



Superservicios

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



INFORME DE VIGILANCIA DETALLADA

**EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE
ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE EL CARMEN DE
BOLÍVAR S.A. E.S.P. – ACUECAR S.A. E.S.P.
ID. 20553
EL CARMEN DE BOLÍVAR, BOLÍVAR**

**SUPERINTENDENCIA DELEGADA PARA ACUEDUCTO,
ALCANTARILLADO Y ASEO
DIRECCIÓN TÉCNICA DE GESTIÓN DE ACUEDUCTO Y
ALCANTARILLADO
Bogotá D.C., diciembre de 2024**



Superservicios

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



Tabla de Contenido

1	IDENTIFICADOR DEL PRESTADOR	7
1.1	Nombre o razón social.....	7
1.2	NIT	7
1.3	ID (SUI - RUPS)	7
1.4	Servicio Público Domiciliario (SPD) prestado objeto de la vigilancia o inspección	7
1.5	Actividad del SPD objeto de la vigilancia o inspección	7
1.6	Fecha de inicio de operación en la actividad a vigilar o inspeccionar.....	7
2	IDENTIFICACIÓN DE LA ACCIÓN DE VIGILANCIA E INSPECCIÓN REALIZADA.....	7
2.1	Año del programa al que pertenece la acción.....	7
2.2	Clase acción.....	7
2.3	Motivo de la acción.....	7
2.4	Origen causal de la acción	7
2.5	Ubicaciones físicas o virtuales objeto de la acción	7
3	DELIMITACIÓN DEL MARCO DE EVALUACIÓN.....	7
3.1	Criterios evaluados.....	7
3.2	Marco temporal de evaluación.....	10
4	DESCRIPCIÓN DE LO DESARROLLADO	10
4.1	Información fuente usada	10
4.2	Requerimientos realizados	10
4.3	Estado de respuesta de requerimientos	10



Superservicios

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



5 EVALUACIONES REALIZADAS 11

5.1 Evaluaciones anteriores 11

5.2 Caracterización municipal..... 12

5.2.1. Ubicación geográfica 12

5.2.2. Aspectos sociodemográficos 13

5.2.3. Aspectos climatológicos y registro de afectaciones 15

5.2.4. Hidrografía y fuentes de abastecimiento..... 18

5.3 Aspectos Generales 23

5.4 Aspectos Administrativos..... 25

5.4.1. Estructura organizacional..... 25

5.4.2. Representación Legal 26

5.4.3. Empleados 26

5.4.4. Organizaciones Sindicales 28

5.4.5. Auditoría Externa de Gestión y Resultados (AEGR)..... 28

5.4.6. Control Interno de Gestión y Resultados..... 28

5.5 Aspectos Financieros 35

5.5.1. Clasificación de Grupo en Normas de Información Financiera 35

5.5.2. Estado de Situación Financiera..... 35

5.5.3. Estado de Resultados Integral..... 42

5.5.4. Estado de Flujos de Efectivo 45

5.5.5. Presupuesto 47

5.5.6. Ejecución de inversiones 50



Superservicios

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



5.5.7. Indicadores Financieros..... 50

5.5.8. Reporte información financiera en el SUI..... 51

5.5.9. Contribuciones..... 51

5.6. Aspectos Técnicos – Operativos 51

5.6.1. Área de prestación 51

5.6.2. Servicio Publico Domiciliario de Acueducto..... 52

5.6.3. Servicio Público Domiciliario de Alcantarillado 101

5.6.4. Plan de Emergencia y Contingencia (PEC)..... 101

5.7. Aspectos Comerciales 101

5.7.1. Sistema de Información Comercial (SIC) 102

5.7.2. Contrato de Condiciones Uniformes (CCU) por cada servicio prestado 102

5.7.3. Suscriptores..... 104

5.7.4. Micromedición..... 106

5.7.5. Facturación y Recaudo 110

5.7.6. Facturas..... 112

5.7.7. Cartera..... 119

5.7.8. Subsidios y contribuciones..... 121

5.7.9. Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR)..... 126

5.7.10. Estratificación 130

5.7.11. Concurso económico 130

5.8. Aspectos Tarifarios..... 131

5.8.1. Metodología tarifaria aplicada por el prestador..... 131



Superservicios

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



5.8.2. Estado Reporte SURICATA..... 131

5.8.3. Soporte de la aplicación de la metodología tarifaria..... 132

5.8.4. Tarifas aplicadas..... 133

5.8.5. Información sobre inversiones 134

5.9. Indicador Único Sectorial (IUS)..... 135

5.9.1. Medición de riesgo en la prestación a partir del IUS..... 135

5.9.2. Oportunidades de mejora en el marco del IUS 138

5.10. Actualizaciones de RUPS..... 138

5.11. Estado de reporte en el SUI por parte del prestador..... 139

5.12. Acciones de la SSPD 140

6. HALLAZGOS 141

7. ACCIONES CORRECTIVAS DEFINIDAS..... 144

8. CONCLUSIONES 144

8.1. Aspectos Administrativos..... 144

8.2. Aspectos Financieros 144

8.3. Aspectos Técnicos – Operativos 144

8.4. Aspectos Comerciales..... 145

8.5. Aspectos Tarifarios..... 146

9. MEDIDAS RECOMENDADAS QUE PUDIERA SER OPORTUNO O PERTINENTE APLICAR
147

10. RESPONSABLES DE LA REALIZACIÓN..... 147

10.1. Responsable General..... 147

10.2. Equipo de Evaluación..... 147



Superservicios

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



SIGME

11. ANEXOS 147



Superservicios

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



1 IDENTIFICADOR DEL PRESTADOR

- 1.1 Nombre o razón social: EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE EL CARMEN DE BOLÍVAR S.A. E.S.P. (ACUECAR S.A. E.S.P.)
- 1.2 NIT: 900064780-6
- 1.3 ID (SUI - RUPS): 20553
- 1.4 Servicio Público Domiciliario (SPD) prestado objeto de la vigilancia o inspección: acueducto.
- 1.5 Actividad del SPD objeto de la vigilancia o inspección: captación, aducción, tratamiento, conducción, almacenamiento, distribución y comercialización.
- 1.6 Fecha de inicio de operación en la actividad a vigilar o inspeccionar: 1 de enero de 2010 para las actividades de captación, aducción, almacenamiento y tratamiento. 22 de enero de 2014 para las actividades de conducción, distribución y comercialización.

2 IDENTIFICACIÓN DE LA ACCIÓN DE VIGILANCIA E INSPECCIÓN REALIZADA

- 2.1 Año del programa al que pertenece la acción: 2023 y a corte de mayo de 2024.
- 2.2 Clase acción: Inspección.
- 2.3 Motivo de la acción: Detallada.
- 2.4 Origen causal de la acción: Clasificación de nivel de riesgo Perfilamiento de riesgo Evaluación de Gestión y Resultados Monitoreo de planes Denuncia ciudadana (Petición de interés general) Otros
- 2.5 Ubicaciones físicas o virtuales objeto de la acción: coordenadas físicas del municipio de El Carmen de Bolívar, departamento de Bolívar.

3 DELIMITACIÓN DEL MARCO DE EVALUACIÓN

3.1 Criterios evaluados

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

Tabla 1. Normograma

Ámbito	Entidad Emisora	Norma	Artículo y/o Numeral	
Constitucional	Asamblea Nacional Constituyente	Constitución Política de Colombia de 1991	Artículo 365 al 370	
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	
	Congreso de la República	87 de 1993	Artículo 5	
	Congreso de la República	1955 de 2019	Artículo 314	
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.	
			Decreto 1499 de 2017 Decreto 1083 de 2015	Articulado completo Articulado completo
	Presidencia de la República	Decreto 648 de 2017	Decreto 648 de 2017	Artículo 1 mod. Artículo 2.2.5.1.2 Facultad para nombrar en la Rama Ejecutiva del orden Territorial. Artículo 4º Artículo 16
			Decreto 2106 de 2019	Articulado completo
			Decreto 111 de 1996 Decreto 807 de 2019.	Articulado completo Artículo 156
	Resoluciones	CRA	CRA 943 de 2021	Artículo 2.1.2.1.4.2.7 párrafo 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
Ministerio de Ambiente,		Resolución 1076 del	Articulado completo	



Superservicios

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



Ámbito	Entidad Emisora	Norma	Artículo y/o Numeral
	Vivienda y Desarrollo Territorial	2003 modificada por la Resolución 1570 de 2004.	
	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
	CRA	CRA 825 de 2014	Articulado completo
	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
	SSPD	SSPD 20188000076635 de 2018.	Articulado completo
	SSPD	SSPD 20171300039945 del 28 de marzo de 2017	Artículo 1, Artículo 2 anexo 1 y anexo 2 numerales 1.16, 1.17 y 1.18
	SSPD	SSPD 20174000121755 del 19 de julio de 2017	Articulado completo
	SSPD	20231000215345 del 29 de marzo de 2023	Articulado completo
	SSPD	2020100055775 del 03 de diciembre de 2020	Articulado completo
	SSPD	20174000121755 del 19 de julio de 2017	Articulado completo
	SSPD	SSPD 20211000313835 de 2021	Artículo 3 anexo 3.1 y 3.2
	Contaduría General de la	Resolución 414 de 2014	Articulado completo

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

Ámbito	Entidad Emisora	Norma	Artículo y/o Numeral
	Nación		
Otros	Acuecar S.A. E.S.P.	Contrato de condiciones uniformes de la Empresa	Articulado completo

Fuente: Elaboración propia

3.2 Marco temporal de evaluación

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

4 DESCRIPCIÓN DE LO DESARROLLADO

4.1 Información fuente usada

Tabla 2. Información fuente usada para el desarrollo del informe

Radicado	Fecha	Asunto	Origen
20244242447531	08/07/2024	La información recopilada durante la visita de inspección realizada durante los días 10 al 12 de julio de 2024 se encuentra cargada en el radicado en el cual se anunció la visita.	SSPD
Información cargada en el Sistema Único de Información de Servicios Públicos (SUI)			SSPD

Fuente: Elaboración propia

4.2 Requerimientos realizados

Tabla 3. Requerimientos realizados

Radicado	Fecha	Asunto	Destino
20244242447531	08/07/2024	Inspección y Vigilancia Detallada – Evaluación Integral al estado de la prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado, entre el 10 y el 12 de julio de 2024.	Acuecar S.A. E.S.P.

Fuente: Elaboración propia

4.3 Estado de respuesta de requerimientos

El prestador remitió la información solicitada con el radicado relacionado en la tabla 2.

5 EVALUACIONES REALIZADAS

5.1 Evaluaciones anteriores

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD) ha realizado dos (02) evaluaciones integrales detalladas al prestador Acuecar S.A. E.S.P.

