADO	FECHA DE CERTIFICACION	PLAZO DE REPORTE	DIAS DE MORA
2020	Tablero de Planeación PGR	Riesgo Alto	Certificado	2020-10-30	2020-10-31	0
	Tablero de control de la planeacion		Certificado	2022-01-27	2021-11-30	57
2021	Tablero de Planeación PGR	Riesgo Medio	Certificado	2021-11-30	2021-11-30	0
	Tablero de control de la planeacion		Certificado	2022-05-24	2021-11-30	174
	Tablero de Acciones de Mejora PGR - IUS		Certificado	2022-04-21	2021-11-30	141
	Tablero de control de acciones de mejora		Certificado	2022-05-19	2021-11-30	169
2022	Tablero de Planeación PGR	Riesgo Medio	Certificado	2022-08-10	2022-07-30	10
	Tablero de control de la planeacion		Certificado	2023-05-15	2022-05-15	360
2023	Tablero de Planeación PGR		Certificado	2023-07-28	2023-07-30	-2
	Tablero de control de la planeacion		Pendiente		2023-05-15	244

Nota: Los días de mora de reportes pendientes se calculan al 19/01/2024

Fuente: Consulta SUI. Elaboración: SSPD.

En resumen, sólo tres de los diez tableros fueron reportados al SUI de manera oportuna, y todos los demás fueron reportados entre 57 y 360 días de mora, afectando el cumplimiento de las funciones de IVC de la Superservicios.

5.4.10 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 Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios la contribución especial prevista en dicha norma, con el propósito de recuperar los costos en los que incurre por las actividades de vigilancia y control que desarrolla.

Es así como, una vez verificada dicha obligación, se observa que la empresa actualmente tiene pendiente de pago las contribuciones adicionales de los años 2020 y 2021, por un valor total de \$201,3 millones. Así mismo, están pendientes dentro del plazo oportuno el Primer Pago Contribución 2024 de los servicios de acueducto y alcantarillado por valor de \$17,0 millones, tal como se puede observar en la siguiente imagen:

Imagen 9. Estado de cuenta

NOMBRE DE LA EMPRESA						NIT	
VEOLIA AGUAS DEL ARCHIPIÉLAGO S.A.S E.S.P.						9000422484	
OBLIGACIONES EN FIRMEA (4)							
Concepto	Vigencia	Nro Resolución/Nro Contribución	Servicio	Fecha	Fecha Vencimiento o Último Pago	Saldo \$	Formato de Pago para Banco
CONTRIBUCION ADICIONAL	2020	20205340058246	EMPRESA	05/09/2023	12/09/2023	178.564.000,00	
CONTRIBUCION ADICIONAL	2021	20210000036576	ACUEDUCTO	04/10/2023	11/10/2023	22.795.000,00	
PRIMER PAGO CONTRIBUCIÓN	2024	20240000011656	ALCANTARILLADO	02/01/2024	31/01/2024	5.981.000,00	
PRIMER PAGO CONTRIBUCIÓN	2024	20240000005046	ACUEDUCTO	02/01/2024	31/01/2024	11.107.000,00	

Fuente: SUI. Elaboración: SSPD.



Superservicios

INFORME DE VIGILANCIA O INSPECCIÓN ESPECIAL, DETALLADA O CONCRETA



5.5 Aspectos Técnico Operativos

A continuación, se analizan los componentes de los sistemas de acueducto y alcantarillado, enfatizando en las observaciones y presuntos hallazgos identificados en la información remitida por el prestador en respuesta a los requerimientos con radicados SSPD Nos. 20234244495441 del 16 de noviembre de 2023, 20244240647411 del 23 de febrero de 2024 y 20244245024021 del 12 de noviembre de 2024, además de los reportes de información de la empresa al SUI.

5.5.1 Servicio público domiciliario de acueducto

5.5.1.1 Sistema de abastecimiento

El sistema de acueducto de la isla de San Andrés se compone de 2 subsistemas, uno para el sector urbano ubicado al norte de la isla, allí se encuentra el sector hidráulico de North End que lo conforman cuatro (4) pozos costeros, la planta desalinizadora de 50 l/s y cinco (5) circuitos de distribución (Sarie Bay, Hotelero, Residencial, Natania y Almendros). Por su parte, el subsistema rural está compuesto por los circuitos Cove, La Loma y San Luis que se ubican en la zona suroriental y suroccidental de la isla y lo conforman una (1) planta de ablandamiento de 66 l/s Duppy Gully, la planta desalinizadora de 25 l/s, la nueva planta desalinizadora de 50 l/s con captación directa de agua de mar, 4 (cuatro) pozos costeros¹ y 17 pozos profundos.

Imagen 10. Esquema General del Sistema de acueducto San Andrés²



Fuente: Veolia Aguas del Archipiélago S.A. E.S.P.

A continuación, se describe con mayor detalle la infraestructura del sistema de acueducto de la Isla.

¹ Los pozos costeros abastecen las plantas desalinizadoras de 25 y 50 l/s.

² La empresa no ha realizado la actualización del esquema del sistema incluyendo la nueva planta de 50 l/s.

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

5.5.1.1.1 Fuentes de abastecimiento – Concesión de aguas superficiales

Las plantas desalinizadoras de 50 l/s y 25 l/s se abastecen de 3 pozos costeros y cuentan con uno adicional para monitoreo de la Corporación para el Desarrollo Sostenible del Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina – CORALINA, mientras que la planta de ablandamiento Duppy Gully cuenta con un sistema de 17 pozos profundos, de los cuales al momento de la visita sólo se encontraban habilitados y concesionados 13. Por su parte, la nueva planta desalinizadora de 50 l/s se abastece de una captación directa de agua de mar.

En lo relacionado con las concesiones de agua, la empresa presentó la siguiente información:

Tabla 25. Concesiones de agua San Andrés

Sistema	Nombre de la fuente	Tiene concesión de aguas (SI/NO)	Entidad que expidió la concesión	Fecha de la concesión	Fecha inicial de la autorización	Duración (años)	Fecha final de la autorización	Caudal adjudicado (l/s)
Planta de Ablandamiento Duppy Gully	17 pozos profundos	SI	CORALINA	01 Agosto de 2011	01 Agosto de 2011	5 años	01 Agosto de 2016	> 35,5 l/s Verano – 40,5 l/s Invierno
	13 pozos profundos			08 de Mayo 2018	08 de Mayo 2018	5 años	08 de Mayo 2023	Verano 27,5 l/s– Invierno 30,5 l/s
Plantas desalinizadoras de 25 y 50	4 pozos costeros	SI	CORALINA	04 diciembre de 2012	04 diciembre de 2012	5 años	04 diciembre de 2017	140 L/s
	4 pozos costeros			08 de Mayo 2019	08 de Mayo 2019	3 años	08 de Mayo 2021	140 L/s
Planta desalinizadora de 50 l/s	Agua de Mar	SI	CORALINA	19 de enero de 2021	19 de enero de 2021	5 años	19 de enero de 2025	250 l/s

Fuente: SSPD a partir de Veolia Aguas del Archipiélago S.A. E.S.P.

De la tabla anterior, la empresa entregó copia de las Resoluciones vigentes a la fecha de la visita, respecto a los pozos profundos y costeros, es decir la 596 de 01 Agosto de 2011 y la 899 de 04 diciembre de 2012, dado que para las Resoluciones 296 de 08 de Mayo de 2018 y 213 de 08 de Mayo 2019, la empresa interpuso ante CORALINA los recursos de reposición frente a los aspectos relacionados con la imposición de obligaciones ambientales para los pozos profundos y la adición de caudal solicitado para el funcionamiento de la nueva planta desalinizadora, los cuales a la fecha no han sido resueltos por la mencionada Corporación.

Por lo anterior, dado que las concesiones para los pozos profundos y costeros se encuentran en recurso y considerando lo establecido en el artículo 35 del Decreto Ley 019 del 2012, se evidenció que la empresa está dando cumplimiento a los artículos 22 y 25 de la Ley 142 de 1994.

"ARTÍCULO 35. Solicitud de renovación de permisos, licencias o autorizaciones. Cuando el ordenamiento jurídico permita la renovación de un permiso, licencia o autorización, y el particular la solicite dentro de los plazos previstos en la normatividad vigente, con el lleno de la totalidad de requisitos exigidos para ese fin, la vigencia del permiso, licencia o autorización se entenderá prorrogada hasta tanto se produzca la decisión de fondo por parte de la entidad competente sobre dicha renovación.

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

Si no existe plazo legal para solicitar la renovación o prórroga del permiso, licencia o autorización, ésta deberá presentarse cinco días antes del vencimiento del permiso, licencia o autorización, con los efectos señalados en el inciso anterior". (Subrayado fuera de texto original).

De otra parte, la empresa entregó copia de la Resolución 019 del 19 de enero de 2021 correspondiente a la captación superficial de agua de mar, la cual fue expedida a nombre del departamento de San Andrés, Providencia y Santa Catalina, donde se evidencia que tiene vigente la concesión de agua, dando cumplimiento a lo establecido en los artículos 22 y 25 de la Ley 142 de 1994.

5.5.1.1.1.1 Información reportada al SUI

Una vez revisada la información reportada, se encontró que la empresa certificó el formulario “14. Registro de Pozos” año 2009 el 22 de agosto de 2011, razón por la cual dicha información no coincide con la suministrada por el prestador, tal como se muestra a continuación:

Tabla 26. Concesión de agua subterránea – Reporte SUI.

ID	Nombre del Pozo	Tiene concesión de aguas	Entidad que expidió la concesión	Fecha inicial de la concesión	Fecha final de la concesión	Caudal adjudicado (L/S)
20511	10	SI	CORALINA	15/12/2005	15/12/2010	5,38
	13					3
	14					1
	15					1
	15A					1
	23					1,5
	25					1
	27					1
	3					2,5
	4					4,5
	6					1,79
	7					3
	8					2,58
	A					35
	B					35
	C					35
	D					35

Fuente: Consulta SUI

De otra parte, una vez revisado el formulario de “Registro de fuentes” se evidenció que la empresa no ha reportado la captación superficial de agua de mar como fuente de abastecimiento.

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

Por ende, el prestador deberá adelantar las actualizaciones pertinentes para dar cumplimiento a la Resolución SSPD No. 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010.

5.5.1.1.2 Subsistema de abastecimiento Urbano

El subsistema urbano hace referencia al sector hidráulico North End que se ubica en la zona norte de la isla y está compuesto por:

Tabla 27. Subsistema de abastecimiento urbano

Cantidad	Componente	Capacidad Instalada	Ubicación
1	Planta desalinizadora	50 l/s	Lox Bight
4	Pozos concesionados	140 l/s	Lox Bight
1	Tanque de almacenamiento de agua tratada	110 m ³	Lox Bight
3	Tanque de almacenamiento para distribución	2.308 m ³	Sector del Cliff
5	Circuitos de distribución	Sarie Bay, Hotelero, Residencial, Natania y Almendros	Sector hidráulico urbano zona norte de la isla
1	Red de distribución	48,02 km	Sector hidráulico urbano zona norte de la isla

Fuente: Veolia Aguas del Archipiélago S.A. E.S.P.

5.5.1.1.2.1 Captación planta desalinizadora 50 l/s

Las plantas desalinizadoras de 25 y 50 l/s antigua se abastecen del acuífero San Luis que cuenta con la concesión de cuatro pozos costeros (A, B, C y D), siendo el pozo D utilizado para el monitoreo por parte de CORALINA. Así, se tiene una relación de osmosis y pozos de 1 a 1, es decir que por cada pozo se tiene un SKID de tratamiento de 25 l/s.

Imagen 11. Estructura de captación pozos costeros



Pozo A



Pozo B



Superservicios

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



Pozo C



Pozo D – Monitoreo

Fuente: Registro fotográfico SSPD

Los pozos funcionan 24 horas los 7 días de la semana y cuentan con una sonda de nivel con la que se mide la altura del agua sobre la bomba, el cual trasmite el dato al sistema de control.

Tabla 28. Características pozos costeros

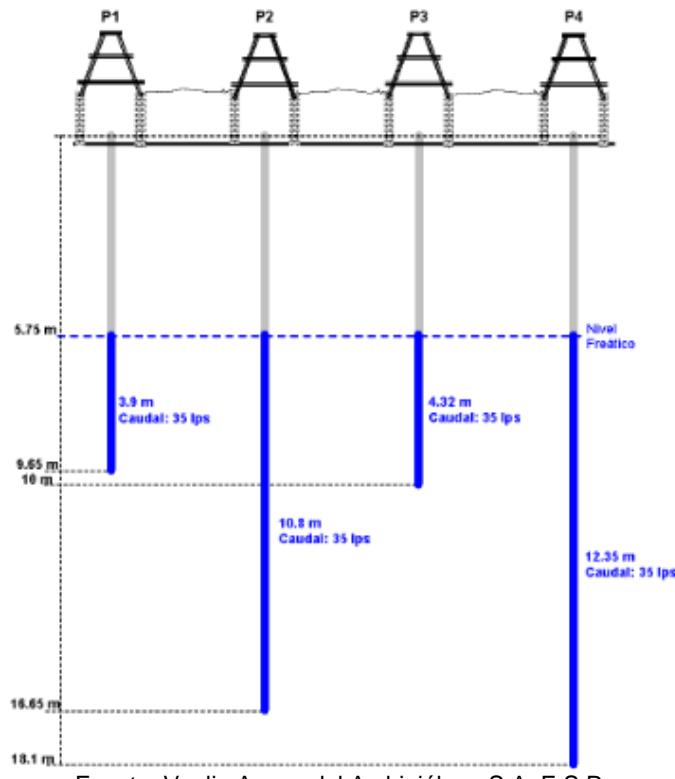
Pozo	Profundidad (m)	Diámetro (pulg.)	Tubería de succión (pulg.)
A	9,65	12	6
B	16,65	12	6
C	10	12	6
D	18,1	12	No aplica

Fuente: SSPD a partir de Veolia Aguas del Archipiélago S.A. E.S.P.

De la tabla anterior, se precisa que el pozo D dejó de ser explotado a partir de año 2007 cuando se concertó con CORALINA que dicho pozo iba a ser utilizado como un pozo de observación, con el fin de monitorear el comportamiento de la conductividad eléctrica en la zona, como resultado de la explotación de los pozos A, B y C.

El sistema de bombeo consiste en un grupo de presión instalado en los cuatro pozos existentes que lo componen cuatro bombas sumergibles marca Grundfos, con caudal nominal unitario de 35 l/s y 60 hz de frecuencia, controladas por un P&ID programado sobre un variador de velocidad que se instala a diferentes profundidades de acuerdo con la profundidad de los pozos así:

Imagen 12. Profundidad y caudal pozos costeros



Fuente: Veolia Aguas del Archipiélago S.A. E.S.P.

Respecto a los instrumentos de macromedición en los puntos de captación, en la visita realizada el 8 de junio de 2022 se evidenció que la empresa no cuenta con instrumentos de macromedición independientes para cada pozo, en ese sentido el agua captada se determina a partir de macromedidor que se encuentra a la entrada de la PTAP, el cual al momento de la visita se encontraba funcionando.

Por lo anterior, la empresa estaba incumpliendo lo estipulado en el artículo 86 de la Resolución 1096 del 2000.

En cuanto a los caudales captados, la empresa presentó una relación de los mismos, así:

Tabla 29. Caudales captados 2019 y corrido de 2020

Pozo	Mes	Caudal Promedio Captado (l/s)
Pozos costeros (A, B y C)	Enero 2022	52,10
	Febrero 2022	45,40
	Marzo 2022	47,70
	Abril 2022	52,30
	Mayo 2022	66,21
	Junio 2022	53,76
	Julio 2022	47,73
	Agosto 2022	47,42



Superservicios

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



Pozo	Mes	Caudal Promedio Captado (l/s)
	Septiembre 2022	82,05
	Octubre 2022	95,31
	Noviembre 2022	74,14
	Diciembre 2022	75,93
	Enero 2023	60,66
	Febrero 2023	63,03
	Marzo 2023	71,73
	Abril 2023	81,82
	Mayo 2023	64,68
	Junio 2023	71,63
	Julio 2023	66,44
	Agosto 2023	73,36
	Septiembre 2023	75,79
	Octubre 2023	70,13

Fuente: SSPD a partir de Veolia Aguas del Archipiélago S.A. E.S.P.

De la información contenida en la tabla anterior, se tiene que los caudales captados en los pozos costeros no superaron el caudal concesionado.

5.5.1.1.2.1.1 Operación y mantenimiento

El sistema de captación funciona 24 horas los 7 días de la semana. Adicionalmente en la visita realizada el 21 noviembre de 2023, se informó que a las bombas se les realiza mantenimiento de manera correctiva, para lo cual tiene en el stock dos motores de bombas en caso de que alguna falle.

En lo relacionado con el manual de operación y mantenimiento del sistema de bombeo, la empresa no presentó un documento que incluya la descripción del sistema, la manera en que debe ser operado y los mantenimientos requeridos.

Pese a lo anterior, cuenta con formatos donde diligencia cada cuatro horas los niveles de los pozos y los resultados de las muestras de agua cruda para los parámetros de conductividad, pH y Turbiedad. Adicionalmente, suministró el cronograma de mantenimientos en el que incluye la revisión de las bombas de captación, allí se pudo evidenciar que en general la empresa cumplió con la programación establecida.

5.5.1.1.2.1.2 Información reportada al SUI

Una vez revisada la información reportada, se encontró que la empresa certificó el formulario “14. Registro de Pozos” para el año 2009 el 22 de agosto de 2011, razón por la cual dicha información no coincide con la suministrada por el prestador, tal como se muestra a continuación:

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

Tabla 30. Concesión de agua subterránea – Reporte SUI.

ID	Nombre del Pozo	Caudal de diseño del pozo (l/s)	Método de medición	Profundidad del pozo	Nivel estático (metros)	Diámetro tubería de succión (pulg)
20511	A	35	Macromedidores	9,55	5,75	De 6 a 8
	B			16,4		
	C			9,55		
	D			18		

Fuente: Consulta SUI

Por ende, la empresa deberá adelantar las actualizaciones pertinentes para dar cumplimiento a la Resolución SSPD No. 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010.

5.5.1.1.2.2 Planta desalinizadora de 50 l/s

Está planta fue construida en el año 2006³, está ubicada en la zona norte de la isla en el sector de Lox Bight y se abastece de tres pozos costeros. Cuenta con una capacidad instalada de 50 l/s dividida en dos (2) SKID de tratamiento denominados SKID A y B, cada uno con capacidad de 25 l/s. En razón a lo anterior se debe mencionar que por cada SKID se requieren 50 l/s debido a que la tecnología de osmosis inversa tiene una eficiencia aproximada de tratamiento del 50% del agua que entra al proceso.

De lo anterior, se debe precisar que al entrar en operación la planta desalinizadora de 25 l/s, se inició un proceso de alternancia con los dos (2) SKID de 25 l/s que componen la planta de 50 l/s y con el SKID de 25 l/s de la nueva planta. Por esta razón, el caudal promedio de producción de las tres unidades de desalinización para el 2023 fue de 35,29 l/s.

Por otra parte, se tiene que la Osmosis Inversa es el proceso por el que se eliminan del agua compuestos iónicos orgánicos e impurezas en suspensión mediante el empleo de una membrana semipermeable. Este proceso produce un caudal de agua producto o permeado y un caudal de agua de rechazo o concentrado donde se eliminan los compuestos indeseables separados por la membrana, denominados salmueras.

En la planta se realiza un proceso de pretratamiento que consiste en cuatro (4) unidades de filtración multicapa (arena, grava, antracita) de tres (3) metros de diámetro cada una, allí se busca eliminar las partículas en suspensión para así evitar el atascamiento prematuro del sistema de microfiltración. La operación y lavado se realiza de forma automática desde el PLC accionando el sistema de válvulas, las cuales operan en forma automática.

De dicho pretratamiento, en la visita realizada el 21 de noviembre de 2023, estaba siendo utilizado también para la planta desalinizadora de 25 l/s, sumado a que una de las unidades de filtración se encontraba fuera de funcionamiento.

Posteriormente, para el proceso de ósmosis inversa, la planta cuenta con dos SKID, cada uno con una capacidad de 25 l/s, allí se tiene el sistema de microfiltración con cartuchos de 5 micras, un

³ La infraestructura de la PTAP fue construida en una fecha previa a la publicación y entrada en vigor de la Resolución 330 de 2017 (junio de 2017), ese sentido el documento vigente para analizar y realizar el diagnóstico de los distintos componentes de la PTAP es la Resolución 1096 del 2000.



Superservicios

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



tanque flushing y lavado de membranas, bastidores cada uno con 22 tubos de presión y 154 membranas SWC 5 de hydranautics. En adición a lo anterior, cuenta con el sistema de bombeo de alta presión y recuperación de energía (motor, bomba y turbina) para cada tren de osmosis inversa.

Ahora bien, el proceso de ósmosis inversa reduce en gran cantidad el contenido de minerales en el agua, así para el aumentar el contenido de dichos minerales se realiza el proceso de remineralización a través de la aplicación de carbonato de sodio y cloruro de calcio, haciendo que exista un equilibrio calcio carbónico, ajustando también el pH. Se cuenta con dos tanques de preparación de productos químicos y dos de dosificación, realizando la aplicación al agua permeada de forma automatizada, controlada a través del PLC.

Imagen 13. Planta desalinizadora de 50 l/s



Unidades de filtración multicapa



Microfiltros



Tanque flushing



Membranas Osmosis inversa



Superservicios

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



Fuga membranas Osmosis



Bombas de producción

Fuente: Registro fotográfico SSPD

El Centro de Control de Motores – CCM consiste en 7 módulos sobre los cuales se instalaron todos los equipos de potencia, incluyendo dos (2) variadores de frecuencia para las bombas de alta presión, tres arrancadores suaves para bombas y demás elementos eléctricos. Se cuenta con un totalizador de 2000 A marca MERLIN GERIN de última generación, un baraje de distribución de cobre electroplateado y aislado mediante termo encogible como protección adicional para climas tropicales.

Imagen 14. Centro de Control de Motores



Fuente: Veolia Aguas del Archipiélago S.A. E.S.P.



Superservicios

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



En lo relacionado con los instrumentos de macromedición, en la visita realizada el 21 noviembre de 2023 se evidenció que tanto el macromedidor de entrada como el de salida de la planta se encontraba funcionando. Por lo anterior, la empresa estaba dando cumplimiento a lo estipulado en el artículo 86 de la Resolución 1096 de 2000.

Imagen 15. Instrumentos de macromedición planta desalinizadora de 50 l/s



Macromedidor entrada plantas desalinizadoras

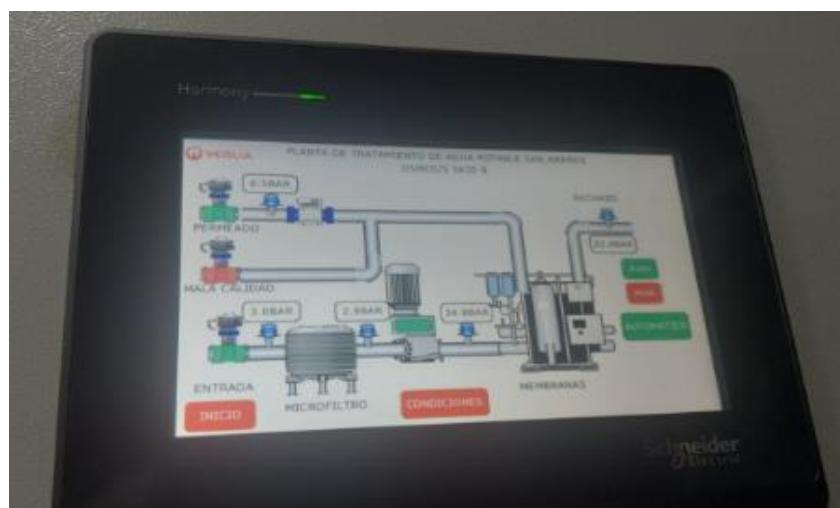


Macromedidor salida planta desalinizadora de 50 l/s

Fuente: Registro fotográfico SSPD

Como punto importante a destacar, se encontraron diversas fugas en diferentes puntos del sistema y que la empresa adaptó un sistema de monitoreo ya que el SCADA de la planta quedó fuera de funcionamiento luego del huracán IOTA en noviembre de 2020. No se cuenta con una planta eléctrica de respaldo.

Imagen 16. SCADA planta desalinizador de 50 l/s



Fuente: Registro fotográfico SSPD



Superservicios

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



Adicionalmente, la empresa informó que para el mes de septiembre de 2022 la planta presentó problemas con los variadores de frecuencia, razón por la cual fue necesario parar la planta por 55 días. Ante dicha situación, se proyectó la optimización de diferentes componentes de la planta, como lo son el sistema SCADA, las bombas de producción y las membranas de osmosis.

Del proyecto de optimización, mediante misiva SSPD No. 20244245024021 del 12 de noviembre de 2024, la empresa informó que se encuentra preparando toda la documentación con el objetivo de presentar formalmente los diseños del proyecto ante la Gobernación Departamental, de modo que el mismo sea radicado ante la Ventanilla Única para cursar el proceso de viabilización.

Finalmente, en la visita realizada en noviembre del 2023 se evidenció que se tenía un transformador nuevo, listo para remplazar el existente.

5.5.1.1.2.2.1 Información reportada al SUI

La última información reportada por el prestador en relación con los mecanismos usados en el proceso de potabilización fue en el año 2023.

Tabla 31. Mecanismos usados en el proceso de potabilización Planta Desalinizadora – Reporte SUI.

Nombre de la empresa	Nombre de la planta	Estado	Mecanismo
Veolia Aguas del Archipiélago S.A. E.S.P.	Desalinizadora Lox Bight	Activo	Estabilización del pH Separación por Membranas Filtración Rápida Desinfección Aplicación de Químicos

Fuente: Consulta SUI

Al respecto, se tiene que la información reportada coincide en su mayoría con lo informado por la empresa a excepción del proceso de microfiltración que no se encuentra reportado en el formulario. Así las cosas, la empresa deberá adelantar las actualizaciones pertinentes para dar cumplimiento a la Resolución SSPD No. 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010.

5.5.1.1.2.2.2 Laboratorio de control de procesos

El prestador cuenta con un laboratorio ubicado en la planta desalinizadora en donde se realizan los análisis fisicoquímicos básicos para el control de procesos en la planta, tanto de agua cruda como de agua tratada, cada 4 horas. Para lo anterior, se cuenta con un turbidímetro, un pHmetro, un conductímetro y un equipo para la medición de cloro residual.

En cuanto a los certificados de calibración de los equipos, la empresa presentó los certificados de los equipos de medición de pH, conductividad y turbiedad con fecha de diciembre de 2022.



Superservicios

INFORME DE VIGILANCIA O
INSPECCIÓN ESPECIAL,
DETALLADA O CONCRETA



Imagen 17. Laboratorio de Control de procesos planta desalinizadora



Laboratorio de control de procesos



Turbidímetro



pHmetro



Calibración pHmetro



Cuductímetro

Fuente: Registro fotográfico SSPD

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

5.5.1.1.2.2.3 Operación y mantenimiento

La planta desalinizadora cuenta con la instrumentación que se precisa a continuación:

- Cuatro medidores de nivel en pozos
- Medidor de caudal en línea de agua cruda
- Medidor de presión en línea de agua cruda
- Medidor de pH en línea de agua cruda
- 2 medidores de caudal de agua filtrada a la entrada de cada Skid de ósmosis inversa
- 2 medidores de caudal de agua productor a la salida de cada Skid de ósmosis inversa
- 2 medidores de conductividad de agua filtrada a la entrada de las membranas
- 2 medidores de conductividad a la salida de agua producto
- 2 medidores de potencial redox a la entrada de las membranas
- Presostatos, termóstatos, manómetros, sensores de nivel (tanques de dosificación y tanque de almacenamiento de agua)
- Medidor de pH en agua producto

Los datos que se recolectan de los diferentes procesos para la potabilización del agua se diligencian a través de los siguientes formularios digitales de Google y se alimenta un archivo en el Drive “*Planta Desalinizadora*”:

- Formulario de recolección de datos planta desalinizadora
- Formulario de control de calidad de agua Planta Desalinizadora
- Formulario de lectura de medición

Se destaca que los datos relacionados con calidad de agua (turbiedad, pH, conductividad y cloro residual⁴) se toman cada cuatro horas.

Adicionalmente, la empresa presentó un archivo Excel que contiene los caudales de captación y producción por cada unidad de los SKID de las plantas desalinizadoras, además de la medición de calidad de agua cruda y tratada para las plantas de 25 y 50 l/s, antigua y nueva.

En lo que tiene que ver con el manual de operación y mantenimiento, la empresa presentó el documento “*Manual de instalación, operación y mantenimiento*”, en su índice el documento incluye el transporte y almacenamiento, la instalación, conexiones eléctricas, operación del sistema, mantenimiento e información específica del proyecto. Pese a lo anterior, al verificar el pleno del documento, se encontró que el mismo se encuentra cortado en el ítem de localización de averías.

Como complemento, la empresa suministró el cronograma de mantenimientos preventivos, en el cual se pudo evidenciar que en general la empresa cumplió con la programación establecida.

⁴ Analizado únicamente para agua tratada.



Superservicios

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



Finalmente, mediante radicado SSPD No. 20244245024021 del 12 de noviembre de 2024, la empresa informó que dentro del plan de mantenimiento para la vigencia 2024, se incluyó el mantenimiento de las plantas desalinizadoras, manteniendo para ello 2 SKID operativos⁵ mientras se adelantaba el mantenimiento del tercero.

En este orden de ideas, la empresa informó que en el mes de julio de 2024, realizó al mantenimiento del SKID B con el proveedor especializado VIBRATECH S.A.S.; no obstante, iniciado el mantenimiento se encontró condiciones mecánicas al interior de la bomba de alta presión que no estaban previstas y que se tenían que corregir para poder armar y habilitar el equipo. Ante esto, el proveedor especializado recurrió a proveedores expertos a nivel nacional en fabricación de piezas en acero para poder replicar las piezas mecánicas originales, lo que llevó a extender la duración del mantenimiento de esta línea de producción.

El 27 de agosto de 2024, se logró poner en servicio la línea de producción hasta el día 31 de agosto, donde producto de varias fluctuaciones de energía de la red operada por SOPESA, se produjo una falla en el variador de frecuencia, equipo que controla la bomba de alta presión, lo que resultó en la parada de la línea SKID B, situación que al mes de diciembre de 2024 ya se encontraba controlada.

5.5.1.1.2.2.4 Tratamiento de los lodos generados en el proceso de potabilización

Durante el proceso de potabilización por osmosis inversa se generan salmueras, las cuales son dispuestas directamente en el mar, para lo cual cuenta con el permiso de vertimiento expedido con la Resolución 655 del 29 de agosto de 2022, el cual se encuentra vigente a la fecha.

5.5.1.1.3 Sistema de abastecimiento rural

El subsistema rural se ubica en la zona suroriental y suroccidental de la isla y está compuesto por:

Tabla 32. Subsistema de abastecimiento rural

Cantidad	Componente	Capacidad Instalada	Ubicación
1	Planta ablandamiento	66 l/s	Duppy Gully
1	Planta desalinizadora	25 l/s	Lox Bight
1	Planta desalinizadora – captación directa de mar	50 l/s	Lox Bight
13	Pozo concesionados y explotados	Verano: 27,7 l/s Invierno: 30,5 l/s	Duppy Gully
1	Tanque de agua cruda	410 m ³	Duppy Gully
1	Tanque de almacenamiento de agua tratada	480 m ³ 500	Duppy Gully
5	Tanque de almacenamiento para distribución	2.999 m ³	Cove (2) La Loma (1) San Luis (2)

⁵ Incluyendo el SKID C de la planta desalinizadora de 25 l/s.



Superservicios

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



Cantidad	Componente	Capacidad Instalada	Ubicación
3	Circuitos de Distribución, los cuales a su vez se subdividen en Loma: 7 subcircuitos San Luis: 2 subcircuitos Cove: 4 subcircuitos	Loma San Luis Cove	Sector hidráulico rural zona suroriental y suroccidental de la isla
1	Red de distribución	60,55 Km	Sector hidráulico rural zona suroriental y suroccidental de la isla

Fuente: SSPD a partir de Veolia Aguas del Archipiélago S.A. E.S.P.

5.5.1.1.3.1 Planta desalinizadora de 25 l/s

La planta fue construida entre los años 2017 y 2018⁶. Posteriormente, mediante acta de entrega del 28 de agosto de 2019, Veolia Aguas del Archipiélago S.A. E.S.P. recibió la operación de esta planta, la cual derivó del Convenio Interadministrativo y de Apoyo Financiero No. 9677SAPI1013-307-2016 (FNGRD) y 009 de 2016 (MVCT), suscrito entre el Fondo Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres – FIDUPREVISORA S.A., el Ministerio de Vivienda Ciudad y Territorio y el Departamento del Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina.

La planta está ubicada en la zona norte de la isla en el sector de Lox Bight, se construyó con la finalidad de suministrar agua al circuito La Loma y se abastece de los mismos tres pozos de la planta de desalinizadora de 50 l/s, los cuales fueron descritos en la sección 5.5.1.1.2.1 de este informe.

Se cuenta con una capacidad instalada de 25 l/s (SKID C) por lo que requiere 50 l/s para su funcionamiento, lo anterior debido a la tecnología empleada en la planta desalinizadora, cuya eficiencia de tratamiento es del 50% del agua que entra al proceso. Para este punto, se reitera que esta planta funciona en alternancia con los dos (2) módulos de la planta de 50 l/s. Por esta razón, el caudal promedio de producción de las tres unidades de desalinización para el 2023 fue de 35,29 l/s.

La planta cuenta con el proceso de pretratamiento que consiste en dos unidades de filtración multicapa de Sílex/Hidroantracita para eliminar turbidez y los sólidos en suspensión, dichos filtros disponen de transmisores de presión que permiten detectar la pérdida de carga. No obstante, dichas unidades en la visita realizada el 21 de noviembre 2023 estaban fuera de servicio por un daño en la tubería que conducía el agua hasta dicho punto; adicionalmente, la empresa informó que uno de los filtros estaba para cambio y que el otro debía ser reparado. Ante esta situación, se estaban utilizando las unidades de filtración multicapa de la planta desalinizadora de 50 l/s.

Como proceso adicional al pretratamiento, la planta cuenta con un equipo de dosificación de antiincrustante para evitar la precipitación de los carbonatos y sulfatos sobre las membranas de ósmosis inversa, dicha dosificación se realiza a partir de una bomba dosificadora constante de membrana y el respectivo tanque de 500 litros.

⁶ La infraestructura de la PTAP fue construida en una fecha posterior a la publicación y entrada en vigor de la Resolución 330 de 2017 (junio de 2017), ese sentido el documento vigente para analizar y realizar el diagnóstico de los distintos componentes de la PTAP es la ya mencionada Resolución 330 de 2017.



Superservicios

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



El agua prefiltrada y acondicionada químicamente alimenta a la microfiltración que tiene por objeto el retener las partículas que se puedan fugar de los filtros, protegiendo las bombas de presión, recuperadores de energía y las membranas de osmosis inversa. Este proceso se lleva a cabo mediante el empleo de 36 filtros de cartucho de 40 pulgadas de 20 micras y 36 filtros de cartuchos de polipropileno de 40 pulgadas de 5 micras.

Es así, como el agua acondicionada llega al sistema de bombeo de presión, el cual la impulsa hacia las membranas de ósmosis inversa mediante el empleo de una bomba de alta presión construida totalmente en acero inoxidable, la cual está comandada en la impulsión por un caudalímetro electromagnético y un variador de frecuencia⁷.

La ósmosis inversa está provista de 160 membranas de configuración espiral, construidas en poliamida de 8 pulgadas de diámetro y 40 pulgadas de longitud. Las membranas están montadas en 20 cajas de presión o portamembranas de plástico reforzado con fibra de vidrio (PRFV) montadas en paralelo, cada caja de presión con 8 membranas. El agua producida por cada membrana se recoge en el colector central de cada portamembrana, el cual es conducido a un colector general de permeado en donde es controlado el caudal y la calidad de agua producida mediante un caudalímetro y un conductímetro.

Este equipo dispone de un depósito de acumulación de agua tratada con capacidad de 7 m³ para efectuar barridos de membranas (flushing) y enjuague del sistema tras un lavado químico.

Para el postratamiento se realiza un acondicionamiento químico mediante la dosificación de cloro y cloruro cálcico, dicha dosificación se realiza a partir de una bomba dosificadora constante de membrana y el respectivo tanque de 500 litros, los cuales al momento de la visita se estaban programando de forma manual ya que la dosificación automática no funcionaba.

Como punto adicional, cabe destacar que en la vista realizada 21 de noviembre de 2023, se encontraron diversas fugas en diferentes puntos del sistema, una de ellas es la fuga del recuperador de energía que había sido corregida ya que no fue posible conseguir en el país el kit de sellos para el mantenimiento, a lo que el prestador manifestó que estaba en proceso de importación.

⁷ Paralelamente utilizando 2 recuperadores de energía se reaprovecha la presión de rechazo y se suman a la impulsión de la bomba de alta otros 90 m³/h a 53 bar.



Superservicios

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



Imagen 18. Planta desalinizadora de 25 l/s



Filtro multicapa para cambio



Filtro multicapa para reparación



Punto conexión filtros multicapa planta 50 l/s



Microfiltros



Recuperador de energía



Membranas osmosis inversa



Superservicios

INFORME DE VIGILANCIA O
INSPECCIÓN ESPECIAL,
DETALLADA O CONCRETA



Dosificación de antiincrustante, cloro y cloruro de calcio



Flushing



Fuga recuperador de energía

Fuente: Registro fotográfico SSPD

La planta está controlada por un cuadro eléctrico de maniobra comandado por conexiones externas de niveles, alarmas, transmisores de presión, pHmetro, sensor de temperatura, caudalímetros y conductímetros digitales. Todos estos elementos externos son gobernados por un PLC que gestiona el funcionamiento de la planta.

De lo anterior, es importante señalar que al momento de la visita, el sistema de monitoreo SCADA presentaba diversas alertas, a lo que la empresa manifestó que no fue posible contar con los usuarios y claves del sistema SCADA. Como solución a la problemática, la empresa en la visita realizada en noviembre de 2023 señaló que se proyecta la compra de otro sistema.



Superservicios

INFORME DE VIGILANCIA O
INSPECCIÓN ESPECIAL,
DETALLADA O CONCRETA



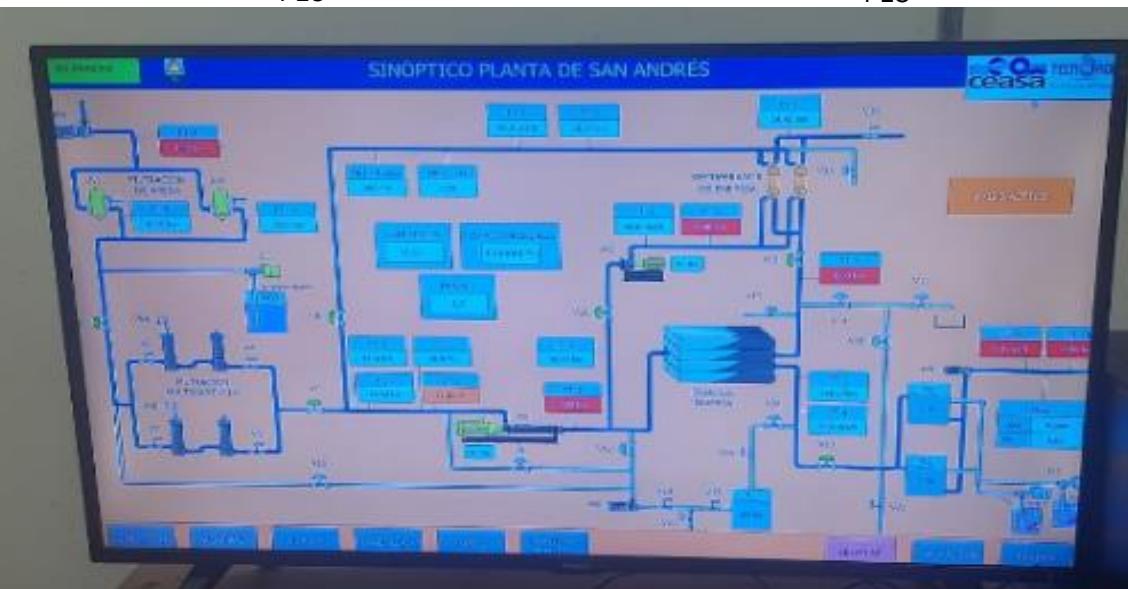
Imagen 19. Control de la planta



PLC



PLC



Sistema de monitoreo SCADA
Fuente: Registro fotográfico SSPD

Como complemento, mediante radicado SSPD No. 20244245024021 del 12 de noviembre de 2024, el prestador informó que realizó diversas consultas con el fabricante del sistema de automatización (Siemens) para verificar las credenciales de acceso. Una vez resuelto, se logró ingresar al sistema SCADA para corregir las señales y reemplazar los módulos de entradas analógicas que se encontraban en mal estado, por lo que a noviembre de 2024 se tenía acceso completo al sistema SCADA. Pese a ello, no se encontró soporte de lo informado en la comunicación enviada por la empresa.

En lo relacionado con los instrumentos de macromedición, en la visita realizada del 21 de noviembre de 2023, se evidenció que el macromedidor de entrada es el mismo de la planta desalinizadora de



Superservicios

INFORME DE VIGILANCIA O
INSPECCIÓN ESPECIAL,
DETALLADA O CONCRETA



50 l/s, el cual se encontraba funcionando, al igual que el macromedidor de salida, considerando que para este caso es el macro de la salida de la planta de 50 l/s, dado que la línea de impulsión de 25 l/s está fuera de operación desde noviembre de 2022. Por lo anterior, la empresa estaba dando cumplimiento a lo estipulado en el artículo 86 de la Resolución 1096 de 2000⁸.

Imagen 20. Instrumentos de macromedición planta desalinizadora de 50 l/s



Macromedidor entrada plantas desalinizadoras



Macromedidor salida planta desalinizadora de 50 l/s
Fuente: Registro fotográfico SSPD

De otra parte, es importante mencionar que en el Acta Tripartita de entrega física de las obras de la planta desalinizadora de 25 l/s suscrita entre el Gobernador del departamento de San Andrés, Providencia y Santa Catalina, el gerente de Aguas de San Andrés y la Gerente General de Veolia Aguas del Archipiélago S.A. E.S.P., quedaron unos compromisos de ciertos elementos que no estaban o que su funcionamiento era inadecuado.

Entre esos elementos, se encuentran las membranas de la planta, las cuales no se recibieron con un 100% de eficiencia y por esa razón en el acta antes mencionada se especificó que las mismas se iban a reponer, por lo que se entregarían las membranas y se instalarían a medida que fuera necesaria su reposición.

Adicionalmente, hace falta una válvula de alivio de la tubería de impulsión que va hacia el tanque La Loma, lo cual afecta en mayor medida el funcionamiento de la línea de impulsión. Además de la planta eléctrica de emergencia, la cual nunca ha funcionado.

Con corte a noviembre de 2023, dichos elementos no habían sido suministrados por parte de la Gobernación Departamental.

⁸ Si bien la planta se construyó en una fecha posterior a la publicación y entrada en vigor de la Resolución 330 de 2017 (junio de 2017), la línea donde se realiza la macromedición de agua data de una fecha previa a la publicación de la citada Resolución, en ese sentido el documento vigente para analizar y realizar el diagnóstico de la macromedición de agua es la Resolución 1096 de 2000.



Superservicios

INFORME DE VIGILANCIA O
INSPECCIÓN ESPECIAL,
DETALLADA O CONCRETA



5.5.1.1.3.1.1 Línea de impulsión y problemática

Luego del acondicionamiento químico, el agua es almacenada en dos tanques de 20 m³ cada uno, para luego ser bombeada por un equipo “Grundfos” que consta de cuatro bombas conectadas en paralelo, las cuales dirigen el agua a la línea de impulsión de 25 l/s. El recorrido inicia en un sector plano hasta una longitud cercana a los 780 metros para luego iniciar una subida con varios cambios de pendiente hasta recorrer 1.680 metros, punto en el que se hace transición a una tee de PVC donde continua el flujo hasta el tanque La Loma.

La infraestructura anterior, está fuera de funcionamiento considerando que, por los constantes daños de la línea de impulsión y por las pruebas de operación de la nueva planta desalinizadora, desde noviembre de 2022, la empresa tomó la decisión de no continuar realizando reparaciones a esta línea de impulsión por el desgaste operativo.

Dado que la línea de impulsión no está operativa, la empresa realizó una interconexión con el sistema de permeado de la planta 50 l/s antigua, lo que permite llevar el agua producida de esta planta hasta el tanque de agua tratada de la planta antigua que impulsa el agua hacia el tanque del Cliff. Adicionalmente, en el marco del proyecto de la planta desalinizadora nueva, se realizó una interconexión a la línea impulsión al tanque nuevo de La Loma, desde donde se distribuye el agua según sea la necesidad.

Imagen 21. Componentes de la línea de impulsión



Tanque de agua tratada de 20 m³ y Sistema de bombeo Grundfos

Fuente: Registro fotográfico SSPD



Punto de interconexión sistema permeado planta 50

Frente a la problemática con la línea de impulsión, se tiene que presentó reiteradas fallas, con un total de 84 daños en los primeros 1,42 km aguas arriba de la planta durante el periodo de enero de 2021 a noviembre de 2022, dichas fallas afectaron el suministro de acueducto durante 276 días a los 3.845 usuarios del circuito La Loma. En lo relacionado con los costos asociados con reparaciones de la línea impulsión, la empresa informó que los costos ascienden a los 825 millones de pesos.

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

Dado lo anterior, durante la vigencia 2022 se adelantaron mesas de trabajo en conjunto con Veolia Aguas del Archipiélago S.A. E.S.P., la Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres, la Procuraduría, la Gobernación Departamental, el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, además de los contratistas de la planta, cuya finalidad fue realizar seguimiento y encontrar la solución definitiva a la problemática con la línea de impulsión de la planta desalinizadora de 25 l/s.

Aun así, a noviembre de 2024 no se habían definido las causas respecto a las fallas en la tubería de impulsión ni se ha encontrado una solución definitiva a dicha problemática. Ello aunado a que el prestador adelantó un presupuesto donde se estimaban los costos frente a la renovación parcial y total de la línea de impulsión, proyecto que se incluiría en la pavimentación de la vía de la Carrera 13 por donde se encuentra instalada la línea de impulsión. Pese a esto, la Gobernación no realizó la reposición de la tubería durante la ejecución del mencionado proyecto.

5.5.1.1.3.1.2 Información reportada al SUI

La última información reportada por el prestador en relación con los mecanismos usados en el proceso de potabilización fue en el año 2023; pese a ello, una vez revisado el reporte se evidencia que el prestador tan solo incluyó información de la planta de ablandamiento y de la planta desalinizadora de 50 l/s antigua, sin reporte alguno para la planta desalinizadora de 25 l/s.

Así las cosas, la empresa debe realizar la revisión de la información y, de ser necesario, proceder con la actualización de dicha información en cumplimiento de la Resolución SSPD No. 20101300048765 de 14 de diciembre de 2010⁹.