Tabla 4. Requerimientos realizados

No.	Nombre del documento	Período de evaluación	Fecha de publicación	Link de acceso
1	Informe de Vigilancia Detallada - Evaluación Integral	Vigencia 2014 a segundo trimestre de 2017	Diciembre de 2017	https://www.superservicios.gov.co/sites/default/files/inline-files/ei_carmendebolivar_26.12.17_vf.pdf
2	Informe de Vigilancia Detallada - Evaluación Integral	2023 y 2014	Mayo de 2015	https://www.superservicios.gov.co/sites/default/files/inline-files/2015evaluacionintegraldeprestadoresempresadeserviciospublicosdomiciliariosdeacueductoyalcantarilladodeelcarmendebolivar.a.e.s.p.pdf

Fuente: Elaboración propia



Superservicios

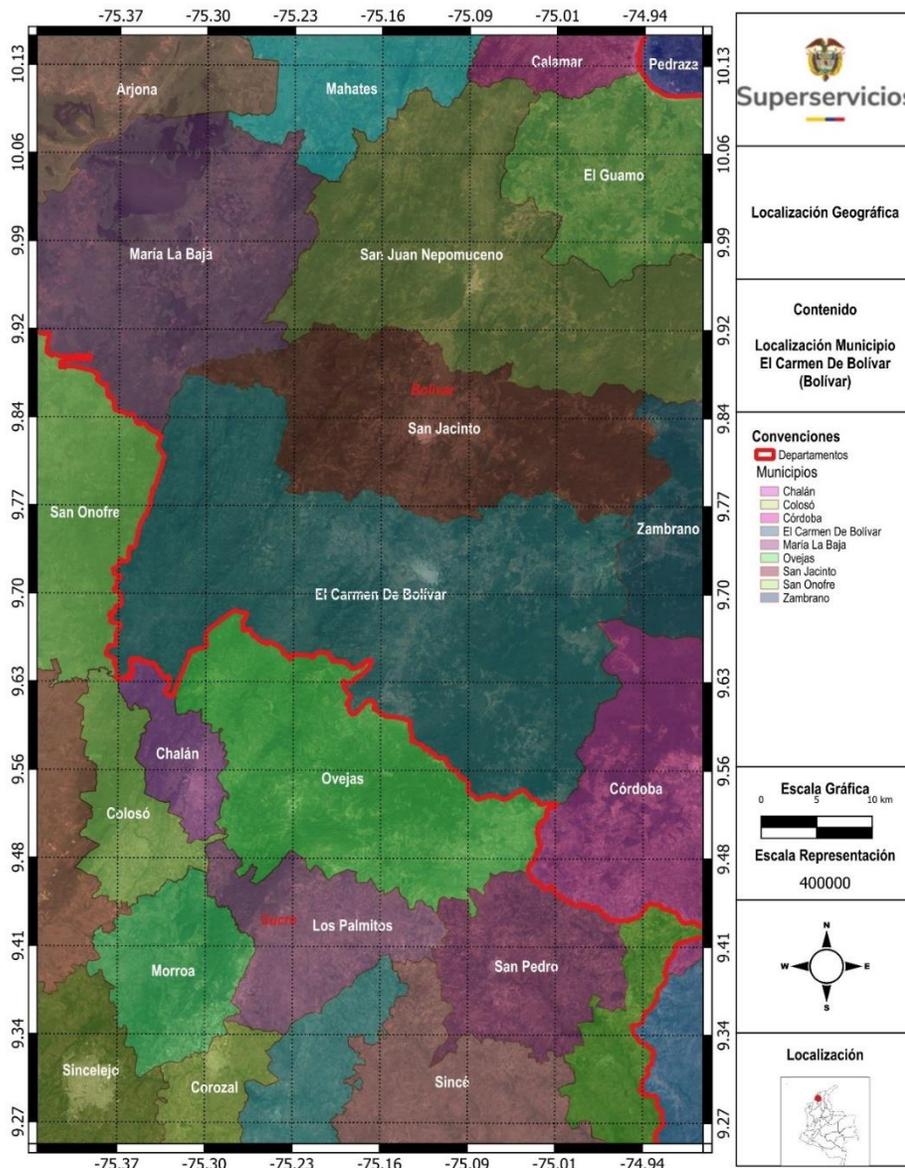
INFORME DE VIGILANCIA O INSPECCIÓN ESPECIAL, DETALLADA O CONCRETA



5.2 Caracterización municipal

5.2.1. Ubicación geográfica

Imagen 1. Localización del municipio de El Carmen de Bolívar



Fuente: SSPD

En la siguiente tabla se incluye información de la ubicación y características generales del municipio de El Carmen de Bolívar:

Tabla 5. Información general de los municipios

ASPECTO				DESCRIPCIÓN			
Región	Subzona	Departamento	Municipio	Extensión (km ²)	Latitud	Longitud	Altitud promedio
Caribe	Montes de María	Bolívar	El Carmen de Bolívar	954	09°42'59" N	75°07'15" O	155 msnm

Fuente: <https://geoportal.dane.gov.co/geovisores/territorio/consulta-divipola-division-politico-administrativa-de-colombia/>

5.2.2. Aspectos sociodemográficos

En la siguiente tabla se relacionan algunos de los principales indicadores que permiten tener un contexto general de las dinámicas sociodemográficas y económicas del municipio de El Carmen de Bolívar.

Tabla 6. Información sociodemográfica y principales indicadores del municipio

Aspecto	Descripción	Resultado
Categoría municipal ¹¹	Corresponde a la clasificación del municipio atendiendo su población e ingresos corrientes de libre destinación, según la clasificación, emitida anualmente por la Contaduría General de la Republica.	Sexta: Todos aquellos distritos o municipios con población igual o inferior a diez mil (10.000) habitantes o con ingresos corrientes de libre destinación anuales no superiores a quince mil (15.000) salarios mínimos legales mensuales e importancia económica grado 7
Principal actividad económica del municipio ¹	Hace referencia a la actividad económica predominante en el municipio. Esta descripción apunta a identificar la principal fuente de ingresos o motor económico que impulsa el desarrollo y sustento de la comunidad en cuestión, según la información disponible en el conteo de unidades económicas del Departamento Administrativo Nacional de Estadísticas (DANE).	El Carmen de Bolívar concentra el movimiento económico y comercial de la subregión de los Montes de María. Es un municipio mayormente agroindustrial; pilar del crecimiento económico del municipio en general. El cultivo de aguacate criollo en la subregión de los Montes de María, se ha convertido en el primer renglón de la economía de la región.
Población total ² (habitantes)	Número total de habitantes que residen en el municipio para la vigencia de análisis, con base en las proyecciones de población del DANE, para el año 2024.	76.550

1



Superservicios

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



Aspecto	Descripción	Resultado	
Población Cabecera Municipal ² (habitantes)	Número de habitantes que residen en el municipio que residen en el área urbana o cabecera municipal, con base en las proyecciones de población del DANE, para el año 2024.	54.815	
Población Centros Poblados y Rural Disperso ² (habitantes)	Número de habitantes en el municipio que residen en el área rural que compete centros poblados y área rural dispersa, con base en las proyecciones de población del DANE, para el año 2024.	21.735	
Distribución de la población por grupo étnico (habitantes) ³	Corresponde a la distribución de la población en el municipio en cabecera según pertenencia étnica, con base en las proyecciones de población del DANE, para el año 2024.	Indígena	1.351
		Gitano(a) o Rrom	6
		Raizal del Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina	0
		Palanquero(a) de San Basilio	2
		Negro(a), mulato(a), afrodescendiente, afrocolombiano(a)	2.878
Necesidades básicas insatisfechas total (Componente Servicios) ⁴	Indica la proporción de la población que no tiene acceso adecuado a los servicios públicos. Este indicador expresa en forma más directa el no acceso a condiciones vitales y sanitarias mínimas. Hace referencia a no acceso a condiciones vitales y sanitarias mínimas ⁵ . Información obtenida del DANE.	12,45%	
Necesidades básicas insatisfechas Cabecera Municipal ³	En las cabeceras, comprende las viviendas sin sanitario o que careciendo de acueducto se provean de agua en río, nacimiento, carro tanque o de la lluvia ⁶ . Información obtenida del DANE.	6,72%	
Necesidades básicas insatisfechas Centros Poblados y Rural Disperso ³	En el resto, dadas las condiciones del medio rural, se incluyen las viviendas que carezcan de sanitario y acueducto y que se aprovisionen de agua en río, nacimiento o de la lluvia ⁷ . Información obtenida del DANE.	28,82%	

3 <https://www.dane.gov.co/files/censo2018/proyecciones-de-poblacion/Nacional/anex-DCD-Proypoblacion-PertenenciaEtnicoRacialmun.xlsx>

4 <https://www.dane.gov.co/files/censo2018/informacion-tecnica/CNPV-2018-NBI-DIVIOLA-2021.xlsx>

5 https://www.dane.gov.co/files/investigaciones/boletines/censo/Bol_nbi_censo_2005.pdf

6 https://www.dane.gov.co/files/investigaciones/boletines/censo/Bol_nbi_censo_2005.pdf

7 https://www.dane.gov.co/files/investigaciones/boletines/censo/Bol_nbi_censo_2005.pdf



Superservicios

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



Aspecto	Descripción	Resultado
Estado actualización POT ⁸	Corresponde al estado (vigente, por vencer, vencido, sin POT) de actualización del Plan/Esquema de ordenamiento territorial, según la información disponible en el Instituto Geográfico Agustín Codazzi (IGAC).	PBOT 2002 Vencido
Medición de desempeño municipal ⁹	Es un indicador que tiene como objetivo medir el desempeño de las entidades territoriales entendido como: la capacidad de gestión y de generación de resultados de desarrollo, teniendo en cuenta las condiciones iniciales de estas entidades ¹⁰ . Información obtenida del Departamento Nacional de Planeación (DNP) para la última vigencia reportada. Se califica de 0 a 100 puntos	56,10 Alto
Grupo de capacidades ⁵	Clasificación del municipio conforme el resultado de indicador de medición de desempeño municipal, así: G1: Alto, G2: Medio alto, G3: Medio, G4: Medio Bajo y G5: Bajo. Información obtenida del Departamento Nacional de Planeación (DNP) para la última vigencia reportada.	G1
Nivel de Riesgo SGP 2023 ¹¹	Permite identificar el uso y destinación de las entidades territoriales, que pueda poner en riesgo la adecuada utilización de dichos recursos y el cumplimiento de las metas de APSB, lo cual sirve como insumo para las actividades de seguimiento y control, las cuales están a cargo del Ministerio de Hacienda y Crédito Público (MHCP).	8% Riesgo Alto
Priorización a seguimiento 2023 ⁶	Permite evidenciar si el ente territorial es objeto de actividades de seguimiento y control, por parte del MHCP.	Si

Fuente: SSPD

5.2.3. Aspectos climatológicos y registro de afectaciones

De la información de precipitación total mensual registrada por la estación 29015020 Carmen de Bolívar localizada en el municipio de El Carmen de Bolívar, Bolívar, en latitud 9,72° y longitud

8 <https://igac-oit.maps.arcgis.com/apps/dashboards/8ad0520de7b24fb38d2d6787e013bbc2>

9 https://planeacionnacional-my.sharepoint.com/:x:/g/personal/jumesa_dnp_gov_co/EVmnacNNT9NgRy4kY-hk9MBIfgB376T9CTcL2tp_Azvnw?e=9OxPTv

10 <https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Desarrollo%20Territorial/MDM/BoletinMDM01.pdf>

11 <https://www.minvivienda.gov.co/sites/default/files/2023-12/anexos-informe-monitoreo-preventivo-sgp-apsb-con-corte-30-sep-2023-26122023.xlsx>

11 <https://www.contaduria.gov.co/categorizacion-de-departamentos-districtos-y-municipios>