5.5.1.1.3.1.3 Laboratorio de control de procesos

El prestador cuenta con el mismo laboratorio de la planta desalinizadora de 50 l/s, el cual fue descrito en la sección 5.5.1.1.2.2 de este informe. Al igual que la planta de 50 l/s, se realizan los análisis fisicoquímicos básicos para el control de procesos en la planta tanto de agua cruda como de agua tratada cada 4 horas.

5.5.1.1.3.1.4 Operación y mantenimiento

Como ya se mencionó, la planta cuenta con transmisores de presión, pHmetro, sensores de temperatura, caudalímetros y conductímetros digitales.

Los datos que se recolectan de los diferentes procesos para la potabilización del agua se diligencian a través de los siguientes formularios digitales de Google y se alimenta un archivo en el Drive “*Planta Desalinizadora*”:

- Formulario de recolección de datos planta desalinizadora
- Formulario de control de calidad de agua planta desalinizadora

⁹ Por la cual se expide la Resolución Compilatoria respecto de las solicitudes de información al Sistema Único de Información - SUI de los servicios públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo y se derogan las resoluciones 20094000015085, 20104000001535, 20104000006345, y 20104010018035.

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

- Formulario de lectura de medición

Se destaca que los datos relacionados con calidad de agua (turbiedad, pH, conductividad y cloro residual¹⁰) se toman cada cuatro horas.

Adicionalmente, la empresa presentó un archivo Excel que contiene los caudales de captación y producción por cada unidad de los SKID de las plantas desalinizadoras además de la medición de calidad de agua cruda y tratada para las plantas de 25 y 50 l/s, antigua y nueva.

En lo que tiene que ver con el manual de operación y mantenimiento, la empresa presentó el documento “*Instrucciones de funcionamiento – Instalación Osmosis Inversa Equipo RO-SW 2.160 M3/D*” del 4 de junio de 2018, el cual incluye las características de diseño de la instalación, la composición de la instalación, descripción del funcionamiento, características de los equipos, regulación y control, montaje y ajustes previstos en la puesta en marcha, consideraciones generales, mantenimiento, almacenamiento y paros prolongados de las membranas, guía de problema y soluciones, entre otros.

Como complemento, la empresa suministró el cronograma de mantenimientos preventivos, en el cual se pudo evidenciar que en general la empresa cumplió con la programación establecida.

Finalmente, mediante radicado SSPD No. 20244245024021 del 12 de noviembre de 2024, la empresa informó que dentro del plan de mantenimiento para la vigencia 2024, se incluyó el mantenimiento de las plantas desalinizadoras, manteniendo para ello 2 SKID operativos mientras se adelantaba el mantenimiento del tercero.

En ese orden, mientras se adelantaba el mantenimiento del SKID B, el 14 de julio de 2024 se generó una falla en el motor de la bomba de alta presión del SKID C, lo que dejó fuera de servicio esta línea de producción. Al no existir talleres especializados en la isla para su reparación, se adelantaron las gestiones para contratar un proveedor logrando el envío a Cartagena el día 23 de julio de 2024, y luego de los tiempos de reparación, el motor retornó a la isla y se procedió a instalarlo el día 07 de septiembre de 2024, restableciendo así el SKID C.

5.5.1.1.3.1.5 Tratamiento de los lodos generados en el proceso de potabilización

Durante el proceso de potabilización por ósmosis inversa, se generan salmueras las cuales son dispuestas directamente en el mar, para lo cual cuenta con el permiso de vertimiento expedido con la Resolución 655 del 29 de agosto de 2022, el cual se encuentra vigente a la fecha.

5.5.1.1.3.2 Planta desalinizadora de 50 l/s nueva

El proyecto estaba a cargo de la Financiera de Desarrollo Territorial S.A. – FINDETER en el marco del contrato de obra No. 024 – 2017 y para el cual la empresa PROTECNO S.R.L Colombia fue la encargada del diseño e instalación.

De lo anterior, el 9 de mayo de 2023 fue suscrita por la Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de Desastres – UNGRD, el acta de Transferencia en Propiedad con la cual se realizó la entrega de las obras resultantes del contrato No. 024-2017 a la Gobernación del Archipiélago de San Andrés,

¹⁰ Analizado únicamente para agua tratada.



Superservicios

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



Providencia y Santa Catalina. Posteriormente, el 2 de junio de 2023, se firmó el acta tripartita con la cual la Gobernación le hizo entrega de las obras a AGUAS DE SAN ANDRÉS S.A E.S.P. y ésta hizo entrega a Veolia para la operación, administración, control, cuidado y mantenimiento de las obras resultantes del contrato No. 024 - 2017.

Así las cosas, la planta desalinizadora de 50 l/s fue operada por la firma PROTECNO S.R.L Colombia hasta el 1 de junio de 2023 y posteriormente fue Veolia la encargada de las labores de operación y mantenimiento del sistema.

5.5.1.1.3.2.1 Captación agua de mar – planta desalinizadora de 50 l/s

La captación del agua se realiza con una toma directa en el mar a través de una tubería de 20 pulgadas sumergida hasta aproximadamente tres metros de profundidad de la línea del agua en la orilla. En dicha tubería, para prevenir los problemas de obstrucción de la misma toma por arrastre de sedimentos, o la obstrucción de las bombas por culpa de algas, peces, crustáceos, moluscos, plásticos o cualquier partícula que se puede encontrar flotando en el mar, se tiene en el extremo un filtro tipo Johnson con ranura de 5 mm.

Para el correcto funcionamiento del filtro, se tiene un sistema de retrolavado con aire y una dosificación de hipoclorito de sodio que intervienen para restablecer las condiciones óptimas del sistema. La tubería de succión desde el mar corre perpendicular a la costa por un tramo de aproximadamente 50 metros, antes de llegar al cuarto técnico donde se encuentra la estación de bombeo.

Posteriormente, el agua cruda es succionada para ser enviada hacia los dos tanques de agua cruda de 55 m³ cada uno ubicados en Lox Bight. Para dicha succión, se tiene un cuarto de bombeo de agua cruda que cuenta con seis electrobombas centrifugas horizontales de superficie capaces de impulsar individualmente un caudal de 62,5 l/s a una presión de 3,3 bares. De estas bombas, en la visita realizada el 21 de noviembre de 2023 se encontraban operando de manera simultánea 2, ante esto la empresa informó que la operación de las bombas se realiza de manera alterna.

En un cuarto eléctrico cercano al cuarto de bombeo, están alojados los compresores para el retrolavado del filtro Johnson, las bombas de vacío a servicio de las seis bombas centrifugas, dos bombas de achique y por la parte eléctrica una cabina, un transformador y una planta eléctrica de emergencia.

Antes de llegar a los tanques de agua cruda, se encuentra un sistema de desinfección por ultravioleta con lámparas a baja presión de vapor de mercurio equipado con función autolimpiante, el cual durante la visita realizada en noviembre de 2023, estaba fuera de funcionamiento y ante lo cual la empresa informó que al momento de la entrega de la planta, dicho sistema ya se encontraba dañado por el impacto de las arenas en las lámparas; lo anterior, de acuerdo con lo informado por la empresa quedó consignado el acta tripartita de entrega.



Superservicios

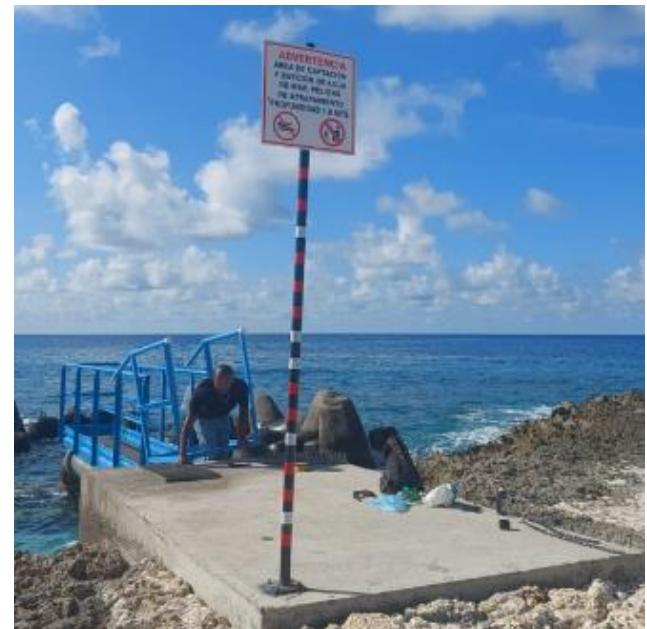
**INFORME DE VIGILANCIA O
INSPECCIÓN ESPECIAL,
DETALLADA O CONCRETA**



Imagen 22. Captación agua de mar planta desalinizadora



Captación agua de mar



Captación agua de mar



Estructura de bombeo



Superservicios

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



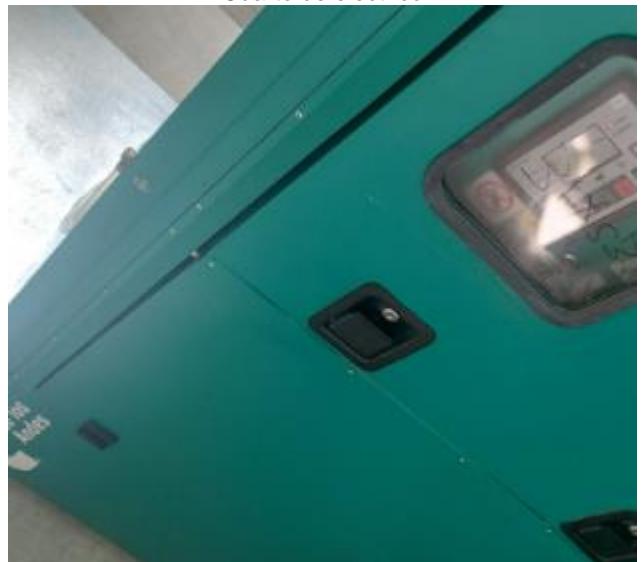
Líneas de impulsión agua bombeada



Cuarto de eléctrico



Cabina eléctrica



Planta de emergencia

Fuente: Registro fotográfico SSPD

En lo relacionado con los instrumentos de macromedición, en la visita realizada el 21 de noviembre de 2023, se evidenció que cada una de las unidades que componen la captación cuentan con un sistema de macromedición que transmite la señal al sistema SCADA desde el cual se puede realizar el control de la planta.

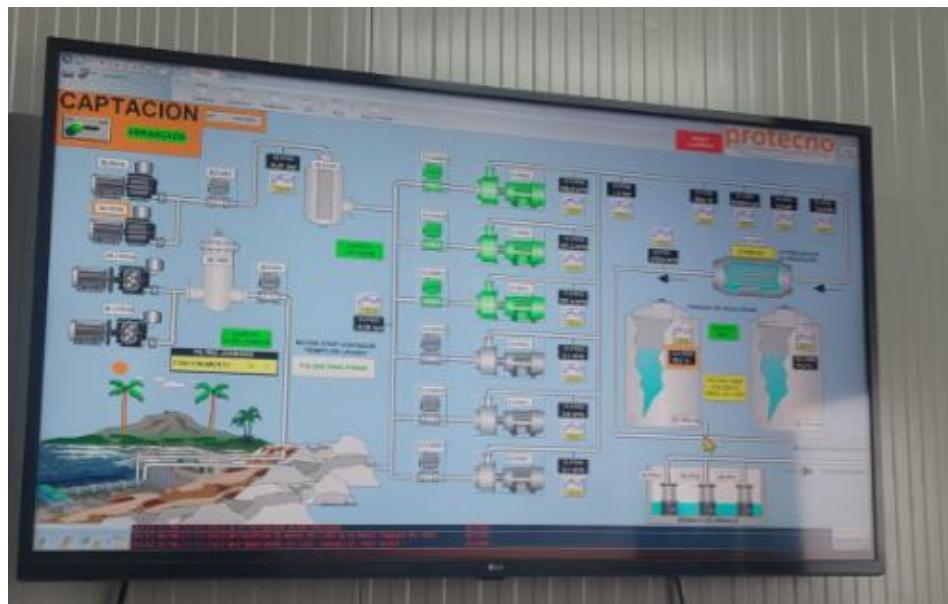


Superservicios

INFORME DE VIGILANCIA O INSPECCIÓN ESPECIAL, DETALLADA O CONCRETA



Imagen 23. Sistema SCADA – captación de agua de mar



Fuente: Registro fotográfico SSPD

5.5.1.1.3.2.1.1 Operación y mantenimiento

La planta está controlada por un cuadro eléctrico de maniobra comandado por conexiones externas de niveles, alarmas, transmisores de presión diferencial, turbidímetros, pHmetros, sensores de temperatura, caudalímetros y conductímetros digitales. Todos estos elementos externos son gobernados por un PLC que gestiona el funcionamiento de la planta.

Los datos que se recolectan de los diferentes procesos se diligencian a través de los siguientes formularios digitales de Google y se alimenta un archivo en el Drive “*Planta Desalinizadora*”:

- Formulario de recolección de datos planta desalinizadora
- Formulario de control de calidad de agua planta desalinizadora
- Formulario de lectura de medición

Adicionalmente, la empresa presentó un archivo Excel que contiene los caudales de captación por cada unidad de los SKID de la planta desalinizadora, además de la medición de calidad de agua cruda y tratada.

En lo que tiene que ver con el manual de operación y mantenimiento, la empresa presentó el documento “*MANUAL DE INSTRUCCIONES PLANTA DESALADORA*” del 7 de marzo de 2023, el cual incluye los requisitos de seguridad, la descripción del sistema, los pasos a seguir para la solución de problemas y el manejo ordinario que se le debe dar a cada una de las unidades que componen el sistema de tratamiento.

Cabe señalar que en noviembre de 2023, la planta se encontraba aún en garantía, razón por la cual los mantenimientos correctivos los debía adelantar PROTECNO S.R.L Colombia. Pese a lo anterior, la empresa suministró el cronograma de mantenimientos preventivos, en el cual se pudo evidenciar que en general la empresa cumplió con la programación establecida.



Superservicios

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



5.5.1.1.3.2.1.2 Información reportada al SUI

Una vez revisada la información reportada, se encontró que la empresa no ha reportado la captación superficial de agua de mar. Por ende, el prestador deberá adelantar las actualizaciones pertinentes para dar cumplimiento a la Resolución SSPD No. 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010.

5.5.1.1.3.2.2 Planta desalinizadora de 50 l/s nueva

Esta planta se ubica en la zona norte de la isla en el sector de Lox Bight, y se construyó con la finalidad de suministrar agua al circuito La Loma, esta se abastece de una captación directa de agua de mar. Cuenta con una capacidad instalada de 50 l/s dividida en dos SKID de tratamiento denominados SKID D y E, cada uno con capacidad de 25 l/s. De lo anterior, en la visita realizada el 21 de noviembre de 2023 se estaba tratando 25 l/s.

Respecto a su funcionamiento, se tiene que, desde el tanque de agua cruda, inicia el bombeo al proceso de ultrafiltración, el cual se realiza a través de un sistema de electrobombas centrífugas horizontales de superficie, compuesto por tres unidades acompañadas de variadores de frecuencia, capaces de impulsar individualmente un caudal de 125 l/s y una presión de 4,5 bares.

En la planta se realiza un proceso de pretratamiento por microfiltración que consiste en un sistema de filtración de cartucho formado por tres baterías de filtros, cada uno con cinco unidades de filtros de 200 micras que operan en paralelo con su propio medidor de caudal a la salida del flujo. Una vez se atraviesa la filtración de cartuchos, el agua alcanza el sistema de ultrafiltración, el cual se compone de seis (6) bastidores con 40 módulos Dupont "IntegraPac IPD-77XP" cada uno, cada módulo cuenta con un tamaño de poro de 0,03 µm.

Es importante aclarar que esta sección de tratamiento está muy influenciada por las condiciones meteorológicas y marinas de la captación. De hecho, el funcionamiento de este sistema está fuertemente ligado a la calidad del agua extraída del mar, considerando que el movimiento del oleaje influye en la turbidez del agua y la presencia de sólidos en suspensión.

El agua producida por la ultrafiltración se almacena en tres tanques de 55 m³ cada uno, los cuales se encuentran conectados hidráulicamente entre ellos. Antes de la entrada a los tanques, está prevista la dosificación en línea de Sodio metabisulfito al 20% para la reducción del exceso de cloro libre utilizado para la limpieza de los módulos ultrafiltración, la dosificación se realiza por medio de una bomba dosificadora de membrana hidráulica conectada a un medidor de potencial redox.

Luego, con un sistema de bombeo compuesto por tres unidades acompañadas de variadores de frecuencia, capaces de impulsar individualmente un caudal de 55,55 l/s, se garantiza la prealimentación a la Ósmosis Inversa, que prevé como pretratamiento de seguridad un sistema de filtración de cartuchos de polipropileno de 5 µm formado por tres baterías de filtros, cada uno compuesto por cinco unidades, de las cuales dos operan en paralelo.

El proceso de osmosis inversa está compuesto por dos bastidores, cada uno con 24 tubos de presión (vessel) dónde están alojadas siete membranas semipermeables. De ello, se tiene que para un caudal de entrada de 111 l/s, se obtiene un caudal de permeado de 50 l/s y un caudal de rechazo de 61 l/s para una tasa de recuperación del 45%.



Superservicios

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



Para ello, el sistema de presurización a la ósmosis inversa tiene para cada bastidor dos electrobombas de alta presión y dos booster con sus respectivos variadores de frecuencia. Además, para reducir el consumo energético, en cada bastidor se ha previsto la instalación de dos sistemas de recuperación de energía.

La aplicación de antiincrustantes, a la entrada de cada bastidor de la planta, se realiza por medio de una bomba dosificadora que tiene su reserva y un tanque de preparación de la solución.

Respecto a las operaciones de limpieza intensiva y del “purgado del permeado” (flushing) de cada bastidor de membranas, se utiliza un sistema dedicado compuesto por dos electrobombas de 33,33 l/s, un tanque de 7 m³ y dos filtros de cartuchos de polipropileno de 20 µm que operan en paralelo.

Con una presión residual de proceso, el permeado producido por la ósmosis inversa llega hacia los dos tanques de impulsión que operan en paralelo, cada uno con una capacidad de 54 m³, para lo cual previo a su ingreso, el permeado se somete a un tratamiento previo de estabilización y remineralización mediante inyección de soda caustica, cloruro de calcio, bicarbonato de sodio e hipoclorito de sodio como agente desinfectante. Para cada producto químico están previstas estaciones de dosificación compuestas por bombas de diafragma y tanques de preparación y almacenamiento.

En este punto, se recuerda que en los tanques de impulsión está prevista la entrada de agua permeada procedente de la planta desalinizadora de 25 l/s. Luego, desde los tanques de impulsión, una estación de electrobombas centrífugas horizontales de superficie permite enviar el permeado acondicionado hacia el tanque de la Loma, recorriendo un tramo de tubería de cerca de 4.000 metros. Desde allí, se distribuye al circuito La Loma, el cual está dividido en 7 subsectores.

Cabe señalar, que en la visita realizada el 21 de noviembre de 2023 se encontraron diversas fugas en diferentes puntos del sistema; de lo anterior, el operador informó que las mismas deben ser reparadas por PROTECNO S.R.L Colombia, ya que la planta se encuentra en garantía.

Imagen 24. Planta desalinizadora de 50l/s nueva



Bombas de agua cruda



Microfiltración



Superservicios

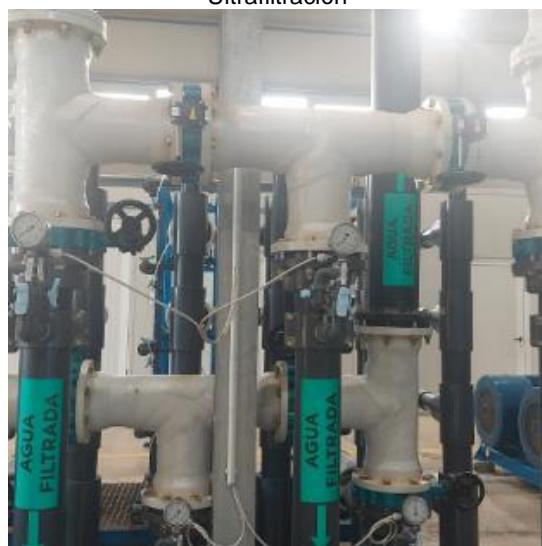
INFORME DE VIGILANCIA O
INSPECCIÓN ESPECIAL,
DETALLADA O CONCRETA



Ultrafiltración



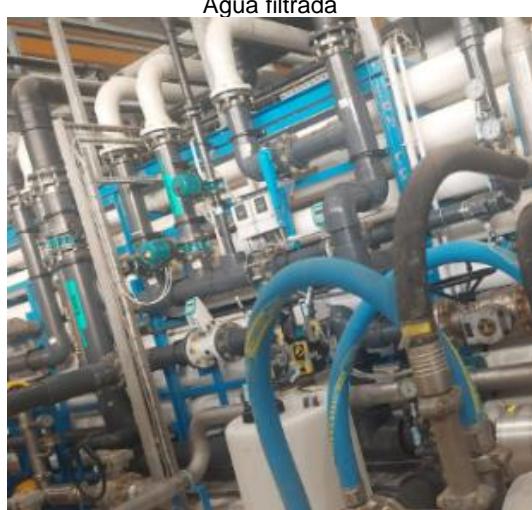
Filtración por cartuchos



Agua filtrada



Flushing



Osmosis inversa



Recuperador de energía



Superservicios

INFORME DE VIGILANCIA O
INSPECCIÓN ESPECIAL,
DETALLADA O CONCRETA



Tanque agua tratada



Fuga planta desalinizadora

Fuente: Registro fotográfico SSPD

En lo relacionado con los instrumentos de macromedición, en la visita realizada el 21 de noviembre de 2023, se evidenció que cada una de las unidades cuentan con un sistema de macromedición que trasmite la señal al sistema SCADA desde el cual se puede realizar el control de la planta.

Imagen 25. Instrumentos de macromedición



Macromedidor ultrafiltración



Macromedidor de salida bastidor Osmosis inversa



Superservicios

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



Macromedidor rechazo planta desalinizadora
Fuente: Registro fotográfico SSPD

Respecto al funcionamiento de la planta, se tiene que la empresa con radicado SSPD No. 20244245024021 del 12 de noviembre, informó que, durante el mes de junio de 2024, el contratista que estaba pavimentando la vía paralela a la pista del aeropuerto, dañó la red de media tensión que alimenta el sistema de captación y la red de fibra óptica que permite la comunicación entre la captación y la desalinizadora, dejando la planta fuera de servicio.

Ante la magnitud de la emergencia, la Procuraduría General de la Nación instauró una acción de tutela en contra de la Unión Temporal Progreso Vial San Andrés 22 y la Asociación Regional de Municipios del Caribe (AREMCA), la cual fue admitida por el Juzgado Segundo Civil Municipal de San Andrés islas bajo número de radicado 88-001-40-03-002-2024-00194-00 y en cuyo fallo se ordenó a dichas empresas a reparar los daños ocasionados en un término no superior a un mes, lo cual a noviembre de 2024 no había sido cumplido.

En atención a la contingencia, la empresa informó que para garantizar el suministro de agua a los usuarios del Circuito Loma, realizó con recursos propios la interconexión de esta planta a uno de los pozos costeros de las plantas antiguas (pozo A), habilitando la producción de uno de los SKID de la planta el pasado 26 de agosto. Se destaca que dicha medida temporal, afecta la producción de los SKID D y E, respectivamente, y a su vez reduce el volumen de captación y producción para los SKID A, B y C.

5.5.1.1.3.2.2.1 Información reportada al SUI

La última información reportada por el prestador en relación con los mecanismos usados en el proceso de potabilización fue en el año 2023; pese a ello, una vez revisado el reporte se evidencia que el prestador tal solo incluye información de la planta de ablandamiento y de la planta desalinizadora de 50 l/s antigua, sin reporte alguno para la planta desalinizadora de 50 l/s.



Superservicios

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



Así las cosas, la empresa debe realizar la revisión de la información y, de ser necesario, proceder con la actualización de dicha información en cumplimiento de la Resolución SSPD No. 20101300048765 de 14 de diciembre de 2010¹¹.

5.5.1.1.3.2.2.2 Laboratorio de control de procesos

El prestador cuenta con el mismo laboratorio de la planta desalinizadora de 50 l/s, el cual fue descrito en la sección 5.5.1.1.2.2.2 de este informe. Al igual que la planta de 50 l/s, se realizan los análisis fisicoquímicos básicos para el control de procesos en la planta, tanto de agua cruda como de agua tratada, cada 4 horas.

5.5.1.1.3.2.2.3 Operación y mantenimiento

La planta está controlada por un cuadro eléctrico de maniobra comandado por conexiones externas de niveles, alarmas, transmisores de presión diferencial, turbidímetros, pHmetros, sensores de temperatura, caudalímetros y conductímetros digitales. Todos estos elementos externos son gobernados por un PLC que gestiona el funcionamiento de la planta.

Imagen 26. Instrumentos de macromedición



PLC



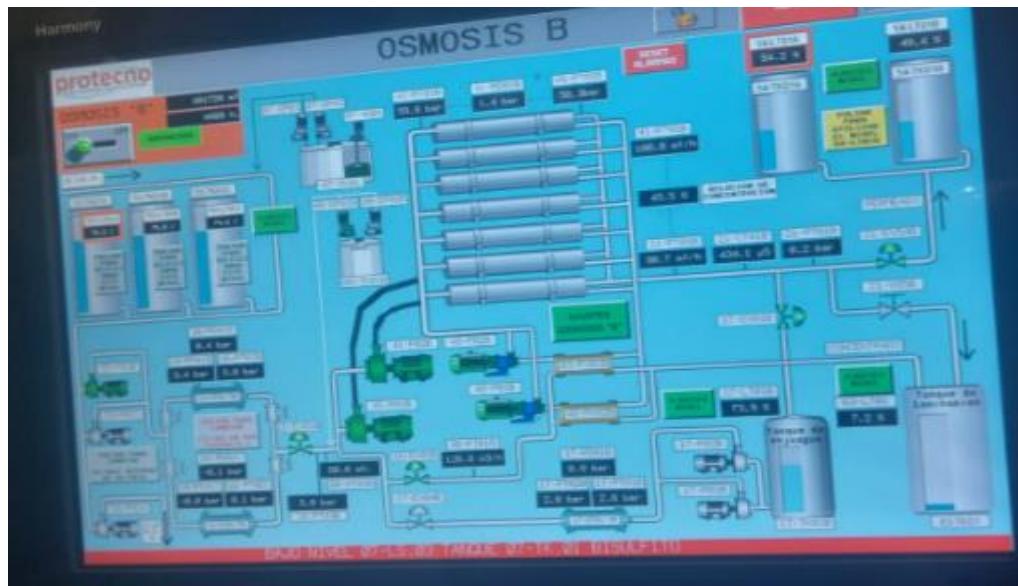
Medidor de pH

¹¹ Por la cual se expide la Resolución Compilatoria respecto de las solicitudes de información al Sistema Único de Información - SUI de los servicios públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo y se derogan las resoluciones 20094000015085, 20104000001535, 20104000006345, y 20104010018035.



Superservicios

INFORME DE VIGILANCIA O INSPECCIÓN ESPECIAL, DETALLADA O CONCRETA



SCADA bastidor B Osmosis inversa

Fuente: Registro fotográfico SSPD

Los datos que se recolectan de los diferentes procesos se diligencian a través de los siguientes formularios digitales de Google y se alimenta un archivo en el Drive “Planta Desalinizadora”:

- Formulario de recolección de datos planta desalinizadora
- Formulario de control de calidad de agua planta desalinizadora
- Formulario de lectura de medición

Adicionalmente, la empresa presentó un archivo Excel que contiene los caudales de captación por cada unidad de los Skid de la planta desalinizadora, además de la medición de calidad de agua cruda y tratada.

En lo que tiene que ver con el manual de operación y mantenimiento, la empresa presentó el documento “MANUAL DE INSTRUCCIONES PLANTA DESALADORA” del 7 de marzo de 2023, el cual incluye los requisitos de seguridad, la descripción del sistema, los pasos a seguir para la solución de problemas y el manejo ordinario que se le debe dar a cada una de las unidades que componen el sistema de tratamiento.

Cabe señalar que, en noviembre de 2023, la planta se encontraba aún en garantía, razón por la cual los mantenimientos correctivos los debía adelantar PROTECNO S.R.L Colombia. Pese a lo anterior, la empresa suministró el cronograma de mantenimientos preventivos, en el cual se pudo evidenciar que en general la empresa cumplió con la programación establecida.

5.5.1.1.3.2.2.4 Problemáticas asociadas con la operación de la planta

De acuerdo con lo informado por la empresa, en la operación que inició el pasado 2 de junio de 2023 se han identificado dos (2) parámetros vitales para la correcta operación continua de la planta, como lo son la turbidez y la presión diferencial en los filtros autolimpiantes.



Superservicios

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



Para el caso de la turbiedad, se tiene que con niveles de turbiedad superiores a las 3 NTU se genera una alerta que indica que el agua cruda contiene sólidos en suspensión que, al ingresar a la etapa de prefiltración, colmatan los filtros impidiendo su autolavado. Por su parte, la presión diferencial es la diferencia de presión de entrada de agua menos la salida del sistema de prefiltración; lo cual genera una alerta donde valores superiores a los 2,5 bares indican que el agua cruda no es de buena calidad.

Esta condición genera bajo caudal a la entrada de sistema de ultrafiltración, ocasionando que las unidades de ósmosis se apaguen por bajo caudal en el tanque de ultrafiltración.

A pesar de los mantenimientos de los filtros autolimpiantes, no ha sido posible llevar a cabo la producción de agua de manera continua por la persistencia de la turbidez por encima del rango permitido y las presiones diferenciales de los filtros autolimpiantes. Por esta situación, hasta que las condiciones del mar mejoren, se imposibilita la operación continua de la planta por presentarse colmatación inmediata de arena en la etapa de prefiltración.

Referente al impacto que han tenido las arenas en la zona de captación ubicada a mar abierto sobre la operación de la nueva planta desalinizadora de 50 l/s, la empresa mediante misiva SSPD No. 20244245024021 del 12 de noviembre de 2024, aclaró que el impacto de las arenas no es sólo en el componente de captación, sino que afecta otros componentes de la planta, como lo son:

1. Desgaste de sellos mecánicos en las bombas en captación
2. Desgaste de sellos mecánicos en las bombas de relance a prefiltración
3. Colmatación de los filtros autolimpiantes de la prefiltración
4. Colmatación de arena en el tanque de agua cruda
5. Alta turbidez en salida de ultrafiltración
6. Disminución de la vida útil de los cartuchos filtrantes 5 micras antes de la ósmosis que según el fabricante el cambio se debe hacer cada 45 días
7. Baja producción y operación de la planta

En la siguiente tabla, se presenta un resumen de las paradas mes a mes por alta turbidez y presión diferencial en los filtros autolimpiantes, sumadas a las acciones implementadas por el prestador.

Tabla 33. Relaciones paradas de planta desalinizadora

Mes -Año	Total Días	Días	Motivo de Parada de Producción	Acciones Adelantadas
Junio-23	8	Del 13 al 20	Se presenta alta turbidez en agua cruda y alta presión diferencial en prefiltración	Se realizan visitas constantes al punto de captación, y al observar mejoras en las condiciones meteomarinas, se da arranque a la captación, realizando un By pass, en donde el agua cruda que ingresa al tanque pasa directamente al rechazo, lo cual busca realizar un lavado que saque arena del sistema
Julio-23	20	Del 10 al 29	SKID D y E Presentan alta Turbidez en el agua de captación	
Septiembre-23	3	3, 7, 13	Se presenta alta presión diferencias por mar agitado	
Octubre-23	4	Del 19 al 22	Se presenta baja producción por alta turbidez en agua de mar	Durante la recirculación se realizan monitoreos a la turbiedad en el SCADA, cuando este se encuentra en

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

Mes -Año	Total Días	Días	Motivo de Parada de Producción	Acciones Adelantadas
Noviembre-23	12	1, 2 y 3, 12 y 13, 17 al 20, 28 al 30	Se presenta baja producción por alta turbidez en agua de mar	parámetros permisibles se da arranque a un SKID y dependiendo del comportamiento de operación se realiza posterior arranque al otro SKID.
Diciembre-23	8	Del 14 al 21	Se presenta baja producción por alta turbidez en agua de mar	
Enero-24	4	Del 23 al 26	Se presenta baja producción por alta turbidez en agua de mar	
Febrero-24	8	1, 2, 19 y del 5 al 9	Se presenta baja producción por alta turbidez en agua de mar	

Fuente: SSPD a partir de Veolia Aguas del Archipiélago S.A. E.S.P.

5.5.1.1.3.2.2.5 Tratamiento de los lodos generados en el proceso de potabilización

Durante el proceso de potabilización por ósmosis inversa se generan salmueras, las cuales son dispuestas directamente en el mar, para lo cual se cuenta con el permiso de vertimiento expedido con la Resolución 718 del 17 de diciembre de 2022, el cual se encuentra vigente a la fecha.

5.5.1.1.3.3 Planta de ablandamiento de agua potable Duppy Gully

El subsistema planta de ablandamiento cuenta con una fuente principal, conformada por el acuífero San Andrés, localizado en el subsuelo de la cuenca del Valle del Cove. Este sistema constituye el gran reservorio de agua dulce subterránea con menor riesgo de contaminación y extraíble a través de pozos profundos para el abastecimiento de agua.

5.5.1.1.3.3.1 Captación planta de ablandamiento

La captación se realiza a través de un sistema de 17 pozos profundos concesionados por la Corporación Regional de Desarrollo Sostenible CORALINA, para el aprovechamiento y explotación de aguas subterráneas.

Tabla 34. Régimen de explotación pozos costeros

Pozo	Caudal l/s		Régimen (horas/día)		Total (m ³ /día)	
	Verano	Invierno	Verano	Invierno	Verano	Invierno
P2*	3	3,5	24	24	259,2	302,4
P3	2,5	2,5	24	24	216	216
P4	4,5	4,5	12	24	194,4	388,8
P6	1,5	2	12	12	64,8	86,4
P7	3	3	24	24	259,2	259,2
P8	2	3	24	24	172,8	259,2
P10	4,5	6	24	24	388,8	518,4
P11A*	1,5	1,5	12	12	64,8	64,8
P13	3	3	24	24	259,2	259,2



Superservicios

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



Pozo	Caudal I/s		Régimen (horas/día)		Total (m³/día)	
	Verano	Invierno	Verano	Invierno	Verano	Invierno
P14	1	1	6	6	21,6	21,6
P15	1	1	6	12	21,6	43,2
P15A	1	1	12	18	43,2	64,8
P22*	2,5	4	24	24	216	345,6
P23	1,5	1,5	12	12	64,8	64,8
P25	1	1	12	12	43,2	43,2
P27	1	1	12	12	43,2	43,2
PG (Granja)*	1	1	6	12	21,6	43,2
Total	35,5	40,5	270	300	2.354,4	3.024

*Pozo inactivo

Fuente: SSPD a partir de Veolia Aguas del Archipiélago S.A. E.S.P.

Actualmente, se encuentran habilitados 13 pozos e inhabilitados los pozos Nos. 2, 11A y 22 por obstrucción y el pozo de La Granja por falta de infraestructura hidráulica y eléctrica. De lo anterior, cabe considerar que la Gobernación Departamental aún no ha podido legalizar los predios y servidumbres correspondientes, situación que se presenta desde el inicio del contrato de operación.

En ese sentido, los pozos habilitados están compuestos por una electrobomba sumergible en acero inoxidable marca Grundfos, tubería de aducción de dos pulgadas de material en acero al carbón, tren de bombeo que incluye purga, toma de muestra, manómetro, válvula de corte y macromedidor mecánico para la medición del volumen captado en cada pozo. Se cuenta adicionalmente con un sistema eléctrico de control local con horómetro que permite regular el régimen de bombeo de cada pozo.

Imagen 27. Estructura de captación Duppy Gully



Macromedidor pozo profundo 6



Pozo profundo 6

Fuente: Registro fotográfico SSPD



Superservicios

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



Respecto a los instrumentos de macromedición en los puntos de captación, en la visita realizada el 22 de noviembre de 2023, se mencionó que cada uno de los 13 pozos de captación cuenta con el macromedidor respectivo.

Tabla 35. Instrumentos de macromedición pozos costeros

Nombre del punto	Número de tuberías y/o canales totales	Número de tuberías y/o canales con medición de caudal	Tipo de medición de caudal	Estado de funcionamiento	Caudal promedio (l/s)
Pozo 3	1	1	Macromedidor Mecánico	Operativo	2,11 l/s
Pozo 4	1	1	Macromedidor Mecánico	Operativo	0,43 l/s
Pozo 6	1	1	Macromedidor Mecánico	Operativo	0,4 l/s
Pozo 7	1	1	Macromedidor Mecánico	Operativo	1,77 l/s
Pozo 8	1	1	Macromedidor Mecánico	Operativo	2,14 l/s
Pozo 10	1	1	Macromedidor Mecánico	Operativo	1,29 l/s
Pozo 13	1	1	Macromedidor Mecánico	Operativo	2,02 l/s
Pozo 14	1	1	Macromedidor Mecánico	Operativo	0,38 l/s
Pozo 15	1	1	Macromedidor Mecánico	Operativo	0,22 l/s
Pozo 15A	1	1	Macromedidor Mecánico	Operativo	0,42 l/s
Pozo 23	1	1	Macromedidor Mecánico	Operativo	0,29 l/s
Pozo 25	1	1	Macromedidor Mecánico	Operativo	0,29 l/s
Pozo 27	1	1	Macromedidor Mecánico	Operativo	0,44 l/s

Fuente: Veolia Aguas del Archipiélago S.A. E.S.P.

En la tabla anterior, se evidencia que la totalidad de los pozos cuentan con el instrumento de macromedición respectivo. Por ende, la empresa estaría dando cumplimiento a lo estipulado en el artículo 86 de la Resolución 1096 del 2000.

5.5.1.1.3.3.1.1 Operación y mantenimiento

En la visita realizada el 22 de noviembre de 2023, se informó que a las bombas se les realiza mantenimiento de manera correctiva, para lo cual se cambia el motor de la bomba en caso de que alguna falle. Adicionalmente, se precisa que al momento de la visita estaban en funcionamiento 9 de los 13 pozos.

En lo relacionado con el manual de operación y mantenimiento del sistema de bombeo, la empresa realizó entrega del documento “*Captación pozos profundos*” el cual incluye la descripción de las actividades a realizar (bombeo de agua cruda, lectura de macromedidores, horómetro y toma de niveles, toma de muestra, procedimiento para el análisis fisicoquímico, actualización de formatos y análisis de comportamiento de pozos), instructivo para el aforo del pozo además de la captación y bombeo de agua cruda.

La empresa realiza seguimiento a los pozos en funcionamiento, tomando diariamente los valores de volúmenes captados, conductividad y niveles. Para lo anterior, se cuenta con los siguientes formatos de seguimiento:



Superservicios

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



- Operación de pozos profundos
- Calidad de pozos profundos
- Control de operación pozos profundos
- Comportamiento mensual de pozos

Finalmente, la empresa suministró el cronograma de mantenimientos preventivos, en el que incluye la revisión del tablero eléctrico de los pozos de captación, allí se pudo evidenciar que, en general, la empresa cumplió con la programación establecida.

5.5.1.1.3.3.1.2 Información reportada al SUI

Una vez revisada la información reportada, se encontró que la empresa certificó el formulario “14. Registro de Pozos” año 2009 el 22 de agosto de 2011, dicha información coincide con lo evidenciado en visita, como se observa a continuación:

Tabla 36. Concesión de agua subterránea – Reporte SUI.

ID	Nombre del Pozo	Caudal de diseño del pozo (l/s)	Método de medición	Profundidad del pozo	Nivel estático	Diámetro tubería de succión (pulg)
20511	3	3	Macromedidores	40	17,6	De 2 a 4
	4	5		41,5	17,5	
	6	2		55	20,8	
	7	3		55,5	29,3	
	8	3		51	22,5	
	10	6		43,5	25,8	
	13	3		61,5	18,6	
	14	1		45	18,5	
	15	1		59	28,5	
	15A	1		53	25,9	
	23	2		61	27,1	
	25	1		62	29,3	
	27	1		58	30,2	

Fuente: Consulta SUI

5.5.1.1.3.3.2 Planta de ablandamiento Duppy Gully

En la visita realizada el 22 de noviembre de 2023, se mencionó que pese a que la misma cuenta con una capacidad de 66 l/s, dicha capacidad se restringe al caudal concesionado para los 17 pozos que es de 40,5 l/s; adicionalmente, gracias a las condiciones de recuperación del acuífero, la empresa solamente puede captar entre 6 y 10 l/s.



Superservicios

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



Respecto al funcionamiento de la planta, es importante precisar que la empresa en 2019 inició pruebas para revisar el cambio de proceso¹², iniciando en 2020 con el cambio de reactivo y del proceso como tal¹³. Posteriormente, para el mes de junio de 2023, se realizó un nuevo cambio en el proceso en atención a la efectividad de los reactivos empleados, dado que la cal dejaba mucho residuo.

En ese sentido, el agua cruda llega desde los pozos subterráneos a través de una tubería en PVC de 8 pulgadas de diámetro, la cual se empalma a una tubería de hierro fundido de 8 pulgadas al tanque de almacenamiento de agua cruda cuya capacidad es de 410 m³, con un nivel mínimo de 60 cm.

El agua cruda almacenada es bombeada, a través de la subestación intermedia localizada al lado del tanque de almacenamiento, allí se encuentra instalada una bomba marca SIHI HALBERG de tipo Monoblock de 1.800 rpm y un caudal aproximado de 45 litros por segundo.

Para el proceso de tratamiento, la Planta de Ablandamiento de Duppy Gully cuenta con una canaleta Parshall de entrada, 24 unidades de floculación, 4 unidades de sedimentación y 5 unidades de filtración. De lo anterior, se precisa que, en la visita realizada en noviembre de 2023, se evidenció que las estructuras anteriormente mencionadas no estaban en funcionamiento.

Ahora bien, en el ingreso de agua cruda al sistema de tratamiento se adiciona el ácido cítrico (reactivo ablandador) con una dosificación aproximada de 8 g/m³ y sulfato de aluminio tipo B (coagulante) que se utiliza solo en temporada de lluvias que es cuando se presentan eventos grandes de turbiedad. El sistema de dosificación cuenta con un tanque de 1.000 litros de capacidad y un dosificador localizado en el edificio posterior al tanque de agua cruda. Cabe resaltar que la dosificación de este material químico se realiza directamente en la tubería de conducción hacia el tanque de aguas claras.

Como punto adicional, se precisa que el proceso descrito no genera lodos, razón por la cual no se requiere permiso de vertimiento para los mismos.

Adicionalmente, se cuenta con un dosificador localizado sobre el nuevo tanque de agua tratada Duppy Gully que cuenta con una capacidad de 500 m³ y sobre el cual se realiza el proceso de desinfección con hipoclorito de calcio. Dicho tanque tiene tuberías de salida en hierro fundido de 6 y 4 pulgadas que entran a la estación de bombeo de agua tratada que cuenta con siete bombas instaladas hacia los tanques de almacenamiento, así:

Tabla 37. Sistema de bombeo de agua tratada Duppy Gully

Tubería de conducción (pulgadas)	Nombre de conducción	Cantidad	Caudal de las bombas (m ³ /h)	Longitud conducción (m)
6	San Luis	2 motores de 30 HP marca Siemens y bombas marca Grundfos	40	1.370

¹² Adición de cal, proceso de floculación, sedimentación de alta taza, filtración, y desinfección

¹³ La infraestructura de la PTAP fue construida en una fecha previa a la publicación y entrada en vigor de la Resolución 330 de 2017 (junio de 2017), ese sentido el documento vigente para analizar y realizar el diagnóstico de los distintos componentes de la PTAP es la Resolución 1096 del 2000.



Superservicios

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



Tubería de conducción (pulgadas)	Nombre de conducción	Cantidad	Caudal de las bombas (m³/h)	Longitud conducción (m)
4	El Cove	2 motores de 10 HP marca Siemens y bombas marca Grundfos	20,5	1.098

Fuente: Veolia Aguas del Archipiélago S.A. E.S.P.

De lo anterior, en la visita realizada el 22 de noviembre de 2023, se evidenció que sólo se estaba operando una de las bombas y que no se estaba bombeando agua por la conducción San Luis.

Imagen 28. Planta de ablandamiento Duppy Gully



Tanque almacenamiento agua cruda



Sistema de bombeo agua cruda



Línea agua cruda



Dosificación ácido cítrico



Superservicios

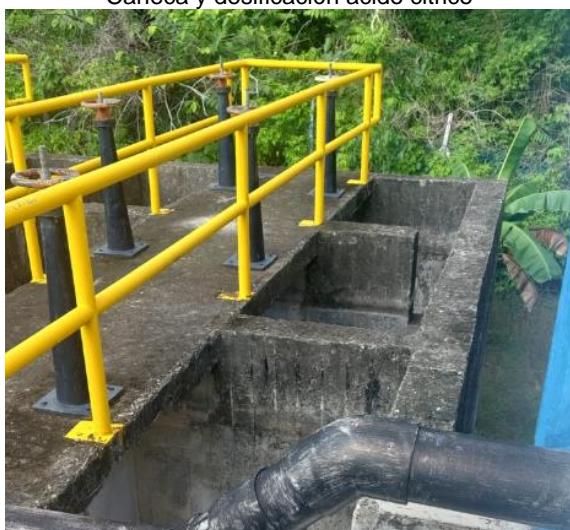
**INFORME DE VIGILANCIA O
INSPECCIÓN ESPECIAL,
DETALLADA O CONCRETA**



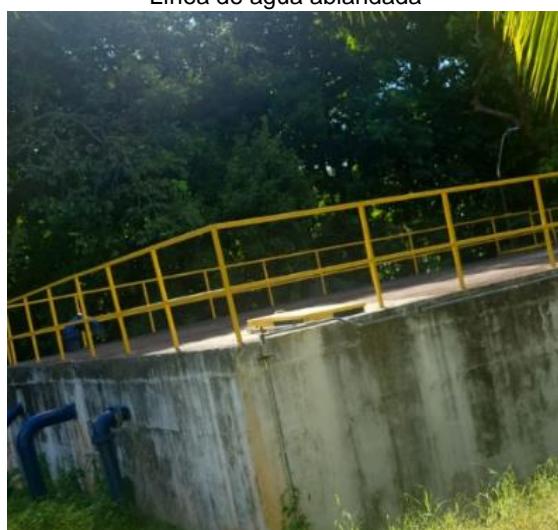
Caneca y dosificación ácido cítrico



Línea de agua ablandada



Filtros fuera de operación



Tanque de agua tratada

Fuente: Registro fotográfico SSPD

El sistema de tratamiento Duppy Gully se abastece del flujo eléctrico municipal de corriente alterna, el cual presenta fragilidad cuando se ve expuesto a los efectos de los cambios bruscos de las condiciones atmosféricas que suceden en la zona en determinadas épocas del año. Para contrarrestar los efectos negativos sobre el subsistema de ablandamiento por corte de energía, se realizó la reparación y optimización de la planta eléctrica de emergencia con que cuenta el sistema.



Superservicios

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



Imagen 29. Planta eléctrica de emergencia



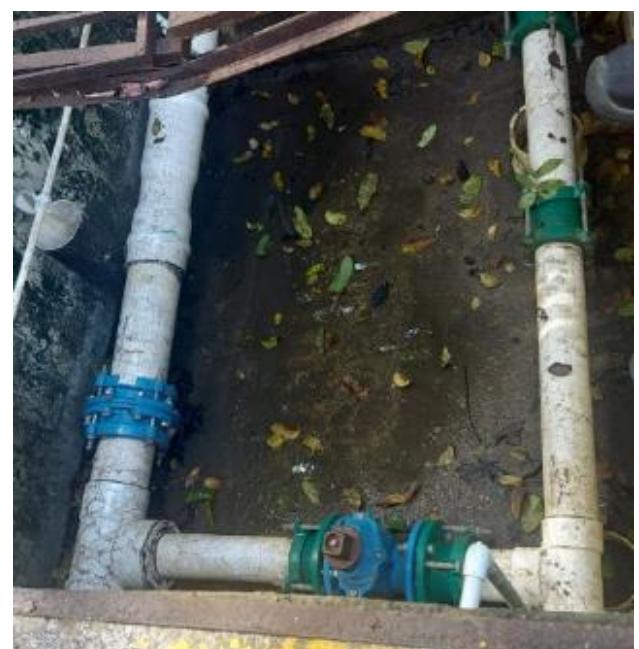
Fuente: Registro fotográfico SSPD

En lo relacionado con los instrumentos de macromedición, en la visita realizada el 22 de noviembre de 2022, se evidenció un macromedidor a la entrada de la planta y 2 macromedidores de salida que corresponden a las líneas de van a los tanques San Luis y Cove.

Imagen 30. Instrumentos de macromedición planta de ablandamiento



Macromedidor entrada plantas ablandamiento



Salida San Luis y Cove



Superservicios

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



Macromedidor San y Cove
Fuente: Registro fotográfico SSPD

5.5.1.1.3.3.2.1 Información reportada al SUI

La última información reportada por el prestador en relación con los mecanismos usados en el proceso de potabilización fue en el año 2023.

Tabla 38. Mecanismos usados en el proceso de potabilización Planta Ablandamiento – Reporte SUI.

Nombre de la empresa	Nombre de la planta	Estado	Mecanismo
Veolia Aguas del Archipiélago S.A. E.S.P.	Planta de Ablandamiento	Activo	Filtración lenta
			Aplicación de Químicos

Fuente: Consulta SUI

Al respecto, se tiene que la información reportada coincide en su mayoría con lo informado por la empresa a excepción del proceso de filtración de lenta, el cual no se estaba realizando al momento de la visita. Así las cosas, la empresa deberá adelantar las actualizaciones pertinentes para dar cumplimiento a la Resolución SSPD No. 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010.

5.5.1.1.3.3.2.2 Laboratorio de control de procesos

Actualmente, la planta de ablandamiento cuenta con un laboratorio habilitado desde el 11 de agosto de 2006 para cumplir con la función de laboratorio central y laboratorio de tratamiento simultáneamente. Así las cosas, para el control de procesos de la planta, la empresa realiza los análisis diarios de:

- pH, Alcalinidad, Turbiedad, Cloruros y Dureza Total para agua cruda
- pH, Alcalinidad, Turbiedad, Dureza Total y Cloro Residual Libre, Coliformes Totales y E. Coli para agua tratada



Superservicios

INFORME DE VIGILANCIA O
INSPECCIÓN ESPECIAL,
DETALLADA O CONCRETA



En cuanto a los certificados de calibración de los equipos, la empresa presentó certificados de los equipos de medición de pH, conductividad, bureta digital y turbiedad con fecha de diciembre de 2022.

Imagen 31. Laboratorio de Control de procesos planta de ablandamiento



Turbidímetro



pHmetro

Fuente: Registro fotográfico SSPD

5.5.1.1.3.3.2.3 Operación y mantenimiento

En cuanto a los mantenimientos, en la visita del 22 de noviembre se evidenció que a los tanques de almacenamiento se le realiza el lavado cada 6 meses.

En lo relacionado con los manuales de operación y mantenimiento, la empresa entregó los siguientes documentos, donde precisa las acciones que se deben realizar en cada proceso y los formatos a diligenciar

- Dosificación de reactivo
- Desinfección e impulsión

De lo anterior, se debe señalar que los mismos tienen fecha de actualización del julio del 2020, lo que permite concluir que los mismos están desactualizados, considerando el cambio en el proceso que se implementó durante la vigencia 2023 y con el cual se dejaron de utilizar las unidades de filtración.

Adicionalmente, la empresa diariamente diligencia los siguientes formatos:



Superservicios

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



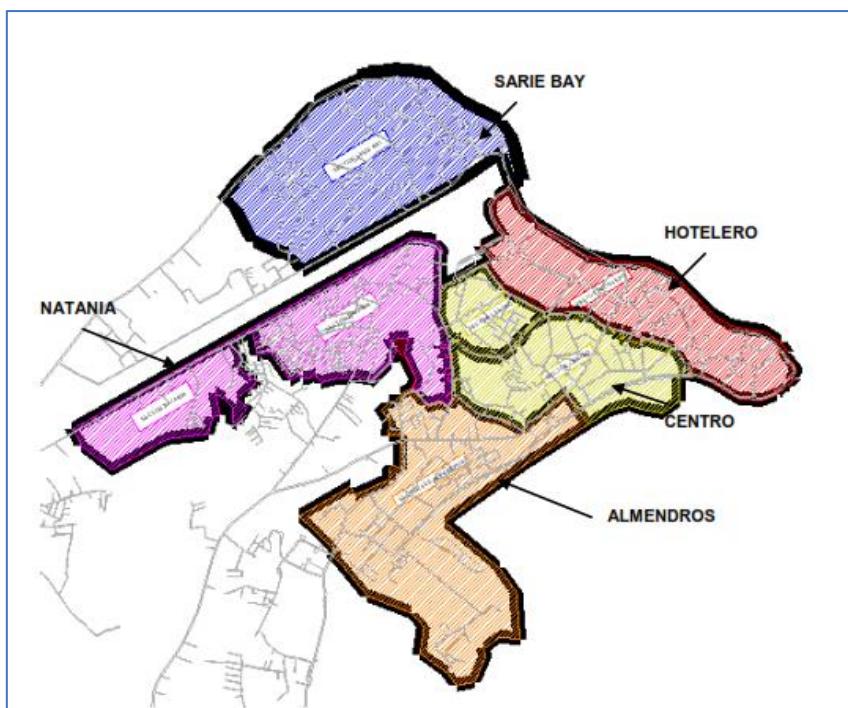
- Control diario de producción de plantas de ablandamiento que contiene el control de bombeo de impulsión de La Loma, San Luis y Cove
- Control promedio mensual de tratamiento con la medición de parámetros en agua cruda, filtrada y tratada

Finalmente, la empresa suministró el cronograma de mantenimientos preventivos, en el cual se pudo evidenciar que, en general, la empresa cumplió con la programación establecida.

5.5.1.1.4 Red de distribución

Como ya se mencionó, el sistema de acueducto de la isla de San Andrés se divide en dos subsistemas: el sistema urbano abastece a la zona norte de la isla, compuesta por los circuitos de distribución Sarie Bay, Hotelero, Residencial, Natania y Almendros.

Imagen 32. Circuitos de distribución subsistema urbano



Fuente: Veolia Aguas del Archipiélago S.A. E.S.P.

Por otro lado, el subsistema rural, ubicado en la zona suroriental y suroccidental de la isla, abastece los circuitos de distribución de La Loma con 7 subcircuitos, San Luis con 2 subcircuitos y Cove con 4 subcircuitos.



Superservicios

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



Imagen 33. Circuitos de distribución subsistema rural



Fuente: Veolia Aguas del Archipiélago S.A. E.S.P.

Finalmente, la empresa presentó una tabla con las características de cada una de las líneas de conducción que conforman el sistema de acueducto, así:

Tabla 39. Conducción sistema de acueducto

Conducción	Longitud (m)	Diámetro (Pulgadas)	Material	Funcionamiento
Duppy Gully - La Loma	2.260	10	PVC	Bombeo
Duppy Gully - San Luis	1.300	6	PVC	Bombeo
Duppy Gully – El Cove	1.600	4	PVC	Bombeo
La Loma - El Cliff	2.973	8	PVC	Gravedad
Desalinizadora - El Cliff	2.106	10	PVC	Bombeo
Desalinizadora Planta 50 l/2 nueva	4.000	16	Polietileno	Bombeo

Fuente: SSPD a partir de Veolia Aguas del Archipiélago S.A. E.S.P.

5.5.1.1.4.1 Catastro de redes

De acuerdo con lo informado por el prestador, en 2018 contrató la actualización del catastro de usuarios, así como la ejecución de una ortofoto para la isla. Dicha información le permite al prestador contar con un modelo digital de elevación que le facilita y permite proyectar la ejecución de las distintas actividades operativas con un mayor nivel de precisión.



Superservicios

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



De igual manera, la información consignada en la ortofoto le permite a la empresa contar con un catastro de redes actualizado de forma permanente, además del seguimiento permanente de las obras entregadas por los contratistas.

En ese sentido, la empresa indicó que cuenta con 108,69 km de redes distribuidos de la siguiente manera:

Tabla 40. Redes sistema de acueducto.

Tipo de proceso	Material	Diámetro (Pulgadas)										Longitud total general (m)
		1,5	2	3	4	6	8	10	12	14		
Aducción	PVC			1.135,11		2.395,65			64,8			3.595,56
Subtotal aducción				1.135,11		2.395,65			64,8			3.595,56
Conducción	PVC				1.269,1	1.375,52	2.981,42	5.071,43				10.697,47
Subtotal conducción					1.269,1	1.375,52	2.981,42	5.071,43				10.697,47
Red Menor	AC			322,35								322,35
	PAD			3.170,11	1.003,5	661						4.834,61
	PVC	164	9.880,86	32.790,04	1.521,03							44.355,93
Subtotal red menor		164	9.880,86	36.282,5	2.524,53	661						49.512,89
Red Primaria	AC			1.477,92	327,94	946,19	784,13		1.080,19			4.616,37
	PVC			7.315,94	21.145,74	3.857,33	3.209,42	2.571,1	783,79	1.386,9		40.270,22
Subtotal red primaria				8.793,86	21.473,68	4.803,52	3.993,55	2.571,1	1.863,98	1.386,9		44.886,59
Total general		164	9.880,86	46.211,47	25.267,31	9.235,69	6.974,97	7.642,53	1.928,78	1.386,9		108.692,51

Fuente: SSPD a partir de Veolia Aguas del Archipiélago S.A. E.S.P.

De la tabla anterior, se debe precisar que la empresa no relaciona la red de conducción de la nueva planta desalinizadora que se encuentra en polietileno de 16 pulgadas de diámetro y 4 km de longitud.

En lo relacionado con el proyecto de renovación de redes, la empresa indicó que para la vigencia 2019, el Gobierno Nacional a través de la Financiera de Desarrollo Territorial S.A. – Findeter, contrató la primera fase de renovación de redes de acueducto, y la segunda fase se contrató en 2021.

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

Tabla 41. Fases de renovación de redes

Círcuito	Kilómetros totales	Fase 1 (2019 – 2020) Ejecutado	Fase 2 (2020 – 2021) Ejecutado	Fase 3 (2022 – 2023) En contratación	Kilómetros para renovar	Porcentaje renovación
Hotelero	9,8	5,7		1,4	7,1	72
Sarie Bay	8,3		0,2	8,1	8,3	100
Residencial	8,5		2,0	2,2	4,2	49
Natania	11,5	1,2	2,3	7,2	10,7	93
Almendros	8,6	0,7	1,2	0,4	2,3	27
San Luis	6,4	3,0	1,2	0,096	4,3	67
Loma	48,8	14,2	3,5	3,2	20,9	43
Cove	5,4	1,3	1,7	1,6	4,5	84
Total	107,3	26,1	12,0	24,2	62,4	58

Fuente: Veolia Aguas del Archipiélago S.A. E.S.P.

En lo relacionado con la tercera etapa, la empresa informó que participó de varias mesas de trabajo para la concertación de las redes a renovar y que el proyecto dio inicio en agosto de 2023. Pese a ello, no tiene conocimiento del cronograma ni de cambios internos de la obra.

Así las cosas, a cierre de diciembre de 2021, se culminaron las primeras dos (2) fases para un total renovado a la fecha de 38,1 kilómetros de red de acueducto y 4.703 acometidas.

5.5.1.1.4.1.1 Información reportada al SUI

Una vez revisada la información reportada al SUI por el prestador, se encontró que el reporte para la vigencia 2023 fue realizado en el año 14 de mayo de 2024. No obstante, la información reportada no coincide con la información suministrada, particularmente en lo relacionado con el material y la longitud de la tubería, tal y como se evidencia a continuación:

Tabla 42. Inventario de redes de acueducto – Reporte SUI.

Tipo de proceso	Material tubería	Diámetro (Pulgadas)										Total general
		1,5	2	3	6	4	8	10	12	14		
Aducción	CCP				1.242,96							1.242,96
	PVC Cloruro de Polivinilo			1.135,11	1.152,69					64,80		2.352,60
Total Aducción				1.135,11	2.395,65					64,80		3.595,56
Conducción	CCP				1.208,69	1.269,10	3.438,40					5.916,19
	PVC Cloruro de Polivinilo				166,84		271,33	2.950,32				3.388,49
Total Conducción					1.375,53	1.269,10	3.709,73	2.950,32				9.304,68
Red menor	AC Asbesto Cemento			322,35						355,60		677,95

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

Tipo de proceso	Material tubería	Diámetro (Pulgadas)										Total general
		1,5	2	3	6	4	8	10	12	14		
	CCP			11.612,75	978,65	1.815,74	287,22		439,37		15.133,73	
	PVC Cloruro de Polivinilo	164,00	8.010,86	25.302,23		1.468,63					34.945,72	
Total Red menor		164,00	8.010,86	37.237,33	978,65	3.284,37	287,22		794,97		50.757,40	
Red primaria o matriz	AC Asbesto Cemento			1.477,92	946,19	327,94			32,74		2.784,79	
	CCP			3.620,23	1.929,69	2.136,07	2.097,38				9.783,37	
	PVC Cloruro de Polivinilo			4.246,20	2.334,42	17.096,03	4.566,06	2.571,10	1.774,85	1.386,90	33.975,56	
Total Red primaria o matriz				9.344,35	5.210,30	19.560,04	6.663,44	2.571,10	1.807,59	1.386,90	46.543,72	
Total general		164,00	8.010,86	47.716,79	9.960,13	24.113,51	10.660,39	5.521,42	2.667,36	1.386,90	110.201,36	

Fuente: Consulta SUI

Así las cosas, la empresa debe realizar la revisión de la información y, de ser necesario, proceder con la reversión de dicha información.

5.5.1.1.4.1.2 Operación y mantenimiento

Respecto a la ejecución de los mantenimientos, el prestador no suministró copia de la programación de los mantenimientos preventivos de la red de distribución. Sin embargo, sí presentó las órdenes de trabajo donde se evidencian los mantenimientos realizados en diferentes sectores de la red.

En lo relacionado con el manual de operación y mantenimiento de las redes de distribución, la empresa no presentó el documento respectivo.

5.5.1.2 Indicadores de prestación del servicio de acueducto

5.5.1.2.1 Cobertura de acueducto

De acuerdo con la información suministrada por la empresa, la cobertura del servicio de acueducto en la Isla de San Andrés durante el segundo semestre del año 2022, 2023 y de enero a octubre de 2024 presentó el siguiente comportamiento:

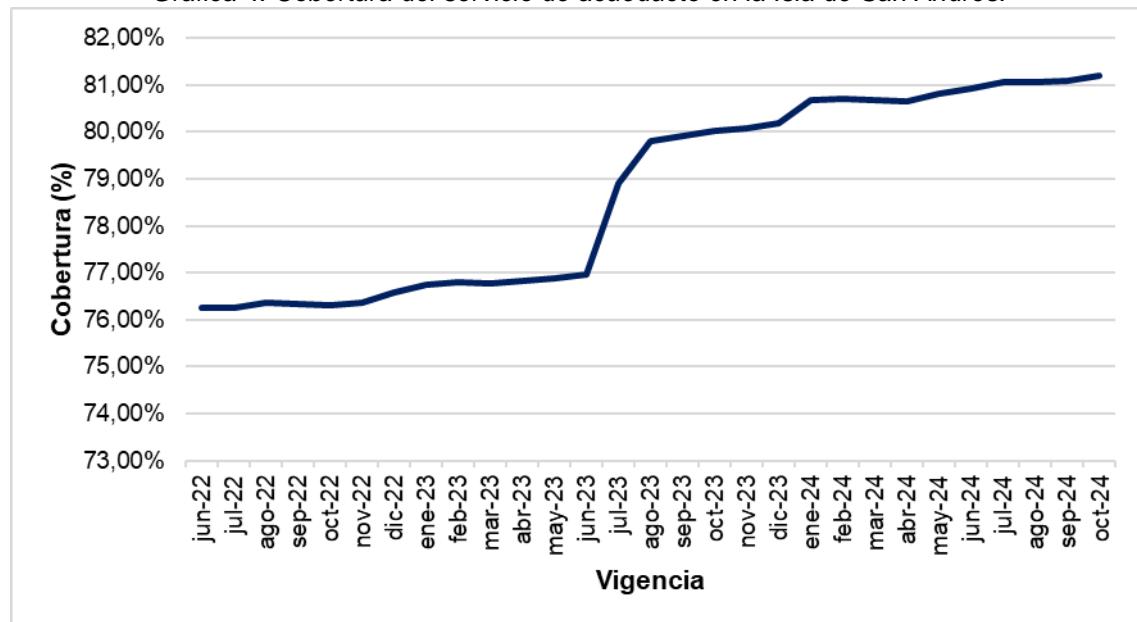


Superservicios

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



Gráfica 4. Cobertura del servicio de acueducto en la Isla de San Andrés.



Fuente: Veolia Aguas del Archipiélago S.A. E.S.P. – Cálculos SSPD

En términos generales, se observa como ha venido incrementando la cobertura del servicio de acueducto en la isla, iniciando en junio de 2022 con una cobertura de 76,25% y cerrando el mes de octubre de 2024 en 81,20%, lo cual evidencia un crecimiento del 4,96% con relación con este indicador.

Con relación a lo anterior, se tiene que dicho incremento obedece a una serie de proyectos de ampliación de redes de acueducto en los diferentes sectores que comprenden la isla, los cuales fueron contratados por Findeter y ejecutados por TECNOAGUAS S.A.S.

Finalmente, en el Otrosí No. 9 del Contrato de Operación suscrito con Aguas de San Andrés S.A. E.S.P., no se define una meta de cobertura en términos de porcentaje sino una meta de suscriptores totales, como se detalla más adelante.

5.5.1.2.2 Índice de continuidad

El prestador, en la visita realizada, manifestó que cuenta con un total de 8 sectores hidráulicos, de los cuales a 4 de ellos se les presta el servicio de manera continua (Sector Hotelero, Sarie Bay, San Luis y Residencial). Por otro lado, a los 4 sectores restantes (Natania, Almendros, Cove y Loma) se realizan alternativas de suministro a través de carrotanques, adicional a lo establecido en el contrato de operación relacionado con la frecuencia del suministro.

De acuerdo con la información suministrada por Veolia Aguas del Archipiélago S.A. E.S.P., la continuidad del servicio de acueducto en la Isla de San Andrés durante las vigencias 2022, 2023 y de enero a octubre de 2024, fue la siguiente:

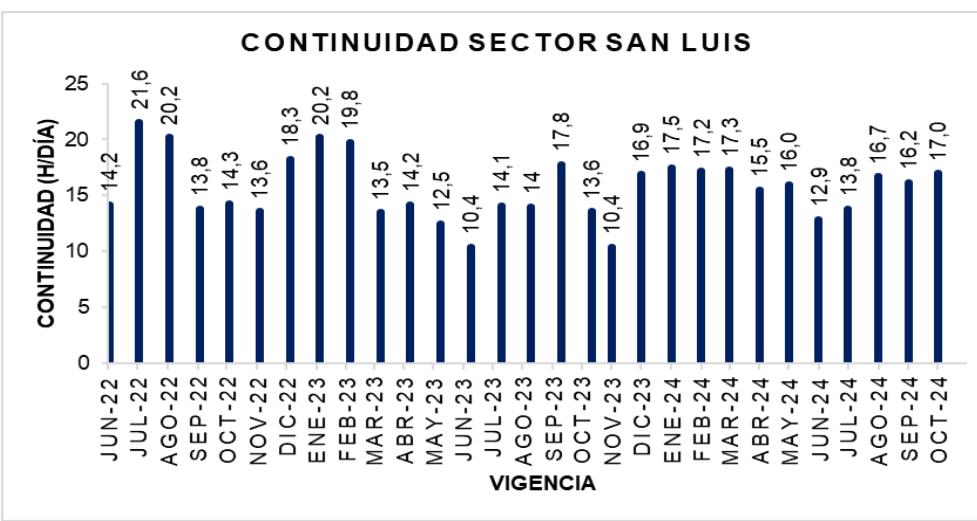
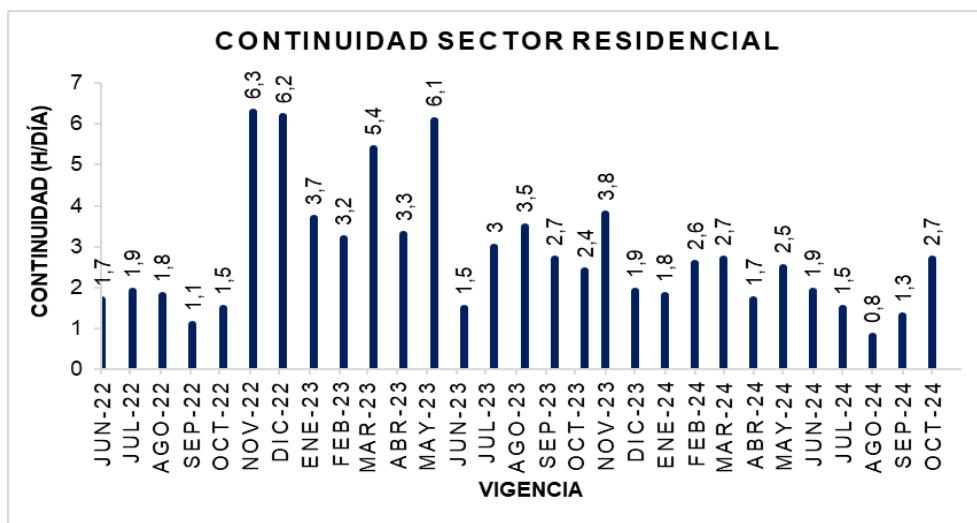
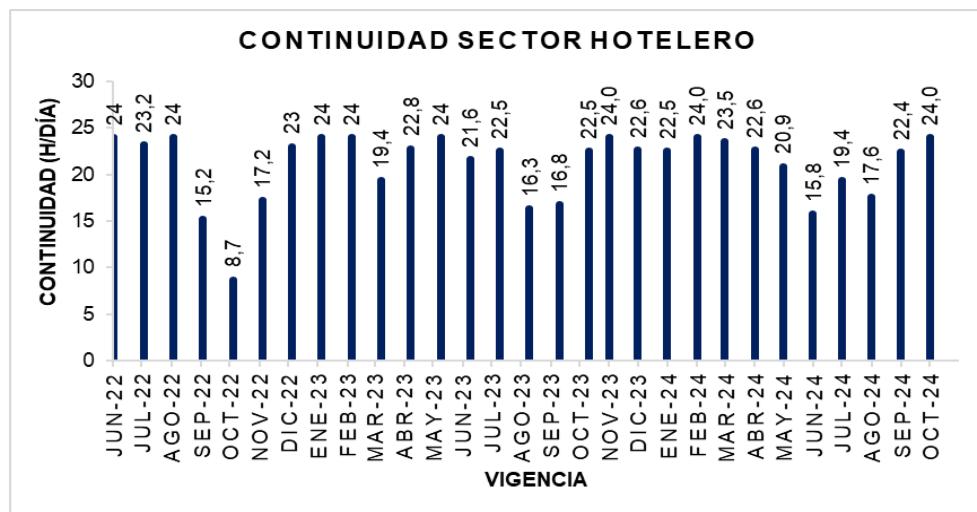


Superservicios

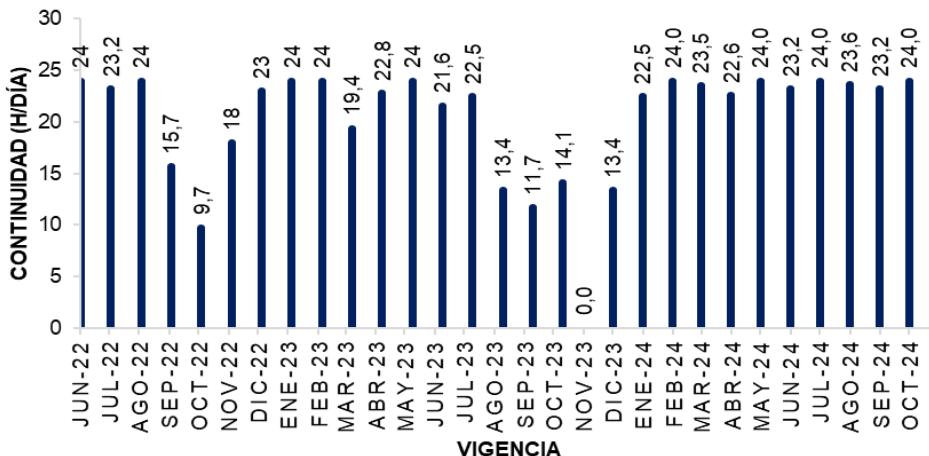
**INFORME DE VIGILANCIA O
INSPECCIÓN ESPECIAL,
DETALLADA O CONCRETA**



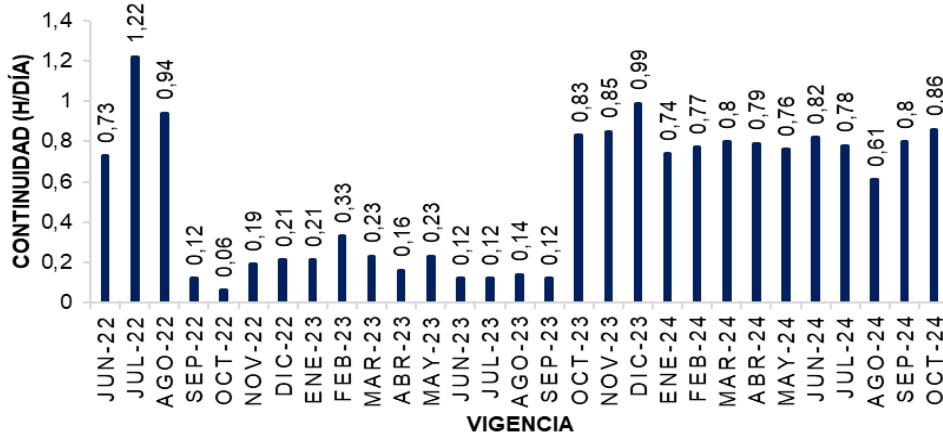
Gráfica 5. Continuidad del servicio de acueducto en la Isla de San Andrés.



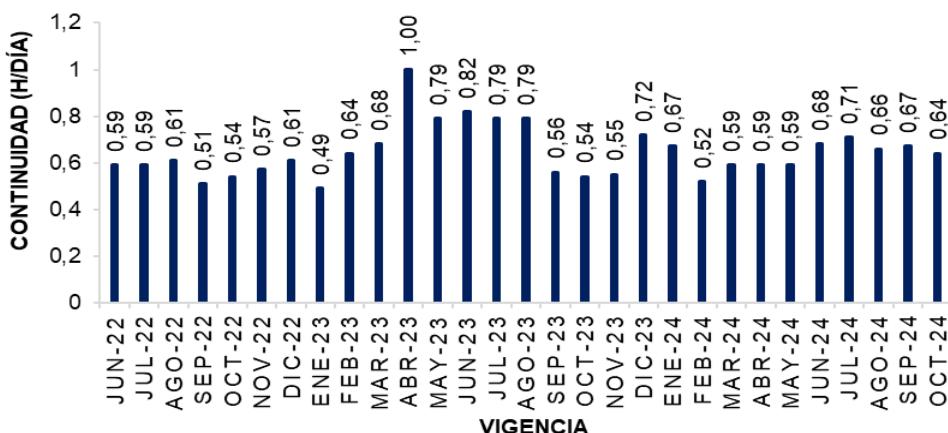
CONTINUIDAD SECTOR SARIE BAY



CONTINUIDAD SECTOR ALMENDROS



CONTINUIDAD SECTOR NATANIA



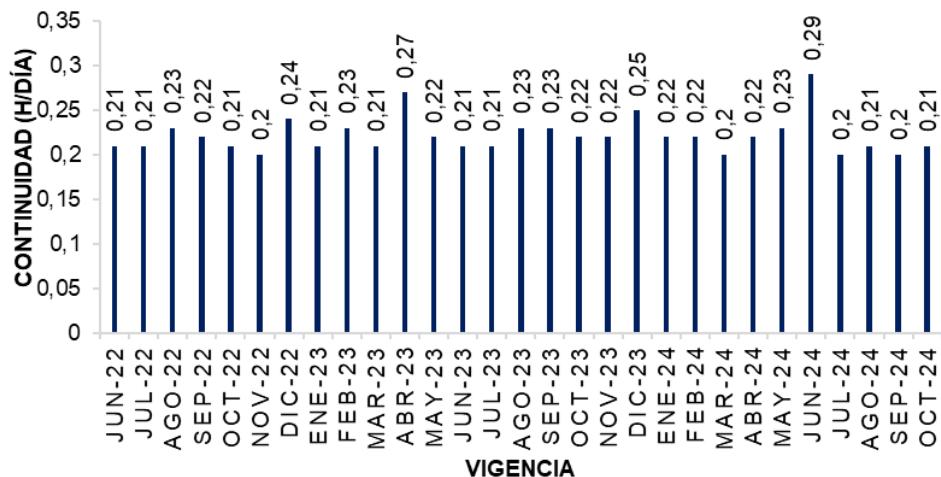


Superservicios

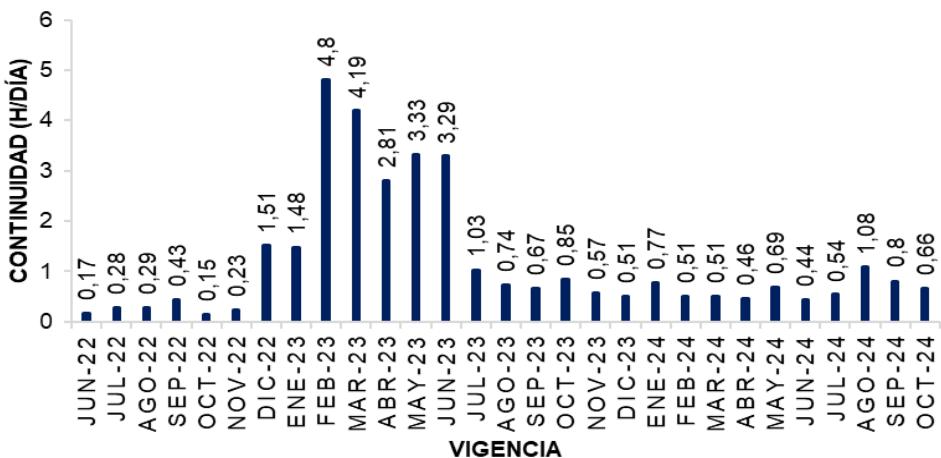
**INFORME DE VIGILANCIA O
INSPECCIÓN ESPECIAL,
DETALLADA O CONCRETA**



CONTINUIDAD SECTOR EL COVE



CONTINUIDAD SECTOR LA LOMA



Fuente: Veolia Aguas del Archipiélago S.A. E.S.P. – Cálculos SSPD

Al respecto, en el anexo técnico del Contrato de Condiciones Uniformes de Veolia Aguas del Archipiélago S.A. E.S.P., se especifica lo siguiente en relación con la continuidad mínima con la que se compromete la empresa:

"5.2 CONTINUIDAD DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE. Veolia Aguas del Archipiélago S.A E.S.P. se compromete a mantener una disponibilidad en el suministro de agua potable por cada sector conforme a lo establecido en el contrato de Operación y sus modificaciones. Además, se compromete a mantener una disponibilidad en el suministro de agua potable en los sectores diferentes a los previstos en el inciso anterior, que le permita satisfacer el consumo básico hasta 8 metros cúbicos de los usuarios del servicio."

De acuerdo con lo anterior, en el Otrosí No. 9 del Contrato de Operación, se establecieron las siguientes metas de continuidad:



Superservicios

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



Imagen 34. Metas de continuidad del Contrato de Operación suscrito con Aguas de San Andrés S.A. E.S.P.

Sector /Año **	2019-2020	2021-2025	2026-2029	2030-2035
	14-15	16-20	21-24	25-30
<i>Hotelero</i>	24 horas	24 horas	24 horas	24 horas
<i>Sarie Bay</i>	24 horas	24 horas	24 horas	24 horas
<i>Residencial</i>	8h/día	12h/día	24 horas	24 horas
<i>Almendros</i>	2 veces/semana (8 horas)	2 veces/semana (8 horas)	8h/día	8h/día
<i>Natania</i>	1 vez /semana (8 horas)	2 veces/semana (8 horas)	8h/día	8h/día
<i>San Luis *</i>	24 horas	24 horas	24 horas	24 horas
<i>Cove *</i>	24 horas	24 horas	24 horas	24 horas
<i>La Loma</i>	1 vez /semana (8 horas)	2 veces/semana (8 horas)	8h/día	12h/día

* Condicionado a la disponibilidad de un caudal mínimo de captación de Duppy Gully de 10 l/s exclusivo para estos sectores

*El cumplimiento de las metas de continuidad descritas en el cuadro anterior se verificará por sectores transcurrido un (1) mes contado, a partir de la entrega de las obras del proyecto de optimización de redes de cada sector (cuando se tengan programadas) y de la entrada en operación de la planta desalinizadora 50 lps que se realizarán en la isla en el marco del Plan Director del Recurso Hídrico."

**Esta frecuencia de suministro se garantizará a todos los subsectores y barrios del respectivo sector que tengan red disponible

El Operador podrá ampliar la continuidad a 24/7 en los sectores donde se alcance una cobertura de micromedición del 80% y se logre un nivel de ANC por debajo de la meta.

Fuente: Otrosí No. 9 Contrato de Operación

Respecto a los sectores catalogados como discontinuos (Almendros, Natania y La Loma), el Otrosí No. 9 define que se tendría que prestar con una frecuencia de dos veces por semana con una duración de 8 horas cada una; para el sector El Cove establece una continuidad de 24 horas como se muestra en la imagen 34 para el periodo 2021-2025. Dicho esto, para los sectores discontinuos (Almendros, Natania y La Loma) equivaldría a un total de 64 horas de suministro por mes, lo que a su vez equivaldría a una continuidad aproximada de 2,13 horas/día y 24 horas/día de suministro para el sector El Cove.

Así pues, una vez comparados los resultados del indicador de continuidad con las metas del indicador establecidas en el Otrosí No. 9 del Contrato de Operación, y por consiguiente en el CCU, se encontró lo siguiente:



Superservicios

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



Tabla 43. Cumplimiento de las metas de continuidad del CCU y Contrato de Operación.

Sector	Periodo	Índice de Continuidad (horas/día)	Estado de cumplimiento
Hotelero	Junio a diciembre de 2022	Septiembre: 15,2 Octubre: 8,7 Noviembre: 17,2	Cumple a excepción de los meses de septiembre, octubre y noviembre.
	Enero a diciembre de 2023	Marzo: 19,4 Agosto: 16,3 Septiembre: 16,8	Cumple a excepción de los meses de marzo, agosto y septiembre.
	Enero a octubre de 2024	Junio: 15,8 Julio: 19,4 Agosto: 17,6	Cumple a excepción de los meses de junio, julio y agosto.
Sarie Bay	Junio a diciembre de 2022	Septiembre: 15,7 Octubre: 9,7 Noviembre: 18	Cumple a excepción de los meses de septiembre, octubre y noviembre.
	Enero a diciembre de 2023	Marzo: 19,4 Agosto: 13,4 Septiembre: 11,7 Octubre: 14,1 Noviembre: 0 Diciembre: 13,4	Cumple a excepción de los meses de marzo, agosto, septiembre, octubre, noviembre, diciembre.
	Enero a octubre de 2024	Promedio anual: 23,5	Cumple para todos los meses analizados.
Residencial	Junio a diciembre de 2022	Promedio anual: 2,93	No Cumple para los todos los meses de las vigencias analizadas.
	Enero a diciembre de 2023	Promedio anual: 3,38	
	Enero a octubre de 2024	Promedio anual: 2,0	
San Luis	Junio a diciembre de 2022	Promedio anual: 16,57	No Cumple para los todos los meses de las vigencias analizadas.
	Enero a diciembre de 2023	Promedio anual: 14,78	
	Enero a octubre de 2024	Promedio anual: 16	
Almendros	Junio a diciembre de 2022	Promedio anual: 0,50	No Cumple para los todos los meses de las vigencias analizadas.
	Enero a diciembre de 2023	Promedio anual: 0,36	
	Enero a octubre de 2024	Promedio anual: 0,77	
Natania	Junio a diciembre de 2022	Promedio anual: 0,57	No Cumple para los todos los meses de las vigencias analizadas.
	Enero a diciembre de 2023	Promedio anual: 0,70	
	Enero a octubre de 2024	Promedio anual: 0,63	
El Cove	Junio a diciembre de 2022	Promedio anual: 0,22	No Cumple para los todos los meses de las vigencias analizadas.
	Enero a diciembre de 2023	Promedio anual: 0,23	
	Enero a octubre de 2024	Promedio anual: 0,22	
La Loma	Junio a diciembre de 2022	Promedio anual: 0,44	No Cumple para los todos los meses de la vigencia analizada.
	Enero a diciembre de 2023	Promedio anual: 2,02	Cumple para todos los meses de la vigencia analizada.
	Enero a octubre de 2024	Promedio anual: 0,65	No Cumple para los todos los meses de la vigencia analizada.

Fuente: Veolia Aguas del Archipiélago S.A. E.S.P. – Cálculos SSPD

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

Sin embargo, el cumplimiento de las metas de continuidad establecidas en el Otrosí No. 9 del Contrato de Operación, se encuentra condicionado a la optimización de las redes de acueducto, que actualmente se encuentran en la fase 2.

Por otro lado, al comparar los resultados del indicador con la clasificación establecida en el artículo 18 de la Resolución 2115 de 2007, se tiene lo siguiente:

Tabla 44. Clasificación de los resultados de continuidad conforme la Resolución 2115 de 2007.

Sector	Periodo	Clasificación
Hotelero	Junio a diciembre de 2022	Suficiente (Entre 18 y 23 horas/día)
	Enero a diciembre de 2023	
	Enero a octubre de 2024	
Sarie Bay	Junio a diciembre de 2022	Suficiente (Entre 18 y 23 horas/día)
	Enero a diciembre de 2023	No satisfactorio (Entre 10 y 18 horas/día)
	Enero a octubre de 2024	Continuo (Mayor a 23 horas/día)
Residencial	Junio a diciembre de 2022	Insuficiente (Menor a 10 horas/día)
	Enero a diciembre de 2023	
	Enero a octubre de 2024	
San Luis	Junio a diciembre de 2022	No satisfactorio (Entre 10 y 18 horas/día)
	Enero a diciembre de 2023	
	Enero a octubre de 2024	
Almendros	Junio a diciembre de 2022	Insuficiente (Menor a 10 horas/día)
	Enero a diciembre de 2023	
	Enero a octubre de 2024	
Natania	Junio a diciembre de 2022	Insuficiente (Menor a 10 horas/día)
	Enero a diciembre de 2023	
	Enero a octubre de 2024	
El Cove	Junio a diciembre de 2022	Insuficiente (Menor a 10 horas/día)
	Enero a diciembre de 2023	
	Enero a octubre de 2024	
La Loma	Junio a diciembre de 2022	Insuficiente (Menor a 10 horas/día)
	Enero a diciembre de 2023	
	Enero a octubre de 2024	

Fuente: Veolia Aguas del Archipiélago S.A. E.S.P. – Cálculos SSPD

5.5.1.2.2.1 Información reportada al SUI

Una vez verificada la información reportada para el indicador de Continuidad para el periodo de junio a diciembre de 2022, 2023 y enero a octubre de 2024, se tiene que, en general, la información es coincidente con lo manifestado por el prestador para los sectores continuos (Hotelero, Residencial, Sarie Bay y San Luis). No obstante, para los sectores discontinuos, se encontraron diferencias entre la información reportada para las vigencias 2023 y 2024 en el sector Almendros, y para el periodo de enero a diciembre de 2022, 2023 y de enero a octubre de 2024 en los sectores Natania, El Cove, y La Loma.



Superservicios

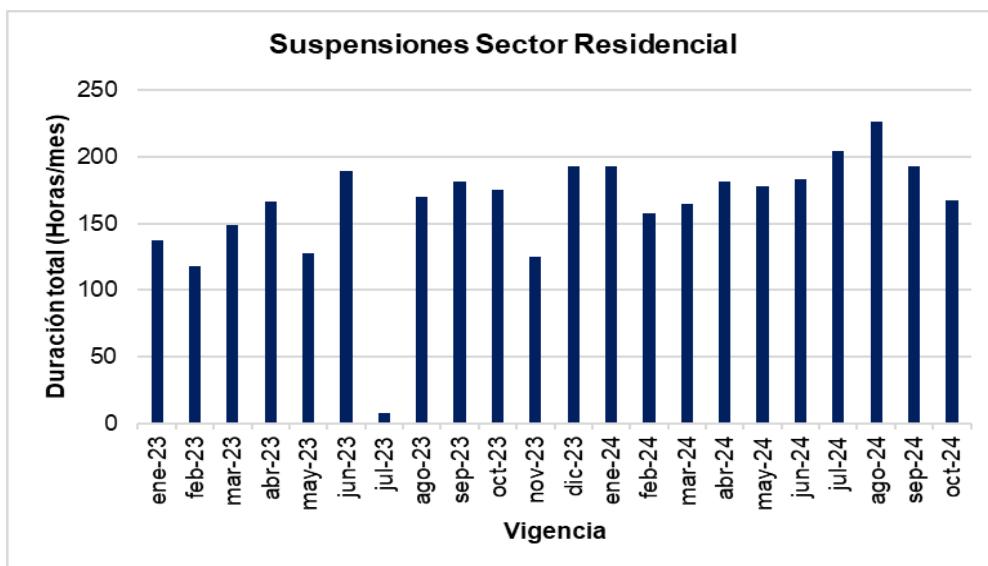
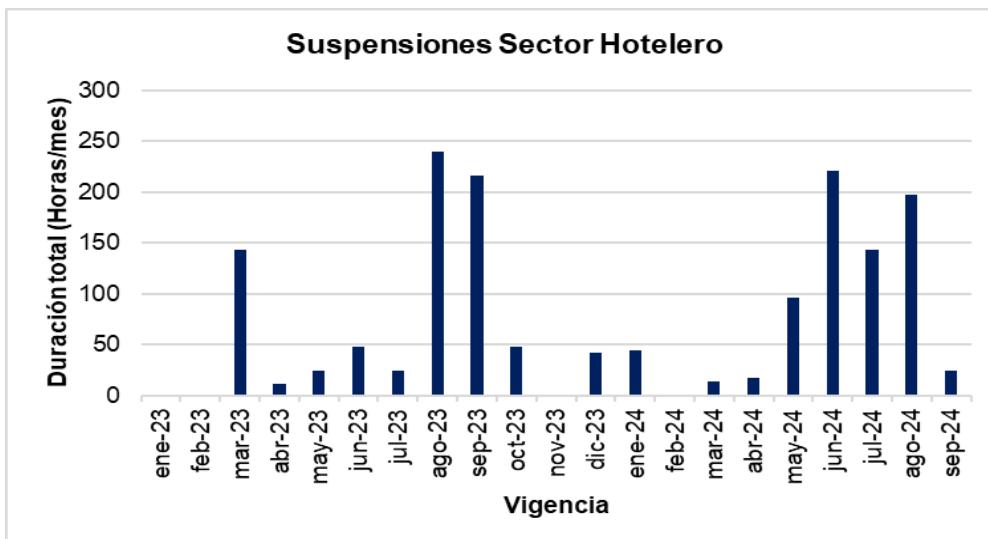
**INFORME DE VIGILANCIA O
INSPECCIÓN ESPECIAL,
DETALLADA O CONCRETA**



5.5.1.2.3 Suspensiones del servicio de acueducto

A continuación, se puede visualizar la duración total mensual de las suspensiones del servicio de acueducto en los sectores denominados continuos en la Isla de San Andrés, durante el año 2023 y de enero a octubre de 2024. Cabe resaltar que, para los meses del segundo semestre de la vigencia 2022, el prestador no aportó la información solicitada.

Gráfica 6. Suspensiones del servicio de acueducto en la Isla de San Andrés.



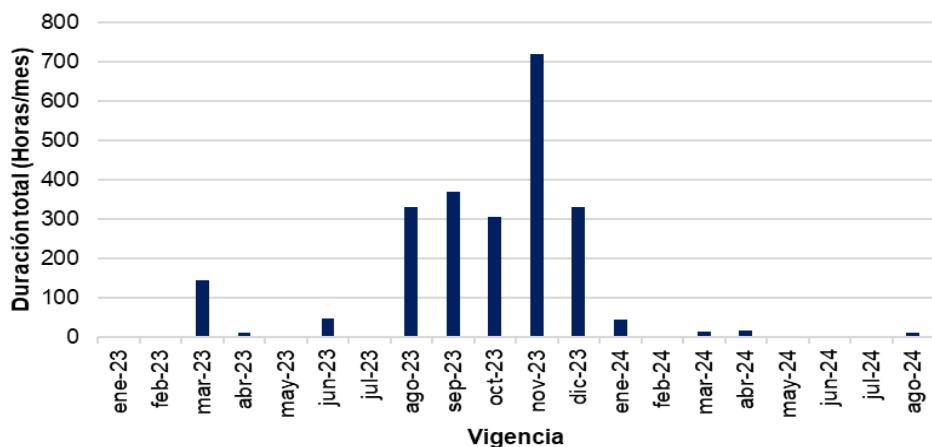


Superservicios

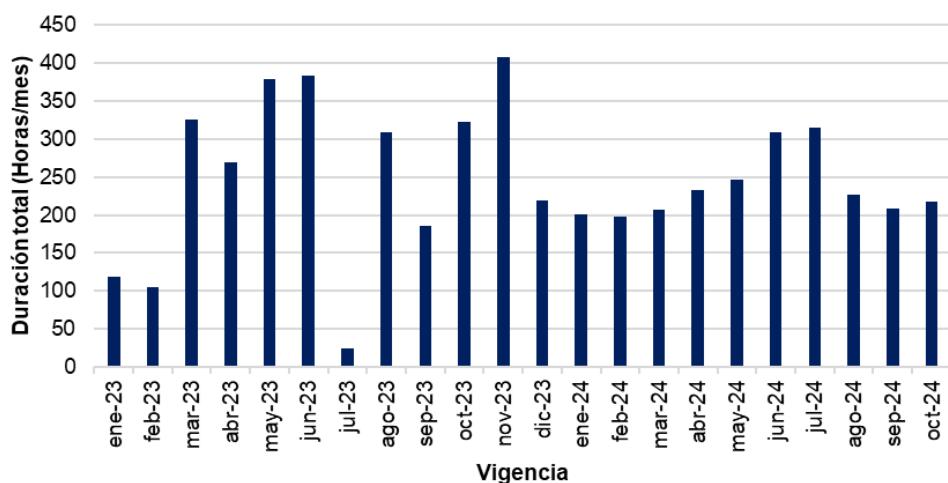
**INFORME DE VIGILANCIA O
INSPECCIÓN ESPECIAL,
DETALLADA O CONCRETA**



Suspensiones Sector Sarie Bay



Suspensiones Sector San Luis



Fuente: Veolia Aguas del Archipiélago S.A. E.S.P. – Cálculos SSPD

De acuerdo con lo anterior, únicamente se habrían presentado suspensiones del servicio en los sectores continuos (Hotelero, Residencial, Sarie Bay y San Luis), las cuales llegaron a ser de hasta 240, 226, 720 y 407 horas en el mes, respectivamente. Todas las suspensiones correspondieron al tipo 4 “Suspensiones no programadas, no avisadas”. No obstante, el prestador no informó las razones por las cuales se presentaron estas suspensiones.