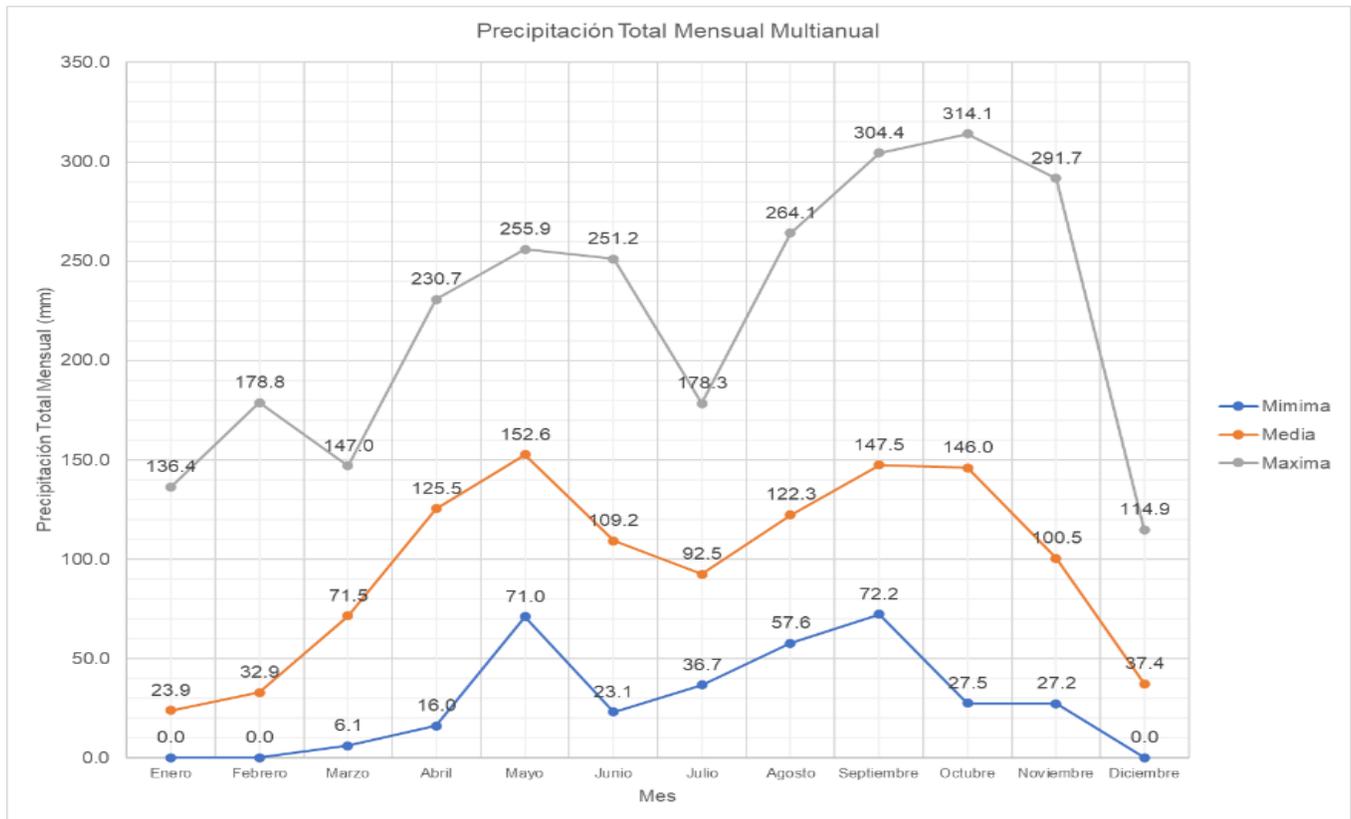
Superservicios

INFORME DE VIGILANCIA O INSPECCIÓN ESPECIAL, DETALLADA O CONCRETA



75,11°, se obtuvo una precipitación media total anual de 1.136,2 mm para el periodo entre 1993 a 2022. La serie de precipitación mensual multianual se presenta en la siguiente Imagen:

Imagen 2. Precipitación Total Mensual Multianual Estación 29015020 Carmen de Bolívar periodo 1993-2022



Fuente: SSPD a partir de información de IDEAM en <http://dhime.ideam.gov.co/atencionciudadano/>

La temperatura media anual para la misma estación es de 27,9°C para el periodo entre 1993 y 2022. La serie de temperatura media mensual multianual se presenta en la siguiente Imagen:

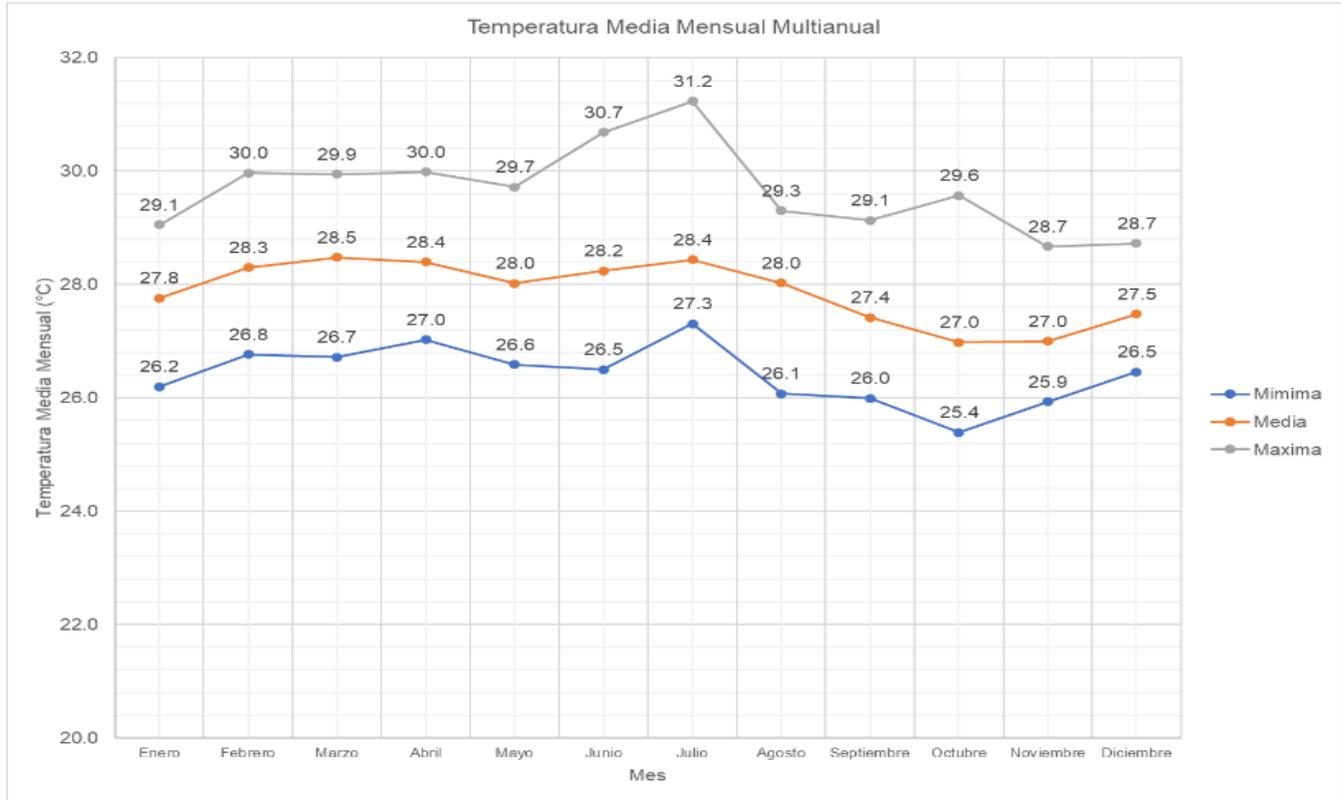


Superservicios

INFORME DE VIGILANCIA O INSPECCIÓN ESPECIAL, DETALLADA O CONCRETA



Imagen 3. Temperatura Media Mensual Multianual Estación 29015020 Carmen de Bolívar periodo 1993-2022



Fuente: SSPD a partir de información de IDEAM en <http://dhime.ideam.gov.co/atencionciudadano/>

Por último, a partir del consolidado de atención de emergencias de la Unidad Nacional de Gestión de Riesgo de Desastres (UNGRD)¹², se identificaron los siguientes eventos que afectaron la infraestructura de acueducto y alcantarillado en el municipio de El Carmen de Bolívar.

¹² (Fuente: <https://portal.gestiondelriesgo.gov.co/Paginas/Consolidado-Atencion-de-Emergencias.aspx>)

Tabla 7. Eventos con reportes de afectación a infraestructura de acueducto.

#	Fecha	Evento
1	2010-02-01	Sequía
2	2012-03-12	Sequía
3	2015-05-13	Sequía
4	2016-03-14	Sequía
5	2019-06-02	Deslizamiento
6	2024-02-10	Desabastecimiento de agua

Fuente: SSPD a partir de información de UNGRD

Tabla 8. Eventos con reportes de afectación a infraestructura de alcantarillado.

#	Fecha	Evento
1	2023-11-01	Inundación

Fuente: SSPD a partir de información de UNGRD

En contraste, de la verificación en el SUI del formulario de *registro de afectaciones para el servicio de acueducto*, se identificó que no se reportó afectación en la prestación del servicio por eventos naturales y antrópicos.

5.2.4. Hidrografía y fuentes de abastecimiento (superficiales, subterráneas, embalses)

El municipio de El Carmen de Bolívar se encuentra ubicado principalmente en la subzona hidrográfica “2901 Directos al Bajo Magdalena entre El Plato y Calamar” (mi)¹³ tal como se puede observar en la siguiente imagen.

¹³ Margen Izquierda

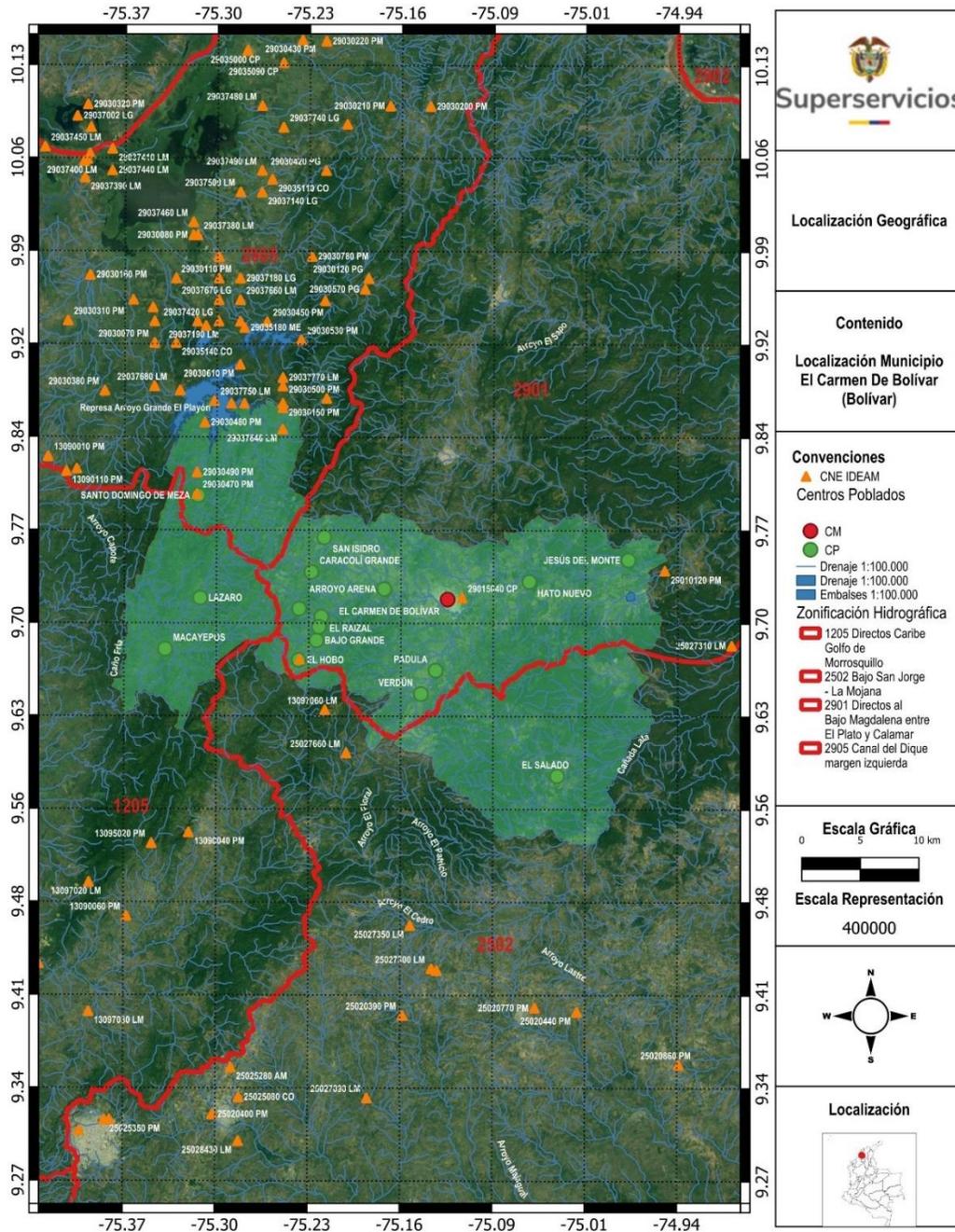


Superservicios

INFORME DE VIGILANCIA O INSPECCIÓN ESPECIAL, DETALLADA O CONCRETA



Imagen 4. Localización geográfica municipio de El Carmen de Bolívar (Bolívar) y zonificación hidrográfica



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

A continuación, se presentan los principales indicadores del Estudio Nacional del Agua¹⁴ (ENA) 2022 de la subzona “2901 Directos al Bajo Magdalena entre El Plato y Calamar” (mi).