Ahora bien, de acuerdo con lo evidenciado en la visita, se evidenció que el prestador no tuvo en cuenta todos los tipos de suspensiones posibles, y que generan una falta de servicio por parte de los usuarios. Al respecto, en el artículo 2.4.2.30 del anexo de la Resolución SSPD N° 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010 se definen los siguientes tipos de suspensión:

- Tipo 1: Reparaciones técnicas y mantenimientos periódicos, con aviso oportuno a los usuarios.
- Tipo 2: Racionamientos por fuerza mayor, con aviso a los usuarios.



Superservicios

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



- Tipo 3: Prevenciones en contra de la inestabilidad de inmuebles.
 - Tipo 4: Suspensiones no programadas, no avisadas.
- Tipo 5: Suspensiones por no oferta del servicio y no relacionada con ninguno de los tipos de suspensiones anteriores.

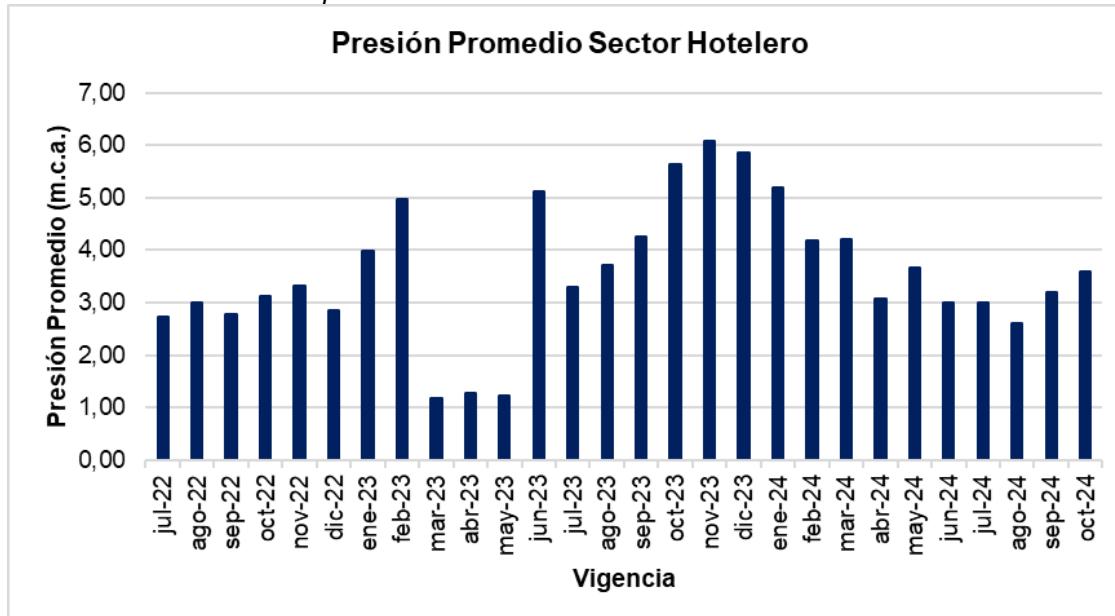
5.5.1.2.3.1 Información reportada al SUI

Una vez verificada la información reportada, el prestador únicamente reportó los valores de estas para los sectores continuos (Hotelero, Residencial, Sarie Bay y San Luis), en donde se encontraron diferencias entre lo entregado por el prestador y lo reportado en los sectores Hotelero, Sarie Bay y San Luis para el año 2023. Para lo correspondiente a la vigencia 2024, la información coincide.

5.5.1.2.4 Presiones en la red de distribución

La empresa cuenta con 66 Data Logger de transmisión remota para la medición de presiones en la red de distribución en su zona de cobertura. En tal sentido, de acuerdo con la información suministrada por Veolia Aguas del Archipiélago S.A. E.S.P., la presión promedio en la red de distribución en la Isla de San Andrés durante los años 2022, 2023 y de enero a octubre de 2024 se presenta a continuación. Cabe resaltar que, la información de enero a octubre del año 2024 para los sectores El Cove y La Loma no fue suministrada.

Gráfica 7. Presión promedio en la red de distribución en la Isla de San Andrés.



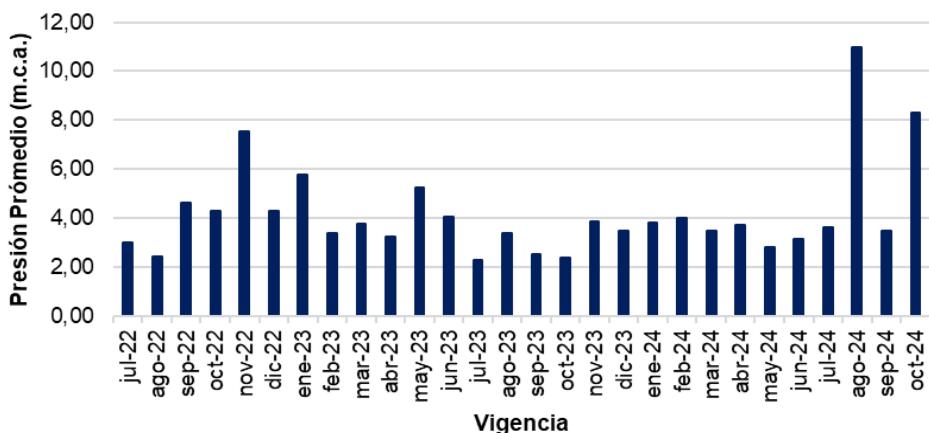


Superservicios

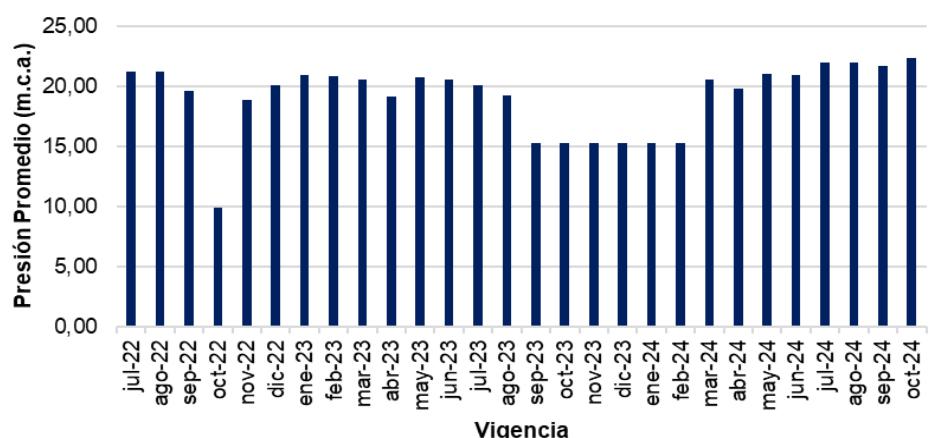
INFORME DE VIGILANCIA O
INSPECCIÓN ESPECIAL,
DETALLADA O CONCRETA



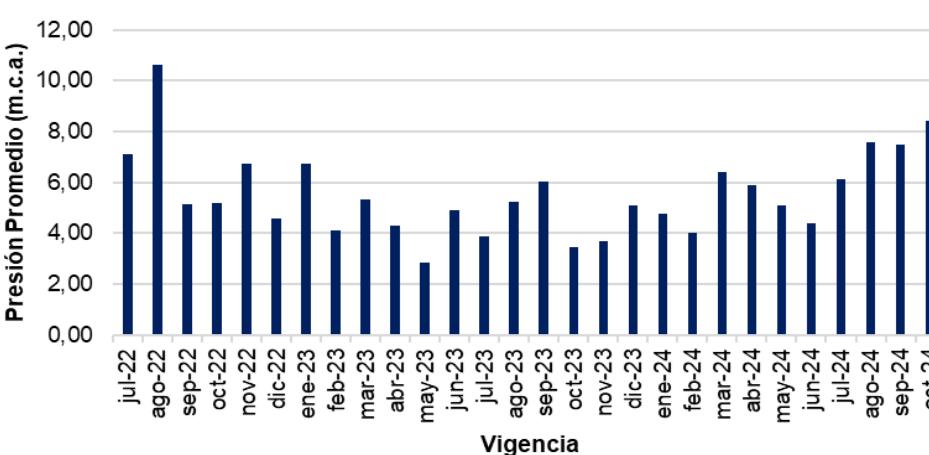
Presión Promedio Sector Residencial



Presión Promedio Sector Sarie Bay



Presión Promedio Sector San Luis



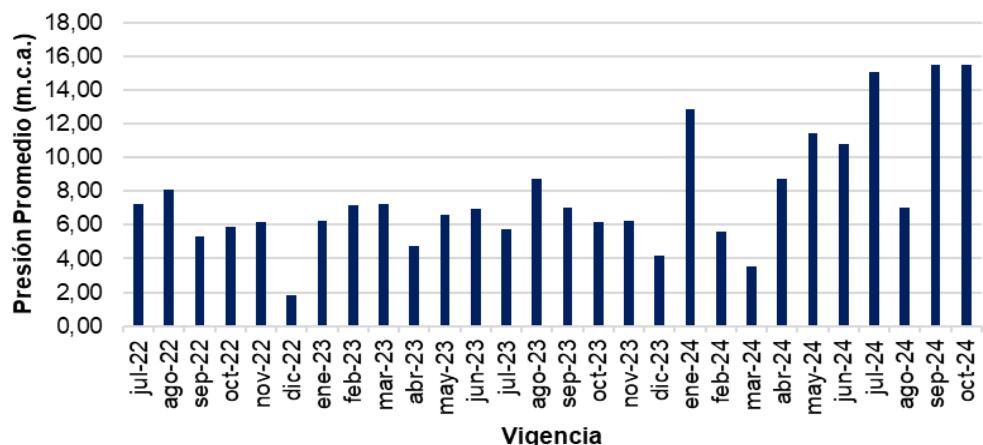


Superservicios

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



Presión Promedio Sector Almendros

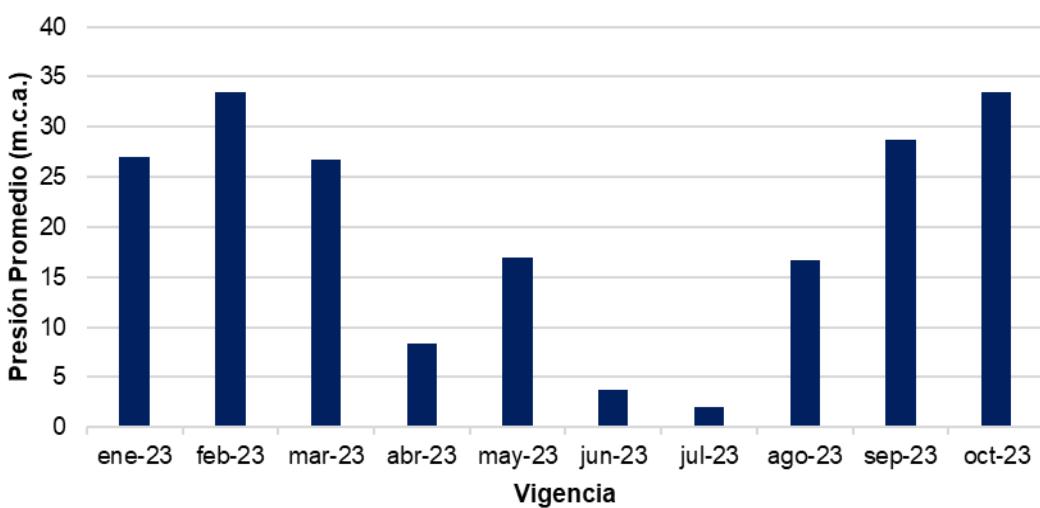


Fuente: Veolia Aguas del Archipiélago S.A. E.S.P. – Cálculos SSPD

En cuanto al comportamiento de las presiones en los sectores de Cove y La Loma, el prestador informó que la medición de presión no se realizaba en estos sectores dado que la contratante Aguas de San Andrés solo le solicitaba la medición para los sectores continuos; sin embargo, desde enero de 2023 se empezó a medir la presión en estos sectores cada que se realiza el suministro del servicio.

Gráfica 8. Presión promedio en la red de distribución Cove y La Loma en la Isla de San Andrés.

Presión Promedio Sector El Cove



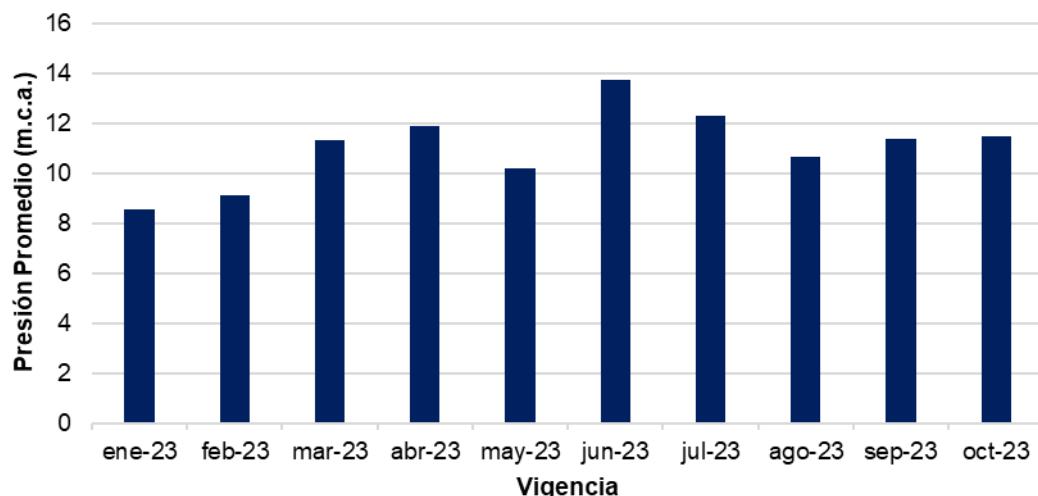


Superservicios

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



Presión Promedio Sector La Loma



Fuente: Veolia Aguas del Archipiélago S.A. E.S.P. – Cálculos SSPD

Finalmente, en cuanto al comportamiento de las presiones en el sector Natania, el prestador en la visita informó que aún no se realiza toma de presiones en este sector.

Al respecto, en el anexo técnico del Contrato de Condiciones Uniformes de Veolia Aguas del Archipiélago S.A. E.S.P., se especifica lo siguiente en relación con la presión mínima con la que se compromete la empresa:

“5.3 PRESIÓN DEL SERVICIO. Veolia Aguas del Archipiélago S.A E.S.P., se compromete a mantener una disponibilidad en el suministro de agua potable de 10 mca en los días corrientes y con presión mínima de 5 mca en los días de temporada alta. Se entiende como días de temporada alta los días de los meses de enero, junio, julio y diciembre y la semana santa. Se entiende como días corrientes los demás días del año.”

Esto coincide con el Otrosí No. 9 del Contrato de Operación suscrito con Aguas de San Andrés S.A. E.S.P., el cual establece lo siguiente:

Imagen 35. Metas de presión del Contrato de Operación suscrito con Aguas de San Andrés S.A. E.S.P.

El OPERADOR se compromete, a partir de la firma del presente Otrosí, a mantener una disponibilidad en el suministro de agua potable de manera continua y durante el número de horas al día indicados en la tabla que se incluye a continuación, con presión mínima de 10 mca en los días corrientes y con presión mínima de 5 mca en los días de temporada alta. Se entiende como días de temporada alta los días de los meses de enero, junio, julio y diciembre y la semana santa. Se entiende como días corrientes los demás días del año.

Fuente: Otrosí No. 9 Contrato de Operación

De acuerdo con lo anterior, una vez comparados los resultados del indicador de presión con las metas del indicador establecidas en el Otrosí No. 9 del Contrato de Operación y en el CCU, se encontró que el prestador presuntamente no cumplió con la presión mínima así:

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

Tabla 45. Periodos de presunto incumplimiento en la presión mínima.

Sector	Periodo	Estado de cumplimiento
Hotelero	Julio a diciembre de 2022	No Cumple
	Vigencia 2023	
	Enero a octubre de 2024	
Sarie Bay	Julio a diciembre de 2022	Cumple.
	Vigencia 2023	
	Enero a octubre de 2024	
Residencial	Julio a diciembre de 2022	No Cumple
	Vigencia 2023	
	Enero a octubre de 2024 a excepción de agosto y octubre	
San Luis	Julio a diciembre de 2022	Cumple
	Vigencia 2023 a excepción de enero, marzo y septiembre	No cumple
	Enero a octubre de 2024	Cumple
Almendros	Julio a diciembre de 2022	Cumple a excepción de diciembre.
	Vigencia 2023 a excepción de abril y diciembre	Cumple
	Enero a octubre de 2024 a excepción de marzo	Cumple
El Cove	Julio a diciembre de 2022	No realizaba la medición de presiones
	Vigencia 2023 a excepción de junio y julio	Cumple
	Enero a octubre de 2024	No remitió la información solicitada
La Loma	Julio a diciembre de 2022	No realizaba la medición de presiones
	Vigencia 2023	Cumple
	Enero a octubre de 2024	No remitió la información solicitada

Fuente: Veolia Aguas del Archipiélago S.A. E.S.P. – Cálculos SSPD

Por otro lado, al comparar los resultados del indicador con el artículo 61 la Resolución 330 de 2017, se tiene que el prestador únicamente cumplió con la presión mínima de 15 m.c.a. para sistemas que atienden más de 12.500 habitantes en los sectores Sarie Bay para las vigencias 2022, 2023 y de enero a octubre de 2024 y El Cove en la vigencia 2023. Lo anterior, se basa en que la población atendida en la Isla es de 37.000 habitantes aproximadamente.

De lo anterior, el prestador informó que, en el marco del proyecto de renovación de redes, se instalaron 23 válvulas reguladoras de presión con las cuales se controlan las presiones en red; pese a lo anterior, la problemática radica en que los usuarios poseen grandes cisternas que son abastecidas día y noche, impidiendo que la red se logre presurizar.



Superservicios

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



5.5.1.2.4.1 Información reportada al SUI

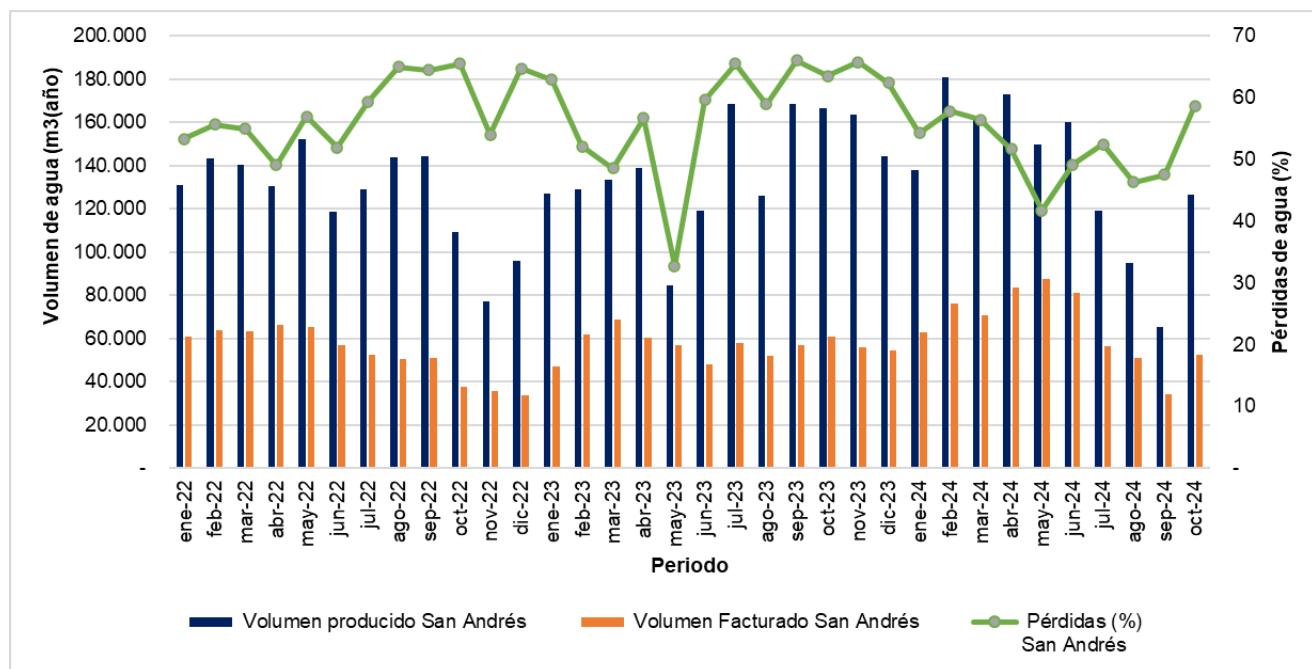
Una vez revisada la información reportada al SUI por el prestador, se encontró que en general la información reportada coincide con la suministrada en visita. No obstante, se encontraron diferencias en los resultados reportados para el sector Sarie Bay en la vigencia 2024. Ahora bien, para los sectores El Cove, La Loma y Natania no se encuentra registro de información de dicho indicador en el SUI.

5.5.1.2.5 Pérdidas de agua en la red de distribución

5.5.1.2.5.1 Índice de Agua No Contabilizada

En el Contrato de Operación se definió que el seguimiento a las pérdidas de agua debe realizarse a través del indicador IANC. Por consiguiente, a continuación, se relacionan los resultados del Índice de Agua No Contabilizada – IANC para los años 2022, 2023 y de enero a octubre de 2024.

Gráfica 9. Índice de agua no contabilizada en la Isla de San Andrés.



Fuente: Veolia Aguas del Archipiélago S.A. E.S.P. – Cálculos SSPD

Según lo anterior, las pérdidas de agua en la red de distribución del municipio han superado el 40% en todos los meses a excepción de mayo de 2023; de ello, si se compara el porcentaje de pérdidas de agua que se tuvo para el 2022 vs el del 2023, se encuentra un resultado similar para ambas vigencias, situación que cambia al comparar la vigencia 2023 con el corte de enero a octubre de 2024, donde se observa una disminución de 6,3 puntos porcentuales para el 2024.

Respecto a dichos resultados, se debe tener en cuenta que el prestador cuenta con una micromedición calculada del 63%, tal y como se detalla más adelante, lo que significa que el cálculo del indicador de pérdidas incluye datos estimados.



Superservicios

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



Ahora bien, de acuerdo con el Otrosí No. 9 del Contrato de Operación suscrito con Aguas de San Andrés S.A. E.S.P., la meta del IANC para los años 2022, 2023 y a octubre de 2024 (Años 17, 18 y 19 del Contrato de Operación) corresponde a 66,90%, 65,44% y 63,89%, como se evidencia a continuación:

Imagen 36. Metas de agua no contabilizada del Contrato de Operación suscrito con Aguas de San Andrés S.A. E.S.P.

"12.7 Índice de Agua No Contabilizada (IANC): El Operador deberá alcanzar los siguientes valores del IANC:

Año de operación	IANC (%)
13	65,27%
14	76,15%
15	72,95%
16	68,29%
17	66,90%
18	65,44%
19	63,89%
20	63,15%
21	61,96%
22	60,74%
23	60,06%
24	59,68%
25	59,14%
26	58,65%
27	58,20%
28	57,80%
29	57,45%
30	57,12%

**El cumplimiento de las metas de IANC descritas en el cuadro anterior se verificará en forma global transcurrido un (1) mes contado a partir de la entrega a satisfacción al Operador de las obras del proyecto de optimización de redes que apliquen al sector que se realizarán en la isla en el marco del Plan Director del Recurso Hídrico y las obras del Plan de Obras e Inversiones – POI descritas en el Anexo 3. En caso de existir retrasos en la entrega a satisfacción de las obras a que hacen alusión los planes citados, se modificarán y/o actualizarán también los años de operación establecidos para el cumplimiento de las metas.*

PARAGRAFO PRIMERO: El IANC se calculará conforme a la siguiente fórmula:

Volumen de agua potable medido a la salida de la planta (m ³) – Volumen que la empresa facturó en el periodo de análisis (1)
Volumen de agua potable medido a la salida de la planta (m ³)

Fuente: Otrosí No. 9 Contrato de Operación

Por ende, se evidencia un presunto incumplimiento del porcentaje de pérdidas para los meses de julio, septiembre y noviembre de 2023, respecto a la meta del Otrosí No. 9 del Contrato de Operación. Por su parte, los promedios anuales del IANC correspondientes a los años 2022, 2023 y a octubre 2024 sí cumplen con la meta del Otrosí No. 9.

Por otro lado, a manera de comparación, debe considerarse que el derogado artículo 2.4.3.14 de la Resolución CRA 151 de 2001 dispuso que el nivel máximo de agua no contabilizada aceptable para

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

el cálculo de los costos de la prestación del servicio de acueducto sería de 30%. De esto, se debe indicar que a pesar de que dicho indicador se encuentra derogado, de manera internacional se ha utilizado para establecer porcentajes de pérdidas de agua aceptables por el prestador y así ajustarlos, para crear estrategias que conlleven a niveles de eficiencia mucho más altos.

Finalmente, al cierre del mes de octubre de 2024 se contó con un porcentaje de pérdidas de 58,7%, equivalente a un IPUF de 6,6 m³/suscriptor-mes si se considera el número de suscriptores con cuentas contrato para el mes de octubre de 2024.

5.5.1.2.5.2 Programa de Uso Eficiente y Ahorro de Agua – PUEAA

El prestador cuenta con un Programa de Uso Eficiente y Ahorro del Agua – PUEAA para el periodo 2021 – 2025, el cual fue radicado ante Coralina el 2 de agosto de 2022. Sin embargo, la mencionada Corporación no ha dado respuesta al proceso.

Este programa se compone de las siguientes estrategias:

- Sensibilización, concientización y educación frente al ahorro del agua.
- Detección de fugas y conexiones fraudulentas.
- Fomentar el uso e instalación de dispositivos ahorradores de agua.
- Generación de incentivos.

Por otro lado, el prestador suministró copia del informe anual de ejecución del PUEAA correspondiente al año 2023, el cual fue remitido a Coralina el 21 de marzo de 2024. Dicho informe evidencia el cumplimiento de las actividades del PUEAA.

5.5.1.2.5.3 Programa de reducción de pérdidas

La empresa, en el marco de los compromisos establecidos en el Otrosí No. 9, definió un programa de reducción de pérdidas de agua que incluía un plan de choque en el marco del desabastecimiento que se presentó en la isla en el año 2016. Frente a esto, en la visita, el prestador expuso evidencias respecto a la ejecución del programa y los resultados frente a la disminución de las pérdidas de agua.

5.5.1.2.6 Estimación oferta vs demanda

En cuanto a la estimación de la oferta y la demanda, el prestador remitió el documento “*PLAN DIRECTOR DEL RECURSO HÍDRICO DE SAN ANDRÉS – PDRH*”, documento correspondiente al año 2017. El documento en comento establece la proyección de la población, tomando como valor base las proyecciones de las poblaciones de los años 2013 y 2016 y los caudales necesarios en función de dicho crecimiento poblacional. Asimismo, se tuvo en cuenta la proyección de la población flotante presente en la isla para el año 2015.



Superservicios

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



Imagen 37. Proyecciones de población

Año	Proyección de población		
	Urbana	Resto	Total
2005	48421	17206	65627
2006	48804	17321	66125
2007	49200	17441	66641
2008	49607	17566	67173
2009	50024	17696	67720
2010	50453	17830	68283
2011	50896	17972	68868
2012	51346	18117	69463
2013	51804	18265	70069
2014	52267	18417	70684
2015	52733	18572	71305
2016	53214	18732	71946
2017	53691	18894	72585
2018	54166	19055	73221
2019	54634	19216	73850
2020	55092	19374	74466

Fuente: DANE

Año	Turistas		
	Nacionales	Extranjeros	Total
1990	283.237	33.333	316.570
1991	239.766	23.805	263.571
1992	301.802	38.599	340.415
1993	346.522	52.396	398.914
1994	401.244	58.286	459.530
1995	354.204	36.746	390.950
1996	386.216	34.755	420.971
1997	339.297	33.416	372.713
1998	394.900	18.456	413.356
1999	328.053	17.434	345.487
2000	320.570	20.683	341.253
2001	286.859	24.099	310.958
2002	323.286	20.364	343.650
2003	334.286	33.273	367.559
2004	317.427	47.262	364.689
2005	268.959	74.138	343.097
2006	292.741	84.878	377.619
2007	305.402	82.050	387.452

Año	Turistas		
	Nacionales	Extranjeros	Total
2008	307.557	81.944	389.501
2009	329.837	81.489	411.326
2010	394.719	81.715	476.434
2011	453.387	75.770	529.157
2012	542.696	86.376	629.072
2013	582.329	96.521	678.850
2014	616.827	117.099	733.926
2015	768.811	145.558	914.369

Fuente: Secretaría de turismo de San Andrés.



Superservicios

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



Sector	Población residencial	Demanda residencial (l/s) ¹	Población turista semanal ²	Demanda turista (l/s) ³	Demanda total (l/s)
North End	35,873	49.8	13,135	45.3	95.1
Rural	34,896	48.5	4,325	14.9	63.4
Zona Sur	1,175	1.6	124	0.4	2.1
Total	71,944	99.9	17,584	60.6	160.6

(1) Basado 120 L/hab/día
(2) Asumiendo una población turista anual de 914,369 (Tabla 3-5) que se divide igual en 52 semanas por año
(3) basado en 298 L/turista/día

Fuente: Consultor

Fuente: Veolia Aguas del Archipiélago S.A. E.S.P.

Finalmente, y como parte del balance hídrico en la Isla, el cual se encuentra inmerso en la actualización del Plan Director del Recurso Hídrico (PMAA), se estableció dentro de las conclusiones de dicho estudio que:

“(...) Al comparar la oferta con la demanda, es claro que incluso con el acuífero San Luis, para el año 2016, la oferta total (140 l/s) es inferior a la demanda (160 l/s)...”

“(...) Los resultados del modelo SAWRIM que aquí se presentan muestran que históricamente (incluyendo la condición actual), no ha existido suficiente oferta para satisfacer la demanda...”

“(...) el déficit de agua de toda la isla oscila entre los 70 l/s y 100 l/s, si se incluye la explotación del acuífero San Luis. Este déficit disminuye a solo 15 l/s y 40 l/s cuando se considera la extracción del acuífero San Luis. Lo anterior permite concluir que en época seca, el acuífero San Luis alivia aproximadamente un 60% del déficit de agua mientras en época de lluvia este acuífero puede asimilar cerca del 80% del déficit (...)”

Dicho lo anterior, se puede concluir que, en la actualidad, la oferta de agua en la Isla de San Andrés es inferior a la demanda del servicio.

5.5.1.2.7 Calidad del agua suministrada por la red de distribución

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

La empresa para la vigencia 2022 y 2023 tuvo un promedio de 12.625 suscriptores del servicio de acueducto, lo que significa que tiene una población aproximada de 37.244 habitantes, si se emplea el índice de ocupación de 2,95¹⁴ personas por vivienda para la isla de San Andrés y que reporta el censo del Departamento Administrativo Nacional de Estadística – DANE.

Por ello, de conformidad con el artículo 3 de la Resolución 811 de 2008, el número mínimo de puntos de muestreo de calidad del agua concertados para una población entre 20.001 a 100.000 habitantes debe ser ocho (8).

¹⁴ <https://dane.maps.arcgis.com/apps/MapSeries/index.html?appid=e53e1178fb1f497cac9b241dbafb1690>



Superservicios

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



El prestador remitió el acta de concertación y actualización de puntos de muestreo que se realizó el 4 de agosto de 2023 y se firmó el 11 de agosto del 2023, allí se pudo evidenciar que se tienen 23 puntos concertados con la Secretaría de Salud del Departamento, de los cuales dos no se encuentran georreferenciados. Así las cosas, se evidencia que el prestador está dando cumplimiento a lo establecido en el artículo 3 y el parágrafo del artículo 5 de la Resolución 811 de 2008¹⁵, dado que se evidenció la actualización de las mismas durante las vigencias analizadas.

Sumado a lo anterior, el prestador entregó el acta de recibo a conformidad de los puntos y lugares de muestreo suscrita el 22 de febrero de 2024, en donde no se evidencia la cantidad de puntos materializados y recibidos a conformidad, tan solo se presentan unas observaciones de los mismos.

5.5.1.2.7.1.1 Información reportada al SUI

Una vez revisada la información reportada al SUI para la vigencia 2023, se encontró que la empresa reportó el acta de concertación y actualización de puntos de muestreo suscrita el 11 de agosto de 2023, lo cual coincide con lo entregado en visita.

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

Las muestras de vigilancia de calidad del agua son tomadas por la Secretaría de Salud del departamento de San Andrés, Providencia y Santa Catalina, para posteriormente ser reportadas al Sistema de Información para la Vigilancia en el Laboratorio Nacional de Referencia – SIVICAP, el cual es administrado por el Instituto Nacional de Salud.

De acuerdo con dichos resultados, los cuales fueron remitidos a través del enlace SUI-SIVICAP y mediante los radicados SSPD Nos. 20235291214682 del 28 de marzo de 2023 para la vigencia 2022 y 20245291639642 del 18 de abril del 2024 en referencia a las muestras tomadas en la vigencia 2023, se tienen los siguientes resultados del Índice de Riesgo de la Calidad del Agua para Consumo Humano – IRCA -:

Tabla 46. Resultados IRCA Vigilancia 2022 y 2023 – San Andrés

Mes	2022			2023		
	Nº de muestras	% IRCA	Nivel de Riesgo	Nº de muestras	% IRCA	Nivel de Riesgo
Enero	5	0	Sin riesgo	4	0	Sin riesgo
Febrero	8	1	Sin riesgo	7	0,3	Sin riesgo
Marzo	12	7,2	Bajo	5	0	Sin riesgo
Abril	6	1,4	Sin riesgo	0	NA	NA
Mayo	10	4	Sin riesgo	8	0	Sin riesgo
Junio	7	0	Sin riesgo	5	0,5	Sin riesgo
Julio	9	2,4	Sin riesgo	3	0	Sin riesgo
Agosto	6	0,7	Sin riesgo	8	0,3	Sin riesgo
Septiembre	5	0,3	Sin riesgo	5	3,8	Sin riesgo
Octubre	8	0,9	Sin riesgo	2	9,5	Bajo

¹⁵ De conformidad con el artículo 3 de la Resolución 811 de 2008, el número mínimo de puntos de muestreo de calidad del agua concertados para una población entre 20.000 a 100.000 habitantes debe ser ocho (8).



Superservicios

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



Mes	2022			2023		
	Nº de muestras	% IRCA	Nivel de Riesgo	Nº de muestras	% IRCA	Nivel de Riesgo
Noviembre	7	2,7	Sin riesgo	4	0	Sin riesgo
Diciembre	10	5,3	Bajo	4	0	Sin riesgo
Número de muestras	93			55		

Fuente: SIVICAP - Radicado SSPD No. 20225291236032 del 31 de marzo de 2022, 20235291214682 del 28 de marzo de 2023 y 20245291639642 del 18 de abril del 2024

Tabla 47. Muestras parciales de vigilancia 2024

Mes	Nº de muestras	% IRCA	Nivel de Riesgo
Enero	5	0	Sin riesgo
Febrero	4	0	Sin riesgo
Marzo	6	0	Sin riesgo
Abril	8	0,78	Sin riesgo
Mayo	8	4,72	Sin riesgo
Junio	4	6,13	Bajo
Julio	6	8,28	Bajo
Agosto	3	15,17	Medio
Septiembre	6	4,24	Sin riesgo
Octubre	5	0	Sin riesgo
Noviembre	7	0,69	Sin riesgo
Diciembre	8	7,12	Bajo
Número de muestras	70		

Fuente: SSPD a partir de información consulta SIVICAP realizada el 25 de marzo de 2025

De la tabla anterior, se encontró que el prestador suministró agua no apta para el consumo humano durante los meses de marzo del 2022 y diciembre de 2022, octubre de 2023, junio, julio, agosto y diciembre de 2024, dados los incumplimientos de cloro residual libre, alcalinidad total, cloruros, calcio, turbiedad, nitratos y Coliformes totales.

Por su parte, para los demás meses analizados, pese a tener incumplimientos en los parámetros de nitratos, cloruros, alcalinidad y conductividad, el nivel de riesgo mensual no superó el 5%, lo que significa que se suministró agua apta para el consumo humano.

Finalmente, se evidenció que la autoridad sanitaria no adelantó muestras de vigilancia para el mes de abril de 2023.

5.5.1.2.7.3 Control de la calidad del agua suministrada por red de distribución

El análisis de las muestras de control de la calidad agua para consumo humano, es realizado por el laboratorio ubicado en la planta de ablandamiento, el cual está habilitado desde el 11 de agosto de 2006 para cumplir con la función de laboratorio central y laboratorio de tratamiento simultáneamente, por tanto allí se procesan muestras de agua cruda de los pozos de Duppy Gully,



Superservicios

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



agua filtrada de Duppy Gully, agua tratada de la planta de ablandamiento, además de las muestras de control de la red de distribución y carrotanques.

Cabe destacar que el laboratorio se encuentra inscrito en el programa PICCAP mas no se encuentra incluido en la Resolución 172 del 2022, por la cual el Ministerio de Salud y Protección Social autorizó a los laboratorios para los análisis fisicoquímicos y microbiológicos de agua para consumo humano. Como punto adicional, se precisa que el laboratorio presenta áreas definidas para la realización de pruebas fisicoquímicas y microbiológicas.

Imagen 38. Equipos laboratorio central para el análisis de muestras de control



Colorímetro Hach



Calibración Turbidímetro



Espectrómetro Hach



Estufa Binder

Fuente: Registro fotográfico SSPD



Superservicios

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



Por otra parte, el día 22 de noviembre de 2023, se adelantó con la empresa el acompañamiento al muestreo de la calidad del agua por red de distribución en puntos concertados, para lo cual se obtuvieron los siguientes resultados in – situ:

Imagen 39. Acompañamiento toma de muestra



Fuente: Registro fotográfico SSPD

Tabla 48. Resultados muestras de control in – situ

Nombre del punto de muestreo	Parámetro	Resultados in situ Prestador
Barrios Los Almendros Punto 0004	Cloro Residual	0,66
	pH	6,56
	Conductividad	572
	Temperatura	29,3
Previsora Punto 0002	Cloro Residual	0,61
	pH	7,20
	Conductividad	576
	Temperatura	30,5
Little Hill Loma Barack Punto 0008	Cloro Residual	0,33
	pH	7,34
	Conductividad	461
	Temperatura	30,7

Fuente: SSPD a partir de registro fotográfico

En la tabla anterior, se pudo evidenciar que los resultados de conductividad, pH y cloro residual cumplieron con lo establecido en la Resolución 2115 de 2007.

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

Posteriormente, el 4 de diciembre de 2023 la empresa remitió los resultados de las muestras de control de calidad de agua tomadas el 22 de noviembre, en las cuales se pudo evidenciar lo siguiente:

Tabla 49. Resultados muestras de control 22 de noviembre de 2023

Ubicación punto de muestreo	Sector	Número del punto de muestreo	IRCA	Nivel riesgo (%)
Barrios Los Almendros	Almendros	0004	0	Sin riesgo
Previsora	Centro hotelero	0002	0	Sin riesgo
Little Hill Loma Barack	La Loma	0008	0	Sin riesgo

Fuente: SSPD a partir de Veolia Aguas del Archipiélago S.A. E.S.P.

En relación, el prestador envió una matriz con los resultados de las mismas para las vigencias 2022, 2023 y al mes de octubre de 2024, por lo que, una vez revisada la información y contrastada con lo estipulado en los artículos 21 y 22 de la Resolución 2115 de 2007, se encontró lo siguiente:

Tabla 50. Frecuencia de toma de muestras de control de calidad del agua

Población atendida por la persona prestadora	Característica	Frecuencia	Cumplimiento
20.001 - 100.000	Turbiedad	1 muestra diaria	2022 Para todos los meses de la vigencia 2022, el prestador cumplió con el mínimo número de muestras a tomar en la isla de San Andrés.
	Color aparente		2023 Para todos los meses de la vigencia 2023, el prestador cumplió con el mínimo número de muestras a tomar en la isla de San Andrés.
	pH		2024 Para los meses de enero a octubre de 2024, el prestador cumplió con el mínimo número de muestras a tomar en la isla de San Andrés.
	Cloro residual libre		
	Alcalinidad	1 muestra quincenal ¹⁶	2022 Para todos los meses de la vigencia 2022, el prestador cumplió con el mínimo número de muestras a tomar en la isla de San Andrés para los parámetros de Dureza Total, cloruros y alcalinidad.
	Dureza Total		Para todos los meses de febrero a octubre y diciembre de 2022, el prestador cumplió con el mínimo número de muestras a tomar en la isla de San Andrés para el parámetro de hierro total.
	Hierro Total		Durante el mes de noviembre de 2022, la empresa no cumplió con el mínimo número de muestras a adelantar para el parámetro de hierro total.
	Cloruros		

¹⁶ No aplica la toma de residual de coagulante utilizado dado que la empresa no usa dicho reactivo para el tratamiento del agua.



Superservicios

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



Población atendida por la persona prestadora	Característica	Frecuencia	Cumplimiento
			Para el mes de enero de 2022, el prestador no adelantó muestras de hierro total, por lo tanto, no cumple .
			2023 Para todos los meses de la vigencia 2023, el prestador cumplió con el mínimo número de muestras a tomar en la isla de San Andrés.
			2024 Para los meses de enero a octubre 2024, el prestador cumplió con el mínimo número de muestras a tomar en la isla de San Andrés.
COT	2 muestras anuales		La empresa no adelantó muestras para los parámetros de COT y Fluoruros para las vigencias 2022, 2023 y al mes de octubre de 2024, por lo tanto no cumple .
Fluoruros			
Coliformes Totales	8 muestras semanales		2022 Para los meses de enero a octubre y diciembre de 2022, el prestador cumplió con el mínimo número de muestras a tomar en la isla de San Andrés.
E. Coli			Durante el mes de noviembre de 2022, la empresa no cumplió con el mínimo número de muestras a adelantar para los parámetros de Coliformes totales y E. Coli
			2023 Para los meses de enero a marzo y mayo a diciembre de 2023, el prestador cumplió con el mínimo número de muestras a tomar en la isla de San Andrés.
			Durante el mes de abril de 2023, la empresa no cumplió con el mínimo número de muestras a adelantar para el parámetro los parámetros de Coliformes totales y E. Coli.
			2024 Para los meses de enero a octubre 2023 el prestador cumplió con el mínimo número de muestras a tomar en la isla de San Andrés.

Fuente: SSPD a partir de Veolia Aguas del Archipiélago S.A. E.S.P.

Así las cosas, el prestador no dio cumplimiento a la frecuencia de toma de muestras en la isla de San Andrés, así:

- Hierro total: enero y noviembre de 2022
- Coliformes totales y E. Coli: noviembre de 2022 y abril de 2023.

Adicionalmente, es importante precisar que la empresa no presentó resultados para los parámetros de COT y Fluoruros. A esto se suma que, en la información reportada en SUI, no se encontró reporte de resultados para dichos parámetros. En ese sentido, la empresa presuntamente está incumpliendo con la frecuencia mínima muestreo de los parámetros de COT y Fluoruros en la isla de San Andrés.

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

Para los demás meses y parámetros, la empresa dio cumplimiento a la frecuencia mínima establecida en los artículos 21 y 22 de la Resolución 2115 de 2007.

Por otra parte, una vez revisados los resultados de las muestras de control de calidad de agua del prestador, se evidenciaron presuntos incumplimientos de los valores máximos permisibles para los parámetros de turbiedad, pH, cloro residual libre, Coliformes totales, cloruros, dureza total, alcalinidad total y conductividad, tal como se evidencia en el Anexo 11.1.

Pese a lo anterior, el IRCA mensual no superó el 5% para ningún mes analizado.

5.5.1.2.7.3.1 Información reportada al SUI

Una vez revisada la información reportada al SUI por el prestador, se encontró que la misma coincide en su mayoría con lo entregado por la empresa.

5.5.1.2.7.3.2 Muestras de control tomadas en carrotanques

Respecto al agua suministrada por carrotanque, la empresa entregó un archivo en pdf con los resultados de las muestras de control realizadas a los carrotanques *Chevrolet 000, Nuevo PZQ 410 y Nuevo Pequeño* durante la vigencia 2022 y al mes de octubre de 2023.

En el mencionado archivo, se evidenció que la empresa sólo realiza los análisis de pH, cloro residual y conductividad. Pese a lo anterior, si bien la empresa presentó los análisis adelantados, se precisa que estos no incluyen la totalidad de los parámetros que se deben adelantar, en atención a lo estipulado en el parágrafo 2 de artículo 21 de la Resolución 2115 de 2007.

“PARÁGRAFO 2. *Aquellas personas prestadoras que suministren o distribuyan agua para consumo humano por medios diferentes a una red de distribución, deberán cumplir con las frecuencias mínimas, número mínimo de muestras y valores admisibles señalados en la presente Resolución de conformidad con la población atendida.”*

5.5.1.2.7.4 Mapa de riesgos de la fuente de abastecimiento

En relación con el mapa de riesgo de la calidad del agua para consumo humano y su respectivo plan de trabajo correctivo para reducir el riesgo sanitario, en el parágrafo del artículo 6 de la Resolución No. 4716 de 2010, se estableció que éste debe ser enviado a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios para los seguimientos respectivos.

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

Así las cosas, fue solicitada a la empresa información sobre el avance en la formulación del mapa de riesgos de las fuentes de abastecimiento del sistema de acueducto, señalándole que la Secretaría de Salud del Departamento, mediante radicado SSPD No. 20215291927282 del 27 de julio de 2021, informó que el mapa de riesgo para los Acuíferos de San Luis y San Andrés fue adoptado mediante la Resolución 005517 de 2019, el cual de acuerdo con lo informado no requiere plan de trabajo correctivo.



Superservicios

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



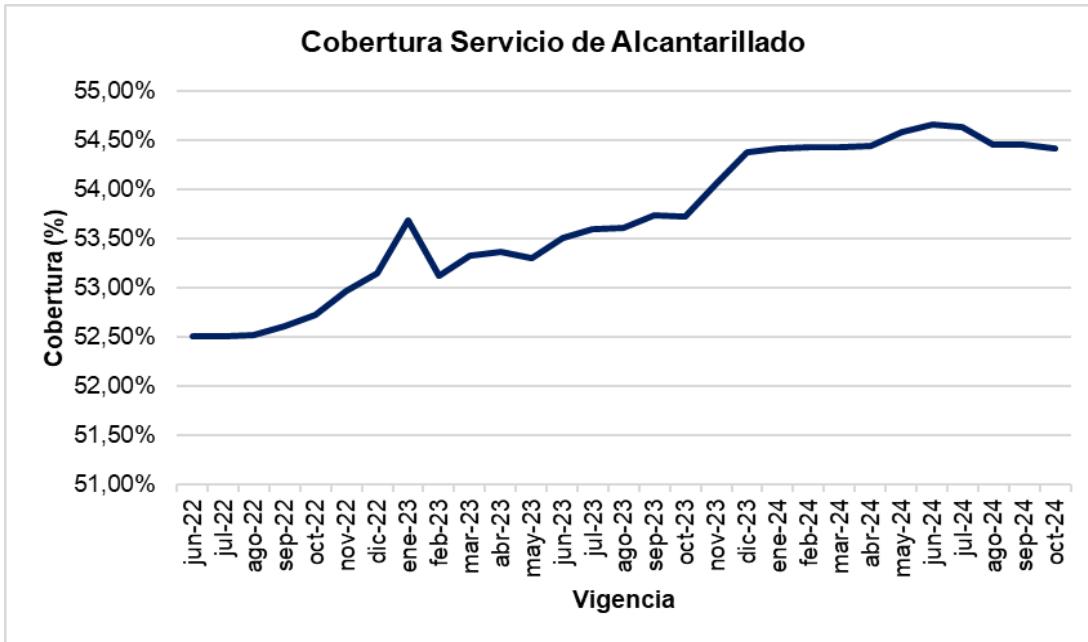
Ante ello, la empresa indicó que solicitará la información a la Secretaría de Salud Departamental y el análisis de dicho documento.

5.5.2 Servicio público domiciliario de alcantarillado

5.5.2.1 Cobertura de alcantarillado

De acuerdo con la información suministrada por la empresa, la cobertura del servicio de alcantarillado durante el segundo semestre del año 2022, 2023 y de enero a octubre de 2024 en la Isla de San Andrés presentó el siguiente comportamiento:

Gráfica 10. Cobertura del servicio de alcantarillado en la Isla de San Andrés.



Fuente: Veolia Aguas del Archipiélago S.A. E.S.P. – Cálculos SSPD

En términos generales, se observa un incremento de la cobertura del servicio de alcantarillado en la isla teniendo como valor máximo el reportado para junio de 2024, el cual fue de 54,66%.

Al respecto, el prestador informó en la visita que se encontraba en gestión un proyecto para incrementar la cobertura de alcantarillado dentro del área de prestación a aproximadamente el 97% (correspondiente a la totalidad del norte de la Isla donde es técnicamente posible la instalación de las redes). Adicionalmente, se contemplaba la posibilidad de la construcción de una estación de bombeo de aguas residuales en la Avenida Juan XXIII, proyecto que fue entregado a la Gobernación en su etapa de viabilización el 15 de diciembre de 2022.

Finalmente, en el Otrosí No. 9 del Contrato de Operación suscrito con Aguas de San Andrés S.A. E.S.P., no se define una meta de cobertura en términos de porcentaje sino una meta de suscriptores totales, como se detalla más adelante.



Superservicios

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

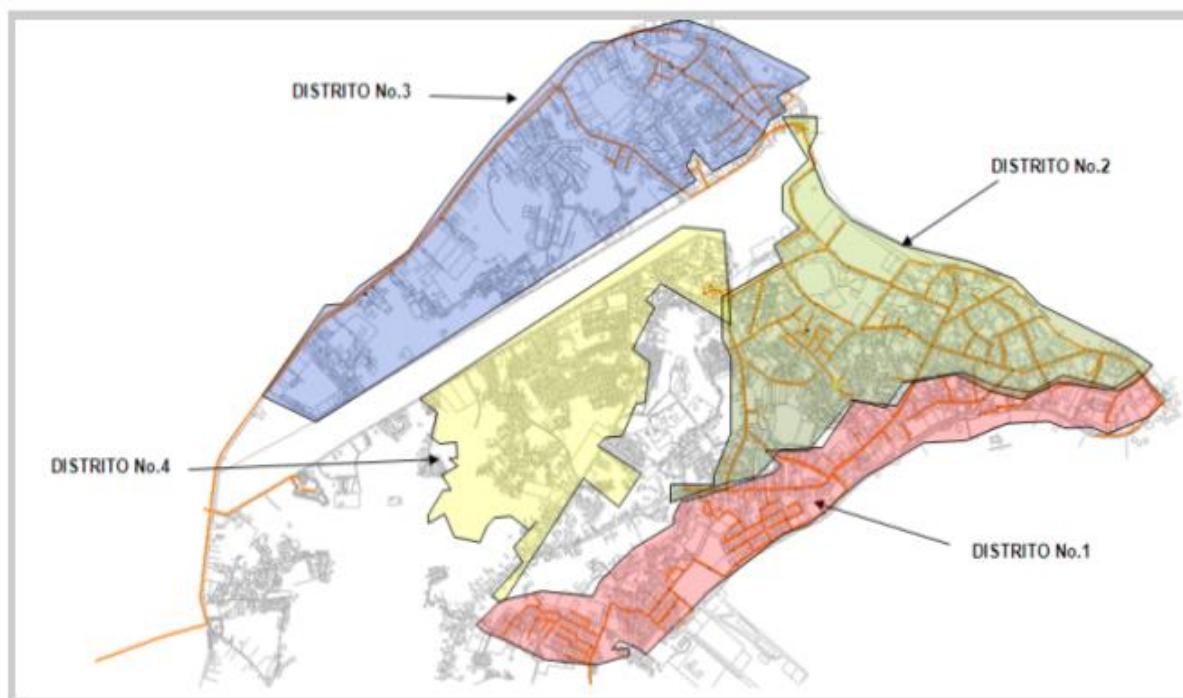


5.5.2.2 Estructura del sistema de alcantarillado

5.5.2.2.1 Red de alcantarillado

El sistema de alcantarillado se encuentra dividido en 4 Distritos, es de tipo sanitario y funciona por gravedad. Sin embargo, debido a la topografía plana en la Isla, cada Distrito cuenta con Estación de Bombeo de Aguas Residuales – EBAR para la impulsión final de las aguas residuales, como se detalla más adelante.

Imagen 40. Esquema del sistema de alcantarillado.



Fuente: Veolia Aguas del Archipiélago S.A. E.S.P.

Los 4 Distritos se conforman de la siguiente manera:

- Distrito No. 1: Corresponde a la franja urbana localizada al sureste del North End, cubre por el sur el hospital hasta Punta Hansa al noreste de la zona urbana.
- Distrito No. 2: Corresponde al sector de Nuevo Hospital, barrio Bight, barrio Sagrada Familia, La Policía, Bahía Fragata, sector Hotelero y sector Residencial.
- Distrito No. 3: Corresponde a los sectores de Sarie Bay y Cabañas.
- Distrito No. 4: Corresponde a los barrios Natania, Canteras, Serranilla, Lox Bight, Back Road alto y bajo, Pueblo Viejo, Atlántico, Vista Hermosa, Nuevo Bosque, Las Palmas, School House y Laureles.

Ahora bien, el prestador informó en visita que a pesar de que el sistema es sanitario, en realidad funciona como un alcantarillado combinado dado que, cuando llueve, los usuarios levantan las tapas



Superservicios

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



de los pozos de inspección. Respecto a lo anterior, el prestador informó que la operación del sistema de alcantarillado pluvial se encuentra a cargo de la Gobernación.

De acuerdo con lo informado por el prestador, la actualización del catastro de redes de alcantarillado se realiza de manera constante, cuya última actualización corresponde al 4 de enero de 2021, fecha en la cual se terminó de incluir lo correspondiente al Distrito 4. Expuesto lo anterior, las redes de alcantarillado se distribuyen así:

Tabla 51. Redes de alcantarillado por diámetro.

Diámetro (in)	Longitud (m)
3	172,4
4	319,1
6	11.858,78
8	22.702,43
10	3.804,88
12	1.490,96
14	2.164,26
16	4.683,27
18	2.976,04
20	578,42
21	233,4
24	602,77
27	396
30	782,5
34	751,18
Total	53.516,39

Fuente: Veolia Aguas del Archipiélago S.A. E.S.P.

Tabla 52. Redes de alcantarillado por material.

Material	Longitud (m)
AC	142,24
GRES	8.321,23
PAD	2.810,33
PVC	42.242,59
Total	53.516,39

Fuente: Veolia Aguas del Archipiélago S.A. E.S.P.

5.5.2.2.1.1 Información reportada al SUI

Una vez revisada la información reportada, se encontró que la empresa ha reportado el formato “Redes Sistema de Alcantarillado” para el año 2024, en el cual se encontró la siguiente información:



Superservicios

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



Tabla 53. Catastro de redes de alcantarillado – Reporte SUI.

Tipo de Alcantarillado	Tipo de Proceso	Diámetro (in)	Longitud (m)	Material
Sanitario	Colectores Matrices	8	456	GRES
		8	362	PVC
		10	127	PVC
		10	211	PVC
		16	9	PVC
		16	898	PVC
		16	901	PVC
		20	40	GRES
		20	51	PVC
		21	233	GRES
		27	396	GRES
		30	783	GRES
	Disposición Final	34	636	GRES
		20	487	PAD
		3	172	PVC
		8	263	PVC
		8	274	PVC
		16	142	AC
	Interceptores	16	14	PVC
		16	591	PVC
		18	2514	PVC
		4	319	PVC
		6	78	GRES
		6	549	PAD
	Red Menor	6	7	PVC
		6	20	PVC
		6	20	PVC
		6	23	PVC
		6	23	PVC
		6	26	PVC
		6	30	PVC
		6	37	PVC
		6	38	PVC
		6	43	PVC
		6	45	PVC
		6	51	PVC
		6	72	PVC
		6	74	PVC
		6	466	PVC
		6	10258	PVC
		8	4516	GRES
		8	51	PAD



Superservicios

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



Tipo de Alcantarillado	Tipo de Proceso	Diámetro (in)	Longitud (m)	Material
		8	131	PAD
		8	361	PAD
		8	4	PVC
		8	10	PVC
		8	12	PVC
		8	12	PVC
		8	14	PVC
		8	14	PVC
		8	15	PVC
		8	18	PVC
		8	18	PVC
		8	19	PVC
		8	19	PVC
		8	25	PVC
		8	30	PVC
		8	36	PVC
		8	38	PVC
		8	41	PVC
		8	42	PVC
		8	46	PVC
		8	48	PVC
		8	51	PVC
		8	51	PVC
		8	62	PVC
		8	62	PVC
		8	82	PVC
		8	107	PVC
		8	108	PVC
		8	122	PVC
		8	138	PVC
		8	151	PVC
		8	151	PVC
		8	156	PVC
		8	182	PVC
		8	196	PVC
		8	196	PVC
		8	215	PVC
		8	228	PVC
		8	229	PVC
		8	264	PVC
		8	306	PVC
		8	320	PVC
		8	480	PVC



Superservicios

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



Tipo de Alcantarillado	Tipo de Proceso	Diámetro (in)	Longitud (m)	Material
		8	504	PVC
		8	625	PVC
		8	829	PVC
		8	1370	PVC
		8	1420	PVC
		8	1560	PVC
		8	2032	PVC
		8	3734	PVC
		8	3918	PVC
		10	262	GRES
		10	51	PAD
		10	113	PAD
		10	43	PVC
		10	213	PVC
		10	364	PVC
		10	664	PVC
		10	1758	PVC
		12	176	GRES
		12	215	PAD
		12	2	PVC
		12	15	PVC
		12	20	PVC
		12	75	PVC
		12	77	PVC
		12	299	PVC
		12	611	PVC
		14	272	GRES
		14	10	PVC
		14	340	PVC
		14	592	PVC
		14	950	PVC
		16	143	GRES
		16	852	PAD
		16	9	PVC
		16	16	PVC
		16	19	PVC
		16	26	PVC
		16	27	PVC
		16	41	PVC
		16	44	PVC
		16	47	PVC
		16	60	PVC
		16	122	PVC



Superservicios

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



Tipo de Alcantarillado	Tipo de Proceso	Diámetro (in)	Longitud (m)	Material
		16	723	PVC
		18	216	GRES
		18	73	PVC
		18	173	PVC
		24	603	PVC
		34	116	GRES

Fuente: Consulta SUI

De la información anterior, se tiene que la información remitida por el prestador no coincide con lo reportado en SUI en cuanto a los diámetros, materiales y longitudes totales. Cabe resaltar que, de acuerdo con lo establecido en el artículo 42 de la Resolución 330 de 2017, el prestador debe contar con un catastro de redes actualizado.

Así las cosas, la empresa debe realizar la revisión de la información y, de ser necesario, proceder con la reversión de dicha información.

5.5.2.2.2 Estaciones de Bombeo de Agua Residual

5.5.2.2.2.1 Estación de Bombeo de Aguas Residuales No.1

Esta EBAR fue construida en el año 2007 y cuenta con una capacidad instalada de 120 l/s, recoge las aguas residuales generadas en el Distrito No. 1 y las impulsa hacia la EBAR ubicada en el Distrito No. 2. Esta estación no opera de manera continua sino cuando se acumula suficiente agua en el pozo.

El sistema de bombeo se conforma por 1 bomba ubicada en pozo seco y 1 bomba sumergible de apoyo, y opera con un caudal de aproximadamente 50 l/s. Por otro lado, la EBAR no cuenta con una estructura de cribado anterior a las bombas. Al respecto, el prestador informó en visita que se adelantaron las gestiones para determinar la mejor ubicación de dicha estructura de cribado lo cual técnicamente no fue posible debido a la falta de espacio físico en la EBAR.

Finalmente, la EBAR cuenta con su propia planta de emergencia Diesel y con un sistema de control de olores compuesto por un filtro de carbón activado

Imagen 41. Estación de Bombeo de Aguas Residuales No. 1.



Sistema de bombeo



Planta Eléctrica



Superservicios

INFORME DE VIGILANCIA O
INSPECCIÓN ESPECIAL,
DETALLADA O CONCRETA



Filtro de carbón activado
Fuente: Registro fotográfico SSPD

5.5.2.2.2.2 Estación de Bombeo de Aguas Residuales No.2

Esta EBAR fue construida en la década de los 80, optimizada en el año 2019 y cuenta con una capacidad instalada de 120 l/s, recoge tanto las aguas residuales generadas en el Distrito No. 2 como las aguas residuales impulsadas desde la EBAR No. 1, y las impulsa hacia la EBAR ubicada en el Distrito No. 3.

El sistema de bombeo se conforma por 2 bombas ubicadas en pozo seco, y opera con un caudal de aproximadamente 90 l/s. Adicionalmente, la EBAR cuenta con una estructura de cribado anterior a las bombas, a la cual se le hace limpieza con una periodicidad semanal de acuerdo con lo informado por el prestador.

Finalmente, la EBAR cuenta con su propia planta de emergencia Diésel y con un sistema de control de olores compuesto por un filtro de carbón activado, el cual al momento de la visita realizada por esta Superintendencia se encontraba en mantenimiento.

Imagen 42. Estación de Bombeo de Aguas Residuales No. 2.



Estructura de Cribado



Sistema de bombeo



Superservicios

INFORME DE VIGILANCIA O
INSPECCIÓN ESPECIAL,
DETALLADA O CONCRETA



Filtro de carbón activado



Planta Eléctrica

Fuente: Registro fotográfico SSPD

5.5.2.2.2.3 Estación de Bombeo de Aguas Residuales No. 3

Esta EBAR fue construida en la década de los 80, optimizada en el año 2022 y cuenta con una capacidad instalada de 150 l/s, recoge tanto las aguas residuales generadas en el Distrito No. 3 como las aguas residuales impulsadas desde la EBAR No. 2, y las impulsa hacia el emisario submarino.

El sistema de bombeo se conforma por 2 bombas ubicadas en pozo seco utilizando para su operación una sola dejando la otra de respaldo, opera con un caudal de aproximadamente 130 l/s. Adicionalmente, la EBAR cuenta con una estructura de cribado anterior a las bombas, a la cual se le hace limpieza entre 2 y 3 veces a la semana de acuerdo con lo manifestado por el prestador.

Por otro lado, se pudo evidenciar que a esta estación de bombeo también confluye el agua proveniente de carrotanques de saneamiento básico, los cuales son dispuestos al interior del pozo por medio de una manguera. La periodicidad de llegada de estos carrotanques es variable de acuerdo con la necesidad.

Finalmente, la EBAR cuenta con su propia planta de emergencia Diésel.

Imagen 43. Estación de Bombeo de Aguas Residuales No. 3.



Estructura de Cribado



Sistema de bombeo



Superservicios

INFORME DE VIGILANCIA O
INSPECCIÓN ESPECIAL,
DETALLADA O CONCRETA



Sistema de recolección aguas residuales externas

Fuente: Registro fotográfico SSPD



Planta Eléctrica

5.5.2.2.2.4 Estación de Bombeo de Aguas Residuales No. 4

Esta EBAR fue construida en el año 2020 y cuenta con una capacidad instalada de 156 l/s, recoge las aguas residuales generadas en el Distrito No.4 y las impulsa hacia el emisario submarino. Esta estación no opera de manera continua sino cuando se acumula suficiente agua en el pozo, por lo que opera aproximadamente 1 hora al día por periodos de bombeo de 20 minutos. De acuerdo con lo indicado por el prestador, dicha agua corresponde en su mayoría a aguas lluvias puesto que, por un lado, el Distrito No. 4 carece de un sistema de alcantarillado pluvial y, por el otro lado, muchos de los predios ubicados en el distrito en comento no se han conectado al sistema de alcantarillado a pesar de que ya existe la infraestructura.

El sistema de bombeo se conforma por 3 bombas ubicadas en pozo seco, y opera con un caudal de aproximadamente 60 l/s. Adicionalmente, la EBAR cuenta con una estructura de cribado anterior a las bombas.

Finalmente, la EBAR cuenta con su propia planta de emergencia Diésel y con un sistema de control de olores con filtro de carbón activado especial.

Imagen 44. Estación de Bombeo de Aguas Residuales No. 4.



Sistema de bombeo



Tablero de control



Superservicios

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



Sistema de manejo de olores
Fuente: Registro fotográfico SSPD

5.5.2.2.2.5 Información reportada en el SUI

El último reporte de información al SUI relacionado con las estaciones de bombeo de aguas residuales fue realizado en el año 2009. Al revisar dicha información, se observa que no se ha realizado el reporte de la EBAR No. 4, como se evidencia a continuación:

Tabla 54. Registro de estaciones de bombeo de aguas residuales – Reporte SUI.

Nombre de la estación de bombeo	Capacidad instalada en caudal (l/s)	Capacidad instalada en presión (mca)	Posee planta eléctrica de emergencia	Fecha de instalación	Fecha de inicio de operaciones
ARD #1	90	20	NO	5/6/2008	5/6/2008
ARD #2	120	10	SI	10/1/2005	10/1/2005
ARD #3	200	32	SI	10/1/2005	10/1/2005

Fuente: Consulta SUI

5.5.2.2.3 Vertimientos – Emisario Submarino

La totalidad de las aguas residuales generadas en el área de prestación de Veolia Aguas del Archipiélago S.A. E.S.P. en la Isla de San Andrés son vertidas al mar Caribe a través de un único punto de vertimiento, consistente en un emisario submarino con 5 difusores instalados.

Dicha tubería está construida en material PEAD de diámetro 20 pulgadas y cuenta con una capacidad de 350 l/s, una longitud de 453 metros mar adentro y una profundidad de 19,5 metros en el último difusor.

La línea de impulsión que va al emisario está fabricada en PVC de diámetro de 18 pulgadas y una longitud de 2 kilómetros. Cabe resaltar que, al momento de la visita, la tubería del emisario que se encuentra en tierra se encontraba expuesta a causa de los eventos tropicales sufridos por la isla en el año de 2020.



Superservicios

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



Imagen 45. Emisario submarino.



Fuente: Registro fotográfico SSPD

5.5.2.2.3.1 Información reportada al SUI

Una vez revisada la información reportada al SUI por el prestador, se encontró que el último reporte de información fue realizado en el año 2017. La información reportada es la siguiente:

Tabla 55. Registro de puntos de vertimiento – Reporte SUI.

Tipo de punto de vertimiento	Longitud	Latitud	Fecha de construcción	Fecha de inicio de operaciones
Descole de aguas servidas	-81°34'23"	12°43'23"	9/5/2007	9/5/2008

Fuente: Consulta SUI

5.5.2.2.4 Operación y mantenimiento

La empresa cuenta con un manual de operación y mantenimiento por cada estación de bombeo de aguas residuales. Adicionalmente, se cuenta con un formato donde se diligencian las actividades de mantenimiento.

Respecto a la ejecución de los mantenimientos, el prestador suministró copia de la programación de mantenimientos preventivos en la red de alcantarillado y limpieza de los cribados en las estaciones de bombeo de aguas residuales durante los años 2022, 2023 y de enero a octubre de

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

2024. De acuerdo con los soportes suministrados, se evidenció que, en general, se cumplió con la programación establecida.

Ahora bien, en cuanto a eventos de rebosamiento, el prestador cuenta con 9 puntos críticos en su red de alcantarillado. A estos puntos se les realizan los respectivos mantenimientos correctivos, para los cuales de acuerdo con la información suministrada para las vigencias 2022, 2023 y de enero a octubre de 2024, se evidenciaron las actividades adelantadas y sus respectivas ordenes que evidencian el mantenimiento.

Por otro lado, el prestador presentó la relación de los eventos presentados durante el año 2022 y de enero a noviembre de 2023. De acuerdo con lo informado, en los meses de julio, agosto, noviembre y diciembre de 2022, se presentaron el mayor número de eventos de rebosamiento (3 eventos; uno por cada mes enunciado) y en los meses de julio (5), agosto y septiembre (4) de 2023 configurando el mayor número de rebosamientos para esta vigencia, todos ellos en diferentes zonas de la Isla. Ahora bien, para los meses de enero a octubre del año 2024, el prestador no informó los eventos presentados.

Respecto a lo anterior, la empresa manifestó que la principal problemática se presenta en el colector principal del Distrito 2 debido a lo que se menciona a continuación:

- Falta de capacidad del colector principal del Distrito Sanitario No. 2.
- Presencia de grasas y arenas.
- Presencia de aceites.
- Ingreso de aguas lluvias, residuos ordinarios y otros.
- Descargas por bombeos no autorizados.
- Disposición final en manholes de grasas y arena producto de mantenimiento de trampas de grasas y arena.
- Cambio de uso de los inmuebles sin cumplir con los requisitos legales y técnicos.
- Incumplimiento de la norma que regula los vertimientos vinculados al alcantarillado (Decreto 1076/2015, Resolución 0631/2015, Ley 1801/2016).
- Intervenciones de terceros sin la supervisión de la empresa.
- Conexiones erradas.
- Falta de mantenimiento de registros domiciliarios por parte de los usuarios.

Por otra parte, el prestador informó de la problemática que se presenta en la Isla por la inexistencia o falta de mantenimiento a los sistemas de trampas de grasas de los grandes generadores. De acuerdo con lo manifestado por el prestador, se programan visitas mensuales a todos los establecimientos de interés, y en caso de que se evidencie una falta de mantenimiento, el prestador suspende el servicio de alcantarillado si las condiciones técnicas lo permiten hasta tanto no se evidencie el cumplimiento por parte del generador. Adicional a lo anterior, en los casos en donde se evidencian incumplimiento en la caracterización de las aguas residuales, inmediatamente de informa a la autoridad ambiental para que esta adelante las acciones pertinentes.

Finalmente, el prestador indicó que en el año 2020 se inició con un proyecto de cambio de tapas de los pozos de inspección por tapas de seguridad, con el objetivo de impedir que los usuarios las manipulen y así afectar el correcto funcionamiento del servicio de alcantarillado. De lo anterior, se destinaron recursos que ascienden los \$191.000.0000 con corte a septiembre de 2024. Como soporte de lo mencionado, el prestador remitió el informe de acciones adelantadas.



Superservicios

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



Imagen 46. Evidencias de las labores de operación y mantenimiento en el sistema de alcantarillado.

ITEM	ACTIVIDAD	ESTADO	DESCRIPCION	NIVEL DE COMPLEJIDAD	DIRECCION	EJECUCION	N°ORDEN (FECHA:01.PREVENTIVO; 02.CORRECTIVO)
125	Mantenimiento al colector del distrito 3	Completed	Se realiza mantenimiento preventivo desde casa harb hasta estación 3. Se encuentra obstrucción por acumulación de grasa frente a hotel blue reef. Se sonda, succión y se soluciona dejando la red operativa	Medium	Circunvalar de San Andrés 2-98, Ángula, San Andrés, San Andrés y Providencia	Mantenimiento Preventivo Red	202309251
124	Mantenimiento general a todo el colector de distrito 2. Desde previsora hasta la estación numero 2. Reportar numero de días que toma la asignación.	Completed	Se realiza mantenimiento con vector desde scada hasta ebar 2. Los días 11, 12 y 13 se atendió tramo previsora-scada. Se encuentra mucha arena en banco de bogotá. Los días 13 14 se realiza mantenimiento desde scada hasta kikiriki, se encuentra mucho lodo frente a claro y 5ta avenida. El dia 15 se realiza mantenimiento de kikiriki hasta super exito. Y el 18 se realiza mantenimiento desde super exito hasta Isleño	Low	Calle 2, Pleasant Point, San Andrés, San Andrés y Providencia	Mantenimiento Preventivo Red	202309111
123	Rebose en Antiguo Novedades Coro	Completed	Se realiza mantenimiento correctivo para solucionar reboses en novedades coro. Se encuentra acumulación de grasa frente a yamaha. Se sonda, se succiona y se deja ok	Critical	Calle 4, Blq Point, San Andrés, San Andrés y Providencia	Apoyo A Cuadrilla	202308242
122	Rebosamiento en café café	Completed	Se realiza mantenimiento a la bomba de café café, se revisa sistema eléctrico del flotador, se retiran residuos acumulados en la bomba y se instala nuevamente. Se deja ok y sin rebose	Critical	Calle 1, Goat Head, San Andrés, San Andrés y Providencia	Apoyo A Cuadrilla	202308232
121	Rebosamiento por obstrucción en barracuda	Completed	Se realiza mantenimiento con vector y rotosonda. Se retira gran cantidad de residuos sanitarios. Se deja la red limpia y operando sin rebose	None	Avenida Las Américas 1-99, Roach, San Andrés, San Andrés y Providencia	Apoyo A Cuadrilla	202308062
120	Mantenimiento correctivo en Calpso	Completed	Se evidencia rebose en horas de la tarde en calpso. Se verifica que toda la red se encuentra saturada hasta la ebar 2. Se realiza mantenimiento y se ajusta bombeo para eliminar rebose.	High	Calle 1, Blq Point, San Andrés, San Andrés y Providencia	Apoyo A Cuadrilla	202308012
119	Mantenimiento preventivo desde tower hasta Arzusa	Completed	Se realiza mantenimiento preventivo en tramo solidificado, se encuentra saturación de arena en mñ de tower y de grasa frente a hotel sol caribe. se realiza succión y sondeo. se deja ok	High	Avenida Las Américas 2-98, Big Point, San Andrés, San Andrés y Providencia	Mantenimiento Preventivo Red	202308151
118	Mantenimiento preventivo desde novedades coro hasta banco de bogotá	Completed	Se realiza mantenimiento preventivo en tramo desde portalón hasta banco de bogotá, se encuentra arena en la red especialmente frente a portalón. Se realiza succión y sondeo. se deja ok	Medium	Calle 4, Big Point, San Andrés, San Andrés y Providencia	Mantenimiento Preventivo Red	202308141
117	Mantenimiento desde esquina esfuerzo hasta vivero y hasta antiguo hospital	Completed	Se realiza mantenimiento preventivo desde colegio esfuerzo hasta antiguo hospital, se monitorea boulevard. Se encuentra todo en orden. Se realiza sondaje preventivo y se deja ok	Low	Carrera 14, San Andrés, San Andrés y Providencia	Mantenimiento Preventivo Red	202308091
116	Mantenimiento desde EBAR3 hasta hotel Maryland	Completed	Se realiza mantenimiento preventivo desde ebar 3 hasta decamerón merlán. Se encuentra poca arena. Se sonda, se succiona y se deja ok	Low	01 KM 1, Dumbo Rock, San Andrés, San Andrés y Providencia	Mantenimiento Preventivo Red	202308081
115	Mantenimiento por rebose en previsora	Completed	Se realiza sondeo y succión por rebose frente a previsora, se identifica un usuario con bombeo autorizado. Sin embargo se propone complementar mantenimiento a tramo con rotosonda	Critical	Calle 2, Pleasant Point, San Andrés, San Andrés y Providencia	Apoyo A Cuadrilla	202307212
114	Mantenimiento correctivo por rebose contiguo a parque barracuda	Completed	Se realiza mantenimiento correctivo con equipo presión succión, se encuentra taponamiento de trapos y residuos de trapero, se retiran y se deja operativo	Critical	Calle 2, Pleasant Point, San Andrés, San Andrés y Providencia	Apoyo A Cuadrilla	202307222
113	Mantenimiento preventivo desde Super Exito hasta ebar2	Completed	Se realiza mantenimiento preventivo desde super exito hasta Isleño, no se puede continuar por intervención vial. Se encuentra taponamiento frente a bomba de portofino. Se sonda y se deja ok	High	Tellez	Mantenimiento Preventivo Red	202307251
112	Mantenimiento preventivo desde Scada hasta super Exito	Completed	Se realiza mantenimiento preventivo desde scada hasta super exito, se encuentran niveles bajos y sin obstrucción	High	Carrera 4, Johnny Well, San Andrés, San Andrés y Providencia	Mantenimiento Preventivo Red	202307221
111	Mantenimiento desde previsora hasta scada	Completed	Se realiza mantenimiento preventivo desde calle café hasta hotel toné. Se encuentra arena cerca a micky mouse, grasa en casa blanca, arena en calpso y Tuina y grasa en portobelo y toné	High	Auto Kar Rent	Mantenimiento Preventivo Red	202307171
110	Mantenimiento preventivo a Peatonal	Completed	Se realiza mantenimiento preventivo desde calle café hasta hotel toné. Se encuentra arena cerca a micky mouse, grasa en casa blanca, arena en calpso y Tuina y grasa en portobelo y toné	Medium	Calle 1, Blq Point, San Andrés, San Andrés y Providencia	Mantenimiento Preventivo Red	202307111
109	Mantenimiento preventivo a Punta Hansa	Completed	Se realiza mantenimiento preventivo desde Aquario hasta villa del mar. Se encuentra grasa en prú wok y delfines. Se sonda y se deja ok	Low	DECAMERON	Mantenimiento Preventivo Red	202307101
108	Atención con rotosonda a rebosa en barrio Las Palmas	Completed		Critical	880001	Apoyo A Cuadrilla	202306162
107	Atención a rebosa en Sol caribe centro	Completed	Se realiza mantenimiento correctivo con retiro manual de arenas en todo el tramo de av colón dejando la red operativa y fluviendo con normalidad	None	Calle 2, Blq Point, San Andrés, San Andrés y Providencia	Apoyo A Cuadrilla	202306212
106	Mantenimiento por rebose frente a hotel calypso	Completed	Se realiza inspección encontrando que el rebose de calypso se origina por obstrucción frente a claro. Se intenta remover con sondaje, a espera de que baje el nivel	High	Hotel Calypso	Apoyo A Cuadrilla	202305232

Tipos de mantenimiento por sector



Superservicios

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



VEOLIA	CONTROL ELÉCTRICO ESTACIÓN DE BOMBEO AGUA RESIDUAL DOMÉSTICA NO.4					FORMATO VA-IPA-F-05 Versión: 01 Página 1 de 2
	EQUIPO	Hora encendido	Nivel de Encendido bomba	Hora apagado	Nivel de apagado bomba	
BOMBA 1	4:50 AM	2.066	15:30 AM	1.046	93	
	17:00 AM	20.60	12: PM	0.988	79	
BOMBA 2						
BOMBA 3	22:00	2.068	23:05	1.006	72	
BOMBA 4						

Pág. 1 de 2

Formato de control de mantenimientos

UBICACIÓN	NOMBRE DEL ACTIVO	Actividades de Operación o Mantenimiento Indicación Mínima	FEBRERO 2024												MARZO 2024												ABRIL 2024												MAYO 2024												JUNIO 2024												JULIO 2024												AGOSTO 2024												SEPTIEMBRE 2024												OCTUBRE 2024												NOVIEMBRE 2024												DICIEMBRE 2024											
01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11



Superservicios

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



- Permiso de vertimiento para el emisario submarino – Resolución 507 del 20 de noviembre de 1997 con un horizonte de tiempo definido por la vida útil del emisario para un caudal de 300 l/s.
- Permiso de vertimiento para el agua de rechazo de las Plantas Desalinizadoras de 25 y 50 l/s antigua – Resolución 718 del 17 de diciembre de 2021 para un periodo de 5 años con un caudal de 61,1 l/s.
- Permiso de vertimiento para el agua de rechazo de la Planta Desalinizadora de 50 l/s nueva – Resolución 655 del 29 de agosto de 2022 para un periodo de 5 años con un caudal de 75 l/s.

5.5.2.3.1 Información reportada al SUI

El último reporte de información al SUI fue realizado en el año 2010. Una vez revisada la información reportada, se encontró que el PSMV reportado corresponde al aprobado en el año 2008. No obstante, el número de la Resolución de aprobación reportada en SUI no coincide con la Resolución entregada en visita.

Tabla 56. Planes de Saneamiento y Manejo de Vertimientos – Reporte SUI.

Corporación	Municipio en donde la empresa presta el servicio de alcantarillado	El prestador presentó el PSMV	Le fue aprobado por parte de la autoridad ambiental el PSMV	Fecha en que se aprobó el PSMV	Número de acto administrativo por medio del cual se aprobó el PSMV	Fecha de inicio del horizonte de planeación del PSMV	Fecha de finalización del horizonte de planeación del PSMV
Coralina	San Andrés	Sí	Sí	05/09/2008	Resolución 179	05/09/2008	05/10/2020

Fuente: Consulta SUI

5.6 Aspectos Comerciales

5.6.1 Sistema de Información Comercial – SIC

La Empresa cuenta con el sistema de información comercial denominado OPEN SMARTFLEX, es utilizado a nivel corporativo y no es de propiedad de la Prestadora.

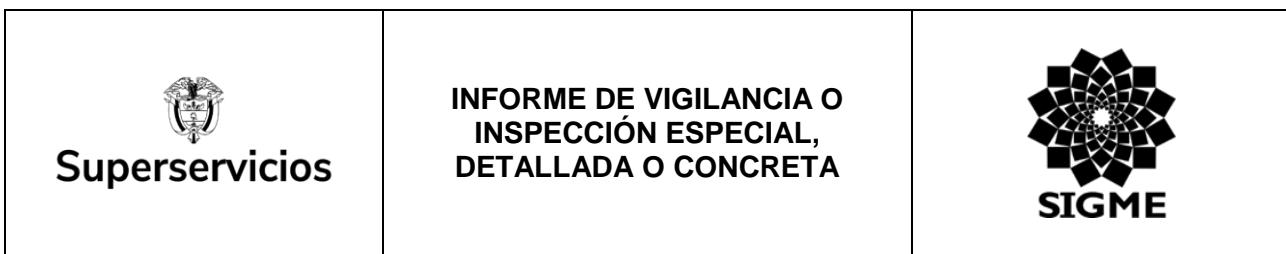
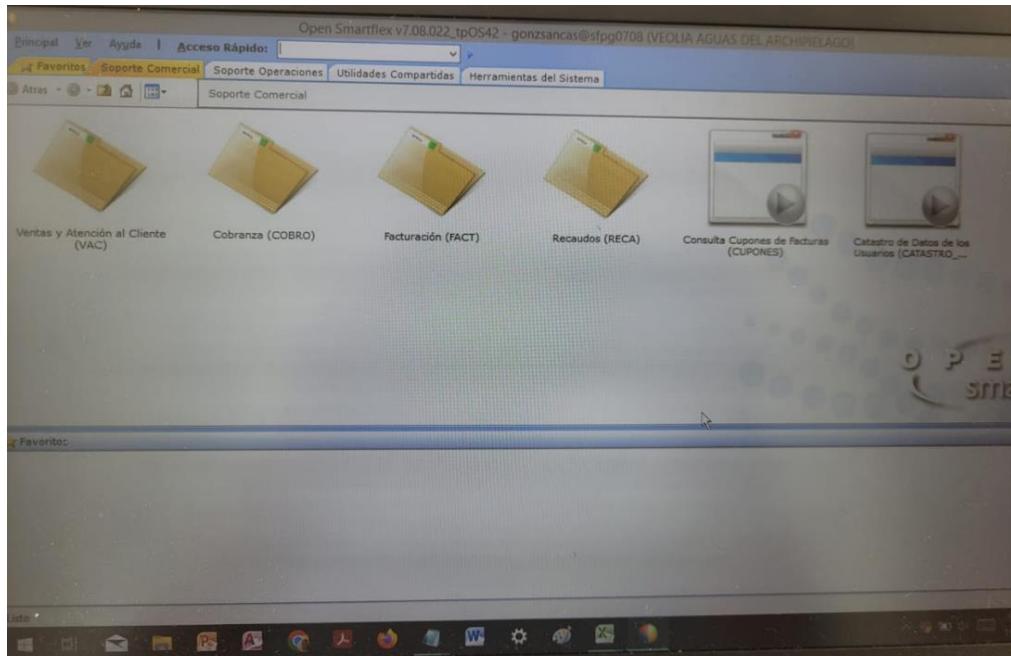


Imagen 47. Sistema de Información Comercial OPEN SMARTFLEX



Fuente: Veolia Aguas del Archipiélago S.A.S. E.S.P.

El OPEN SMARTFLEX es un sistema integrado que está compuesto por los siguientes módulos:

- Facturación
- Recaudo
- Cartera
- PQR, actualmente se encuentra implementando el proceso para las revisiones de PQR.

5.6.2 Contrato de Condiciones Uniformes – CCU

VEOLIA AGUAS DEL ARCHIPIÉLAGO S.A.S. E.S.P. expidió el CCU el 10 de marzo de 2006, la última actualización la realizó el 8 de mayo de 2007 y, a la fecha de la visita no se encontraba actualizado en razón a que se estaba a la espera de la entrada en funcionamiento de la nueva planta desalinizadora para su inclusión y los aspectos indicados en el Otrosí 9.

Imagen 48. Información CCU – SUI

Contratos de condiciones uniformes						
Servicio - Actividad	No. de contrato	Fecha de expedición	Fecha de actualización	Concepto de legalidad	No. de acto de legalidad	Fecha de legalidad
ACUEDUCTO - COMERCIALIZACION	01	10/03/2006	08/05/2007	SI	0	08/05/2007
ALCANTARILLADO - COMERCIALIZACION	01	10/03/2006	08/05/2007	SI	0	08/05/2007

Fuente: SUI – febrero 2024.

Adicionalmente, la Empresa cuenta con Concepto de Legalidad otorgado por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA con radicado No. CRA 20076000018381 de fecha 08 de mayo de 2007, el cual se observa en la siguiente imagen:



Superservicios

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



Imagen 49. Concepto de Legalidad No. CRA 20076000018381 de fecha 08 de mayo de 2007

<p>Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial República de Colombia</p> <p>Para contestar el Radicado CRA No.: 20076000018381 Fecha: 08-05-2007</p> <p>Bogotá D.C.</p> <p>Doctor JAVIER MARTINEZ QUINTERO Representante Legal Attn. Elizabeth Young Proactiva Aguas del Archipiélago S.A. E.S.P. eyoungd@proactiva.com.co Carretera La Loma N° 25-59, Misión Hill Edificio Proactiva (Antiguo Empoislas) San Andrés Isla</p> <p>Ref. Radicación CRA 2007210001256-2 del 22 de Marzo de 2007.</p> <p>Respetado doctor Martínez:</p> <p>Hemos recibido su comunicación radicada con el número de la referencia, mediante la cual envía el documento contentivo de las Condiciones Uniformes del Contrato de los Servicios Públicos Domiciliarios de Acueducto y Alcantarillado de la EMPRESA PROACTIVA – Aguas del Archipiélago S.A. E.S.P.</p> <p>Sobre el particular, nos permitimos manifestar que después de haber revisado el clausulado del referido contrato, al igual que su anexo técnico, los mismos se encuentran conforme a derecho; razón por la cual, se otorga concepto de legalidad a las cláusulas incluidas en ellos, en los términos del Artículo 73.10 de la Ley 142 de 1994.</p> <p>Debe tener en cuenta que de conformidad con el Artículo 133 de la Ley 142 de 1994, cuando la Comisión rinde concepto de legalidad, el mismo tendrá el valor de una prueba pericial en firme, precisa y debidamente fundada.</p> <p>A su turno, es menester precisar que, atendiendo lo dispuesto en el Artículo 131 ibidem, “es deber de las empresas de servicios públicos informar con tanta amplitud como sea posible en el territorio donde prestan sus servicios, acerca de las condiciones uniformes de los contratos que ofrecen”. De acuerdo con lo anterior, le sugerimos comunicar a ésta Unidad Administrativa Especial las diversas modalidades con las que ha dado cumplimiento a tal deber.</p> <p>Igualmente, debe mencionarse que de conformidad con el precitado artículo “<i>las empresas tienen el deber de disponer siempre de copias de las condiciones uniformes de sus servicios</i>”</p> <p><small>1 “Por la cual se establece el Régimen de los Servicios Públicos Domiciliarios” Carrera 13 No. 28-01 Pisos 5 y 6 Edificio Palma Real – Bogotá, Colombia PBX: 3272800 - Fax: 3509393 - Línea Nacional: 018000121414 - www.cra.gov.co - e-mail: correo@cra.gov.co</small></p>	<p>Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial República de Colombia</p> <p>Para contestar el Radicado CRA No.: 20076000018381 Fecha: 08-05-2007</p> <p>contratos; el contrato adolecerá de nulidad relativa si se celebra sin dar una copia al usuario que la solicite.”</p> <p>De otra parte, le informamos que cualquier reforma que se haga a las condiciones uniformes del contrato, deja sin ningún efecto para la cláusula modificada el concepto de legalidad emitido de que goza el resto del mismo.</p> <p>Por último, vale la pena mencionar que la empresa deberá permanecer al tanto de la normatividad sectorial que sea expedida a fin de ajustar, en lo pertinente, las condiciones uniformes de sus contratos, en tal sentido, la modificación de la normatividad aplicable a las condiciones uniformes de los contratos de servicios públicos, se entenderá incluida en el mismo, desde el momento en que entre en vigencia la modificación respectiva.</p> <p>Cordial saludo,</p> <p> CLARA LUCIA URIBE PAYARES Directora Ejecutiva FAR/MFR/JSDG Rev. AJCH</p> <p style="text-align: right;">Carrera 13 No. 28-01 Pisos 5 y 6 Edificio Palma Real – Bogotá, Colombia PBX: 3272800 - Fax: 3509393 - Línea Nacional: 018000121414 - www.cra.gov.co - e-mail: correo@cra.gov.co</p>
--	--

Fuente: Veolia Aguas del Archipiélago S.A.S. E.S.P.

La divulgación del CCU se encuentra establecida en la Cláusula 10 de este y prevé:

“CLAÚSULA 10.- PUBLICIDAD. El CSP será objeto de adecuada publicidad por parte de la persona prestadora para su conocimiento por parte de suscriptores y/o usuarios efectivos o potenciales, por medio de los siguientes medios:

1. *La entrega de copias del contrato y de su anexo técnico, siempre que lo solicite el suscriptor y/o usuario o el suscriptor potencial. En el caso de solicitud del suscriptor y/o usuario, las copias serán gratuitas.*
2. *La difusión publicación y publicación de los textos de condiciones uniformes en los centros de atención al usuario y en las oficinas de peticiones, quejas y recursos en lugar visible y fácilmente accesible, con las explicaciones que sean necesarias para su comprensión. En todo caso, las empresas deben disponer en las oficinas donde se atiende a los usuarios, de ejemplares de las condiciones uniformes de su contrato.*
3. *Para efectos de cambio o reparación de los instrumentos de medición, informar al suscriptor y/o usuario las características mínimas de éstas, de acuerdo con lo establecido en el reglamento técnico del sector (RAS).*

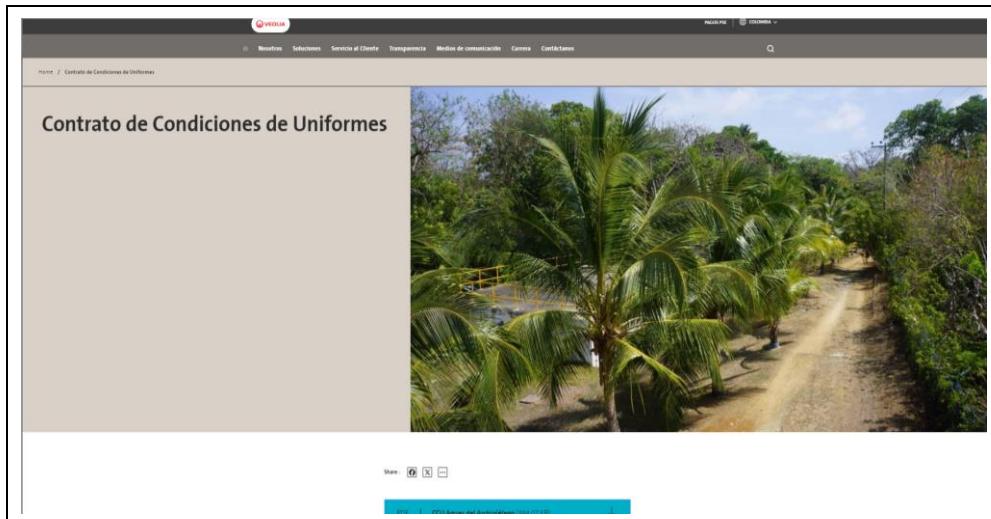
Parágrafo 1. El CPS y sus modificaciones adolecerán de nulidad relativa si se celebran sin dar copia al suscriptor y/o usuario que lo solicite. Para constancia de la entrega, el prestador deberá llevar un registro en el que obre constancia de la entrega.

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

Parágrafo 2. *En todo caso, del presente CPS no se derivan obligaciones y derechos hasta tanto no se perfecciones el mismo.”.*

Asimismo, la divulgación la realiza en la página electrónica, en medio impreso en la oficina de atención al cliente y debido a la política de protección al medio ambiente, en caso de que un suscriptor y/o usuario lo solicite, lo entregan en medio magnético y sí insiste lo entregan en copia física.