Tabla 9. Valores por subzona hidrográfica de oferta y demanda hídrica, calidad de agua y zonas potencialmente inundables

	SZH	2901
Zonificación hidrográfica	Nombre de subzona hidrográfica	Directos al Bajo Magdalena entre El Plato y Calamar (mi)
	Área (km ²)	2.016
Oferta total	Año húmedo (millones m ³)	1.796,1
	Año medio (millones m ³)	826,8
	Año seco (millones m ³)	326,7
Coeficiente de variación de oferta anual		32,4
Oferta disponible	Año húmedo (millones m ³)	1.049,7
	Año medio (millones m ³)	483,2
	Año seco (millones m ³)	190,9
Usos del agua	Demanda hídrica (millones m ³)	181,3
	Huella hídrica azul (millones m ³)	93,5
	Huella hídrica verde (millones m ³)	1.124,4
Calidad del agua - Cargas contaminantes	DBO (t/año)	1.522,4
	DQO (t/año)	2.713,6
	SST (t/año)	3.119,6
Transformación de zonas potencialmente inundables (ZPI)	Área total de ZPI (km ²)	56,8
	Área transformada en la ZPI (km ²)	40,5
	Transformación (%)	71%

Fuente: ENA 2022 IDEAM

Tabla 10. Indicadores hídricos por subzona hidrográfica

	SZH	2901
Zonificación hidrográfica	Nombre de subzona hidrográfica	Directos al Bajo Magdalena entre El Plato y Calamar (mi)
	Área (km ²)	2.016
Índice de regulación hídrica (IRH) Año medio	Valor	0,8
	Categoría	Alta

¹⁴ IDEAM. Estudio Nacional del Agua. http://ideam.gov.co/web/agua/estudio-nacional-del-agua/-/document_library_display/hWSQikOLFPrw/view/125666586.

Índice de uso del agua (IUA)	Año medio	Valor	37,5
		Categoría	Alta
	Año seco	Valor	94,9
		Categoría	Muy Alta
Índice del agua no retornada a la cuenca (IARC)		Valor	0,2
		Categoría	Moderada
Índice de eficiencia en el uso de agua (IEUA)		Valor	0,5
		Categoría	Muy Alta
Índice de Vulnerabilidad hídrica (IVH)	Año medio	Categoría	Media
	Año seco	Categoría	Media
Índice de alteración potencial de la calidad del agua (IACAL)	Año medio	Categoría	Alta
	Año seco	Categoría	Muy Alta

Fuente: ENA 2022 IDEAM

Tabla 11. Resultado de análisis integrado por subzonas hidrográficas

SZH		2901
Nombre de subzona hidrográfica		Directos al Bajo Magdalena entre El Plato y Calamar (mi)
Área (km ²)		2016
Variabilidad de la oferta hídrica total superficial (VOH)	Categoría	Alta
Variabilidad del recurso hídrico en condiciones extremas a partir de las presiones sobre la oferta hídrica natural (VRH)	Categoría	Muy alta
Índice de presión hídrica sobre los ecosistemas (IPHE)	Categoría	Moderada
Índice de alteración potencial de la calidad de agua, condiciones de oferta hídrica año seco (IACAL)	Categoría IACAL	Muy Alta
Uso de sustancias químicas por la producción y transformación de coca	Categoría	Sin Información
Erosión hídrica potencial efectiva (EHPE)	Categoría	Media
Porcentaje de transformación de zonas potencialmente inundables	Categoría	Muy Alta
Índice multivariado de sequía, agregado a 3 meses	Categoría	Media
Índice de afectación por desabastecimiento hídrico por condiciones hidroclimáticas extremas	Categoría	Media
Categorización subzonas hidrográficas resultado de evaluación integral	Valor	3,6
	Categoría	Muy Alta

Fuente: ENA 2022 IDEAM

Tabla 12. Municipios susceptibles al desabastecimiento hídrico en temporada seca, análisis de afectación por sequías y potencialidad de uso de aguas subterráneas

Código del municipio		13244			
Nombre del departamento		Bolívar			
Nombre del municipio		El Carmen de Bolívar			
Recurrencia		Baja			
Área afectada (urbana, rural, mixta)		Mixta			
Año de afectación por desabastecimiento		2019			
Análisis de sequías	# de eventos 2017-2020	7			
	Mayor duración (meses)	20			
	Máxima magnitud	-2,6			
	Indicador MSDIPreSmoEsc	9			
	Agregación temporal (meses)	9			
Categoría		Sequía excepcional			
Potencialidad de uso de aguas subterráneas	Sistema acuífero asociado	SAC 1.12. Maco	SAC 1.1. Morroa	SAC 1.10. Tolú Viejo	SAC 2.1. Bajo Magdalena
	Estado del conocimiento del sistema acuífero	Bajo	Muy Alto	Bajo	Bajo
	Alternativa de uso conjunto (aguas superficiales - aguas subterráneas)	Baja	Alta	Baja	Baja

Fuente: ENA 2022 IDEAM

Tabla 13. Municipios susceptibles al desabastecimiento hídrico en temporada de lluvia y afectación por erosión hídrica potencial

Código DANE		13244
Nombre municipio		El Carmen de Bolívar
Recurrencia		Baja
Área afectada (urbana, rural, mixta)		Urbana
Afectación ocasionada (fuente hídrica, infraestructura de abastecimiento)	Fuente hídrica de abastecimiento	Sin información
	Infraestructura	
Nombre de la(s) fuente(s) hídrica(s) afectada(s)		Sin información
Erosión hídrica potencial		Sin evidencia

Fuente: ENA 2022 IDEAM

De acuerdo con los resultados del ENA 2022, la subzona 2901 Directos al Bajo Magdalena entre El Plato y Calamar (mi) presenta una muy alta variabilidad del recurso hídrico en condiciones extremas a partir de las presiones sobre la oferta hídrica natural (VRH), así como un alto Índice de Uso del Agua (IUA) para año seco. Adicionalmente, en el municipio de El Carmen de Bolívar se han presentado sequías en el periodo 2017-2020 no obstante, el ENA establece como alta la

alternativa de uso conjunto (aguas superficiales - aguas subterráneas) para el sistema acuífero SAC 1.1. Morroa.

5.3 Aspectos Generales

De acuerdo con la última solicitud de actualización de Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos (RUPS) presentada el 13 de agosto de 2024, Acuecar S.A. E.S.P. se encuentra clasificada como empresa oficial del orden municipal de tipo sociedad anónima, que presta el servicio público de acueducto en el municipio de el Carmen de Bolívar, departamento de Bolívar. Su composición accionaria es la siguiente:

Tabla 14. Composición accionaria

Accionistas	Participación
Inspección de Transportes y Tránsito Municipal de El Carmen de Bolívar	7,15%
Junta Municipal de Deportes de El Carmen de Bolívar	7,15%
Institución Educativa Técnica de Promoción Social	7,15%
Alcaldía Municipal de El Carmen de Bolívar	71,4%
Corporación Promotora de Aguas de Montes de María	7,15%

Fuente: RUPS

Esta empresa se encuentra actualmente intervenida por parte de la SSPD. Lo anterior, mediante la Resolución SSPD No. 2008130003335 del 11 de febrero de 2008, que ordenó la posesión con fines liquidatarios – etapa administración temporal.

En la misma resolución se enuncian los principales aspectos que soportan la decisión de toma de posesión de la empresa por parte de esta SSPD:

“(…)

- *La empresa no cuenta con medios técnicos, operativos y de personal que le permitan garantizar la prestación de los servicios públicos domiciliarios de su competencia.*
- *No dispone de información comercial veraz clara y oportuna y consistente.*
- *No cuenta con proceso de facturación y recaudo.*
- *No existe micromedición y macromedición.*
- *El indicador de eficiencia del recaudo es de 8,6%.*
- *Los costos de operación se encuentran por encima de los ingresos.*
- *No existencia de fuentes de abastecimiento.*
- *No existencia de planta de tratamiento de aguas.*
- *La estación de bombeo cuenta con un solo equipo en funcionamiento.*
- *La continuidad es de dos horas día para el 30% de la población.*
- *La cobertura no alcanza el 1% para acueducto y alcantarillado.*
- *El estado deficiente de las redes de distribución.*



Superservicios

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



- *La Calidad de agua en riesgo alto.*
- *La empresa no presta el servicio de alcantarillado por lo tanto no lo cobra.*
- *Existe una laguna de oxidación que no está funcionando.*
- *No hay tratamiento de aguas residuales.*
- *No existe catastro de usuario de alcantarillado.*
- *No existe manuales de operación, mantenimiento y contingencia para el control de calidad de agua.*
- *No cuenta con personal competente para la coordinación del laboratorio.*
- *La información tarifaria es muy fragmentaria no cuenta con sustento documental, se factura \$5000 para todos los estratos.*
- *No reporte al SUI de información financiera.*

(...)"

Una vez aclarado lo anterior, a continuación, se indican los datos generales del prestador:

Tabla 15. Datos generales del prestador.