Imagen 50. CCU publicado en la página electrónica de la Empresa



Fuente: Página electrónica Veolia Aguas del Archipiélago S.A.S. E.S.P.
<https://www.veolia.com.co/sanandres/contrato-condiciones-uniformes>

De lo anterior, se concluye que la Empresa cumple con lo establecido en el artículo 131 de la Ley 142 de 1994, respecto a la obligación de informar sobre las condiciones uniformes, que establece:

“(...) Es deber de las empresas de servicios públicos informar con tanta amplitud como sea posible en el territorio donde prestan sus servicios, acerca de las condiciones uniformes de los contratos que ofrecen. Las empresas tienen el deber de disponer siempre de copias de las condiciones uniformes de sus contratos; el contrato adolecerá de nulidad relativa si se celebra sin dar una copia al usuario que la solicite. (...)”

La empresa actualizó la información en el Registro Único de Prestadores (RUPS) del Sistema Único de Información (SUI) de la Superintendencia mediante certificación SSPD No. 2024220511430926 del 20 de febrero de 2024.

Imagen 51. Información Registro Único de Prestadores – SUI – SSPD

29 20511	VEOLIA AGUAS DEL ARCHIPIÉLAGO S.A.S.E.P.	ACTUALIZACION	CERTIFICADA		2024220511430926	20/02/2024					
----------	--	---------------	-------------	--	------------------	------------	--	--	--	--	--

Fuente: SUI febrero 2024

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

5.6.3 Suscriptores

La empresa VEOLIA AGUAS DEL ARCHIPIÉLAGO S.A.S. E.S.P., en relación con los suscriptores, cuenta con dos bases de datos para los servicios de acueducto y alcantarillado:

Unidad de Vivienda Independiente (UVI): corresponde a aquellos suscriptores que no se encuentran conectados al servicio por su negativa propia.

La base de datos con suscriptores que tienen vigente el Contrato de Prestación de Servicios.

Imagen 52. Suscriptores Unidad de Vivienda Independiente



FORMA
VHC-GR-
Versión

ESTADÍSTICA DE SUSCRIPTORES ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO UVI

En nuestra Unidad de Negocio conforme el otrosi 6 en su cláusula PRIMERA, la cual modifica los numerales 1.25 y 1.26 de la Cláusula 1 del Contrato, se tiene que:

"1.25 Suscriptores de acueducto: Se entenderá por suscriptores de acueducto las personas naturales o jurídicas que sean propietarias, poseedoras o tenedoras, o residan en unidades independientes con las cuales se ha celebrado un contrato de condiciones uniformes para la prestación del servicio público domiciliario de acueducto y que se encuentran conectados a la red de acueducto.

Para efecto de cumplimiento de metas, en términos de suscriptores (Unidad de Vivienda Independiente) se validarán los renuentes quien son las unidades independientes que, a pesar de contar con red disponible, su respectivo propietario o poseedor o tenedor no se conecte al servicio.

Los suscriptores que se presentan corresponden al total de Unidades de Vivienda Independientes incluyendo renuentes.

Lo anterior aplica tanto para acueducto como para alcantarillado.

Es de anotar que también se ha presentado la estadísticas de cuentas contratos o abonados, pese a que conforme lo indicado, no son considerados suscriptores dentro de nuestro contrato.

Tanto para UVI (Unidades de Vivienda Independiente) como para cuentas contrato, la estadística se presenta con renuentes.

Fuente: Veolia Aguas del Archipiélago S.A.S. E.S.P. noviembre 2023.

Es preciso recordar que el suscriptor es la persona natural o jurídica con la cual se ha celebrado un contrato de condiciones uniformes de servicios públicos y este tiene la obligación de conectarse a los servicios públicos de acueducto y alcantarillado.

5.6.3.1 Suscriptores acueducto

Tabla 57. Suscriptores (UVI) - acueducto año 2022

CONCEPTO	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Estrato 1	1.300	1.304	1.304	1.310	1.326	1.326	1.326	1.328	1.330	1.334	1.346	1.373
Estrato 2	4.530	4.537	4.541	4.556	4.591	4.596	4.596	4.606	4.604	4.600	4.594	4.602
Estrato 3	3.396	3.392	3.394	3.401	3.405	3.409	3.409	3.416	3.422	3.415	3.412	3.407

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

CONCEPTO	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Estrato 4	653	652	652	648	650	650	650	650	649	648	650	652
Estrato 5	581	580	581	581	581	581	581	577	577	577	578	578
Estrato 6	83	83	83	83	83	83	83	83	83	83	82	83
Total Residencial	10.543	10.548	10.555	10.579	10.636	10.645	10.645	10.660	10.665	10.657	10.662	10.695
Industrial	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72
Comercial	1.659	1.659	1.660	1.660	1.660	1.659	1.659	1.664	1.657	1.660	1.663	1.663
Oficial	92	92	92	92	92	92	92	92	91	91	91	93
Especial	41	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
Temporal												
Multiusuario mixto												
Total No Residencial	1.864	1.863	1.864	1.864	1.864	1.863	1.863	1.868	1.860	1.863	1.866	1.868
TOTAL SUSCRIPTORES	12.407	12.411	12.419	12.443	12.500	12.508	12.508	12.528	12.525	12.520	12.528	12.563

Fuente: Veolia Aguas del Archipiélago S.A.S. E.S.P.

Tabla 58. Suscriptores (Cuentas Contrato) - Acueducto año 2022

CONCEPTO	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Estrato 1	1.102	1.106	1.106	1.112	1.127	1.127	1.127	1.129	1.132	1.136	1.147	1.173
Estrato 2	3.691	3.697	3.701	3.717	3.750	3.753	3.753	3.766	3.765	3.763	3.759	3.761
Estrato 3	2.399	2.408	2.412	2.414	2.423	2.426	2.426	2.428	2.429	2.427	2.427	2.427
Estrato 4	440	440	440	438	441	441	441	441	439	439	441	444
Estrato 5	194	193	194	194	194	194	194	193	193	193	194	194
Estrato 6	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	39	40
Total Residencial	7.866	7.884	7.893	7.915	7.975	7.981	7.981	7.997	7.998	7.998	8.007	8.039
Industrial	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44
Comercial	1.016	1.016	1.017	1.017	1.017	1.016	1.016	1.018	1.016	1.016	1.017	1.019
Oficial	90	90	90	90	90	90	90	90	89	89	89	91
Especial	37	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36	36
Temporal												
Multiusuario mixto												
Total No Residencial	1.187	1.186	1.187	1.187	1.187	1.186	1.186	1.188	1.185	1.185	1.186	1.190
TOTAL	9.053	9.070	9.080	9.102	9.162	9.167	9.167	9.185	9.183	9.183	9.193	9.229

Fuente: Veolia Aguas del Archipiélago S.A.S. E.S.P.

Tabla 59. Diferencia de suscriptores Acueducto UVI vs Cuentas Contrato

CONCEPTO	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Estrato 1	198	198	198	198	199	199	199	199	198	198	199	200
Estrato 2	839	840	840	839	841	843	843	840	839	837	835	841
Estrato 3	997	984	982	987	982	983	983	988	993	988	985	980

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

CONCEPTO	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Estrato 4	213	212	212	210	209	209	209	209	210	209	209	208
Estrato 5	387	387	387	387	387	387	387	384	384	384	384	384
Estrato 6	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43
Total Residencial	2.677	2.664	2.662	2.664	2.661	2.664	2.664	2.663	2.667	2.659	2.655	2.656
Industrial	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28
Comercial	643	643	643	643	643	643	643	646	641	644	646	644
Oficial	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Especial	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Temporal												
Multiusuario mixto												
Total No Residencial	677	680	675	678	680	678						
TOTAL SUSCRIPTORES	3.354	3.341	3.339	3.341	3.338	3.341	3.341	3.343	3.342	3.337	3.335	3.334

Fuente: Veolia Aguas del Archipiélago S.A.S. E.S.P. Elaboración: SSPD.

De acuerdo con el catastro de “suscriptores UVI”, el cual incluye aquellos que se niegan a estar conectados al servicio de acueducto, se observó que, para enero del año 2022 el 27,03% no lo estaban y para diciembre de esa anualidad se ubicó en 26,54%, de donde se concluye que la Empresa realizó gestión y logró que se normalizaran 20 suscriptores.

No obstante, es preciso señalar que hay dos (2) “suscriptores oficiales” que no se han conectado al sistema pese a su obligatoriedad.

Tabla 60. Suscriptores acueducto – año 2022 – SUI

CONCEPTO	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Estrato 1	776	817	808	828	822	803	831	827	809	787	804	771
Estrato 2	2.514	2.545	2.554	2.576	2.583	2.580	2.591	2.580	2.580	2.534	2.558	2.458
Estrato 3	1.076	1.132	1.141	1.142	1.137	1.129	1.138	1.099	1.084	1.052	1.045	911
Estrato 4	129	123	122	116	115	131	119	112	109	104	101	96
Estrato 5	63	65	52	59	63	62	58	63	60	63	64	62
Estrato 6	3	3	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1
Total Residencial	4.561	4.685	4.680	4.723	4.721	4.706	4.738	4.682	4.643	4.541	4.573	4.299
Industrial	23	19	23	20	23	22	19	21	18	18	19	18
Comercial	107	113	117	113	129	120	119	118	120	120	112	106
Oficial	46	47	47	54	57	52	50	49	49	46	46	46
Especial	14	15	15	14	14	13	15	13	14	12	14	13
Multiusuarios	927	945	944	953	956	950	945	941	915	881	884	811
Total No Residencial	1.117	1.139	1.146	1.154	1.179	1.157	1.148	1.142	1.116	1.077	1.075	994
TOTAL SUSCRIPTORES	5.678	5.824	5.826	5.877	5.900	5.863	5.886	5.824	5.759	5.618	5.648	5.293

Fuente: SUI febrero 2024

Para diciembre de la vigencia correspondiente al año 2022, de acuerdo con la información reportada en el SUI, se registró un total de 5.293 suscriptores del servicio de acueducto, de los cuales el 81,22% corresponden a residenciales distribuidos de la siguiente manera: el 14,57% pertenecen al estrato 1, el 46,44% al estrato 2, el 17,21% al estrato 3, el 1,81% al estrato 4, el 1,17% al estrato 5

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

y el 0,02% al estrato 6; el 18,78% son no residenciales, de los cuales el 0,34% son industriales, el 2,00% son comerciales, el 0,87% oficiales, el 0,25% especiales y el 15,32% multiusuarios, como se observa en la tabla inmediatamente anterior.

Diferencia suscriptores SUI – vs cuentas contrato

Tabla 61. Diferencia Cuentas Contrato vs SUI acueducto año 2022

CONCEPTO	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Estrato 1	326	289	298	284	305	324	296	302	323	349	343	402
Estrato 2	1.177	1.152	1.147	1.141	1.167	1.173	1.162	1.186	1.185	1.229	1.201	1.303
Estrato 3	1.323	1.276	1.271	1.272	1.286	1.297	1.288	1.329	1.345	1.375	1.382	1.516
Estrato 4	311	317	318	322	326	310	322	329	330	335	340	348
Estrato 5	131	128	142	135	131	132	136	130	133	130	130	132
Estrato 6	37	37	37	38	39	39	39	39	39	39	38	39
Total Residencial	3.305	3.199	3.213	3.192	3.254	3.275	3.243	3.315	3.355	3.457	3.434	3.740
Industrial	21	25	21	24	21	22	25	23	26	26	25	26
Comercial	909	903	900	904	888	896	897	900	896	896	905	913
Oficial	44	43	43	36	33	38	40	41	40	43	43	45
Especial	23	21	21	22	22	23	21	23	22	24	22	23
Temporal												
Multiusuario mixto	-927	-945	-944	-953	-956	-950	-945	-941	-915	-881	-884	-811
Total No Residencial	70	47	41	33	8	29	38	46	69	108	111	196
TOTAL	3.375	3.246	3.254	3.225	3.262	3.304	3.281	3.361	3.424	3.565	3.545	3.936

Fuente: Veolia Aguas del Archipiélago S.A.S. E.S.P. - SUI febrero 2024.

La información reportada por la Empresa en el Sistema Único de Información (SUI) presenta diferencias en todos los meses del período respecto de la soportada en visita, y llama la atención que no existen los suscriptores con tipo de uso “Multiusuario mixto” pero sí fueron reportados, como se observa en la tabla inmediatamente anterior.

Tabla 62. Suscriptores (UVI) Acueducto año 2023

CONCEPTO	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct
Estrato 1	1.396	1.400	1.401	1.401	1.403	1.410	1.641	1.752	1.756	1.764
Estrato 2	4.602	4.605	4.603	4.616	4.619	4.629	4.705	4.734	4.743	4.747
Estrato 3	3.409	3.409	3.409	3.406	3.410	3.410	3.414	3.411	3.413	3.414
Estrato 4	656	654	655	654	650	645	653	657	660	661
Estrato 5	578	577	577	577	578	579	579	589	587	588
Estrato 6	83	82	82	82	82	81	81	81	81	81
Total Residencial	10.724	10.727	10.727	10.736	10.742	10.754	11.073	11.224	11.240	11.255
Industrial	72	72	72	72	72	72	72	72	72	72
Comercial	1.663	1.667	1.665	1.664	1.665	1.665	1.665	1.661	1.665	1.666

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

CONCEPTO	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct
Oficial	93	92	92	93	93	93	93	93	93	93
Especial	40	40	40	39	39	40	40	40	40	40
Temporal										
Multiusuario mixto										
Total No Residencial	1.868	1.871	1.869	1.868	1.869	1.870	1.870	1.866	1.870	1.871
TOTAL	12.592	12.598	12.596	12.604	12.611	12.624	12.943	13.090	13.110	13.126

Fuente: Veolia Aguas del Archipiélago S.A.S. E.S.P.

Tabla 63. Suscriptores Cuentas Contrato Acueducto año 2023

CONCEPTO	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct
Estrato 1	1.195	1.197	1.198	1.198	1.200	1.207	1.435	1.546	1.550	1.558
Estrato 2	3.764	3.767	3.765	3.769	3.774	3.783	3.859	3.889	3.898	3.902
Estrato 3	2.429	2.430	2.428	2.431	2.432	2.434	2.438	2.438	2.436	2.438
Estrato 4	448	446	447	446	443	438	446	451	453	454
Estrato 5	194	194	194	194	195	196	196	206	204	205
Estrato 6	40	39	39	39	39	38	38	38	38	38
Total Residencial	8.070	8.073	8.071	8.077	8.083	8.096	8.412	8.568	8.579	8.595
Industrial	44	44	44	44	44	44	44	44	44	44
Comercial	1.019	1.020	1.019	1.018	1.018	1.018	1.018	1.018	1.018	1.019
Oficial	91	90	90	91	91	91	91	91	91	91
Especial	36	36	36	35	35	36	36	36	36	36
Temporal										
Multiusuario mixto										
Total No Residencial	1.190	1.190	1.189	1.188	1.188	1.189	1.189	1.189	1.189	1.190
TOTAL	9.260	9.263	9.260	9.265	9.271	9.285	9.601	9.757	9.768	9.785

Fuente: Veolia Aguas del Archipiélago S.A.S. E.S.P.

De acuerdo con el catastro de “suscriptores UVI”, el cual incluye aquellos que se niegan a estar conectados al servicio de acueducto, se observó que, para enero del año 2023, el 26,46% no lo estaban y para octubre de esa anualidad se ubicó en 25,45%, de donde se concluye que la Empresa realizó gestión y logró que se normalizaran 9 suscriptores.

Tabla 64. Suscriptores acueducto – año 2023 – SUI

Año 2023 Acueducto	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Estrato 1	763	767	806	569	975	876	885	994	1.068	1.121	1.127	1.122
Estrato 2	2.506	2.553	2.582	1.913	2.899	2.586	2.597	2.611	2.643	2.681	2.684	2.666
Estrato 3	1.017	1.058	1.057	1.067	1.121	1.063	1.096	1.077	1.099	1.100	1.093	1.125
Estrato 4	99	102	103	88	110	98	92	97	103	96	105	117
Estrato 5	60	60	61	54	60	61	58	54	62	64	65	69
Estrato 6	2	4	1	2	3	3	3	4	4	2	4	4

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

Año 2023 Acueducto	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Total Residencial	4.447	4.544	4.610	3.693	5.168	4.687	4.731	4.837	4.979	5.064	5.078	5.103
Industrial	18	16	21	20	17	14	16	14	19	20	18	21
Comercial	111	104	114	97	112	102	107	102	103	109	104	117
Oficial	46	47	51	49	51	48	49	50	49	54	48	49
Especial	14	15	14	11	13	14	14	12	14	15	14	16
Multiusuarios	857	889	902	786	991	903	909	898	910	902	895	916
Total No Residencial	1.046	1.071	1.102	963	1.184	1.081	1.095	1.076	1.095	1.100	1.079	1.119
TOTAL	5.493	5.615	5.712	4.656	6.352	5.768	5.826	5.913	6.074	6.164	6.157	6.222

Fuente: SUI febrero 2024

Para diciembre de la vigencia de diciembre correspondiente al año 2023, de acuerdo con la información reportada en el SUI, se registró un total de 6.222 suscriptores del servicio de acueducto, de los cuales el 82,02% corresponden a residenciales distribuidos de la siguiente manera: el 18,03% pertenecen al estrato 1, el 42,85% al estrato 2, el 18,08% al estrato 3, el 1,88% al estrato 4, el 1,11% al estrato 5 y el 0,06% al estrato 6; el 17,98% son no residenciales, de los cuales el 0,34% son industriales, el 1,88% son comerciales, el 0,79% oficiales, el 0,26% especiales y el 14,72% multiusuarios, como se observa en la tabla inmediatamente anterior.

Diferencia suscriptores SUI – vs cuentas contrato

Tabla 65. Diferencia Cuentas Contrato Veolia - SUI Acueducto año 2023

CONCEPTO	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct
Estrato 1	432	430	392	629	225	331	550	552	482	437
Estrato 2	1.258	1.214	1.183	1.856	875	1.197	1.262	1.278	1.255	1.221
Estrato 3	1.412	1.372	1.371	1.364	1.311	1.371	1.342	1.361	1.337	1.338
Estrato 4	349	344	344	358	333	340	354	354	350	358
Estrato 5	134	134	133	140	135	135	138	152	142	141
Estrato 6	38	35	38	37	36	35	35	34	34	36
Total Residencial	3.623	3.529	3.461	4.384	2.915	3.409	3.681	3.731	3.600	3.531
Industrial	26	28	23	24	27	30	28	30	25	24
Comercial	908	916	905	921	906	916	911	916	915	910
Oficial	45	43	39	42	40	43	42	41	42	37
Especial	22	21	22	24	22	22	22	24	22	21
Temporal	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Multiusuario mixto	-857	-889	-902	-786	-991	-903	-909	-898	-910	-902
Total No Residencial	144	119	87	225	4	108	94	113	94	90
TOTAL	3.767	3.648	3.548	4.609	2.919	3.517	3.775	3.844	3.694	3.621

Fuente: Veolia Aguas del Archipiélago S.A.S. E.S.P. - SUI febrero 2024.

La información reportada por la Empresa en el Sistema Único de Información (SUI) presenta diferencias en todos los meses del período respecto de la soportada en visita, y llama la atención

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

que no existen los suscriptores con tipo de uso “Multiusuario mixto” pero sí fueron reportados, como se observa en la tabla inmediatamente anterior.

Es de resaltar que, para este período hay dos (2) suscriptores con tipo de uso “oficial” que no se quieren conectar al sistema de acueducto. Por ende, la Empresa debe realizar las acciones pertinentes dada la obligatoriedad que tienen e informar a esta Superintendencia las entidades que son y enviar las facturas correspondientes a toda la vigencia del 2022, 2023 y lo corrido del 2024.

5.6.3.2 Suscriptores alcantarillado

Tabla 66. Suscriptores (UVI) - alcantarillado año 2022

CONCEPTO	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Estrato 1	394	396	396	399	404	406	406	410	416	420	425	429
Estrato 2	851	853	854	859	857	861	861	862	860	859	887	900
Estrato 3	1.898	1.902	1.905	1.906	1.904	1.905	1.905	1.913	1.913	1.914	1.911	1.918
Estrato 4	534	535	536	537	545	544	544	536	538	547	547	539
Estrato 5	522	522	522	523	523	523	523	519	519	519	520	520
Estrato 6	84	84	84	84	84	84	84	84	84	84	83	83
Total Residencial	4.283	4.292	4.297	4.308	4317	4.323	4.323	4.324	4.330	4.343	4.373	4.389
Industrial	49	49	49	49	49	49	49	49	49	49	49	49
Comercial	1.650	1.648	1.648	1.648	1.644	1.644	1.644	1.644	1.648	1.648	1.646	1.651
Oficial	56	56	56	56	56	56	56	57	57	57	57	57
Especial	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15
Temporal												
Multiusuario mixto												
Total No Residencial	1.770	1.768	1.768	1.768	1.764	1.764	1.764	1.765	1.769	1.769	1.767	1.772
TOTAL SUSCRIPTORES	6.053	6.060	6.065	6.076	6.081	6.087	6.087	6.089	6.099	6.112	6.140	6.161

Fuente: Veolia Aguas del Archipiélago S.A.S. E.S.P.

Tabla 67. Suscriptores Cuentas Contrato Alcantarillado año 2022

CONCEPTO	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Estrato 1	279	280	280	283	292	294	294	298	303	307	311	315
Estrato 2	545	546	547	551	551	555	555	558	561	560	578	588
Estrato 3	1.220	1.222	1.225	1.226	1.225	1.226	1.226	1.230	1.230	1.231	1.232	1.236
Estrato 4	343	345	346	347	354	353	353	345	346	353	353	348
Estrato 5	163	163	163	164	164	164	164	163	163	163	164	164
Estrato 6	46	46	46	46	46	46	46	46	46	46	45	45
Total Residencial	2.596	2.602	2.607	2.617	2.632	2.638	2.638	2.640	2.649	2.660	2.683	2.696
Industrial	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42
Comercial	914	912	912	912	907	907	907	907	908	908	906	908
Oficial	55	55	55	55	55	55	55	56	56	56	56	56

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

CONCEPTO	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Especial	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13
Temporal												
Multiusuario mixto												
Total No Residencial	1.024	1.022	1.022	1.022	1.017	1.017	1.017	1.018	1.019	1.019	1.017	1.019
TOTAL SUSCRIPTORES	3.620	3.624	3.629	3.639	3.649	3.655	3.655	3.658	3.668	3.679	3.700	3.715

Fuente: Veolia Aguas del Archipiélago S.A.S. E.S.P. noviembre 2023.

Tabla 68. Diferencia de suscriptores UVI vs Cuentas Contrato

CONCEPTO	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Estrato 1	115	116	116	116	112	112	112	112	113	113	114	114
Estrato 2	306	307	307	308	306	306	306	304	299	299	309	312
Estrato 3	678	680	680	680	679	679	679	683	683	683	679	682
Estrato 4	191	190	190	190	191	191	191	191	192	194	194	191
Estrato 5	359	359	359	359	359	359	359	356	356	356	356	356
Estrato 6	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38
Total Residencial	1.687	1.690	1.690	1.691	1.685	1.685	1.685	1.684	1.681	1.683	1.690	1.693
Industrial	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
Comercial	736	736	736	736	737	737	737	737	740	740	740	743
Oficial	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Especial	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Temporal												
Multiusuario mixto												
Total No Residencial	746	746	746	746	747	747	747	747	750	750	750	753
TOTAL SUSCRIPTORES	2.433	2.436	2.436	2.437	2.432	2.432	2.432	2.431	2.431	2.433	2.440	2.446

Fuente: Veolia Aguas del Archipiélago S.A.S. E.S.P. - SUI. Elaboración: SSPD.

De acuerdo con el catastro de “suscriptores UVI”, el cual incluye aquellos que se niegan a estar conectados al servicio de alcantarillado, se observó que, para enero del año 2022, el 40,19% no lo estaban y para diciembre de esa anualidad se ubicó en 39,70%, de donde se concluye que la Empresa realizó gestión y logró que se normalizaran 13 suscriptores.

No obstante, es preciso señalar que hay un (1) “suscriptor oficial” que no se ha conectado al sistema pese a su obligatoriedad.

Tabla 69. Suscriptores de alcantarillado – año 2022 - SUI

CONCEPTO	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Estrato 1	272	271	272	272	275	281	282	281	285	298	305	323
Estrato 2	541	541	543	547	545	552	555	578	568	598	601	652
Estrato 3	1.127	1.134	1.135	1.137	1.141	1.136	1.139	1.141	1.142	1.140	1.137	1.143

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

CONCEPTO	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Estrato 4	271	272	268	272	273	277	276	279	277	278	276	279
Estrato 5	138	137	122	134	136	137	137	138	137	139	139	139
Estrato 6	29	29	29	29	29	29	29	29	29	29	28	28
Total Residencial	2.378	2.384	2.369	2.391	2.399	2.412	2.418	2.446	2.438	2.482	2.486	2.564
Industrial	40	39	39	38	40	39	40	39	40	38	40	39
Comercial	756	751	749	746	748	747	745	747	742	746	744	748
Oficial	48	48	48	50	49	49	50	49	50	50	49	51
Especial	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
Multiusuarios												
Total No Residencial	854	848	846	844	847	845	845	845	842	844	843	848
TOTAL	3.232	3.232	3.215	3.235	3.246	3.257	3.263	3.291	3.280	3.326	3.329	3.412

Fuente: SUI febrero 2024

Para diciembre de la vigencia correspondiente al año 2022, de acuerdo con la información reportada en el SUI, se registró un total de 3.412 suscriptores del servicio de alcantarillado, de los cuales el 75,15% corresponden a residenciales distribuidos de la siguiente manera: el 9,47% pertenecen al estrato 1, el 19,11% al estrato 2, el 33,50% al estrato 3, el 8,18% al estrato 4, el 4,07% al estrato 5 y el 0,82% al estrato 6; el 24,85% son no residenciales, de los cuales el 1,14% son industriales, el 21,92% son comerciales, el 1,49% oficiales y el 0,29% especiales, como se observa en la tabla inmediatamente anterior.

Diferencia suscriptores SUI – vs empresa

Tabla 70. Diferencia Cuentas Contrato vs SUI alcantarillado año 2022

CONCEPTO	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Estrato 1	7	9	8	11	17	13	12	17	18	9	6	-8
Estrato 2	4	5	4	4	6	3	0	-20	-7	-38	-23	-64
Estrato 3	93	88	90	89	84	90	87	89	88	91	95	93
Estrato 4	72	73	78	75	81	76	77	66	69	75	77	69
Estrato 5	25	26	41	30	28	27	27	25	26	24	25	25
Estrato 6	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17
Total Residencial	218	218	238	226	233	226	220	194	211	178	197	132
Industrial	2	3	3	4	2	3	2	3	2	4	2	3
Comercial	158	161	163	166	159	160	162	160	166	162	162	160
Oficial	7	7	7	5	6	6	5	7	6	6	7	5
Especial	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Temporal												
Multiusuario mixto												
Total No Residencial	170	174	176	178	170	172	172	173	177	175	174	171

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

CONCEPTO	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
TOTAL	388	392	414	404	403	398	392	367	388	353	371	303

Fuente: Veolia Aguas del Archipiélago S.A.S. E.S.P- SUI febrero 2024.

La información reportada por la Empresa en el Sistema Único de Información (SUI) presenta diferencias en todos los meses del período respecto de la soportada en visita, como se observa en la tabla inmediatamente anterior.

Tabla 71. Suscriptores (UVI) Alcantarillado año 2023

CONCEPTO	Ene	Feb	Mar	Abr	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Sept	Oct
Estrato 1	488	433	440	442	444	446	446	446	446	446
Estrato 2	910	903	901	912	915	922	920	921	927	927
Estrato 3	1.914	1.913	1.916	1.918	1.920	1.925	1.929	1.929	1.929	1.929
Estrato 4	539	537	545	544	531	533	541	541	549	548
Estrato 5	520	519	519	519	519	524	525	525	526	526
Estrato 6	83	82	82	82	82	81	81	81	81	81
Total Residencial	4.454	4.387	4.403	4.417	4.411	4.431	4.442	4.443	4.458	4.457
Industrial	49	49	49	49	49	49	49	49	49	49
Comercial	1.648	1.650	1.658	1.649	1.647	1.651	1.650	1.650	1.650	1.650
Oficial	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57
Especial	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15
Temporal										
Multiusuario mixto										
Total No Residencial	1.769	1.771	1.779	1.770	1.768	1.772	1.771	1.771	1.771	1.771
TOTAL SUSCRIPTORES	6.223	6.158	6.182	6.187	6.179	6.203	6.213	6.214	6.229	6.228

Fuente: Veolia Aguas del Archipiélago S.A.S. E.S.P.

Tabla 72. Suscriptores Cuentas Contrato Alcantarillado año 2023

CONCEPTO	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct
Estrato 1	316	318	325	326	328	330	330	330	330	330
Estrato 2	587	588	587	591	594	598	597	597	600	600
Estrato 3	1.236	1.236	1.238	1.240	1.241	1.246	1.250	1.250	1.250	1.250
Estrato 4	348	346	351	350	342	344	351	351	355	354
Estrato 5	164	164	164	164	164	167	168	168	168	168
Estrato 6	45	44	44	44	44	43	43	43	43	43
Total Residencial	2.696	2.696	2.709	2.715	2.713	2.728	2.739	2.739	2.746	2.745
Industrial	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42
Comercial	907	908	907	908	906	909	908	908	908	908
Oficial	56	56	56	56	56	56	56	56	56	56
Especial	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13
Temporal										

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

CONCEPTO	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct
Multiusuario mixto										
Total No Residencial	1.018	1.019	1.018	1.019	1.017	1.020	1.019	1.019	1.019	1.019
TOTAL	3.714	3.715	3.727	3.734	3.730	3.748	3.758	3.758	3.765	3.764

Fuente: Veolia Aguas del Archipiélago S.A.S. E.S.P

Tabla 73. Diferencia de suscriptores Alcantarillado UVI vs Cuentas Contrato

CONCEPTO	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct
Estrato 1	172	115	115	116	116	116	116	116	116	116
Estrato 2	323	315	314	321	321	324	323	324	327	327
Estrato 3	678	677	678	678	679	679	679	679	679	679
Estrato 4	191	191	194	194	189	189	190	190	194	194
Estrato 5	356	355	355	355	355	357	357	357	358	358
Estrato 6	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38
Total Residencial	1.758	1.691	1.694	1.702	1.698	1.703	1.703	1.704	1.712	1.712
Industrial	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
Comercial	741	742	751	741	741	742	742	742	742	742
Oficial	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Especial	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Temporal										
Multiusuario mixto										
Total No Residencial	751	752	761	751	751	752	752	752	752	752
TOTAL	2.509	2.443	2.455	2.453	2.449	2.455	2.455	2.456	2.464	2.464

Fuente: Veolia Aguas del Archipiélago S.A.S. E.S.P. - SUI. Elaboración: SSPD.

De acuerdo con el catastro de “suscriptores UVI”, el cual incluye aquellos que se niegan a estar conectados al servicio de alcantarillado, se observó que, para enero del año 2023, el 40,32% no lo estaban y para octubre de esa anualidad se ubicó en 39,56%, de donde se concluye que la Empresa realizó gestión y logró que se normalizaran 45 suscriptores.

No obstante, es preciso señalar que hay un (1) “suscriptor oficial” y dos (2) “especiales” que no se han conectado al sistema pese a su obligatoriedad.

Tabla 74. Suscriptores de alcantarillado – año 2023 - SUI

CONCEPTO	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Estrato 1	299	302	310	189	319	359	323	328	321	323	323	327
Estrato 2	593	596	595	563	627	721	620	629	620	612	622	620
Estrato 3	1.139	1.135	1.141	1.137	1.148	1.164	1.154	1.155	1.157	1.155	1.160	1.167
Estrato 4	279	279	275	270	272	278	271	276	277	277	281	285
Estrato 5	139	139	139	137	137	140	139	137	142	141	144	144
Estrato 6	30	30	27	27	27	26	26	26	26	26	26	26
Total Residencial	2.479	2.481	2.487	2.323	2.530	2.688	2.533	2.551	2.543	2.534	2.556	2.569

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

CONCEPTO	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Industrial	37	36	36	36	35	35	35	34	33	33	34	36
Comercial	745	747	747	751	746	750	748	747	745	748	748	747
Oficial	50	50	50	51	49	48	48	48	48	48	49	47
Especial	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
Multiusuarios												
Total No Residencial	842	843	843	848	840	843	841	839	836	839	841	840
TOTAL	3.321	3.324	3.330	3.171	3.370	3.531	3.374	3.390	3.379	3.373	3.397	3.409

Fuente: SUI febrero 2024

Para diciembre de la vigencia correspondiente al año 2023, de acuerdo con la información reportada en el SUI, se registró un total de 3.409 suscriptores del servicio de alcantarillado, de los cuales el 75,36% corresponden a residenciales distribuidos de la siguiente manera: el 9,59% pertenecen al estrato 1, el 18,19% al estrato 2, el 34,23% al estrato 3, el 8,36% al estrato 4, el 4,22% al estrato 5 y el 0,76% al estrato 6; el 24,64% son no residenciales de los cuales el 1,06% son industriales, el 21,91% son comerciales, el 1,38% oficiales y el 0,29% especiales, como se observa en la tabla inmediatamente anterior.

Diferencia suscriptores SUI – vs empresa

Tabla 75. Diferencia Cuentas Contrato - SUI Alcantarillado año 2023

CONCEPTO	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct
Estrato 1	17	16	15	137	9	-29	7	2	9	7
Estrato 2	-6	-8	-8	28	-33	-123	-23	-32	-20	-12
Estrato 3	97	101	97	103	93	82	96	95	93	95
Estrato 4	69	67	76	80	70	66	80	75	78	77
Estrato 5	25	25	25	27	27	27	29	31	26	27
Estrato 6	15	14	17	17	17	17	17	17	17	17
Total Residencial	217	215	222	392	183	40	206	188	203	211
Industrial	5	6	6	6	7	7	7	8	9	9
Comercial	162	161	160	157	160	159	160	161	163	160
Oficial	6	6	6	5	7	8	8	8	8	8
Especial	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Temporal										
Multiusuario mixto										
Total No Residencial	176	176	175	171	177	177	178	180	183	180
TOTAL	393	391	397	563	360	217	384	368	386	391

Fuente: Veolia Aguas del Archipiélago S.A.S. E.S.P. - SUI febrero 2024.

La información reportada por la Empresa en el Sistema Único de Información (SUI) presenta diferencias en todos los meses del período analizado respecto de la soportada en visita, como se observa en la tabla inmediatamente anterior.

Es pertinente mencionar que la Empresa informó que no factura el cargo fijo, razón por la cual el validador del SUI no permite cargar toda la información de suscriptores.



Superservicios

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



Se concluye que, respecto al catastro de suscriptores de acueducto y alcantarillado, la información soportada en visita con la reportada por el Prestador en el SUI para los servicios de acueducto y alcantarillado no coincide y, de conformidad con lo previsto en la Resolución SSPD 000321 de 2003, la información reportada al SUI por parte de los prestadores, se considera oficial para todos los fines previstos en la ley, razón por la cual puede solicitar las reversiones que considere pertinentes al Grupo SUI de esta Superintendencia.

5.6.4 Micromedición

La Empresa, en relación con los equipos medidores presentó la siguiente información:

Tabla 76. Micromedición año 2022

Año 2022	Medidores instalados	Medidores funcionando	Medidores dañados	Medidores cambiados	Solicitudes nuevas
Enero	4.663	3.844	819	4	0
Febrero	4.736	3.733	1003	6	0
Marzo	4.735	3.644	1091	0	0
Abril	4.741	3.867	874	2	0
Mayo	4.863	3.887	976	18	0
Junio	4.866	3.876	990	0	0
Julio	4.866	3.803	1.063	2	0
Agosto	4.866	3.504	1.362	0	0
Septiembre	4.860	3.526	1.334	0	0
Octubre	4.860	3.519	1.341	0	0
Noviembre	5.038	3.549	1.489	22	0
Diciembre	5.120	3.580	1.540	20	0

Fuente: Veolia Aguas del Archipiélago S.A.S. E.S.P.

Tabla 77. Micromedición año 2023

Año 2023	Medidores instalados	Medidores funcionando	Medidores dañados	Medidores cambiados	Solicitudes nuevas
Enero	5.233	3.738	1.495	66	0
Febrero	5.245	3.504	1.741	2	0
Marzo	5.246	3.822	1.424	0	0
Abril	5.315	4.005	1.310	27	0
Mayo	5.330	4.078	1.252	10	0
Junio	5.349	4.142	1.207	3	0
Julio	5.676	4.544	1.132	3	0
Agosto	5.957	4.711	1.246	20	0
Septiembre	5.977	4.604	1.373	1	0
Octubre	6.086	4.700	1.386	28	0

Fuente: Veolia Aguas del Archipiélago S.A.S. E.S.P.



Superservicios

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



La Empresa informó que, a 31 de diciembre de 2022 contaba con 5.120 medidores instalados, lo que equivale al 55,48% de los suscriptores Cuenta Contrato, de estos aparatos 3.580 se encontraban funcionando y 1.540 dañados.

En relación con la vigencia 2023, a octubre contaba con 6.086 medidores instalados, lo que corresponde al 62,20% de los suscriptores Cuenta Contrato, de estos 4.700 se encontraban funcionando y 1.386 dañados.

5.6.4.1 Indicador de micromedición

A continuación, se presentan los resultados del indicador de micromedición calculado por la SSPD a partir de la información suministrada por el Prestador y conforme lo establecido en la Resolución CRA 906 de 2019:

Tabla 78. Indicador de Micromedición nominal

Período	Suscriptores totales	Suscriptores con medidor	Indicador
dic-22	9.229	5.120	55,48%
oct-23	9.785	6.086	62,20%

Fuente: Veolia Aguas del Archipiélago S.A.S. E.S.P.

Tabla 79. Indicador de micromedición efectiva

Período	Suscriptores con medidor	Suscriptores con medición	Indicador
dic-22	5.120	3.580	69,92%
oct-23	6.086	4.700	77,23%

Fuente: Veolia Aguas del Archipiélago S.A.S. E.S.P.

De acuerdo con la información presentada, se observa que la micromedición nominal a diciembre de 2022 fue de 55,48% y para octubre de 2023 ascendió al 62,20%.

En cuanto al indicador de micromedición efectiva, se observa que fue de 66,92 a diciembre de 2022 y de 77,23% a octubre de 2023.

La Prestadora para la vigencia 2022 ha contado con un indicador inferior al 95% encontrando de esta manera, que presuntamente no cumple con lo establecido en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994.

Respecto a la información reportada en el SUI:

Tabla 80. Indicador de Micromedición nominal - SUI

Período	Suscriptores totales	Suscriptores con medición	Indicador
dic-22	5.293	5.206	98,36%
oct-23	6.164	5.910	95,88%

Fuente: SUI febrero 2024



Superservicios

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



Tabla 81. Indicador de micromedición efectiva - SUI

Período	Suscriptores con medidor	Suscriptores con medición	Indicador
dic-22	5.206	3.662	70,34%
oct-23	5.910	5.099	86,28%

Fuente: SUI febrero 2024

Respecto a la información reportada en el SUI, se observa que la micromedición nominal, a diciembre de 2022 fue de 98,36% y a octubre de 2023 fue de 95,88% cumpliendo con lo establecido en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994.

La micromedición efectiva se ubicó a diciembre de 2022 en 70,34% y a octubre de 2023 en 86,28%.

5.6.4.2 Cambio de medidores

La Empresa no tiene establecido y documentado el procedimiento de cambio de medidores. No obstante, realiza el cambio de aparato cuando establece que se encuentra visiblemente dañado, hay imposibilidad para la toma de lectura y la medición.

En caso de que el suscriptor no realice el cambio de aparato, la Prestadora lo lleva a cabo, y en ambos casos, levanta un acta que debe ser suscrita por las partes intervinientes en el proceso. Si el suscriptor se niega a firmar, dejan la anotación correspondiente.

Adicionalmente, en el numeral 23 y el Parágrafo de la Cláusula 15 establecen:

"CLÁUSULA 15.- DERECHOS DEL SUSCRIPtor Y/O USUARIO. Constituyen derechos del suscriptor y/o usuario:

(...)

23. En los casos de revisión por anomalías, retiro provisional del equipo de medida, cambio del mismo y visitas técnicas, a solicitar la asesoría y/o participación de un técnico particular o de cualquier persona para que verifique el proceso de revisión de los equipos de medida e instalaciones internas.

(...)

Parágrafo. Para hacer efectiva esta asesoría y/o participación a la que hace referencia el numeral 23 de la presente cláusula, el prestador deberá dar aviso de la visita correspondiente a la revisión, retiro provisional o cambio, así como de cualquier visita de carácter técnico, con antelación de 3 días. Excepcionalmente y en el caso de visitas técnicas tendientes a la determinación de anomalías no será necesario dar el aviso referido en el presente parágrafo, y para garantizar este derecho, el usuario tendrá una hora para obtener la asesoría o participación de un técnico."

Asimismo, los numerales 13 16, 17, 18, 22, 27 y 28 de la Cláusula 11 del CCU determinan:

"CLÁUSULA 11. OBLIGACIONES DE LA PERSONA PRESTADORA: Sin perjuicio de aquellas contenidas en la legislación, reglamentación y regulación vigente, son obligaciones de la persona prestadora, las siguientes:

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

(...) 13. Dar garantía sobre las acometidas y equipos de medición o construidos por la persona prestadora, la cual no podrá ser inferior a tres años, de conformidad con lo previsto en los Decretos 3466 de 1982 y 302 de 2000.”.

(...) 16. Otorgar financiamiento a los usuarios de los estratos 1, 2 y 3, para la amortización de los aportes por conexión domiciliaria, incluyendo la acometida y el medidor, el cual no podrá ser inferior a tres (3) años.

17. Devolver al usuario y/o suscriptor el medidor y demás equipos retirados por la empresa que sean de su propiedad, salvo que por razones de tipo probatorio, éstos se requieran por un tiempo. La empresa deberá comunicar por escrito al suscriptor y/o usuario, las razones de tipo probatorio por las cuales se retira temporalmente el medidor, así como el tiempo requerido para tales efectos.

18. Cerciorarse de que los medidores funcionen en forma adecuada.

(...) 22. En caso de reemplazo de un instrumento de medición, la persona prestadora deberá entregar al suscriptor y/o usuario, certificación de calibración en la cual se pruebe o se justifique la necesidad de dicho cambio y su imposibilidad de reparación. Lo anterior, sin perjuicio del derecho del suscriptor y/o usuario de adquirir o reparar los instrumentos de medida en el mercado, consagrado en el Artículo 144 de la Ley 144 de 1994.

(...) 27. Salvo en los casos de visitas para la lectura ordinaria del medidor para efectos de facturación, dejar copia del informe de visita al usuario con ocasión de cualquier verificación en terreno, así como en el caso de instalación, suspensión, corte, conexión, reinstalación y revisión del instrumento de medida.

28. Cuando adelante actividades de calibración de medidores o que implique tal calibración deberá hacerlo a través de laboratorios acreditados por la entidad nacional de acreditación competente.”

Adicionalmente, en los numerales 7, 23, 27 y Parágrafo de la cláusula 15 ibidem, se determina:

“CLÁUSULA 15.- DERECHOS DEL SUSCRITOR Y/O USUARIO. Constituyen derechos del suscriptor y/o usuario:

(...) 7. A la medición de sus consumos reales. La medición de sus consumos se realizará de conformidad con lo establecido en la regulación vigente y en ningún caso, habrá lugar al cobro de más de un cargo fijo por cada equipo de micromedición por suscriptor y/o usuario.

(...) 23. En los casos de revisión por anomalías, retiro provisional del equipo de medida, cambio del mismo y visitas técnicas, a solicitar la asesoría y/o participación de un técnico particular o de cualquier persona para que verifique el proceso de revisión de los equipos de medida e instalaciones internas.

...

(...) 27. A que se le afore o se le mida.

(...) **Parágrafo.** Para hacer efectiva esta asesoría y/o participación a la que hace referencia el numeral 23 de la presente cláusula, el prestador deberá dar aviso de la visita correspondiente a la revisión, retiro provisional o cambio, así como de cualquier visita de carácter técnico, con antelación de 3 días. Excepcionalmente y en el caso de visitas técnicas tendientes a la determinación de anomalías no será necesario dar el aviso referido en el presente parágrafo, y



Superservicios

INFORME DE VIGILANCIA O INSPECCIÓN ESPECIAL, DETALLADA O CONCRETA



para garantizar este derecho, el usuario tendrá una hora para obtener la asesoría o participación de un técnico.”.

El CCU en el numeral 3.2 del “**ANEXO TÉCNICO**”, establece las características de instrumentos de medición, como se observa en la siguiente imagen:

Imagen 53. CCU - Anexo Técnico – Características instrumentos de medición

3.2 CARACTERÍSTICAS INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN.

3.2.1 Servicio de Acueducto. Los medidores del servicio de acueducto serán de clase metrológica “C”, unidad de medida metros cúbicos, velocidad chorro único, transmisión magnética y los diámetros variarán teniendo en cuenta el tipo de suscriptor y uso para el cual solicitan el servicio.

- Veolia Aguas del Archipiélago determinará el sitio de colocación de los medidores, procurando que sea de fácil acceso para efecto de su mantenimiento y lectura.
- Veolia Aguas del Archipiélago podrá exigir el cambio de medidor cuando éste no tenga el diámetro adecuado para el servicio que se presta, para lo cual el suscriptor y/o usuario podrá adquirirlo a quien a bien tenga y, la empresa lo aceptará siempre y cuando reúna las características técnicas exigidas.
- Veolia Aguas del Archipiélago ofrecerá a los suscriptores de uso residencial de los estratos 1, 2 y 3 una financiación de por lo menos treinta (36) meses, dando libertad al usuario de pactar períodos más cortos si así lo desea, para cubrir los costos del medidor, su instalación, obra civil, o reemplazo del mismo en caso de daño; este cobro se hará junto con la factura de acueducto.
- No será obligación del suscriptor o usuario cerciorarse de que los medidores funcionen en forma adecuada; pero si será obligación suya hacerlos reparar o reemplazarlos, a satisfacción de la empresa, cuando se establezca que el funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos, o cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos. Cuando el usuario o suscriptor, pasado un período de facturación, no tome las acciones necesarias para reparar o reemplazar los medidores, la empresa podrá hacerlo por cuenta del usuario o suscriptor.

3.2.2 Servicio de Alcantarillado. Para el caso de aquellos usuarios que se abastecen de aguas provenientes de fuentes alternas pero utilizan el servicio de alcantarillado, la persona prestadora podrá exigir la instalación de medidores o estructuras de aforo de aguas residuales conforme lo establecido en el *artículo 4 del Decreto 229 de Febrero 11 de 2002 por la cual se modifica*

Concepto de Legalidad Radicado CRA 20076000018381 Fecha: 08-05-2007
20



el artículo 15 del Decreto 302 de 2000.