Ítem	Prestador
ID	20553
Razón Social	Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Acueducto y Alcantarillado de El Carmen de Bolívar S.A. E.S.P.
Sigla	ACUECAR S.A. E.S.P.
NIT	900064780 – 6
Fecha Última Actualización RUPS	13 de agosto de 2024
Tipo de Prestador	Sociedades (Empresa de Servicios Públicos)
Área de Prestación	Urbana de El Carmen de Bolívar
Servicios Prestados	Acueducto
Fecha de Constitución	12 de diciembre de 2005
Fecha Inicio de Operaciones	1 de enero de 2010 – Aducción, Almacenamiento, Captación y Tratamiento. 22 de enero de 2014 – Conducción, Distribución y Comercialización.
Representante Legal	Ricardo Alberto Bula Torres
Cargo Representante Legal	Gerente
Fecha de Posesión del Representante Legal	25 de junio de 2024
Clasificación	Mayor o igual a 5.001 usuarios
Dirección	Carrera 52 No. 25 – 43
Teléfono	6862822 – 3153239131
Correo Electrónico	contactenos.acuecar@gmail.com

Fuente: Elaboración propia

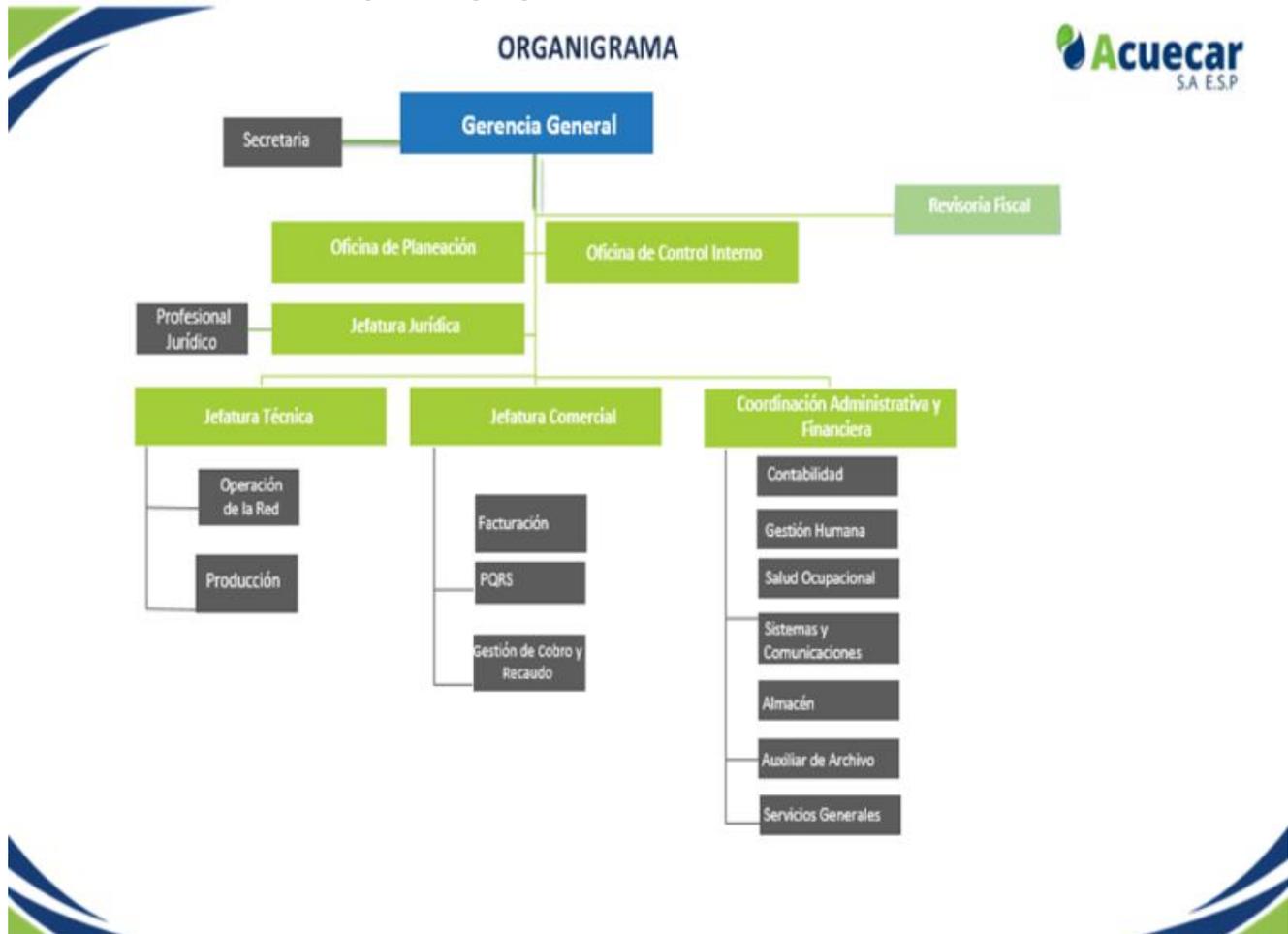
5.4 Aspectos Administrativos

A continuación, se presenta los aspectos administrativos evidenciados en el momento de la visita de inspección y vigilancia.

5.4.1. Estructura organizacional

A continuación, se presenta la estructura organizacional actual de Acuecar S.A. E.S.P. la cual se encuentra en cabeza de una gerencia general, seguida de la oficina de planeación, de control interno, jefatura jurídica, una jefatura técnica, jefatura comercial y la coordinación administrativa y financiera.

Imagen 5. Organigrama Actual Acuecar S.A. E.S.P.



Fuente: Acuecar S.A. E.S.P.

5.4.2. Representación Legal

Mediante Resolución SSPD N° 20231000181805 del 7 de marzo de 2023, se designó a la empresa Caudales de Colombia S.A.S. como Agente Especial de Acuecar S.A. E.S.P.

5.4.2.1. Revisor fiscal-Contralor Delegado

A través de la Resolución SSPD N° 20121300022845 de 23 de julio de 2012, fue nombrada la firma CONSULTANDO LTDA como contralor de la empresa Acuecar S.A. E.S.P., quien funge como Revisor Fiscal y en cumplimiento de las disposiciones de la Circular Externa SSPD N° 20161000000034 de junio 14 de 2016, la firma presenta informes de la gestión financiera con periodicidad bimestral y anual.

5.4.3. Empleados

Acuecar S.A. E.S.P. actualmente cuenta con una planta de personal de 57 empleados mediante contrato a término indefinido, de los cuales, 35 están vinculados al área técnica, 12 al área comercial y 10 al área administrativa. Para la vigencia 2024 se vincularon dos operarios a la planta de personal.

Teniendo en cuenta la cantidad de empleados vinculados a la empresa en el área administrativa y técnica se realiza la medición del indicador de empleados por cada 1000 suscriptores. Los resultados muestran una relación de 2,38 y 2,43 empleados con labores operativas por cada mil suscriptores para las vigencias 2023 y 2022, respectivamente. Para el personal operativo la relación es de 0,72 y 0,73 para las vigencias 2023 y 2022 respectivamente.

Tabla 16. Indicadores eficiencia e personal operativo y administrativo por cada 1.000 suscriptores

Periodo	Total suscriptores	Personal operativo	Personal operativo y administrativo por cada 1.000	Eficiencia personal operativo	Personal administrativo	Eficiencia personal administrativo
2023	13.840	33	13,84	2,38	10	0,72
2022	13.568	33	13,57	2,43	10	0,73

Fuente: SUI- Acuecar S.A. E.S.P.

Para apoyo a la gestión de la entidad, durante la vigencia 2023 realizó 56 contratos de prestación de servicios y prestación de servicios profesionales por valor de \$1.078 millones a 28 personas. Para la vigencia 2022, el valor contratado fue de \$ 1.100 millones con un total de 55 contratos a 30 personas.

5.4.3.1. Competencias laborales del personal

Conforme a la información remitida, se identificó que, de los 35 empleados operativos relacionados a la fecha de la visita, 16 no cuentan con certificación en competencia laboral alguna.

Tabla 17. Personal sin certificado de competencia laboral

Personal sin certificado de competencia laboral	Cargo
ALVARO FERNANDO MURGAS MENDOZA	Fontanero II
ELIER ALFONSO REYES NARVAEZ	Fontanero
FAVIAN DARIO BERROCAL NOVOA	Fontanero
JESUS DAVID ZAPATA RODRIGUEZ	Profesional de mantenimientos
JOSE DAVID GARCIA RESTON	Fontanero
JOSE DAVID VASQUEZ PAREDES	Técnico operativo
JUAN CARLOS BRIEVA CARDENAZ	Fontanero II
JUAN JOSE FERRER DIAZ	Rutero I
LISBI BIBIANA AFANADOR SILVA	Jefe Técnico
LUIS ALBERTO LAMADRID PEÑA	Fontanero III
MIGUEL ANGEL GAMARRA PEREZ	Fontanero II
OBER RAFAEL TORRES IBAÑEZ	Fontanero II
PASTOR ORTIZ LUNA	Jefe de Cuadrilla
RUDIS SUAREZ VALDEZ	Operador
SABAS AUGUSTO SEÑAS	Operador
JOSE CARLOS JARABA VILLACOB	Operador

Fuente: SUI- Acuecar S.A. E.S.P

Con lo anterior, el prestador cumple parcialmente con lo establecido en la Resolución 1076 del 2003 modificada por la Resolución 1570 de 2004, ambas expedidas por el entonces Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial, específicamente con lo señalado en el artículo 12:

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



Superservicios

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



5.4.4. Organizaciones Sindicales

El 25 de marzo de 2024 se constituyó el Sindicato Unitario Nacional de Trabajadores – Empresa de Servicios Públicos “SUNTESP”, al que pertenecen 48 funcionarios de Acuecar S.A. E.S.P.

5.4.5. Auditoría Externa de Gestión y Resultados (AEGR)

La empresa se encuentra clasificada como oficial. Por lo tanto, está dentro de las exclusiones para contratar auditoría externa de gestión y resultados establecidas en el parágrafo uno del artículo 51 de la Ley 142 de 1994 que establece lo siguiente:

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

a) Las entidades oficiales que presten los servicios públicos de que trata la Ley 142 de 1994.”
(Cursiva fuera del texto original)

5.4.6. Control Interno de Gestión y Resultados

Acuecar S.A. E.S.P. cuenta dentro de su estructura con una Oficina de Control Interno desde octubre de 2023. Fue presentado como parte de los documentos para el desarrollo de la presente evaluación, los planes de auditoría desarrollados para las vigencias 2022 y 2023.

Para la vigencia 2022 se realizó auditoría interna a:

- Procesos de sistema de atención al ciudadano.
- Procesos de gestión comercial, subprocesos de derechos de conexión de usuarios, facturación y recaudo.
- Proceso de gestión financiera, subprocesos de cartera.
- Evaluaciones por dependencia.
- Disposiciones normativas sobre PQRS.
- Cumplimiento de normas de austeridad del gasto.
- Verificación de informe de contabilidad a reportar.
- Seguimiento a los subprocesos de reinstalación, arreglo de daños e instalación de cometidas.

De igual forma, la empresa aportó informes de auditorías internas practicadas a las áreas jurídica, administrativa, técnica y comercial y, no remitió los informes de las auditorías planeadas para la vigencia mencionada. A pesar de esto, plasma dentro de los documentos aportados un cumplimiento del plan de acción del 90%.

Para la vigencia 2023, se plasmó en el plan de acción el desarrollo de seis actividades:



Superservicios

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



- Procesos de sistema de atención al ciudadano.
- Procesos de gestión comercial, subprocesos de derechos de conexión de usuarios, facturación y recaudo.
- Seguimiento a plan anticorrupción y atención al ciudadano.
- Seguimiento a plan de acción vigencia 2023.
- Realizar seguimiento a los subprocesos de reinstalación, arreglo de daño e instalación de cometidas.
- Auditorías especiales por cada área.

Por otro lado, fue suministrado el informe de auditoría al área comercial, los seguimientos al plan anticorrupción e informe de austeridad de gasto. Dentro de los informes de austeridad en el gasto se plasma que “(...) la planta de personal actual de La Empresa de servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado del Carmen de Bolívar ACUECAR S.A. E.S.P., está conformada por cuarenta (40) puestos de trabajo, correspondiente a trabajadores oficiales”; sin embargo, conforme a la información suministrada, se relacionan 55 funcionarios trabajadores oficiales para la vigencia 2023 y 57 para junio del 2024.

Finalmente, para la vigencia 2024 no fue suministrado el plan de acción.

Ahora bien, de los informes producto de las auditorías realizadas se observan únicamente recomendaciones.