Dichos instrumentos de medida se presentarán a la empresa con sus características técnicas para su aprobación e instalación.

Fuente: Veolia Aguas del Archipiélago S.A.S. E.S.P.

De acuerdo con lo anterior, en los cambios de medidores, la Prestadora envía un aviso al usuario en el que informa la situación y que debe ser cambiado en un período de 30 días y el tipo de medidor a instalar, como se observa en la siguiente imagen:



Superservicios

INFORME DE VIGILANCIA O INSPECCIÓN ESPECIAL, DETALLADA O CONCRETA



Imagen 54. Oficio avisa necesidad de cambio de medidor de agua

Señor (a)
EREONA WILLIAMS
Contrato: 671702 - 6610 - 42
Dirección: 2^a PARTE AV LOMA COVE, COVE HILL, SAN ANDRES*1050-671702
Teléfono: 0
San Andrés Isla

Respetada Señor James,

Durante el proceso de lectura establecido por nuestra empresa se ha evidenciado que el medidor IBERCONTAABB ZENIT CU 40894 asociado en nuestro sistema de información comercial a la vivienda presenta anomalías que impiden que el consumo sea registrado o no se encuentra en terreno.

Por lo tanto, el instrumento de medida en commento, debe ser reemplazado de tal manera que los consumos del inmueble puedan ser establecidos con base en la diferencia de lectura.

Lo anterior, se sustenta en el artículo 144 de la Ley 142 de 1994, el cual señala que en los contratos de condiciones uniformes la empresa puede exigir que los usuarios o suscriptores adquieran, instalen, mantengan y reparen los instrumentos para la medición de los mismos.

Para su conocimiento y fines pertinentes a continuación se transcribe el precitado artículo:

ARTÍCULO 144.- De los medidores individuales. Los contratos uniformes pueden exigir que los suscriptores o usuarios adquieran, instalen, mantengan y reparen los instrumentos necesarios para medir sus consumos. En tal caso, los suscriptores o usuarios podrán adquirir los bienes y servicios respectivos a quien a bien tengan; y la empresa deberá aceptarlos siempre que reunan las características técnicas a las que se refiere el inciso siguiente.

La empresa podrá establecer en las condiciones uniformes del contrato las características técnicas de los medidores, y del mantenimiento que deba dárseles.

No será obligación del suscriptor o usuario cerciorarse de que los medidores funcionen en forma adecuada; pero sí será obligación suya hacerlos reparar o reemplazarlos, a satisfacción de la empresa, cuando se establezca que el funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos, o cuando el desarrollo tecnológico

Veolia Aguas del Archipiélago S.A. E.S.P.
Sede Administrativa: Los Almendros manzana 9 casa 12
San Andrés - Colombia
Tel. 57 8 912 9441
www.veolia.com.co

Sede Comercial: Avenida Presidente Edificio Lado L - 208
San Andrés - Colombia
Tel. 57 8 912 4388- 912 4400

ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos. Cuando el usuario o suscriptor, pasado un periodo de facturación, no tome las acciones necesarias para reparar o reemplazar los medidores, la empresa podrá hacerlo por cuenta del usuario o suscriptor. (Lo subrayado es nuestro).

Como se observa en la norma transcrita, el usuario no está obligado a revisar los medidores; pero si será su obligación hacerlos instalar, reparar o reemplazarlos, a satisfacción de la empresa, cuando se establezca que el funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos.

Teniendo en cuenta lo anterior, la empresa le otorga un plazo de un periodo de facturación (30 días calendario) a partir de la notificación de esta comunicación para la instalación del medidor, de lo contrario nuestra empresa procederá a realizar la respectiva instalación y todos los costos que se deriven de esta actividad, serán cargados a la factura del inmueble.

Dicho medidor puede ser adquirido por usted de manera independiente siempre y cuando cumpla con las siguientes condiciones, a saber:

- Medidor Volumétrico R160 Clase C.
- Debe presentar a la empresa el Certificado de calibración del medidor expedido por un Laboratorio de Medidores acreditado por la ONAC.
- Debe presentarse antes de su instalación a la Empresa.

Una vez aprobados los requisitos por parte de la empresa, deberá ser instalado por personal autorizado por VEOLIA AGUAS DEL ARCHIPIÉLAGO S.A. E.S.P., y a partir del periodo de facturación siguiente a la fecha de instalación se le empezará a facturar por diferencia de lectura, es decir, el consumo que registre el instrumento de medida de acuerdo a lo establecido en el Art. 146 de la ley 192 de 1994.

En caso de requerir información adicional sobre el tema técnico o comercial del servicio, puede comunicarse en la línea telefónica 512 4400, el número de whatsapp 3212014620 o al correo electrónico repcion.paa@veolia.com y con gusto será atendido por personal de nuestra empresa.

Atentamente,

Asael Sanchez Williams
ASAEL SÁNCHEZ WILLIAMS
Jefe Comercial

Estado: Autorizado
Nombre: Asael Sanchez Williams
Periodo: Autorizado
Firma: *Asael Sanchez Williams*

MENSAJERIA	
NOMBRE	<i>Ereona</i>
CEDULA	<i>22417147</i>
FECHANDO	<i>09-09-2022</i>
DIRECCION	<i>Villa Cove 27-57</i>
<i>Asael Sanchez Williams</i>	

Fuente: Veolia Aguas del Archipiélago S.A.S. E.S.P.

5.6.4.3 Laboratorio de medidores

La Empresa no cuenta con laboratorio de medidores en San Andrés. No obstante, informó que, si requería, los enviaba al laboratorio de la Unidad de Negocio de Aguas de Tunja, con quien tienen el Acuerdo de Servicio N°: 22-01-07, como se observa en la siguiente imagen:



Superservicios

INFORME DE VIGILANCIA O INSPECCIÓN ESPECIAL, DETALLADA O CONCRETA



Imagen 55. Acuerdo de calibración de micromedidores

<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 10%; text-align: center;"></td><td style="width: 80%; text-align: center;">ACUERDO DE SERVICIO CON CLIENTES INTERNOS Y CORPORATIVOS</td><td style="width: 10%; text-align: right;">VT-INA-F-257</td></tr> <tr> <td colspan="2"></td><td style="text-align: right;">Versión:11</td></tr> </table> <p style="text-align: center;">ACUERDO DE SERVICIO N°: 22-01-07</p> <p>CLIENTE INTERNO / CORPORATIVO: VEOLIA AGUAS DEL ARCHIPIÉLAGO S.A.S E.S.P</p> <p>CONDICIONES GENERALES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE CALIBRACIÓN DE MEDIDORES DE AGUA</p> <p>Capítulo I OBJETIVO Y ALCANCE</p> <p>Artículo I. Objetivo Establecer las condiciones que rigen la relación de servicio para la prestación del servicio de Calibración de Medidores de agua potable entre el Laboratorio de Medidores y sus clientes internos y corporativos, según el alcance vigente a la fecha acordado entre las partes</p> <p>Artículo II. Alcance Aplica para todas las solicitudes de servicios de calibración remitidas por los clientes internos a través solicitudes, condiciones establecidas a nivel de Veolia Colombia, correos internos y/o solicitudes escritas, acorde al alcance Acreditado al Laboratorio vigente a la fecha.</p> <p>El presente documento aplica única y exclusivamente para el alcance con el cual está acreditado el Laboratorio de Medidores es decir para medidores con DN entre 15 hasta 100 mm, el Laboratorio se abstiene de realizar subcontrataciones con otros Laboratorios para diámetros superiores. Dicha gestión la debe realizar directamente el Cliente interno o Corporativo a través de centro de servicio compartidos de Veolia Holding.</p> <p>Artículo III. Personal, El laboratorio designa personal calificado para la ejecución de las actividades de calibración, en cualquier caso, el Laboratorio es responsable por el actuar de su personal.</p> <p>Artículo IV. Objeciones, En cualquier caso, el solicitante puede objetar el personal designado informando por medio escrito las razones por las cuales se presenta la objeción. Si esta es aceptada el LABORATORIO designará otro personal para la ejecución de las actividades.</p> <p>Artículo V. Cláusula de CONFIDENCIALIDAD Todo el personal del Laboratorio cuenta en su contrato laboral con una cláusula de confidencialidad con la cual se garantiza el manejo adecuado de la información.</p> <p>Capítulo II OBLIGACIONES DEL SOLICITANTE</p> <p>Artículo VI. Reproducciones El solicitante No puede reproducir los certificados de calibración en forma PARCIAL, debe hacerlo totalmente. En todo caso el solicitante debe identificar esas reproducciones como copias.</p> <p>Para medidores con diámetros DN20, DN25, DN40, DN50, DN80 y DN100 se calibran en los Bancos VAT-02 y VAT-03 respectivamente, acorde a cantidades y disponibilidades de los Bancos de calibración.</p> <p>Artículo XVI. Tiempos de respuesta, Acorde a las necesidades de cada UN se calibran los medidores acordes a la capacidad instalada establecida en la programación general de calibraciones VT-INA-F-268.</p> <p>CAPÍTULO V MÉTODO DE CALIBRACIÓN Y REPORTE DE RESULTADOS</p> <p>Artículo XVII. Método de calibración, El laboratorio se compromete a seguir los lineamientos normativos para la calibración de medidores consolidados en su procedimiento interno VT-INA-P-65, calibración de medidores, acorde al alcance acreditado al Laboratorio vigente a la fecha.</p> <p>Las calibraciones se realizan para los tres caudales Q1, Q2 y Q3 (norma NTC ISO 4064:2016) cualquier caudal adicional debe ser solicitado por escrito. El laboratorio informará acorde su correspondiente programación.</p> <p>Artículo XVIII. Reporte de resultados, Para el reporte de resultados utilizará el formato del certificado de calibración VT-INA-F-292</p> <p>Nota: Los certificados de calibración se emiten en PDF protegido y transmitidos al cliente en forma electrónica mediante las herramientas de google Apps específicamente por "Drive" que la organización ha dispuesto, cuya seguridad está a cargo del proceso de TI, El cliente interno podrá imprimir los certificados con sello de Copia, el original será el que se mantenga en PDF. La responsabilidad de la sincronización de los certificados recae en el jefe del laboratorio quien lo debe realizar en la siguiente semana de calibrados los medidores a más tardar el viernes siguiente.</p> <p>Si durante la vigencia del presente acuerdo se presenta algún cambio normativo en el método el Laboratorio comunicará al cliente interno los cambios sucedidos para su correspondiente aplicación.</p> <p>Artículo XIX. DECLARACIONES E INTERPRETACIONES, El laboratorio NO REALIZA, ni declara dentro de los modelos de Certificados de Calibración, lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Declaraciones de Conformidad o No Conformidad, Cumplimiento / No Cumplimiento • Opiniones o interpretaciones de los resultados. <p>El laboratorio deberá referenciar únicamente los Errores Máximos Admisibles "EMP" dentro de la sección de "RESULTADOS DE LA CALIBRACIÓN" de los certificados de calibración acorde al numeral 4.2.3 de la NTC ISO 4064-1:2016, así:</p>		ACUERDO DE SERVICIO CON CLIENTES INTERNOS Y CORPORATIVOS	VT-INA-F-257			Versión:11
	ACUERDO DE SERVICIO CON CLIENTES INTERNOS Y CORPORATIVOS	VT-INA-F-257				
		Versión:11				

 VEOLIA	ACUERDO DE SERVICIO CON CLIENTES INTERNAOS Y CORPORATIVOS	VT-INA-F-257
	Versión:11	

Artículo XXIV.Queja Una Queja para el laboratorio es todo aquello que lo pueda acarrear derivado de una falla del laboratorio con respecto a:

- Tiempo de prestación del servicio
- Mala atención del personal

Conforme al artículo 7 se establece un tiempo no mayor a diez (10) calendario para la presentación de una queja, se puede presentar al Laboratorio mediante correo electrónico y/o solicitando y diligenciando el formato VT-INA-F-254.

- Por el estado físico de los ítems de calibración.
- Por tickets y/o estampillas de calibración instalados al medidor por el laboratorio
- Estado de los certificados y/o informes de calibración emitidos por el laboratorio.
- Errores u omisiones en los certificados y/o informes de calibración.
- Resultados de las calibraciones realizadas por el Laboratorio.

Conforme al artículo VII se establece: El laboratorio responderá por la garantía respecto a la calibración de medidores no haya sido manipulado externa o internamente. De igual forma se responderá por la calibración sobre equipos que no superen más de 30 días calendario desde su calibración y que no hayan sido instalados en terreno.

Las quejas al laboratorio deben ser dirigidas a la Jefe del Sistema de Gestión Integral al correo aura.diaz@olia.com, con copia al gerente de área javier.martinez@veolia.com.

CAPÍTULO VIII REVISIONES Y/O MODIFICACIONES AL ACUERDO DE SERVICIO

Artículo XXV. Mecanismos para la revisión al acuerdo de servicio. Como parte de la revisión del presente acuerdo serán evidencia de su revisión los correos electrónicos y/o actas que se levanten por parte del cliente interno o del Laboratorio de Medidores, cualquier desviación a los artículos del presente acuerdo deben ser registrados y acordados por las partes y serán incluidos dentro de la próxima vigencia según se acuerde entre las partes, así mismo se lleva control de cambios al final del presente documento donde se registran las actividades de revisión y/o cambio establecida entre las partes interesadas.

Artículo XXVI. MODIFICACIONES AL ACUERDO DE SERVICIO.

Si una vez iniciado el presente acuerdo de servicio, se debe realizar alguna modificación y/o se presenta alguna desviación al mismo, el Laboratorio se compromete a informar al cliente debidamente y de manera oportuna, así mismo las modificaciones surtirán todo el proceso de revisión y aprobación por las partes.

 VEOLIA	ACUERDO DE SERVICIO CON CLIENTES INTERNAOS Y CORPORATIVOS	VT-INA-F-257
	Versión:11	

Artículo XXVII. INDEPENDENCIA, IMPARCIALIDAD Y CONFIDENCIALIDAD: Con la firma del presente documento como cliente interno del Laboratorio de Medidores me comprometo a respetar en todo momento e incondicionalmente, el carácter independiente, imparcial y confidencial que tiene el laboratorio como Organismo Evaluador de la Conformidad que presta el servicio de calibración de medidores de agua a esta gerencia.

Artículo XXVIII. FACTURACIÓN/CONTABILIZACIÓN DE SERVICIOS

• Se generará Factura Formal mes vencido, acorde a los procedimientos de facturación establecidos por el Holding de Veolia.

- Las calibraciones se valorarán con las siguientes tarifas:
 - Calibración de medidor de Agua potable Nuevo DN 15: \$9.820
 - Calibración de medidor de Agua potable Nuevo DN 20: \$22.900
 - Calibración de medidor de Agua potable Nuevo DN 25: \$35.100
 - Calibración de medidor de Agua potable usado/nuevo DN 15: \$28.700
 - Calibración de medidor de Agua potable usado/nuevo DN 20: \$39.600
 - Calibración de medidor de Agua potable usado/nuevo DN 25: \$42.700
 - Calibración de medidor de Agua potable usado/nuevo DN 40: \$ 62.500
 - Calibración de medidor de Agua potable usado/nuevo DN 50; DN80; DN100: \$ 380.500

Sección de aprobación de Partes interesadas.

Cliente Corporativo

RMS
Ricardo Newball
Gerente Administrativo y Financiero

Argenida Morales
Argenida Morales
Coordinador de Almacén

Laboratorio de Medidores Veolia aguas de Tunja S.A. E.S.P

Jamaquí
Javier Martínez Quintero
Gerente de Proyectos

Raúl Villamarín Ráquira
Raúl Villamarín Ráquira
Jefe de Laboratorio

 VEOLIA	ACUERDO DE SERVICIO CON CLIENTES INTERNAOS Y CORPORATIVOS	VT-INA-F-257
	Versión:11	

Periodo de Vigencia: 2022-11-29 al 2023-11-28

CONTROL DE REVISIONES AL ACUERDO				
ARTICULO	DESCRIPCION	REVISADO CLIENTE	REVISADO LABORATORI O VAT	FECHA
N/A	Se socializa convenio con la UN		Revisado	2022-11-29

Fuente: Veolia Aguas del Archipiélago S.A.S. E.S.P. noviembre 2023

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

5.6.5 Facturación y Recaudo

La Prestadora no soportó los procesos de facturación y recaudo, no obstante, respecto de cada una de estas acciones, informó lo siguiente:

Tabla 82. Facturación y recaudo acueducto y alcantarillado año 2022

Mes	ACUEDUCTO				ALCANTARILLADO			
	M3 Facturados	\$ Facturación	\$ Recaudo	Índice de Recaudo	M3 Facturados	\$ Facturación	\$ Recaudo	Índice de Recaudo
Enero	54.633	713,62	500,93	70,20%	105.573	624,46	469,51	75,19%
Febrero	55.289	668,01	541,77	81,10%	106.240	649,53	525,77	80,95%
Marzo	63.458	857,76	766,45	89,36%	107.130	658,85	611,38	92,80%
Abril	66.290	851,37	779,92	91,61%	100.448	608,07	575,13	94,58%
Mayo	62.601	868,07	577,49	66,53%	106.044	682,49	516,39	75,66%
Junio	50.525	690,61	547,28	79,25%	101.879	651,25	509,02	78,16%
Julio	47.204	654,39	444,01	67,85%	110.475	711,38	439,74	61,82%
Agosto	46.696	626,63	796,50	127,11%	105.718	678,05	794,19	117,13%
Septiembre	48.985	684,42	564,89	82,54%	111.775	698,83	565,88	80,98%
Octubre	34.018	460,58	374,73	81,36%	109.477	723,43	592,87	81,95%
Noviembre	36.851	481,16	234,85	48,81%	107.491	733,19	439,10	59,89%
Diciembre	36.499	559,85	432,83	77,31%	111.266	759,41	499,74	65,81%
Total	603.049	8.116,48	6.561,64	80,84%	1.283.516	8.178,94	6.538,72	79,95%

*Datos de facturación y recaudo en millones de pesos

Fuente: Veolia Aguas del Archipiélago S.A.S. E.S.P.

Para la vigencia 2022, respecto del servicio de acueducto, la Empresa informó haber facturado un consumo de 603.049 m³, que le representó una facturación por valor de \$8.116,48 y de estos recaudó \$6.561,64, que corresponden al 80,84%.

Para el servicio de alcantarillado, informó haber facturado \$8.178,94, de los cuales recaudó \$6.538,72 que corresponden al 79,95%, para un volumen total vertido de 1.283.516 m³.

Tabla 83. Facturación y recaudo acueducto y alcantarillado a octubre de 2023

Mes	ACUEDUCTO				ALCANTARILLADO			
	M3 Facturados	\$ Facturación	\$ Recaudo	Índice de Recaudo	M3 Facturados	\$ Facturación	\$ Recaudo	Índice de Recaudo
Enero	48.424	657,98	411,85	62,59%	114.098	782,97	697,32	89,06%
Febrero	60.024	833,98	508,91	61,02%	112.045	773,19	633,86	81,98%
Marzo	66.593	913,24	513,67	56,25%	116.898	846,44	584,83	69,09%



Superservicios

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



ACUEDUCTO					ALCANTARILLADO			
Mes	M3 Facturados	\$ Facturación	\$ Recaudo	Índice de Recaudo	M3 Facturados	\$ Facturación	\$ Recaudo	Índice de Recaudo
Abril	46.497	614,5	771,03	125,47%	105.607	755,26	658,50	87,19%
Mayo	64.188	726,46	603,72	83,10%	113.673	731,39	633,67	86,64%
Junio	46.635	675,46	651,41	96,44%	115.972	790,39	792,60	100,28%
Julio	57.075	803,38	264,05	32,87%	108.513	787,18	477,53	60,66%
Agosto	50.988	738,4	844,39	114,35%	112.379	826,43	901,38	109,07%
Septiembre	58.017	783,55	471,26	60,14%	111.196	809,60	551,98	68,18%
Octubre	58.628	758,88	946,32	124,70%	111.018	816,31	1.011,33	123,89%
Total	557.069	7.505,83	5.986,62	79,76%	1.121.399	7.919,16	6.943,00	87,67%

*Datos de facturación y recaudo en millones de pesos)

Fuente: Veolia Aguas del Archipiélago S.A.S. E.S.P.

Hasta octubre de la vigencia 2023, respecto del servicio de acueducto, la Empresa informó haber facturado un consumo de 557.069 m³, que le representó una facturación por valor de \$7.505,83, y de estos recaudó \$5.986,62, que corresponden al 79,76%.

Para el servicio de alcantarillado, informó haber facturado \$7.919,16, de los cuales recaudó \$6.943,00 que corresponden al 87,67%, para un volumen total vertido de 1.121.399 m³.

Tabla 84. Facturación y recaudo acueducto y alcantarillado año 2022 - SUI

ACUEDUCTO				ALCANTARILLADO			
Mes	\$ Facturación	\$ Recaudo	Índice de Recaudo	\$ Facturación	\$ Recaudo	Índice de Recaudo	
Enero	11.253.717.354,00	534.874.845,00	4,75%	7.676.097.371,00	485.053.958,00	6,32%	
Febrero	11.385.745.289,00	563.690.760,00	4,95%	7.846.634.049,00	540.449.423,00	6,89%	
Marzo	11.659.297.830,00	802.922.757,00	6,89%	7.900.295.849,00	607.806.886,00	7,69%	
Abril	11.925.602.131,00	808.532.970,00	6,78%	7.863.715.054,00	584.919.469,00	7,44%	
Mayo	11.851.548.483,00	682.139.850,00	5,76%	8.379.191.350,00	554.699.699,00	6,62%	
Junio	12.088.380.431,00	561.536.453,00	4,65%	8.301.033.843,00	512.727.926,00	6,18%	
Julio	12.113.564.134,00	470.214.456,00	3,88%	8.674.005.380,00	441.890.647,00	5,09%	
Agosto	11.620.879.312,00	691.713.770,00	5,95%	9.044.841.085,00	768.903.729,00	8,50%	
Septiembre	12.381.169.396,00	599.747.839,00	4,84%	8.655.016.117,00	569.316.858,00	6,58%	
Octubre	12.542.171.934,00	395.796.418,00	3,16%	9.142.905.222,00	590.865.740,00	6,46%	
Noviembre	12.311.605.785,00	246.369.798,00	2,00%	9.234.917.671,00	437.452.877,00	4,74%	
Diciembre	12.383.277.073,00	541.975.851,00	4,38%	9.352.213.010,00	699.769.126,00	7,48%	
Total	143.516.959.152,00	6.899.515.767,00	4,81%	102.070.866.001,00	6.793.856.338,00	6,66%	

Fuente: SUI marzo de 2024



Superservicios

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



De acuerdo con la información reportada en el SUI por la Empresa en la vigencia 2022, para el servicio de acueducto se registró una facturación de \$143.516.959.152 con un recaudo por valor de \$6.899.515.767 que corresponden al 4,81%.

En cuanto al servicio de alcantarillado, presentó una facturación por valor de \$102.070.866.001 y recaudó \$6.793.856.338, que equivalen al 6,66%.

Tabla 85. Facturación y recaudo alcantarillado a octubre de 2023 - SUI

Mes	ACUEDUCTO			ALCANTARILLADO		
	\$ Facturación	\$ Recaudo	Índice de Recaudo	\$ Facturación	\$ Recaudo	Índice de Recaudo
Enero	13.145.361.141,00	339.753.010,00	2,58%	9.986.937.484,00	508.923.369,00	5,10%
Febrero	13.440.402.541,00	549.483.851,00	4,09%	9.900.389.176,00	615.842.094,00	6,22%
Marzo	18.228.492.923,00	473.401.182,00	2,60%	10.037.726.805,00	548.979.850,00	5,47%
Abril	11.744.310.718,00	786.348.265,00	6,70%	9.904.376.990,00	651.586.920,00	6,58%
Mayo	17.460.446.330,00	630.641.713,00	3,61%	10.299.028.547,00	638.581.488,00	6,20%
Junio	14.162.708.090,00	664.934.968,00	4,69%	9.830.148.728,00	770.182.013,00	7,83%
Julio	14.276.500.551,00	286.978.487,00	2,01%	9.975.343.615,00	478.001.442,00	4,79%
Agosto	14.841.122.878,00	856.278.084,00	5,77%	10.143.377.948,00	875.918.497,00	8,64%
Septiembre	14.587.112.197,00	493.219.096,00	3,38%	10.179.579.606,00	549.776.879,00	5,40%
Octubre	14.539.239.710,00	958.430.676,00	6,59%	10.177.094.819,00	973.211.000,00	9,56%
Total	146.425.697.079,00	6.039.469.332,00	4,12%	100.434.003.718,00	6.611.003.552,00	6,58%

Fuente: SUI marzo de 2024

De acuerdo con la información reportada en el SUI por la Empresa hasta octubre de 2023, para el servicio de acueducto se registró una facturación de \$146.425.697.079 con un recaudo por valor de \$6.039.469.332, que corresponden al 4,12%.

En cuanto al servicio de alcantarillado, presentó una facturación por valor de \$100.434.003.718 y recaudó \$ 6.611.003.552, que equivalen al 6,58%.

Por lo anterior, se observa que para la vigencia del año 2022 y hasta octubre de 2023, la información soportada por la Empresa en la visita no corresponde con la reportada en el SUI, por lo que debe dar explicación al respecto y si hay lugar a solicitar reversiones las debe solicitar.

5.6.5.1 Facturación

La Empresa cuenta con 14 ciclos y la factura se entrega en forma mensual a los suscriptores con cinco (5) días de antelación a la fecha del primer vencimiento la cual se entrega, para las zonas urbanas en la dirección en el que se presta los servicios de acueducto y alcantarillado o en el que expresamente haya solicitado y registrado; para las zonas rurales en el que se preste el servicio o en el que hayan acordado las partes.



Superservicios

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



5.6.5.1.1 Cumplimiento requisitos de la factura

La factura que expide debe estar acorde con los requisitos mínimos establecidos en la Cláusula 17 del Contrato de Condiciones Uniformes, de la siguiente manera:

Tabla 86. Requisitos de la factura establecidos en el CCU.

Requisitos	¿Cumple?
1. El nombre de la persona prestadora responsable de la prestación 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.	No. No se observa la dirección del inmueble receptor del servicio.
3. La dirección a la que se envía la factura o cuenta de cobro.	Sí
4. El estrato socioeconómico, cuando el suscriptor y/o usuario sea residencial y la clase de uso del servicio.	Sí
5. El período de facturación del servicio y la fecha de expedición de la factura.	Sí
6. El cargo por unidad en el rango de consumo, el cargo fijo y los otros cobros autorizados por la legislación vigente.	No. El cargo fijo no lo cobran
7. Los sitios y modalidades donde se pueden realizar los pagos.	Si.
8. Los cargos por concepto de corte, suspensión, reconexión y reinstalación cuando a ello hubiere lugar.	No. No se especifican.
9. La lectura anterior del medidor de consumo y lectura actual del medidor, si existe. Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir el consumo con instrumentos técnicos deberá indicarse la base promedio con la cual se liquida el consumo.	Sí.
10. La comparación entre el valor de la factura por consumo y el volumen de los consumos, con los que se cobraron los tres períodos inmediatamente anteriores, si la facturación es bimestral, y seis períodos, si la facturación es mensual.	No. No se especifican.
11. 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 y las normas que la desarrolleen, modifiquen o reemplacen.	Sí
12. El valor y fechas de pago oportuno, así como la fecha de suspensión del servicio.	No. No se especifica la fecha de suspensión.

Fuente: Veolia Aguas del Archipiélago S.A. E.S.P. – Elaboración SSPD

De acuerdo con lo evidenciado, no se observa que cumpla con los numerales 2, 6, 8, 10, y 12. Por lo tanto, no cumple con los requisitos establecidos en el CCU.



Superservicios

INFORME DE VIGILANCIA O INSPECCIÓN ESPECIAL, DETALLADA O CONCRETA



Imagen 56. Facturas de servicios públicos de acueducto y alcantarillado

FACTURA DE VENTA
2676163

Periodo: JULIO - 2022
Número de Abonado: 340208
Nombre: MIGRATION COLOMBIA
Dirección: BIG FIG TREE, CARRERA 10 # 0003 - 052, San Andres*1025-340208
Código Antiguo Abonado:

Medidor	IBERCONTA	SERIAL: 68041 DIÁMETRO: 15 mm	
Lectura Actual	440	Lectura Anterior	370
Fecha Lectura Actual	28/06/2022	Fecha Lectura Anterior	31/05/2022
Incisión Lectura	70	Consumo Anterior	26
Diferencia de Lecturas	70	Consumo Anterior	26
M³ FACTURADOS	70	PROMEDIO USUARIO	74
PROMEDIO ESTRATO	74		

DESGLOSE DE CONCEPTOS

ACUEDUCTO	CONSUMO ACUEDUCTO 79 m³
Total Acueducto	
ALCANTARILLADO	CONSUMO ALCANTARILLADO 159 m³
Total Alcantarillado	
AJUSTE REDONDEO	0.00
APLICACION SALDO A FAVOR	-19
RECARGO POR MORA	1.835

TOTAL A PAGAR

EL NO PAGO EN LA FECHA INDICADA DA LUGAR A: SUSPENSION O CORTE DEL SERVICIO SEGUN LOS ARTICULOS 26, 28 Y 29 DEL DECRETO 302 DE 2000

FACTURA DE VENTA
2676163

Periodo: JULIO - 2022
Número de Abonado: 340208
Nombre: MIGRATION COLOMBIA
Dirección: BIG FIG TREE, CARRERA 10 # 0003 - 052, San Andres*1025-340208
Código Antiguo Abonado:

Medidor	IBERCONTA	SERIAL: 68041 DIÁMETRO: 15 mm	
Lectura Actual	440	Lectura Anterior	370
Fecha Lectura Actual	28/06/2022	Fecha Lectura Anterior	31/05/2022
Incisión Lectura	70	Consumo Anterior	26
Diferencia de Lecturas	70	Consumo Anterior	26
M³ FACTURADOS	70	PROMEDIO USUARIO	74
PROMEDIO ESTRATO	74		

CONSUMOS EN M³

DESGLOSE DE CONCEPTOS

ACUEDUCTO	CONSUMO ACUEDUCTO 79 m³
Total Acueducto	
ALCANTARILLADO	CONSUMO ALCANTARILLADO 159 m³
Total Alcantarillado	
AJUSTE REDONDEO	0.00
APLICACION SALDO A FAVOR	-19
RECARGO POR MORA	1.835

TOTAL A PAGAR

EL NO PAGO EN LA FECHA INDICADA DA LUGAR A: SUSPENSION O CORTE DEL SERVICIO SEGUN LOS ARTICULOS 26, 28 Y 29 DEL DECRETO 302 DE 2000

FACTURA DE VENTA
19501763

Periodo: ENERO - 2022
Número de Abonado: 430502
Nombre: EDIFICIO HANSA REEF CLUB
Dirección: PLEASANT POINT, AV COLOMBIA # 0001 - 121, San Andres*1129-430502
Código Antiguo Abonado:

Medidor	IBERCONTA	SERIAL: 080150806064 DIÁMETRO: 25 mm	
Lectura Actual	8,316	Lectura Anterior	7,924
Fecha Lectura Actual	28/12/2021	Fecha Lectura Anterior	29/11/2021
Incisión Lectura	TOMA EXITOSA	Consumo Anterior	281
Diferencia de Lecturas	392	Consumo Anterior	281
M³ FACTURADOS	392	PROMEDIO USUARIO	284
PROMEDIO ESTRATO	284		

CONSUMOS EN M³

DESGLOSE DE CONCEPTOS

ACUEDUCTO	CONSUMO ACUEDUCTO 381.96 m³
Total Acueducto	
ALCANTARILLADO	CONSUMO ALCANTARILLADO 688.964 m³
Total Alcantarillado	
AJUSTE REDONDEO	0.00
APLICACION SALDO A FAVOR	-19

TOTAL A PAGAR

EL NO PAGO EN LA FECHA INDICADA DA LUGAR A: SUSPENSION O CORTE DEL SERVICIO SEGUN LOS ARTICULOS 26, 28 Y 29 DEL DECRETO 302 DE 2000

FACTURA DE VENTA
19501763

Periodo: ENERO - 2022
Número de Abonado: 430502
Nombre: EDIFICIO HANSA REEF CLUB
Dirección: PLEASANT POINT, AV COLOMBIA # 0001 - 121, San Andres*1129-430502
Código Antiguo Abonado:

Medidor	IBERCONTA	SERIAL: 080150806064 DIÁMETRO: 25 mm	
Lectura Actual	8,316	Lectura Anterior	7,924
Fecha Lectura Actual	28/12/2021	Fecha Lectura Anterior	29/11/2021
Incisión Lectura	TOMA EXITOSA	Consumo Anterior	281
Diferencia de Lecturas	392	Consumo Anterior	281
M³ FACTURADOS	392	PROMEDIO USUARIO	284
PROMEDIO ESTRATO	284		

CONSUMOS EN M³

DESGLOSE DE CONCEPTOS

ACUEDUCTO	CONSUMO ACUEDUCTO 381.96 m³
Total Acueducto	
ALCANTARILLADO	CONSUMO ALCANTARILLADO 688.964 m³
Total Alcantarillado	
AJUSTE REDONDEO	0.00
APLICACION SALDO A FAVOR	-19

TOTAL A PAGAR

EL NO PAGO EN LA FECHA INDICADA DA LUGAR A: SUSPENSION O CORTE DEL SERVICIO SEGUN LOS ARTICULOS 26, 28 Y 29 DEL DECRETO 302 DE 2000

FACTURA DE VENTA
1950161

Periodo: ENERO - 2022
Número de Abonado: 123703
Nombre: VICTORIA CHRISTOPHER
Dirección: ROCK HOLE, AV. JUAN XXIII # 0053 - 036, San Andres*1136-123703
Código Antiguo Abonado:

Medidor	SERIAL: DIÁMETRO: mm
Lectura Actual	Lectura Anterior
Fecha Lectura Actual	8,297.29
Incisión Lectura	8,297.29
Diferencia de Lecturas	Consumo Anterior
Consumo Anterior	12.6
M³ FACTURADOS	14.25
PROMEDIO USUARIO	14.25
PROMEDIO ESTRATO	14.25

CONSUMOS EN M³

DESGLOSE DE CONCEPTOS

ACUEDUCTO	CONSUMO ACUEDUCTO 3.60 m³
Total Acueducto	
ALCANTARILLADO	CONSUMO ALCANTARILLADO 294.40 m³
Total Alcantarillado	
AJUSTE REDONDEO	0.00
DEUDA ANTERIOR MESES 31	RECHARGO POR MORA
CUOTA CONVENIO	
SALDO PENDIENTE CONVENIO COVID 5227.17	113.382.92

TOTAL A PAGAR

EL NO PAGO EN LA FECHA INDICADA DA LUGAR A: SUSPENSION O CORTE DEL SERVICIO SEGUN LOS ARTICULOS 26, 28 Y 29 DEL DECRETO 302 DE 2000

Nuestra sede administrativa ha cambiado de dirección...

Ahora estamos ubicados en la Avenida Los Libertadores Cra. 3A #2A-56 Pasaje hacia el Centro Comercial Unisanandres.

HORARIO DE ATENCIÓN EN OFICINA:

Lunes a Jueves	8:00 am - 12:00 pm
	2:00 pm a 6:00 pm
Vierenes	8:00 am - 12:00 pm
	2:00 pm a 5:30 pm

CANALES DE ATENCIÓN

6085124400
3212014620
reception.paa@veolia.com
www.veolia.com.co/sanandres

MEDIOS DE PAGO DE FACTURA:

Botón en www.veolia.com.co/sanandres

SOLO TRANSFERENCIA CUENTA CORRIENTE N° 0833022890

Código QR

El pagar tu factura, contribuye a garantizar la prestación del servicio prestado por nuestra Empresa.
¡San Andrés lo agradece!

VEOLIA

Fuente: Veolia Aguas del Archipiélago S.A.S. E.S.P.



Superservicios

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



5.6.6 Subsidios y contribuciones

Se debe tener en cuenta lo establecido en el artículo 125 de la Ley 1450 de 2011, el cual determina:

"ARTÍCULO 125. SUBSIDIOS Y CONTRIBUCIONES PARA LOS SERVICIOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO. Para efectos de lo dispuesto en el numeral 6 del artículo 99 de la Ley 142 de 1994, para los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, los subsidios en ningún caso serán superiores al setenta por ciento (70%) del costo del suministro para el estrato 1, cuarenta por ciento (40%) para el estrato 2 y quince por ciento (15%) para el estrato 3.

Los factores de aporte solidario para los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo a que hace referencia el artículo 2º de la Ley 632 de 2000 serán como mínimo los siguientes: Suscriptores Residenciales de estrato 5: cincuenta por ciento (50%); Suscriptores Residenciales de estrato 6: sesenta por ciento (60%); Suscriptores Comerciales: cincuenta por ciento (50%); Suscriptores Industriales: treinta por ciento (30%).

(...)

PARÁGRAFO 1º. Los factores de subsidios y contribuciones aprobados por los respectivos Concejos Municipales tendrán una vigencia igual a cinco (5) años, no obstante, estos factores podrán ser modificados antes del término citado, cuando varíen las condiciones para garantizar el equilibrio entre subsidios y contribuciones.

(...)".

En la Ordenanza No. 015 del 20 de diciembre de 2019, la Asamblea Departamental de San Andrés, Providencia y Santa Catalina, estableció los factores porcentuales de subsidios y aportes solidarios para los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado en San Andrés Isla.

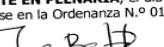


Superservicios

INFORME DE VIGILANCIA O INSPECCIÓN ESPECIAL, DETALLADA O CONCRETA



Imagen 57. Ordenanza No. 015 del 20 de diciembre de 2019 establecen los porcentajes a subsidiar a los estratos 1,2, y 3 y los factores de contribución para los estratos 5 y 6, y usos comerciales e industrial de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado en San Andrés Isla

 <p>ASAMBLEA DEPARTAMENTAL SAN ANDRÉS Y SANTA CATALINA</p>	<p>ORDENANZA</p> <p>PROCESO DE TRÁMITE DE INICIATIVAS Y PROPOSICIONES</p>	<p>Versión: 1</p> <p>Fecha Aprobación: 08/09/2016</p> <p>Página: 1 de 2</p>																														
ORDENANZA N°. 015 DE 2019 (20 de diciembre)																																
<p>"Por el cual se establecen los porcentajes a subsidiar a los estratos 1, 2, y 3 y los factores de contribución para los estratos 5 y 6, y usos comerciales e industrial de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado en San Andrés Isla"</p> <p>LA ASAMBLEA DEL DEPARTAMENTO ARCHIPIELAGO DE SAN ANDRES, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA, en uso de sus facultades Constitucionales, legales y reglamentarias, en especial las conferidas por los artículos 300, 338 y 368 de la Constitución Política, el artículo 89,99 y 100 de la Ley 142 de 1994, Ley 812 de 2003, el artículo 99 de la Ley 1151, el artículo 2º del Decreto 1013 de 2005 y la Ley 47 de 1993</p> <p style="text-align: center;">ORDENA</p> <p>ARTICULO PRIMERO. - FACTORES DE SUBSIDIOS. Los factores de subsidios para los suscriptores del servicio público domiciliario de acueducto y alcantarillado de San Andrés Isla en la clase de uso residencial de estratos 1, 2 y 3 a aplicar a partir de la aprobación de la presente ordenanza son:</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th rowspan="2">ESTRATOS</th> <th colspan="3">CONSUMO BÁSICO</th> </tr> <tr> <th>ACUEDUCTO</th> <th>ALCANTARILLADO</th> <th>ASEO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>ESTRATO 1</td> <td>85%</td> <td>82%</td> <td>50%</td> </tr> <tr> <td>ESTRATO 2</td> <td>83%</td> <td>79%</td> <td>40%</td> </tr> <tr> <td>ESTRATO 3</td> <td>74%</td> <td>70%</td> <td>15%</td> </tr> </tbody> </table> <p>ARTICULO SEGUNDO. - FACTORES DE APORTE SOLIDARIO. Los factores de aporte solidario para los sectores del servicio público domiciliario de acueducto y alcantarillado en San Andrés Isla en la clase de uso residencial de estrato 5 y 6 y las clases de uso industrial y comercial a cobrar a parte de su aprobación de la presente ordenanza son:</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th rowspan="2">TIPO USUARIO / ESTRATO</th> <th>ACUEDUCTO</th> <th>ALCANTARILLADO</th> </tr> <tr> <th>CONSUMOS</th> <th>CONSUMOS</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>RESIDENCIAL ESTRATOS 5 Y 6</td> <td>25%</td> <td>25%</td> </tr> <tr> <td>NO RESIDENCIAL COMERCIAL E INDUSTRIAL</td> <td>25%</td> <td>25%</td> </tr> </tbody> </table> <p>ARTICULO TERCERO. - LÍMITE DE COMPROMISO DEPARTAMENTAL PARA LA TRANSFERENCIA DE SUBSIDIOS.</p> <p>El Departamento, cubrirá el déficit del desbalance entre subsidios y contribuciones, hasta un valor que comprometa como máximo el 70% de los recursos de SGP de agua potable y saneamiento. Si el desbalance supera ese límite, la diferencia deberá ser asumida por el Operador.</p>			ESTRATOS	CONSUMO BÁSICO			ACUEDUCTO	ALCANTARILLADO	ASEO	ESTRATO 1	85%	82%	50%	ESTRATO 2	83%	79%	40%	ESTRATO 3	74%	70%	15%	TIPO USUARIO / ESTRATO	ACUEDUCTO	ALCANTARILLADO	CONSUMOS	CONSUMOS	RESIDENCIAL ESTRATOS 5 Y 6	25%	25%	NO RESIDENCIAL COMERCIAL E INDUSTRIAL	25%	25%
ESTRATOS	CONSUMO BÁSICO																															
	ACUEDUCTO	ALCANTARILLADO	ASEO																													
ESTRATO 1	85%	82%	50%																													
ESTRATO 2	83%	79%	40%																													
ESTRATO 3	74%	70%	15%																													
TIPO USUARIO / ESTRATO	ACUEDUCTO	ALCANTARILLADO																														
	CONSUMOS	CONSUMOS																														
RESIDENCIAL ESTRATOS 5 Y 6	25%	25%																														
NO RESIDENCIAL COMERCIAL E INDUSTRIAL	25%	25%																														
<p>CONTINUACIÓN ORDENANZA N° 015 DE 2019: "POR EL CUAL SE ESTABLECEN LOS PORCENTAJES A SUBSIDIAR A LOS ESTRATOS 1, 2, Y 3 Y LOS FACTORES DE CONTRIBUCIÓN PARA LOS ESTRATOS 5 Y 6, Y USOS COMERCIALES E INDUSTRIAL DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO EN SAN ANDRÉS ISLA"</p> <hr/> <p>PARA GRIFO 1. Si en ejecución de un año, las proyecciones del desbalance entre subsidios y contribuciones superan el límite establecido por el Departamento del 70%, a petición de cualquiera de las partes se podrán reducir los niveles de subsidio, mediante acta firmada entre el secretario de servicios públicos, el Operador y Aguas de San Andrés, ajustando todos los subsidios en la misma proporción, hasta que el déficit proyectado del balance no se comprometa más allá del límite establecido. Resultado que se informará a la Asamblea y se divulgará ampliamente a la comunidad.</p> <p>No obstante, el Operador quedara en libertad de mantener las tarifas a los usuarios, asumiendo a su costa la reducción de los subsidios, si considera que esta alternativa comercialmente le es conveniente.</p> <p>Este ajuste, plasmado en acta, se podrá hacer por una sola vez en el año.</p> <p>Aprobada en el Salón de Sesiones de la Honorable Asamblea Departamental, en la Sesión extraordinaria del día veinte (20) del mes diciembre de dos mil diecinueve (2019).</p> <div style="text-align: right;">  WELLINGTON RAKIN BENT Presidente </div> <div style="text-align: right;">  JENIFER BENT OLMO Secretaria General </div> <div style="text-align: right;">  JENIFER BENT OLMO Secretaria General </div> <p>LA ASAMBLEA DEPARTAMENTAL DE SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA, LA SECRETARIA GENERAL DE LA ASAMBLEA DEPARTAMENTAL DE SAN ANDRÉS, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA, CERTIFICA: Que la presente Ordenanza Andrés, Providencia y Santa Catalina, aprobada en la Sesión extraordinaria del día veinte (20) del mes diciembre de dos mil diecinueve (2019), convirtiéndose en la Ordenanza N.º 015 del 20 de diciembre de 2019.</p>																																

Fuente: Veolia Aguas del Archipiélago S.A.S. E.S.P. noviembre 2023

Se revisaron las facturas correspondientes a los números de abonados mencionados en la siguiente tabla y soportadas por la Empresa en Visita, con el fin de evidenciar la adecuada aplicación de la Ordenanza No. 015 de 2019, así:



Superservicios

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



Tabla 87. Aplicación de los porcentajes de subsidios a los estratos 1,2, y 3 y los factores de contribución para los estratos 5 y 6 de contribución

Número de abonado	Estrato o tipo de uso	Período facturado	Valor m3 consumo básico		Consumo m ³		Valor facturado		Subsidio o contribución facturada		% Ordenanza No. 015 del 20 de diciembre de 2019	
			Acueducto	Alcantarillado	Acueducto	Alcantarillado	Acueducto	Alcantarillado	Acueducto	Alcantarillado	Acueducto	Alcantarillado
521510	1	ene-22	15.932,18	6.287,25	2	9,8	31.864,36	61.615,05	27.085,00	50.524,00	27.084,71	50.524,34
		feb-22	16.446,94	6.490,39	3	9,8	49.340,82	63.605,82	41.940,00	52.157,00	41.939,70	52.156,77
		mar-22	16.446,94	6.490,39	1	9,8	16.446,94	63.605,82	13.980,00	52.157,00	13.979,90	52.156,77
		abr-22	16.446,94	6.490,39	2	9,8	32.893,88	63.605,82	27.960,00	52.157,00	27.959,80	52.156,77
		may-22	17.117,20	6.754,89	1	9,8	17.117,20	66.197,92	14.550,00	54.282,00	14.549,62	54.282,30
		jun-22	17.117,20	6.754,89	1	9,8	17.117,20	66.197,92	14.550,00	54.282,00	14.549,62	54.282,30
		jul-22	17.117,20	6.754,89	1	9,8	17.117,20	66.197,92	14.550,00	54.282,00	14.549,62	54.282,30
		ago-22	17.117,20	6.754,89	3	9,8	51.351,60	66.197,92	43.649,00	54.282,00	43.648,86	54.282,30
		sep-22	17.651,51	6.965,74	3	9,8	52.954,53	68.264,25	45.011,00	55.977,00	45.011,35	55.976,69
		oct-22	17.651,51	6.965,74	2	9,8	35.303,02	68.264,25	30.008,00	55.977,00	30.007,57	55.976,69
		nov-22	18.235,70	7.196,28	3	9,8	54.707,10	70.523,54	46.501,00	57.829,00	46.501,04	57.829,31
		dic-22		7.196,28		9,8		70.523,54		57.829,00		57.829,31
261501	2	sep-23	19.748,34	7.793,21	7	10,00	138.238,38	77.932,10	114.738,00	61.566,00	114.737,86	61.566,36
808933	3	sep-23	19.748,34		4		78.993,36		58.455,00		58.455,09	
430502	5	sep-23	19.748,34	7.793,21	385,97	615,98	7.622.345,78	4.800.492,67	1.905.585,00	1.200.122,00	1.905.586,45	1.200.123,17

Fuente: Veolia Aguas del Archipiélago S.A.S. E.S.P.