Al respecto, la empresa remitió los planes de mejoramiento producto de las auditorías realizadas en la vigencia 2022 al área jurídica y comercial, sin embargo, no permite evidenciar un seguimiento continuo y efectivo de las recomendaciones plasmadas.

Respecto a la evaluación independiente del SCI de que trata el Decreto 2106 de 2019, la empresa presentó los siguientes resultados:

Tabla 18. Evaluación independiente del SCI

Componente	Primer semestre 2022	Segundo semestre 2022	Primer semestre 2023	Segundo semestre 2023
Ambiente de control	50%	50%	58%	58%
Evaluación de riesgos	60%	60%	95%	100%
Actividades de control	60%	80%	80%	80%
Información y comunicación	64%	79%	86%	86%
Monitoreo	65%	65%	65%	85%

Fuente: Acuecar S.A. E.S.P.



Superservicios

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



Dentro de la información remitida no se observa evaluación a la implementación o adopción del sistema de gestión de riesgos, a pesar que dicho componente obtuvo un resultado del 100% para el segundo semestre de la vigencia 2023.

De lo anterior se concluye ausencia de un sistema de control interno consolidado que permita un seguimiento constante a las recomendaciones realizadas por parte de la Oficina de Control Interno o quien haga sus veces, ni se evidencia una evaluación objetiva a la gestión del riesgo y compromiso de la alta dirección en la adopción del mismo. Por lo anterior, se evidencia riesgo en el sistema de control interno de Acuecar S.A. E.S.P. No se observa seguimiento realizado por parte de la Oficina de Control Interno de las acciones de mejora producto de los informes del Contralor asignado.

5.4.6.1. Contralor asignado

La empresa CONSULTANDO LTDA actuando como contralor de la empresa Acuecar S.A. E.S.P. emitió las conclusiones sobre la gestión del prestador, así:

Conclusiones informes de gestión Contralor vigencia 2023:

“1 Se observa que continúa en crecimiento el endeudamiento de la entidad, dado que se evidencia aumento en la cuenta Prestamos por Pagar del 19,85% versus el año anterior, lo que indica que ACUECAR SA ESP no subsiste con los Ingresos generados en el periodo, ya que debe recurrir a préstamos financieros para sostener los gastos asociados al desarrollo de la misma.

2. Se evidencia que persiste la pérdida en los resultados para el año 2023, cerrando el Resultado Operacional Acumulado en -\$1.562.540.773, sin embargo, se evidencia una disminución en el mismo versus año 2022 de \$426.380.564,95 equivalente al 21%, producto principalmente por la baja en gastos que venía teniendo la administración anterior

3. El Resultado Neto Acumulado cierra con un valor de -\$5.587.810.037,98, frente al año 2022 presenta una disminución del 4,42%, esto principalmente porque se evidencia aumento en los Ingresos Totales con un 2,24% y disminución en el Costo de Venta frente al año 2022 del 2,96%.

4. En el balance de comprobación al corte del 31 de diciembre 2023, suministrado por el área contable se evidencia que es subsanado el error de los saldos iniciales originados del año 2022 y sobre el cual nos pronunciamos en todos los informes bimestrales del año analizado.

5. Se observa variación en la suscripción de contratos entre el año 2023 y el año inmediatamente anterior, principalmente en Contratos de Suministro, que bajó en un 43%, como se observa en los cuadros comparativos por cada tipo de contrato.

6. La mayoría de los contratos suscritos en la vigencia 2023 fueron establecidos durante el primer trimestre del año.



Superservicios

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



7. Al corte del mes de octubre de 2023 el área contable informa que, “Se hicieron las liquidaciones de las prestaciones sociales de todo el personal, las cuales fueron canceladas en el mes de noviembre”. “En el mes de noviembre hay normalización de aquellos colaboradores que estaban por OPS, pasando a nómina, por lo cual, la cuenta de honorarios se disminuye, pero se aumenta la cuenta de nómina y prestaciones”.

8. Para el cierre del año 2023, no se encuentra implementado en su totalidad el software SOLIN, situación que hemos venido manifestando desde el cierre del año 2020, cuando se adquirió dicho sistema.

9. Al cierre del año 2023 no obtuvimos respuesta en cuanto al reintegro del dinero correspondiente a las cuentas de destinación específica, según traslados de fondos realizados por el Agente Especial de la vigencia 2016 a otras cuentas bancarias de la entidad, para uso de gastos propios en el ejercicio de las operaciones propias de Acuecar.

10. Con respecto a la situación presentada en el año 2018 por el presunto Desvío de Recursos recibidos en uno de los puntos autorizados de recaudo, caso que según manifestó el Agente Especial de dicha vigencia fue interpuesta ante la Fiscalía una demanda, tomando como soporte un informe específico elaborado por esta Contraloría Delegada, a la fecha del presente informe no hemos recibido ninguna información por parte de ninguna de las administraciones anteriores que permita establecer el avance de dicho proceso.

11. El balance de comprobación al corte del 31 de diciembre de 2023, suministrado por el área contable, evidencia que fue subsanado el error que se presentó en los saldos iniciales en algunas de las cuentas de Gastos de administración y Costos que venían del cierre del año 2022, toda vez que a la fecha ya se observan con saldo cero.

12. Se observa que la nueva administración en cabeza del Agente Especial Ing. Fernando Soler ha sido prudente en la ejecución de costos y gastos, lo que se demuestra en los resultados obtenidos al cierre de la vigencia 2023, lo cuales muestran una disminución en la pérdida con respecto a las vigencias anteriores.

13. Con relación a los informes de obligatorio cumplimiento con los Entes de control, se observa que la entidad los ha presentado en su mayoría en las fechas establecidas” (Cursiva fuera del texto original)

Asimismo, dentro del informe correspondiente al segundo bimestre de 2024, la empresa Consultando S.A.S. expresa lo siguiente respecto al informe de avance del plan de mejoramiento 2024:

“(…) las situaciones encontradas en su mayoría vienen siendo recurrentes, las cuales no habían sido subsanadas, o por lo menos para algunas específicas no nos habían informado del avance en los procesos ejecutados por parte de la administración

(…) Algunos de los aspectos considerados en dicho informe son los siguientes:



Superservicios

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



- *Diferencia entre el módulo de Cartera y Contabilidad.*
- *Saldos contrarios a la naturaleza de las cuentas contables.*
- *Reintegro de recursos financieros en proceso de embargo ejecutado por la SSPPD.*
- *Reclasificación de terceros en registros contables.*
- *Estado de contratos pendientes de pago. • Proceso de Inventarios - almacén de materiales.*
- *Avance implementación módulos del software SOLIN.*
- *Cumplimiento normativo con la DIAN sobre documentos electrónicos.*
- *Avance de proceso en Fiscalía sobre presunto desvío de dineros en el recaudo año 2018.*
- *Avance en Plan de Mejoramiento sobre auditoría de la Contraloría Departamental de Bolívar año 2022.*
- *Avance en cierre de Convenios establecidos con la Alcaldía de El Carmen de Bolívar – vigencias anteriores.*
- *Avance en recuperación de Cartera vencida.” (Cursiva fuera del texto original)*

Finalmente, la empresa Consultando S.A.S. expresa como una de las conclusiones la siguiente:

“Independientemente de las acciones de mejora que se puedan ver reflejadas en el tercer bimestre de 2024, es importante mencionar que, la mayoría de estas son reiterativas y vienen de vigencias anteriores, habiendo sido detalladas y repetitivas en nuestros informes presentados bimestralmente a la SSPD DEIL y a las diferentes administraciones que ha tenido Acuecar SA ESP.” (Cursiva fuera del texto original)

5.4.6.2. Contraloría Departamental de Bolívar

Para la vigencia 2022, la empresa fue objeto de la “Auditoria Actuación Especial de Fiscalización-Revisión y Fenecimiento de Cuenta, al año 2021” en la que conceptuó frente al fenecimiento de la cuenta fiscal que “(...) la cuenta rendida por la Empresa de Servicios Públicos de Carmen de Bolívar, correspondiente la vigencia fiscal 2021, debido a que la opinión sobre los estados financieros fue con salvedades y la del presupuesto fue limpia”

En el informe se dejaron en firme 3 hallazgos administrativos relacionados así:

- Consistencia de cifras en la rendición de cuentas de área financiera, sin incidencias.
- Publicidad parcial de los documentos contractuales en el SECOP I y rendición de cuentas “SIA observa”. Administrativa, sin incidencias.
- Reporte de información de planes y programas de inversión, sin incidencia.

Igualmente, el informe resalta concepto sobre el análisis financiero en los siguientes términos:

1. Durante la vigencia 2021, se registran procesos judiciales cuyo valor de las pretensiones puede afectar significativamente los valores de contingencias en el estado financiero.



Superservicios

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



2. Debilidades en la publicidad de procesos contractuales en el SECOP.
3. Debilidades en el registro de información de planes y programas de inversión y gestión ambiental.

Para la vigencia 2023, la empresa fue objeto de la “Auditoria Especial de Fiscalización-Revisión y Fenecimiento de cuenta año 2022”, cuya opinión fue:

“(…) los estados financieros no presentan razonablemente en todos los aspectos significativo la situación financiera a 31 de diciembre de 2022 y los resultados de sus operaciones en dicha vigencia, de conformidad con el marco normativo para entidades públicas que contempla los principios y normas de contabilidad prescritos por la Contaduría General de la Nación”. En cuanto al presupuesto conceptuó que “(..) debido a las inconsistencias encontradas en los formatos F11, F06 y F07, se emite una opinión adversa sobre el presupuesto adjunto en los aspectos materiales (planeación, aprobación, ejecución y cierre presupuestal), de conformidad con el Decreto 115 de 1996” (sic, cursiva fuera del texto original)

Sobre control fiscal interno emitió un concepto “Con Deficiencias”. Se establecieron un total de siete hallazgos administrativos relacionados así:

1. Catálogo de cuentas: se evidenció errores en los códigos contables.
2. Propiedad planta y equipo: No coincide las cifras registradas.
3. Pólizas de aseguramiento: Vencimiento de una póliza.
4. Tasa Pro-deporte: Descuento de sumas y no fueron girados.
5. Pasivos: Diferencias frente al reporte.
6. Inconsistencias en los informes de ejecución presupuestal: Menor valor en los recaudos efectivos de ingresos y diferencias en la ejecución de gastos.
7. Reporte de información de planes y programas de gestión: Errores en la rendición de información de la Contraloría de Bolívar.

De otra parte, fue suministrado el informe preliminar de “Auditoria de Cumplimiento, gestión ambiental y control fiscal interno”, en el que se establecieron nueve observaciones administrativas, dos presuntas incidencias disciplinarias y una apertura de indagación preliminar. No fue posible establecer la firmeza de dicho informe, ya que no fue suministrado por parte de la empresa.