Según el cuadro presentado, se puede indicar que la empresa aplica adecuadamente la ordenanza antes referenciada.

La Empresa no cumple con lo establecido en el precitado artículo 125 de la Ley 1450 de 2011, toda vez que prevé que “para los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, los subsidios **en ningún caso serán superiores al setenta por ciento (70%) del costo del suministro para el estrato 1, cuarenta por ciento (40%) para el estrato 2 y quince por ciento (15%) para el estrato 3.**”

En relación con las facturas analizadas, se observó que si bien tiene correctamente aplicados los porcentajes de subsidios a los estratos 1, 2, y 3 y los factores de contribución para los estratos 5 y 6 de contribución establecidos en la Ordenanza No. 015 de 2019, no se entiende por qué el consumo de agua en m³ no corresponde a los de alcantarillado, como se resalta con el color de fuente roja en los consumos de la tabla inmediatamente anterior.

Es pertinente mencionar que la Oficina Asesora Jurídica de esta Superintendencia se pronunció al respecto mediante Concepto 98 de 2022 así:

“(...) la normativa aplicable a los servicios públicos domiciliarios reconoce que en algunos servicios la medición individual se torna técnica y/o económicamente compleja permitiendo otros mecanismos alternos de medición del consumo, distintos a la micromedición técnica individual. Tal es el caso del servicio público de alcantarillado, respecto del cual el parágrafo segundo del artículo 2.1.2.1.2.2.2. Resolución compilatoria CRA 943 de 2021, señala:

*“ARTÍCULO 2.1.2.1.2.2.2. ÍNDICE DE CONSUMO DE AGUA FACTURADA POR SUSCRIPtor DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO EN EL AÑO / (**ICUF_{i,ac/al}**). La persona prestadora deberá determinar la meta del índice de consumo de agua facturada por suscriptor de acueducto (**ICUF_{i,ac}**) y del índice de consumo de agua facturada por suscriptor*

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

de alcantarillado (*ICUF_{i,al}*) para cada año i de acuerdo con sus propias estimaciones. Se expresa en m³/suscriptor/mes.

(...)

PARÁGRAFO 2. El consumo de agua facturada para el servicio público domiciliario de alcantarillado corresponderá al consumo facturado del servicio público domiciliario de acueducto más el estimativo de la disposición de aguas residuales de aquellos usuarios que posean fuentes alternas o adicionales de abastecimiento de agua que viertan al alcantarillado.

(Resolución CRA 688 de 2014, art. 15).” (Negrita fuera de texto)

La norma transcrita, reconoce como regla general aplicable a la facturación del servicio de alcantarillado, aquella según la cual la tarifa de tal servicio debe corresponder a los consumos del servicio de acueducto, mediante una relación de uno a uno, más los estimativos que correspondan a la disposición de aguas residuales de aquellos usuarios que posean fuentes alternas o adicionales de abastecimiento de agua, que vierten al alcantarillado.

Al respecto, el citado Concepto de Unificación No. 2 de 2009, al desarrollar el tema de la medición del consumo en el servicio público de alcantarillado, reiteró que por regla general, el servicio público de alcantarillado se debe facturar de acuerdo con el consumo o demanda facturada del servicio público de acueducto, aplicando la regla uno a uno, es decir, que por cada metro cúbico de agua potable facturado al usuario, se presume una cantidad igual de agua vertida en el sistema de alcantarillado, indicando las situaciones excepcionales:

(...)"

5.7 Aspectos Tarifarios

Los costos y tarifas aplicados por la empresa están definidos de conformidad con lo previsto en el Anexo 4 del Otrosí 9 “Al contrato de operación suscrito el 8 de septiembre de 2005 entre Aguas de San Andrés S.A E.S.P. y Proactiva Aguas del Archipiélago S.A E.S.P., hoy Veolia Aguas del Archipiélago S.A. E.S.P.” firmado entre las partes el 22 de enero de 2019. Transcurridos dos años desde la firma del otrosí 9, se procede a realizar el cálculo de tarifas a aplicar en los períodos 2021 y 2022.

En el mencionado contrato de operación se estableció una estructura tarifaria diferente a lo previsto en el artículo 90 de la Ley 142 de 1994, es decir, incluyendo un cargo por unidad de consumo, un cargo fijo y un cargo por aportes de conexión. Y si se previó un cargo único (CU)¹⁷ que incluyó costos medios de Administración (CMA), Operación (CMO), de Inversión (CMI), y un porcentaje de eficiencia del recaudo de la cartera acumulada calculado como recaudo acumulado/facturación acumulada de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado desde el inicio del contrato.

5.7.1 Reporte de estudio de costos SURICATA

Atendiendo lo previsto en la Resolución SSPD No. 20201000009605 de 2020 para el reporte de su estructura de costos en el Sistema Único de Reporte de Información de Cálculo Tarifario – SURICATA, la información reportada cuenta con los siguientes valores:

¹⁷ CU = (CMA + CMO + CMI) * (1 + (1 - ER))

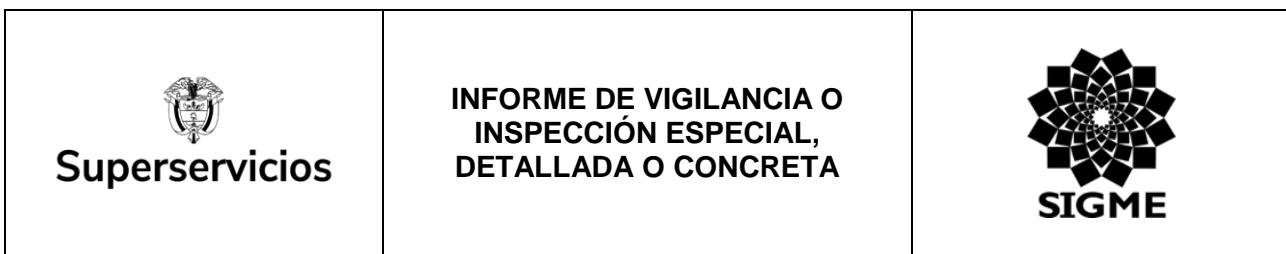


Imagen 58. Costos de referencia para los años 2021 y 2022

No seguro sui.gov.co/TarifarioAA-war/

TarifarioAA - Auditor

Superservicios
Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios

Consultar

SUI SISTEMA ÚNICO DE INFORMACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

Conectado como DAAA_EAV/ASQUEZ.

Modulo Auditor

Buscador de empresa

ID Empresa	<input type="text"/>
Nombre Empresa	VEOLIA AGUAS DEL ARCHIPIÉLAGO

Empresas

Resultados

ID Empresa	Número del estudio tarifario	Nombre Empresa	Tipo	Estado del estudio tarifario	Vigente	Fecha de certificación ESP	Acciones
20511	407	VEOLIA AGUAS DEL ARCHIPIÉLAGO S.A.S E.S.P	Inicial	Certificado	Si	07/06/2022	

1 registro(s) encontrado(s)

Fuente: SUI – SURICATA

Dichos valores coinciden con los dispuestos en el archivo denominado “Modelo tarifario San Andrés V1 - proforma 9 3er quinquenio enviado a E&Y”, entregado durante la visita realizada durante los días entre el del 8 al 10 de junio de 2022.

5.7.2 Tarifas aplicadas

En lo que tiene que ver con las tarifas, la empresa mediante documentos denominados “7.3 Informe ajuste Tarifas Energía Insumos Químicos” y “7.4 Informe ajuste Tarifas -Tasas Ambientales”, afirmó que “...ha dado cumplimiento a lo establecido en la Cláusula Séptima del Otrosí 9 que modifica la cláusula 32 del Contrato, en la que se estableció que la tarifa que se cobraría a los usuarios a partir de la suscripción de dicho otrosí estaría compuesta únicamente por un cargo por unidad de consumo (m³) que será el resultado de aplicar la fórmula tarifaria establecida en la PROFORMA 9 modificada, pero que no obstante, el OPERADOR aplicaría una tarifa por m³, para el servicio público de acueducto de \$14.962 y para el servicio público de alcantarillado de \$5.904, sin subsidios ni contribuciones, durante los dos años siguientes a la firma del Otrosí y hasta el próximo recálculo y dichas tarifas serán actualizadas de conformidad con lo establecido en la cláusula 35 del contrato.

Es importante indicar que si bien para la vigencia 2021 se hizo el recálculo de la tarifa conforme se estableció en la Cláusula Sexta del Otrosí 9, está tarifa no ha sido aprobada por la Contratante por la controversia que existía con la antigua Supervisión del contrato en cuanto a los metros cúbicos promedio facturados a los usuarios de acueducto no medidos a partir del segundo año de entrada en vigencia del Otrosí 9, a pesar que dicho otrosí establece claramente el método de cálculo de estos metros cúbicos en el literal “a” de la Cláusula Octava.

Por recomendación de la Supervisión del Contrato hasta que se dirima la controversia de los m³ promedio facturados a usuarios de acueducto no medido se siguen aplicando las tarifas acordadas a la firma del otrosí 9 con sus respectivas actualizaciones por IPC de acuerdo la cláusula 35 del contrato.



Superservicios

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



No se han realizado ajustes a la tarifa, por lo tanto no se hace entrega de soportes de valores incluidos para el cálculo los costos particulares de energía e insumos químicos de acueducto y alcantarillado.

El próximo recálculo de tarifa se hará en la vigencia 2024 aplicando la metodología tarifaria contractual contenida en la PROFORMA 9 modificada...". (Subrayado fuera de texto)

Por otra parte, Veolia Aguas del Archipiélago S.A. E.S.P., definió los siguientes cargos únicos para los servicios de acueducto y alcantarillado y que serán aplicados durante el segundo semestre del año 2023.

Tabla 88. Tarifas aplicadas. Agosto de 2023.

ESTRATO	CARGO ÚNICO		SUBSIDIOS Y CONTRIBUCIONES	
	ACUEDUCTO	ALCANTARILLADO	ACUEDUCTO	ALCANTARILLADO
1	2.962,25	1.402,78	-85%	-82%
2	3.357,22	1.636,57	-83%	-79%
3	5.134,57	2.337,96	-74%	-70%
4	19.748,34	7.793,21	0%	0%
5	24.685,42	9.741,51	25%	25%
6	24.685,42	9.741,51	25%	25%
INDUSTRIAL	24.685,42	9.741,51	25%	25%
COMERCIAL	24.685,42	9.741,51	25%	25%
OFICIAL	19.748,34	7.793,21	0%	0%

Fuente: Veolia Aguas del Archipiélago S.A. E.S.P.

La anterior información, la empresa la entregó durante la visita en archivos en formato excel denominados "Costos de Referencia y Tarifas Aplicadas Acueducto 202307_202308 (1)" y "Costos de Referencia y Tarifas Aplicadas Alcantarillado 202307_202308 (1)".

En atención a las tarifas de los servicios de acueducto y alcantarillado aplicadas durante el mes de agosto de 2023, se realizan las siguientes observaciones:

- Los cargos informados contienen los porcentajes de subsidios definidos en la Ordenanza 015 del 2019 no obstante, dichos porcentajes no se encuentran acordes a los valores máximos previstos en el artículo 125 de la Ley 1450 de 2011¹⁸. Situación similar ocurre con las contribuciones, las cuales no coinciden con los porcentajes mínimos previstos en el mencionado artículo¹⁹.

¹⁸ "ARTÍCULO 125. SUBSIDIOS Y CONTRIBUCIONES PARA LOS SERVICIOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO. Para efectos de lo dispuesto en el numeral 6 del artículo 99 de la Ley 142 de 1994, para los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, los subsidios en ningún caso serán superiores al setenta por ciento (70%) del costo del suministro para el estrato 1, cuarenta por ciento (40%) para el estrato 2 y quince por ciento (15%) para el estrato 3."

¹⁹ "Los factores de aporte solidario para los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo a que hace referencia el artículo 20 de la Ley 632 de 2000 serán como mínimo los siguientes: Suscriptores Residenciales de estrato 5: cincuenta por ciento (50%); Suscriptores Residenciales de estrato 6: sesenta por ciento (60%); Suscriptores Comerciales: cincuenta por ciento (50%); Suscriptores Industriales: treinta por ciento (30%)."



Superservicios

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



- Los valores informados en los documentos “7.3 Informe ajuste Tarifas Energía Insumos Químicos” y “7.4 Informe ajuste Tarifas -Tasas Ambientales”, no coinciden con los dispuestos por la empresa en los archivos en formato excel denominados “Costos de Referencia y Tarifas Aplicadas Acueducto 202307_202308 (1)” y “Costos de Referencia y Tarifas Aplicadas Alcantarillado 202307_202308 (1)”. Se observan diferencias considerables para el estrato 4 y el uso oficial, aun cuando la empresa afirmó que “...No se han realizado ajustes a la tarifa, por lo tanto no se hace entrega de soportes de valores incluidos para el cálculo los costos particulares de energía e insumos químicos de acueducto y alcantarillado...”.

5.7.3 Inversiones Aguas del Archipiélago S.A. E.S.P.

El cálculo del CMI de la empresa considera un valor de reposición de activos, obras que serán financiadas por el OPERADOR y un valor de la demanda corregida por las tasas máximas a 15 y a 30 años. Teniendo en cuenta lo anterior, durante la visita, la empresa presentó el siguiente plan de obras vigente para ejecutarse.

Imagen 59. Plan de Obras Vigente

Inversiones Propuestas	Inversión (millones de Col\$)	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031	2032	2033	2034	2035
Instalación de medidores (937 usuarios sin medición)	\$112		\$112																
Piloto medidores prepago (150 medidores)	\$72		\$72																
Instalación de medidores e instalaciones intradomiciliarias (1.296 normalización de renuentes)	\$251		\$94	\$80	\$76														
Reposición de medidores (1.966 medidores)	\$295					\$98	\$98	\$99											
Actualización Catastro Usuarios	\$168	\$168																	
Gestión social	\$1.325		\$125	\$75	\$75	\$75	\$75	\$75	\$75	\$75	\$75	\$75	\$75	\$75	\$75	\$75	\$75		
Programa ANC	\$2.030	\$75	\$115	\$115	\$115	\$115	\$115	\$115	\$115	\$115	\$115	\$115	\$115	\$115	\$115	\$115	\$115		
Total POI Operador	\$4.253	\$243	\$518	\$270	\$266	\$288	\$288	\$289	\$190	\$190	\$190	\$190	\$190	\$190	\$190	\$190	\$190		

Leidis María Barrios Ortega
Por la CONTRATANTE

Elizabeth Young Duffis
Por el OPERADOR

José Ramón Díaz Caballero Fasical
Por el SOBRE TÉCNICO

Fuente: Veolia Aguas del Archipiélago S.A. E.S.P. (Anexo 3 Otrosí 9)

En todo caso, en el marco de la visita realizada, la empresa realizó las siguientes precisiones:

“...Si bien en el parágrafo primero de la Cláusula Segunda del otrosí 9 se estableció que el OPERADOR deberá dar cumplimiento al plan de inversiones denominado Recursos de Inversión en la Isla de San Andrés por parte del Operador 2018 – 2035, incluido en el Anexo 3 de dicho otrosí, esta obligación corresponde a costos de operación relacionados con instalación y reposición de medidores, programa de gestión social, programa de pérdidas y actualización de catastro, es decir, estos costos van al componente de CMO de la tarifa y no al CMI...”.

Se observa que para la vigencia 2023, la empresa precisó inversiones por \$ 288.000.000, valores que no cuentan con los soportes de su ejecución. En todo caso, en la siguiente tabla se muestra el valor acumulado entre 2019 y 2022, meta versus el real ejecutado. Según la empresa, se tiene un cumplimiento del 167%

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

Tabla 89. Ejecución obligaciones POI entre 2019 y 2022.

Inversiones Propuestas	Popuesta 2019-2022 (Millones de \$Col)	Total Ejecutado 2019-2022 (Millones de \$Col)	% Cumplimiento
Instalación de medidores (937 usuarios sin medición)	112	228	204%
Piloto medidores prepago (150 medidores)	72	175	243%
Instalación de medidores e instalaciones intradomiciliarias (1.296 normalización de renuentes)	251	401	160%
Reposición de medidores (1.966 medidores)*	0	0	0%
Actualización Catastro Usuarios	168	179	107%
Gestión social	350	376	107%
Programa ANC	518	1094	211%
Total POI Operador	\$1.470	\$2.453	167%

*Este ítem se inicia a partir de 2023

Fuente: Veolia Aguas del Archipiélago S.A. E.S.P. (Oficio "7.2 Informe Inversiones")

6 HALLAZGOS

Criterio	Condición evaluada	Evidencia / soporte	Estado de cumplimiento
Aspectos administrativos	Certificación en competencias laborales	Información remitida por Veolia Aguas del Archipiélago S.A. E.S.P.	No se cuenta con la totalidad del personal operativo certificado en competencias laborales, presuntamente incumpliendo con lo establecido en la Resolución 1570 de 2004.
	Actualización del RUPS	El prestador entre el 05/10/2023 y hasta al día 19/01/2024 no ha actualizado su RUPS para informar los datos los nuevo contrato con su AEGR	Incumplimiento del artículo 4º de la Resolución SSPD No. 20181000120515 del 25/09/2018
	Reporte oportuno al SUI del PGR y sus tableros de control	El prestador ha realizado el reporte extemporáneo de la taxonomía anual del 2022 y del tercer trimestre del 2023	Incumplimiento del plazo de reporte establecido en la Resolución SSPD 20211000682475
Aspectos financieros	Reporte oportuno de su información financiera anual y trimestral al SUI	El prestador ha realizado el reporte extemporáneo de la taxonomía anual del 2022 y del tercer trimestre del 2023	Incumplimiento del plazo de reporte establecido en la Resolución SSPD 20211000682475
Aspectos técnicos	Macromedición	Información remitida por Veolia Aguas del Archipiélago S.A. E.S.P.	No cuenta con instrumentos de macromedición independientes para el sistema de captación de los cuatro pozos costeros, por lo que presuntamente estaría incumpliendo lo establecido en el artículo 86 de la Resolución 1096 de 2000.



Superservicios

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



Criterio	Condición evaluada	Evidencia / soporte	Estado de cumplimiento
	Manuales de operación y mantenimiento	Información remitida por Veolia Aguas del Archipiélago S.A. E.S.P.	La empresa no presentó el manual de operación y mantenimiento del sistema de captación de las plantas desalinizadoras de 25 y 50 l/s ni de la red de distribución, presuntamente incumpliendo lo establecido en el artículo 202 de la Resolución 1096 del 2000.
	Manuales de operación y mantenimiento	Información remitida por Veolia Aguas del Archipiélago S.A. E.S.P.	El manual de operación y mantenimiento de la planta de ablandamiento de agua está desactualizado por cuanto contiene infraestructura que estaba operando antiguamente, razón por la cual la empresa presuntamente estaría incumpliendo lo establecido en los artículos los artículos 202 de la Resolución 1096 del 2000.
	Continuidad del servicio de acueducto	Información remitida por Veolia Aguas del Archipiélago S.A. E.S.P.	Presunto incumplimiento de la continuidad mínima definida en el CCU y el Contrato de Operación de la siguiente manera: 2022 – Sector Hotelero (septiembre, octubre y noviembre), Sarie Bay (marzo, agosto, septiembre), Residencial, San Luis, Almendros, Natania, El Cove, La Loma. 2023 – Sector Hotelero (marzo, agosto, septiembre), Sarie Bay (marzo, agosto, septiembre, octubre, noviembre y diciembre), Residencial, San Luis, Almendros, Natania, El Cove. 2024 – Sector Hotelero (junio, julio, agosto), Residencial, San Luis, Almendros, Natania, El Cove, La Loma.
	Presiones en la red de distribución	Visita de inspección e información remitida Veolia Aguas del Archipiélago S.A. E.S.P.	La empresa no realiza la medición de presiones en el sector hidráulico de Natania. Por lo que, se evidencia un presunto incumplimiento a lo establecido en los artículos 74 y 86 de la Resolución 330 de 2017
	Presiones en la red de distribución	Información remitida por Veolia Aguas del Archipiélago S.A. E.S.P.	Presunto incumplimiento en la presión mínima definida en el CCU y el Contrato de Operación de la siguiente manera: 2022 – Sector Hotelero, Residencial. 2023 – Sector Hotelero, Residencial, San Luis. 2024 – Sector Hotelero y Residencial.
	Pérdidas de agua	Información remitida por Veolia Aguas del Archipiélago S.A. E.S.P.	Presunto incumplimiento del porcentaje de pérdidas en los meses de julio, septiembre y noviembre de 2023 respecto a la meta del Otrosí No. 9 del Contrato de Operación
	Calidad del agua	SIVICAP 2022, 2023 Y 2024	Presuntamente se suministró agua no apta para consumo humano en la isla de San Andrés durante los meses marzo del 2022 y diciembre de 2022, octubre de 2023, junio, julio, agosto y diciembre de 2024. Lo anterior, debido a los

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

Criterio	Condición evaluada	Evidencia / soporte	Estado de cumplimiento
	Calidad del agua	Información remitida por Veolia Aguas del Archipiélago S.A. E.S.P.	Incumplimiento de cloro residual libre, alcalinidad total, cloruros, calcio, turbiedad, nitratos y coliformes totales.
	Calidad del agua	Información remitida por Veolia Aguas del Archipiélago S.A. E.S.P.	Presuntamente no cumplió con la frecuencia mínima de muestreo y análisis de control de calidad del agua en la red de distribución para los parámetros de hierro total, coliformes totales y E. Coli. Lo anterior conforme lo establecido en los artículos 21 y 22 de la Resolución 2115 de 2007.
	Calidad del agua	Información remitida por Veolia Aguas del Archipiélago S.A. E.S.P.	Se evidenciaron presuntos incumplimientos en los valores máximos permisibles definidos por la Resolución 2115 de 2007, para los parámetros de turbiedad, pH, cloro residual libre, coliformes totales, cloruros, dureza total, alcalinidad total y conductividad en las muestras de control de calidad del agua tomadas en la red de distribución.
	Calidad del agua	Información remitida por Veolia Aguas del Archipiélago S.A. E.S.P.	Para las muestras adelantadas en carrotanques, si bien la empresa presentó los análisis realizados, se precisa que estos no incluyen la totalidad de los parámetros que se deben analizar, en atención a lo estipulado en el parágrafo 2 de artículo 21 de la Resolución 2115 de 2007.
	PSMV – permiso de vertimientos	Información remitida por Veolia Aguas del Archipiélago S.A. E.S.P.	No se cuenta con PSMV aprobado vigente, conforme lo dispuesto en los artículos 22 y 25 de la Ley 142 de 1994.
Aspectos Comerciales	Calidad de la información reportada en SUI	Información suministrada por el prestador / SUI	Presuntas inconsistencias entre la información reportada y suministrada por la empresa. para algunos formularios de registro de infraestructura de los sistemas de acueducto. Esto, presuntamente, vulnera lo establecido en Resolución SSPD No. 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010.
	Facturas	Información remitida por la empresa	No se cumple con los numerales 2, 6, 8, 10, y 12. Por lo tanto, no cumple con los requisitos establecidos en el CCU.
Aspectos tarifarios	Aplicación de porcentajes de subsidios y contribuciones.	Tarifas aplicadas por la empresa en segundo semestre de 2023, Artículo 125 de la Ley 1450 de 2011.	Los subsidios y contribuciones no se enmarcan en los porcentajes máximos y mínimos previstos en la norma vigente.
	Concordancia con los porcentajes máximos y mínimos previstos		
	Ejecución de inversiones previstas en el contrato para la vigencia 2023	Información entregada por la empresa. Anexo 3 Otrosí 9 del contrato de operación	No se entregó evidencia de ejecución de inversiones para la vigencia 2023 con recursos recaudados vía tarifa aplicada.

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

7 ACCIONES CORRECTIVAS DEFINIDAS

No aplica

8 CONCLUSIONES

El presente análisis y las consecuencias que del mismo se desprendan, se realizan sin perjuicio de las acciones y posteriores revisiones que pueda realizar esta Superintendencia en función del cumplimiento de sus competencias asignadas de vigilancia y control dispuestas en el artículo 6 del Decreto 1369 de 2020. Conforme lo dispuesto en el presente documento, se realizan las siguientes conclusiones:

8.1 Aspectos Administrativos

- El prestador no cumplió con su obligación de actualizar oportunamente el RUPS para informar los datos actualizados del contrato con la firma de Auditoría Externa de Gestión y Resultados de acuerdo con el artículo 4º de la Resolución SSPD No. 20181000120515 del 25/09/2018.
- El Auditor Externo de Gestión y Resultados concluye en sus informes de la vigencia 2022 que el prestador muestra el adecuado manejo de los recursos por la prestación del servicio dando indicadores saludables y cierran la vigencia sin evidenciarse riesgos que comprometan la solvencia de la Empresa.
- El Auditor Externo de Gestión y Resultados no obtuvo evidencias que impliquen alertas por incumplimientos normativos que afecten negativamente la prestación de los servicios públicos por parte del prestador.
- Según el informe de gestión, uno de los mayores logros de la empresa fue pasar de un nivel de Riesgo Alto en 2020 a Riesgo Medio en 2021 y 2022, según el Indicador Único Sectorial.
- El seguimiento al Plan de Gestión y Resultados – PGR muestra que hasta el 2021, el prestador no ha cumplido las metas que se propuso en la Dimensión Sostenibilidad Financiera y al 22/01/2023 no ha realizado el reporte del Tablero de Control de la Planeación que tenía como plazo de reporte oportuno hasta el 15/05/2023.
- No se cuenta con la totalidad del personal operativo certificado en competencias laborales, presuntamente incumpliendo con lo establecido en la Resolución 1570 de 2004.

8.2 Aspectos Financieros

- El prestador no ha justificado adecuadamente el reconocimiento en el patrimonio de una prima en colocación de acciones por valor de \$3.479,5 millones, cifra que no proviene de la colocación de sus acciones y que resulta muy material en el patrimonio.
- El vigilado presentó diferentes versiones de los reportes de cartera por estrato y por edades, al AEGR, en XBRL, en las Notas y a la SSPD en visita, por lo tanto, no es posible realizar un análisis detallado del comportamiento de la cartera y el adecuado reconocimiento del deterioro. Esta misma situación se reportó en la anterior Evaluación Integral, publicada por esta Superintendencia en diciembre del 2022.
- Los mayores deudores de cartera por monto y antigüedad por servicios públicos domiciliarios son entidades estatales entre las que están el Aeropuerto Gustavo Rojas Pinilla con el 47,6%, el Hospital Departamental de la isla con el 25,4% y el Hospital Departamental Amor de Patria



Superservicios

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



con el 11,9%, lo que, afecta negativamente la liquidez y capital de trabajo necesarios para la operación de la entidad.

- La recepción en junio del 2023 para su operación y mantenimiento de la Planta Desalinizadora construida con recursos de Findeter le está generando a Veolia Aguas del Archipiélago un déficit financiero mensual promedio de \$51,3 millones, porque los costos y gastos asociados no están incluidos en el estudio de costos y tarifas del prestador.
- Durante el 2022, el prestador obtuvo un resultado neto positivo del 4,7% de los ingresos netos, pero inferior en 3.5 puntos porcentuales frente al año anterior. No obstante, estos resultados podrían disminuir significativamente por el efecto negativo derivado de la operación y mantenimiento de la Nueva Planta Desalinizadora, afectando la Suficiencia Financiera del vigilado en el corto, mediano y largo plazo.
- En las notas a los estados financieros no son claras las razones por las cuales fue necesario adquirir maquinaria y equipo para la planta desalinizadora, cuando se esperaría que por ser una infraestructura nueva no existiese la necesidad de realizar inversiones adicionales.
- Genera inquietud la reducción respecto del año anterior, de algunos pasivos laborales que normalmente deberían aumentar como consecuencia de los incrementos laborales anuales y el ingreso de personal nuevo a la compañía.
- La nota 16 reporta pasivos por provisiones al cierre por \$369 millones para futuras reparaciones y mantenimientos que podrían no cumplir con los estrictos criterios de reconocimiento establecidos en la NIC 37.
- En general, las notas a los estados financieros se presentan bastante resumidas y no brindan explicaciones detalladas de muchas cifras o de las principales variaciones que se presentaron entre 2022 y 2021, algunos ejemplos son las notas del Efectivo, Inventarios, Otros pasivos, Beneficios a empleados, Provisiones, Costos de ventas y Gastos de administración.
- Es de vital importancia que el prestador emprenda acciones tendientes a realizar el reporte oportuno al SUI de su información financiera anual y trimestral, así como también de los Tableros del Plan de Gestión y Resultados – PGR requeridos anualmente según el nivel de riesgo del prestador, con el fin de facilitar el cumplimiento oportuno de las funciones de vigilancia y control de esta Superintendencia.
- El prestador no se encuentra al día en el pago de las contribuciones adicionales correspondientes a los años 2020 y 2021, por un valor total de \$201,3 millones.

8.3 Aspectos Técnicos Operativos

- Para las concesiones de agua de los pozos costeros y profundos, la empresa interpuso ante CORALINA recursos de reposición los cuales a la fecha no han sido resueltos por la mencionada Corporación.
- La fuente de abastecimiento de agua de mar cuenta con concesión de aguas superficiales vigente otorgada por CORALINA.
- En lo relacionado con la medición de caudales, la empresa no cuenta con instrumentos de macromedición independientes para el sistema de captación de los cuatro pozos costeros, por lo que presuntamente estaría incumpliendo lo establecido en el artículo 86 de la Resolución 1096 de 2000.



Superservicios

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



- Respecto a la medición de caudales a la entrada y salida de la planta desalinizadora 50 l/s nueva, el prestador estaba dando cumpliendo a lo estipulado en el artículo 73 de la Resolución 330 de 2017.
- Frente a la medición de caudales a la entrada y salida de las plantas desalinizadoras de 25 l/s y 50 l/s antigua además la planta de ablandamiento, el prestador estaba dando cumplimiento a lo estipulado en el artículo 86 de la Resolución 1096 de 2000.
- Durante la visita adelantada el 21 de noviembre, se evidenciaron diversas fugas en diferentes puntos de las plantas desalinizadoras de 25 y 50 l/s, tanto la antigua como la nueva. Lo anterior, se suma a los procesos de interconexión entre plantas que se han adelantado y los cuales obedecen a fallas de las unidades, intervenciones de contratistas o las condiciones meteomarinas presentes en la isla.
- Al momento de la visita, el sistema de monitoreo SCADA de la planta desalinizadora de 25 l/s presentaba diversas alertas, a lo que la empresa manifestó que no contaba con usuarios ni las claves de acceso.
- Los equipos para el control de la calidad del agua durante el proceso de tratamiento en las PTAP se encuentran debidamente calibrados.
- Al noviembre de 2022, la línea de impulsión de la planta desalinizadora de 25 l/s ha presentado 84 fallas en los primeros 1,42 km aguas arriba de la planta sin conocer el origen de las mismas, situación que a la fecha no se ha solucionada.
- La empresa no presentó el manual de operación y mantenimiento del sistema de captación de las plantas desalinizadoras de 25 y 50 l/s antigua ni de la red de distribución, presuntamente incumpliendo lo establecido en el artículo 202 de la Resolución 1096 del 2000.
- El manual de operación y mantenimiento de la planta de ablandamiento de agua está desactualizado por cuanto contiene infraestructura que estaba operando antiguamente, razón por la cual la empresa presuntamente estaría incumpliendo lo establecido en los artículos 202 de la Resolución 1096 del 2000.
- En lo relacionado con la planta desalinizadora de 50 l/s, la empresa entregó copia de los manuales de operación y mantenimiento, cumpliendo con lo establecido en el artículo 202 de la Resolución 1096 del 2000.
- El prestador suministró el manual de operación y mantenimiento de la planta desalinizadora de 25 l/s y 50 l/s nueva, cumpliendo así con lo establecido en los artículos 30, 234 y 235 de la Resolución 330 de 2017.
- En general, la empresa cumplió con la programación de mantenimiento para la infraestructura de acueducto.
- Se presentaron presuntos incumplimientos de la continuidad mínima definida en el CCU y el Otrosí No. 9 del Contrato de Operación en los Sectores Hotelero (septiembre, octubre y noviembre), Sarie Bay (marzo, agosto, septiembre), Residencial, San Luis, Almendros, Natania, El Cove, La Loma para el 2022. Sectores Hotelero (marzo, agosto, septiembre), Sarie Bay (marzo, agosto, septiembre, octubre, noviembre y diciembre), Residencial, San Luis, Almendros, Natania, El Cove para el 2023 y Sectores Hotelero (junio, julio, agosto), Residencial, San Luis, Almendros, Natania, El Cove, La Loma para la información analizada de enero a octubre del año 2024. No obstante, la obligación de cumplir con dichas metas se encuentra supeditada a la



Superservicios

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



construcción de la planta desalinizadora de 50 l/s y la optimización de redes en el sector Sarie Bay.

- La empresa no realiza la medición de presiones en el sector hidráulico de Natania, por lo que se evidencia un presunto incumplimiento a lo establecido en los artículos 74 y 86 de la Resolución 330 de 2017
- Se presentaron presuntos incumplimientos en la presión mínima definida en el CCU en los sectores Hotelero, Residencial para 2022; sectores Hotelero, Residencial, San Luis para el año 2023 y Sector Hotelero, Residencial, La Loma para la información analizada de enero a octubre de 2024.
- Se evidencia un presunto incumplimiento del porcentaje de pérdidas en los meses de julio, septiembre y noviembre de 2023 respecto a la meta del Otrosí No. 9 del Contrato de Operación. Sin embargo, el promedio anual del IANC correspondiente a los años 2022, 2023 y a octubre 2024 sí cumplen con la meta del Otrosí No. 9.
- Los resultados del estudio de oferta vs. demanda indican que la demanda de agua en la Isla de San Andrés es superior a la oferta disponible.
- La empresa prestadora cumplió con el número mínimo de puntos de muestreo concertados, así como con la actualización anual del acta de concertación de puntos de muestreo, según lo establecido en el artículo 3 y el parágrafo del artículo 5 de la Resolución 811 de 2008.
- De acuerdo con la información reportada en SIVILAB por la autoridad sanitaria, presuntamente se suministró agua no apta para consumo humano en la isla de San Andrés durante los meses de marzo del 2022 y diciembre de 2022, octubre de 2023, junio, julio, agosto y diciembre de 2024. Lo anterior, debido a los incumplimientos de cloro residual libre, alcalinidad total, cloruros, calcio, turbiedad, nitratos y Coliformes totales.
- La empresa presuntamente no cumplió con la frecuencia mínima de muestreo y análisis de control de calidad del agua en la red de distribución para los parámetros de hierro total, Coliformes totales y E. Coli. Lo anterior, conforme lo establecido en los artículos 21 y 22 de la Resolución 2115 de 2007
- Se evidenciaron presuntos incumplimientos en los valores máximos permisibles definidos por la Resolución 2115 de 2007, para los parámetros de turbiedad, pH, cloro residual libre, Coliformes totales, cloruros, dureza total, alcalinidad total y conductividad en las muestras de control de calidad del agua tomadas en la red de distribución.
- Para las muestras adelantadas en carrotanques, si bien la empresa presentó los análisis realizados, se precisa que estos no incluyen la totalidad de los parámetros que se deben adelantar, en atención a lo estipulado en el parágrafo 2 de artículo 21 de la Resolución 2115 de 2007.
- Una vez revisados los soportes remitidos por el prestador en visita, se evidenció que se cumplió con el cronograma de mantenimientos preventivos en el sistema de alcantarillado. Asimismo, se realizaron los mantenimientos correctivos cuando se presentaron eventos de rebosamiento. Por último, el prestador adelanta acciones para el control del ingreso de grasas al sistema de alcantarillado.
- El PSMV fue aprobado por CORALINA en el año 2008, sin embargo, el prestador remitió el permiso por el cual se da la autorización para el emisario submarino, la cual fue aprobada el 20



Superservicios

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



de enero de 2023. Por otro lado, se evidenció que el prestador cuenta con 3 permisos adicionales para diferentes tipos de vertimientos.

8.4 Aspectos comerciales

- La Empresa cumple con lo establecido en el artículo 131 de la Ley 142 de 1994 respecto a la obligación de informar sobre las condiciones uniformes.
- Respecto al catastro de suscriptores de acueducto y alcantarillado, la información soportada en visita con la reportada por el Prestador en el SUI para los servicios de acueducto y alcantarillado no coincide y, de conformidad con lo previsto en la Resolución SSPD 000321 de 2003, la información reportada al SUI por parte de los prestadores, se considera oficial para todos los fines previstos en la ley, razón por la cual puede solicitar las reversiones que considere pertinentes al Grupo SUI de esta Superintendencia.
- No se cumple con el debido proceso en el cambio de medidores.
- La información de facturación y recaudo soportada por la Empresa en la visita no corresponde con la reportada en el SUI para la vigencia del año 2022 y hasta octubre de 2023, por lo que debe dar explicación al respecto y si hay lugar a solicitar reversiones las debe solicitar.
- No se cumple con los numerales 2, 6, 8, 10, y 12 de los requisitos mínimos de la factura establecidos en la Cláusula 17 del CCU.
- La Empresa no cumple con lo establecido en el precitado artículo 125 de la Ley 1450 de 2011 toda vez que prevé que “para los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, los subsidios en ningún caso serán superiores al setenta por ciento (70%) del costo del suministro para el estrato 1, cuarenta por ciento (40%) para el estrato 2 y quince por ciento (15%) para el estrato 3.”
- En relación con las facturas analizadas, se observó que, si bien tiene correctamente aplicados los porcentajes de subsidios a los estratos 1, 2, y 3 y los factores de contribución para los estratos 5 y 6 de contribución establecidos en la Ordenanza No. 015 de 2019, no se entiende por qué el consumo de agua en m³ no corresponde a los de alcantarillado, como se resalta con el color de fuente roja en los consumos de la tabla inmediatamente anterior.

8.5 Aspectos tarifarios

- Conforme el plan de inversiones establecido por la empresa, se tenían previstos valores a ejecutar durante la vigencia 2023, no se cuenta con las respectivas evidencias de su ejecución.
- Los subsidios y contribuciones aplicados por la empresa no están definidos en atención a los porcentajes máximos y mínimos establecidos en la norma vigente (Ley 1450 de 2011).
- Conforme el plan de inversiones establecido por la empresa, se tenían previstos valores a ejecutar durante la vigencia 2023, no se cuenta con las respectivas evidencias de su ejecución.

El presente análisis y las consecuencias que del mismo se desprendan, se realizan sin perjuicio de las acciones y posteriores revisiones que pueda realizar esta Superintendencia en función del cumplimiento de sus competencias asignadas de vigilancia y control dispuestas en el artículo 6 del Decreto 1369 de 2020.



Superservicios

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



9 MEDIDAS RECOMENDADAS QUE PUDIERA SER OPORTUNO O PERTINENTE APLICAR

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

10 RESPONSABLES DE LA REALIZACIÓN

10.1 Responsable general

Directora (E)

María Stella Garzón Barrera

Coordinador

Nicolás Eduardo Páez Rincón

10.2 Equipo de evaluación.

Dajhana Londoño López

Álvaro Andrés López

Ivonne Tangarife

Alberto Vásquez

Omar Cortés

11 ANEXOS

11.1 Incumplimientos en los valores permisibles de los parámetros analizados en las muestras de control de calidad del agua del prestador.

Tabla 90. Incumplimientos en los valores permisibles del parámetro turbiedad.

Año	Fecha toma	Dirección punto de muestreo	Turbiedad (UNT)
2022	2022-01-23	Tanque Planta de Ablandamiento	4,29

Fuente: SSPD a partir Veolia Aguas del Archipiélago S.A. E.S.P.

Tabla 91. Incumplimientos en los valores permisibles del parámetro pH

Año	Fecha toma	Dirección punto de muestreo	Unidades de pH
2022	2022-12-13	UNAL Little Hill cód. 0011	6,29
2023	2023-07-19	UNAL Little Hill cód. 0011	6,41
2024	3/04/2024	Centro Hotelero (La Previsora)	6,4
	18/04/2024	Centro Residencial (Edif Housni)	6,45

Fuente: SSPD a partir Veolia Aguas del Archipiélago S.A. E.S.P.

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

Tabla 92. Incumplimientos en los valores permisibles del parámetro Cloro Residual Libre

Año	Fecha toma	Dirección punto de muestreo	Cloro residual libre (mg/l)
2022	2022-03-16	Barrio Obrero	0,2
	2022-03-16	Gaviotas – Almendros	0,22
	2022-03-16	Barrio Obrero	0,24
	2022-03-16	Gaviotas – Almendros	0,28
	2022-04-21	Centro Residencial (Edif Housni)	0,02
	2022-05-05	Tanque El Cove	8,6
	2022-05-12	Tanque La Loma	0,1
2023	2023-10-19	Centro Hotelero (Previsora)	0,16
2024	7/03/2024	Cove Sur	0,27
	21/03/2024	Cove Sur	0,19

Fuente: SSPD a partir Veolia Aguas del Archipiélago S.A. E.S.P.

Tabla 93. Incumplimientos en los valores permisibles del parámetro Coliformes Totales

Año	Fecha toma	Dirección punto de muestreo	Coliformes Totales (UFC/100 cm3)
2022	26/01/2022	Almendros	3
	21/04/2022	Centro Residencial (Edif Housni)	10
2023	20/12/2023	San Luis Línea Hotel Decamerón (Four Corner)	2
	22/12/2023	San Luis Línea Hotel Decamerón (Four Corner)	20

Fuente: SSPD a partir Veolia Aguas del Archipiélago S.A. E.S.P.

Tabla 94. Incumplimientos en los valores permisibles del parámetro Cloruros

Año	Fecha toma	Dirección punto de muestreo	Cloruros (mg/l)
2022	2022-03-09	Centro Hotelero Bancolombia	254
	2022-03-10	Centro Hotelero (La Previsora)	252
	2022-03-16	Gaviotas – Almendros	268
	2022-03-17	Tanque Planta Desalinizadora	254
	2022-03-23	Centro Hotelero Bancolombia	254
	2022-03-24	Centro Residencial (Edif Housni)	265
	2022-03-24	Centro Hotelero (La Previsora)	270
	2022-03-30	Tanque Planta Desalinizadora	254
	2022-04-01	Centro Hotelero Bancolombia	264
	2022-04-03	Centro Hotelero Bancolombia	256
	2022-04-05	Centro Hotelero (La Previsora)	277
	2022-04-10	Centro Hotelero Bancolombia	268
	2022-04-11	Centro Hotelero Bancolombia	296

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

Año	Fecha toma	Dirección punto de muestreo	Cloruros (mg/l)
2024	2022-04-11	Centro Hotelero (La Previsora)	298
	2022-04-18	Centro Hotelero (La Previsora)	278
	2022-04-21	Centro Residencial (Edif Housni)	280
	2022-04-27	Centro Hotelero (La Previsora)	254
	2022-05-03	Centro Hotelero (La Previsora)	282
	8/06/2024	Tanque Planta Desalinizadora	258
	10/06/2024	Centro Hotelero (La Previsora)	256
	13/06/2024	Centro Hotelero (La Previsora)	340
	14/06/2024	Tanque Planta Desalinizadora	383
	24/06/2024	Tanque Planta Desalinizadora	993
	1/07/2024	Centro Hotelero (La Previsora)	354
	14/07/2024	Centro Hotelero (La Previsora)	252
	15/07/2024	Tanque Planta Desalinizadora	264
	6/09/2024	Tanque Planta Desalinizadora	252
	18/09/2024	Tanque Planta Desalinizadora	260
	4/10/2024	Centro Hotelero (La Previsora)	260
	6/10/2024	Centro Hotelero (La Previsora)	265
	9/10/2024	Centro Hotelero (La Previsora)	356
	10/10/2024	Centro Hotelero (La Previsora)	350
	15/10/2024	Centro Hotelero (La Previsora)	275

Fuente: SSPD a partir Veolia Aguas del Archipiélago S.A. E.S.P.

Tabla 95. Incumplimientos en los valores permisibles del parámetro Dureza total

Año	Fecha toma	Dirección punto de muestreo	Dureza total (mg/l CaCO ₃)
2022	2022-03-31	UNAL Little Hill cód. 0011	304
	2022-03-31	San Luis Línea Hotel Decamerón (Four Corner)	310

Fuente: SSPD a partir Veolia Aguas del Archipiélago S.A. E.S.P.

Tabla 96. Incumplimientos en los valores permisibles del parámetro Alcalinidad total

Año	Fecha toma	Dirección punto de muestreo	Alcalinidad total (mg/l CaCO ₃)
2022	2022-03-31	UNAL Little Hill cód. 0011	224
	2022-03-31	San Luis Línea Hotel Decamerón (Four Corner)	226
	2022-04-07	San Luis Línea Hotel Decamerón (Four Corner)	226

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

Año	Fecha toma	Dirección punto de muestreo	Alcalinidad total (mg/l CaCO ₃)
	2022-04-28	Cove Sur	230
	2022-05-05	Tanque El Cove	216
	2022-05-05	San Luis Línea Hotel Decamerón (Four Corner)	218
	2022-05-06	Tanque El Cove	212
	2022-12-15	San Luis Línea Hotel Decamerón (Four Corner)	206
2023	2023-03-23	UNAL Little Hill cód. 0011	252

Fuente: SSPD a partir Veolia Aguas del Archipiélago S.A. E.S.P.

Tabla 97. Incumplimientos en los valores permisibles del parámetro Conductividad

Año	Fecha toma	Dirección punto de muestreo	Conductividad ($\mu\text{S}/\text{cm}$)
2022	13/03/2022	Almendros	1.030
	15/03/2022	Centro Hotelero Bancolombia	1.023
	16/03/2022	Barrio Obrero	1.065
	16/03/2022	Gaviotas – Almendros	1.078
	17/03/2022	Tanque Planta Desalinizadora	1.057
	17/03/2022	Centro Hotelero (La Previsora)	1.040
	23/03/2022	Centro Hotelero Bancolombia	1.049
	24/03/2022	Centro Residencial (Edif Housni)	1.045
	24/03/2022	Centro Hotelero (La Previsora)	1.008
	28/03/2022	Gaviotas – Almendros	1.010
	30/03/2022	Tanque Planta Desalinizadora	1.060
	1/04/2022	Centro Hotelero Bancolombia	1.093
	3/04/2022	Centro Hotelero Bancolombia	1.020
	5/04/2022	Centro Hotelero (La Previsora)	1.053
	10/04/2022	Centro Hotelero Bancolombia	1.118
	11/04/2022	Centro Hotelero Bancolombia	1.120
	11/04/2022	Centro Hotelero (La Previsora)	1.111
	18/04/2022	Centro Hotelero (La Previsora)	1.063
	21/04/2022	Centro Residencial (Edif Housni)	1.127
	27/04/2022	Centro Hotelero (La Previsora)	1.089
	3/05/2022	Centro Hotelero (La Previsora)	1.040
	4/05/2022	Gaviotas – Almendros	1.047

Fuente: SSPD a partir Veolia Aguas del Archipiélago S.A. E.S.P.