El informe mencionado plasma como conclusiones generales:

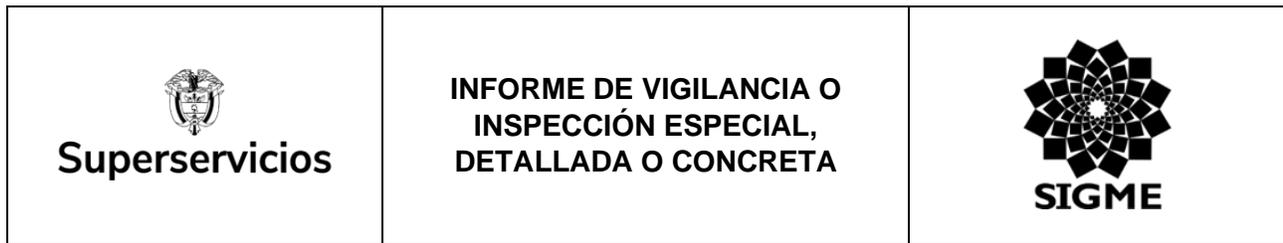
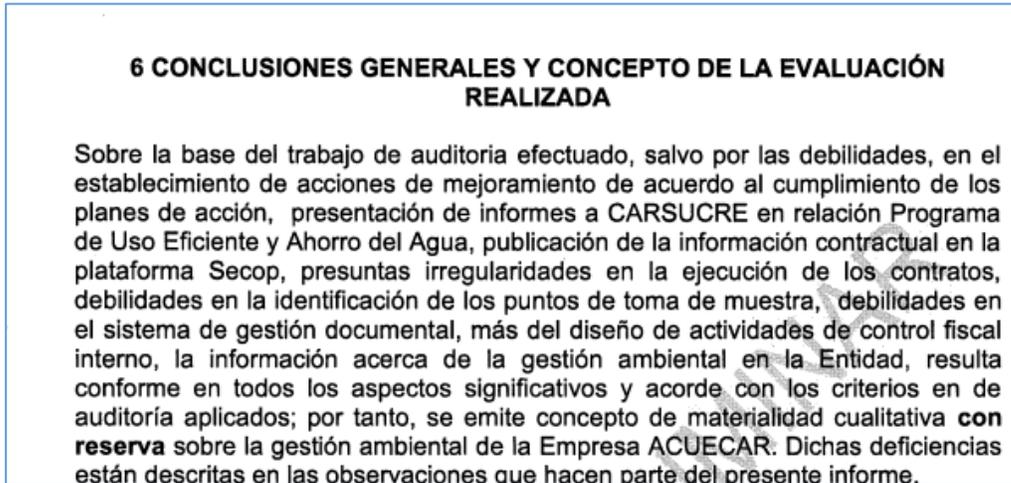


Imagen 6. Conclusión general y concepto de la evaluación realizada por parte de la Contraloría Departamental de Bolívar



Fuente: Informe preliminar Auditoría de Cumplimiento, gestión ambiental y control fiscal interno-Contraloría Departamental de Bolívar

Para octubre del año 2023, la empresa fue objeto de visita especial del área de Responsabilidad Fiscal de la Contraloría Departamental de Bolívar para práctica de pruebas para dos indagaciones preliminares relacionadas con:

- Indagación preliminar 1799: Contrato No. 002-2021 “Traslado de la tubería principal del anillo de distribución a los siete sectores bajos del Municipio del Carmen de Bolívar”
- Indagación preliminar No. 1824
 - Contrato de suministro CSM008-2023 Suministro de accesorios para reparación de daños de redes hidráulicas primarias y secundarias pertenecientes al acueducto de El Carmen de Bolívar - Acuecar S.A. E.S.P.
 - COB001 de 2019 Mantenimiento y estabilización del terreno en la estación el Prado y construcción de cuneta y obras de drenaje para el manejo de aguas lluvias y drenaje de tanques.
 - COP004 de 2023 Contrato de obra para intervención para la reducción de las pérdidas de fugas y daños en la línea de aducción en tuberías de 14 y 16 pulgadas en HD de la empresa de acueducto de el Carmen de Bolívar.
 - COB006 de 2023 Contrato para la rehabilitación de tubería campo de pozos 7 y 8 ovejitas de Acuecar S.A. E.S.P.

5.5 Aspectos Financieros

5.5.1. Clasificación de Grupo en Normas de Información Financiera

De acuerdo con la clasificación publicada por la Contaduría General de la Nación (CGN) en su página de web oficial, se evidencia que Acuecar S.A. E.S.P. se encuentra dentro del grupo de clasificación de la Resolución 414 del 2014.

5.5.2. Estado de Situación Financiera

A continuación, se presenta el análisis del estado de la situación financiera correspondiente a 31 de diciembre de 2023 comparativo con la vigencia 2022. Esta información se extrae de SUI y comparados con la información suministrada por Acuecar S.A. E.S.P.

Tabla 19. Estado de la situación financiera 2023 - 2022, representado en pesos

Cuenta	2.023	2022	Diferencia absoluta	Diferencia relativa
Efectivo y equivalentes al efectivo	27.993.321	140.069.973	-112.076.652	-80,01%
Efectivo y equivalentes al efectivo de uso restringido corriente	5.513.117	19.937.527	-14.424.410	-72,35%
Cuentas comerciales por cobrar corrientes por prestación de servicios públicos corrientes (Sin incluir subsidios ni actividades de aprovechamiento)	1.536.791.841	2.036.692.337	-499.900.496	-24,54%
Cuentas comerciales por cobrar por subsidios corrientes	33.336.820	33.336.820	0	0,00%
Total cuentas comerciales por cobrar por prestación de servicios públicos corrientes	1.570.128.661	2.070.029.157	-499.900.496	-24,15%
Otras cuentas por cobrar corrientes	238.291.921	298.131.760	-59.839.839	-20,07%
Total cuentas comerciales por cobrar y otras cuentas por cobrar corrientes	1.808.420.582	2.368.160.917	-559.740.335	-23,64%
Inventarios corrientes	333.098.242	508.747.516	-175.649.274	-34,53%
Activo por impuesto a las ganancias corriente	81.183.000	81.183.000	0	0,00%
Otros activos financieros corrientes	685.372.557	457.915.136	227.457.421	49,67%
Activos corrientes totales	2.936.067.702	3.556.076.542	-620.008.840	-17,44%
Propiedades, planta y equipo	47.340.538.363	49.599.093.127	-2.258.554.764	-4,55%
Cuentas comerciales por cobrar no corrientes por prestación de servicios públicos corrientes (Sin incluir subsidios ni actividades de aprovechamiento)	289.922.108	65.054.868	224.867.240	345,66%
Total cuentas comerciales por cobrar y otras cuentas por cobrar no corrientes	289.922.108	65.054.868	224.867.240	345,66%
Activos intangibles	95.156.519	95.156.519	0	0,00%
Otros activos	996.999.291	566.841.930	430.157.361	75,89%
Total Otros activos no corrientes	1.092.155.810	661.998.449	430.157.361	64,98%

Cuenta	2.023	2022	Diferencia absoluta	Diferencia relativa
Total de activos no corrientes	48.722.616.281	50.326.146.444	-1.603.530.163	-3,19%
Total de activos	51.658.683.983	53.882.222.986	-2.223.539.003	-4,13%
Provisiones corrientes por beneficios a los empleados	75.475.490	83.413.187	-7.937.697	-9,52%
Otras provisiones corrientes	94.665.830	248.565.792	-153.899.962	-61,92%
Total provisiones corrientes	170.141.320	331.978.979	-161.837.659	-48,75%
Cuentas comerciales por pagar por adquisición de servicios corrientes	5.085.188	15.907.728	-10.822.540	-68,03%
Cuentas comerciales por pagar por adquisición de bienes corrientes	265.577.256	410.024.823	-144.447.567	-35,23%
Total cuentas comerciales por pagar y otras cuentas por pagar corrientes	270.662.444	425.932.551	-155.270.107	-36,45%
Pasivo por impuesto a las ganancias corriente	9.012.915	239.996.691	-230.983.776	-96,24%
Ingresos recibidos por anticipado corrientes	36.447.662	279.799.944	-243.352.282	-86,97%
Total Otros pasivos corrientes	36.447.662	279.799.944	-243.352.282	-86,97%
Otros pasivos no financieros corrientes	11.918.143	25.481.547	-13.563.404	-53,23%
Pasivos corrientes totales	498.182.484	1.303.189.712	-805.007.228	-61,77%
Pasivos por préstamos por pagar	28.999.268.390	23.515.046.121	5.484.222.269	23,32%
Otros pasivos no financieros no corrientes	6.413.213.140	4.275.475.427	2.137.737.713	50,00%
Total de pasivos no corrientes	35.412.481.530	27.790.521.548	7.621.959.982	27,43%
Total pasivos	35.910.664.014	29.093.711.260	6.816.952.754	23,43%
Capital suscrito y pagado	140.000	140.000	0	0,00%
Ganancias acumuladas	15.747.879.969		15.747.879.969	100,00%
Impactos por la transición al nuevo marco de regulación		24.788.371.726	-24.788.371.726	-100,00%
Patrimonio total	15.748.019.969	24.788.511.726	-9.040.491.757	-36,47%
Total de patrimonio y pasivos	51.658.683.983	53.882.222.986	-2.223.539.003	-4,13%

Fuente: SUI 29/07/2024

5.5.2.1. Activos

Los activos para la vigencia 2023 disminuyeron en un 4,13% en comparación con la inmediatamente anterior; las cuentas que influyeron en dicha disminución fueron las de propiedad planta y equipo, la cual disminuyó en \$2.258 millones y las cuentas comerciales por cobrar con una disminución de \$499,9 millones, debido al deterioro realizado y por los avances y anticipos entregados.

La mayor participación de los activos lo tiene la propiedad planta y equipo con el 91,67% del total, seguida de las cuentas comerciales por cobrar corrientes por prestación de servicios públicos que tiene una participación del 2,97% del total de los activos.

5.5.2.1.1. Efectivo y Equivalentes de Efectivo

La empresa a 31 de diciembre del 2023 finalizó con un saldo de \$27,9 millones en efectivo y equivalentes de efectivo, con una variación negativa del 80,01% frente al año inmediatamente anterior; los recursos de efectivo se encuentran manejados a través de 13 cuentas corrientes y 6 cuentas de ahorros, 5 de las cuales son manejadas a través de Fiducia.

Al confrontar los saldos de las cuentas a 31 de diciembre de 2023 suministrados por parte de Acuecar S.A. E.S.P. se observa una diferencia de \$685,3 millones.

A continuación, se detallan las cuentas bancarias y el saldo respectivo con corte a 31 de diciembre del 2023:

Tabla 20. Cuentas Bancarias Año 2023- representado en pesos

Tipo de Cuenta	Entidad Bancaria	Denominación	Saldo a Dic 31 de 2023
Corriente	Bancolombia	Acuecar	\$ 10.588,19
Corriente	Davivienda	Acuecar	\$ 4.020.198,57
Corriente	Davivienda	Acuecar	\$ 2.766.302,96
Ahorro	Davivienda	Acuecar	\$ 15.683.114,48
Corriente	Bogotá	Acuecar - Fidubogota	\$ 525.053,07
Corriente	Bogotá	Acuecar	\$ 3.788,00
Corriente	Davivienda	Acuecar	\$ 5.086,08
Corriente	Davivienda	Acuecar	\$ 102.792,12
Corriente	Davivienda	Acuecar - Convenio	\$ 955.447,64
Corriente	Davivienda	Acuecar - Contrato Interadministrativo	\$ 0,01
Corriente	Davivienda	Acuecar - Contrato Interadministrativo	\$ 546.273,00
Corriente	Davivienda	Acuecar - Convenio	\$ 1.975.356,26
Corriente	Davivienda	Acuecar - Contrato Interadministrativo	\$ 3.353,13
Corriente	Davivienda	Acuecar - Convenio	\$ 10.610,82
Ahorro	Davivienda	Acuecar - Fiduprevisora	\$ 306.448.283,92
Ahorro	Davivienda	Acuecar - Fiduprevisora	\$ 36.736,58
Ahorro	Davivienda	Acuecar - Fiduprevisora	\$ 378.887.536,83
Ahorro	Davivienda	Acuecar - Fiduprevisora	\$ -
Ahorro	Davivienda	Acuecar - Fiduprevisora	\$ 1.385.355,61
Saldo total			\$ 713.365.877,27

Fuente: Acuecar S.A. E.S.P.



Superservicios

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



5.5.2.1.2. Cuentas por Cobrar

El valor total de las cuentas comerciales por prestación de servicios públicos presentó un saldo total de \$1.860 millones para la vigencia 2023, con una disminución general en un 10,70% con relación a la vigencia anterior.

Con respecto a las cuentas por cobrar por prestación de servicios corrientes, se observa en el 2023 una disminución del 24,54%% que corresponde \$499,9 millones con respecto al saldo de cierre del año inmediatamente anterior. Para el caso de los no corrientes, se observa un incremento del 345,66% que corresponde a \$224,8 millones.

El deterioro de cuentas por cobrar por prestación de servicios públicos fue de \$849,2 millones para la vigencia 2023. En las notas a los estados financieros se plasma que “respecto al cumplimiento de las políticas contables establecidas por la administración, para el año gravable 2023 NO se cumplió con la Política N°8 Deudores, puntualmente en el aspecto 8.4 Medición Posterior – Deterioro del valor de los deudores, la cual establece que *“El reconocimiento del deterioro del valor se realizará con base al informe presentado por el área comercial, previamente aprobada por la Gerencia, sobre el estado y la situación financiera de la cartera; este informe se deberá presentar mínimo semestralmente al departamento de contabilidad para su respectiva revisión, pero al cierre de la vigencia, no se recibió la información, dado que no se había culminado los procesos de estudios o análisis de la cartera y sus respectivas diligencias de tipo legal para la probabilidad de recuperación de la misma o castigo si así fuera el caso, por parte del área comercial”*”.

Dentro de las otras cuentas por cobrar se encuentra la cuenta “embargos judiciales” por valor de \$139 millones, que corresponde al embargo realizado por parte de esta SSPD a la espera de retorno de dicha suma.

Tabla 21. Cuentas comerciales por cobrar - representado en pesos

Cuenta	2.023	2022	Diferencia absoluta	Diferencia relativa
Cuentas comerciales por cobrar corrientes por prestación de servicios públicos corrientes (Sin incluir subsidios ni actividades de aprovechamiento)	1.570.128.661	2.070.029.157	-499.900.496	-24,15%
Cuentas comerciales por cobrar no corrientes por prestación de servicios públicos corrientes (Sin incluir subsidios ni actividades de aprovechamiento)	289.922.108	65.054.868	224.867.240	345,66%
Total	1.860.050.769	2.135.084.025	-275.033.256	-12,88%

Fuente: SUI



Superservicios

INFORME DE VIGILANCIA O
INSPECCIÓN ESPECIAL,
DETALLADA O CONCRETA



5.5.2.1.3. Propiedad planta y Equipo

La propiedad planta y equipo presentó variación para la vigencia 2023 debido a la depreciación acumulada, la cual presentó un incremento del 18,12% con relación a la vigencia anterior.

Imagen 7. Nota 10 propiedad planta y equipo.

		2023	2022	VARIACIÓN	
				S	%
	PROPIEDADES; PLANTA Y EQUIPO	47,340,538	49,599,093	- 2,258,555	-4.55%
1605	TERRENOS	710,033	710,033	-	0.00%
1640	EDIFICACIONES	16,752,357	16,752,357	-	0.00%
1645	PLANTAS; DUCTOS Y TÚNELES	41,950,341	41,950,341	-	0.00%
1650	REDES; LÍNEAS Y CABLES	2,117,129	2,117,129	-	0.00%
1655	MAQUINARIA Y EQUIPO	196,735	196,735	-	0.00%
1665	MUEBLES; ENSERES Y EQUIPO DE OFICINA	222,007	222,007	-	0.00%
1670	EQUIPOS DE COMUNICACIÓN Y COMPUTACIÓN	112,491	112,491	-	0.00%
1685	DEPRECIACIÓN ACUMULADA (CR)	- 14,720,555	- 12,462,000	- 2,258,555	18.12%

**Cifras en Miles de Pesos*

Fuente: Notas a los estados financieros vigencia 2023 - Acuecar S.A. E.S.P.

5.5.2.2. Pasivos

Los pasivos para la vigencia 2023 presentaron un incremento del 23,43% al compararlos con la vigencia inmediatamente anterior. Las partidas que influyeron en este incremento fueron las cuentas “pasivos por préstamos por pagar” y “otros pasivos no financieros no corrientes”, cuyo incremento total fue de \$ 7.621 millones.

5.5.2.2.1. Préstamos por Pagar

En el año 2023 según se plasma en las notas a los estados financieros, los préstamos por pagar constituyeron el monto de las obligaciones a largo plazo adquiridas con el patrimonio autónomo del Fondo Empresarial para garantizar la viabilidad y continuidad en la prestación de los servicios por parte de Acuecar S.A. E.S.P.

Imagen 8. Nota 20-1 Revelaciones Generales.

SALDOS 31/12/2023	
NOVACION ACUECAR	18.528.619
NOVACION CR001-199-206-207	4.250.456
MUTUO 215	1.506.000
MUTUO 220	1.435.720
TOTAL DEUDA MUTUOS	25.720.795
NOVACION ACUECAR	3.224.533
NOVACION CR001-199-206-207	35.944
MUTUO 215	12.736
MUTUO 220	5.261
TOTAL IPC MUTUOS	3.278.474
TOTAL DEUDA	28.999.268

**Cifras en Miles de Pesos*

Fuente: notas a los estados financieros vigencia 2023 - Acuecar S.A. E.S.P.

5.5.2.2.2. Cuentas por pagar

El saldo a 31 de diciembre de 2023 del total de las cuentas comerciales por pagar y otras cuentas por pagar corrientes suman el valor de \$270,6 millones.

Las cuentas por pagar corresponden a las contraídas con terceros, proveedores e impuestos. La nota 21 de los estados financieros plasma que “de acuerdo con las políticas de la empresa, los pagos a proveedores se efectúan dentro de los 30 días siguientes a la legalización del contrato, al recibido a satisfacción del bien o servicio prestado, o recibo parcial de obra; por tal motivo no se causan intereses sobre dichas obligaciones” (sic). Al verificar la información remitida por la empresa, se observa que a la vigencia 2023 existían obligaciones de más de 200 días como la del “suministro de accesorios para reparación de daños en redes hidráulicas” por valor de \$80,7 millones y de “intervención para la reducción de las perdidas por fugas y daños en la línea de aducción en tuberías de 14 y 16 pulgadas en DG de la empresa” (sic). De esta manera contradice la política adoptada por la empresa.

5.5.2.2.3. Provisiones

La empresa para la vigencia 2023 contabilizó en la cuenta litigios y demandas el valor de \$87,5 millones con una reducción del 64,79% con relación a la vigencia anterior, debido “al fallo de sentencia de primera instancia a favor de la empresa ACUECAR S.A. E.S.P. según demanda

instaurada por el señor Felipe Paz y el proceso de la señora Karen Deulofeuth que no tiene procedencia alguna por vencimiento de términos” (sic).

La empresa remitió relación de cuatro procesos en contra, con probabilidad de pérdida baja-remota.

Tabla 22. Relación de procesos judiciales 2023

Clase de Proceso	Pretensión	Cuantía	Probabilidad de pérdida	Estado	Fecha Proceso
Reparación directa	Que se declare que los demandados, son Responsables de los perjuicios de índole material e inmaterial por la construcción de dos tanques de almacenamiento de agua en el barrio El Prado	\$ 17,161,230,000	Baja Remota	- Se concedió apelación de sentencia de primera instancia que negó las pretensiones de la demanda. Actualmente se encuentra en espera que se admita en el Tribunal y se corra traslado	2017
Reparación directa	Los demandantes solicitan reclamación de perjuicios por la sedimentación de dos pozos ubicados en las fincas de su propiedad, generada por una fuga de agua ubicada en la línea de conducción de la empresa	\$ 262.223.000	Baja - remota	Contestación de llamamiento en garantía por parte de las entidades encausadas, en espera de que se fije fecha para audiencia	2019
Ordinario laboral	Que se declare la nulidad del contrato de trabajo a término fijo, reconocimiento y pago de salarios y prestaciones desde el 1 de febrero de 2017 hasta el 28 de febrero de 2018 y se condene pago de indemnización	\$ 17.329.936	Baja - remota	Sentencia de única instancia Favorable a Acuecar S.A. E.S.P., a la fecha se encuentra en grado de consulta ante la sala laboral del Tribunal de Bolívar.	2018
Ordinario laboral	Declarar que entre existió un contrato de trabajo por escrito a término fijo desde el 11 de febrero de 2015 hasta el 10 de febrero de 2021, DECLARAR que al momento del despido el señor se encontraba incapacitado, pago de prestaciones sociales y reintegro.	\$ 65.000.000	Baja - remota	Contestación de la demanda el día 14 de febrero de 2024 por parte de Acuecar S.A. E.S.P., a la espera de que se fije fecha de primera audiencia.	2023

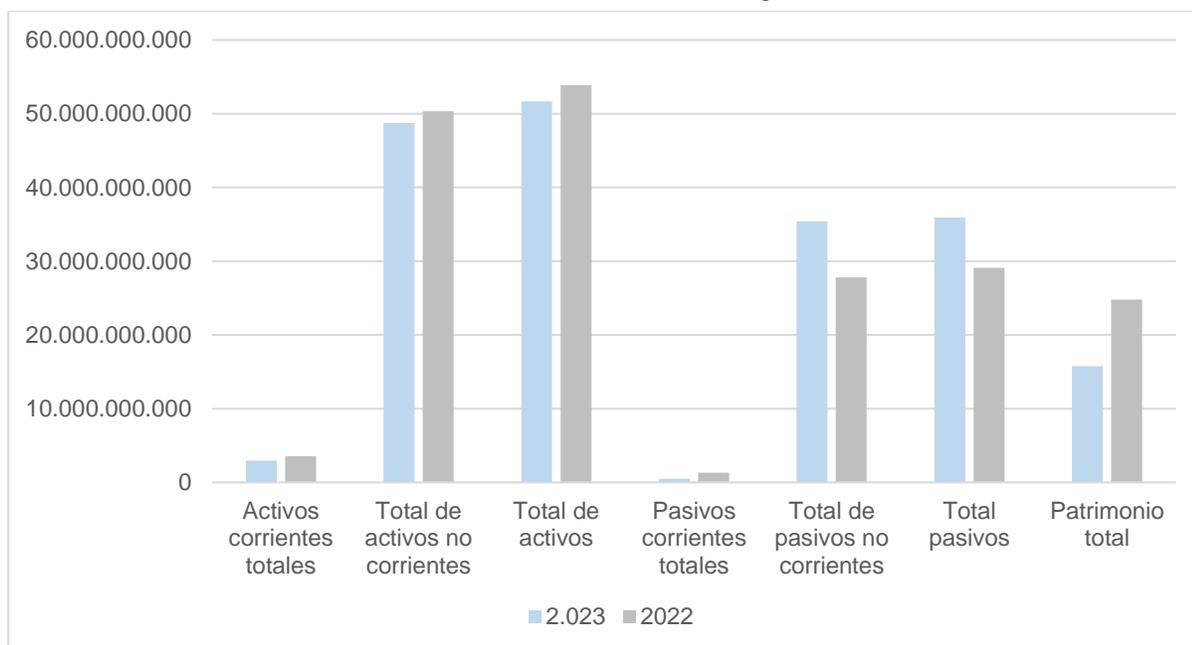
Fuente: Acuecar S.A. E.S.P.

5.5.2.3. Patrimonio

El patrimonio de Acuecar S.A. E.S.P. para la vigencia 2023 fue de \$15.748 millones y presentó una disminución en un 36,47%, influenciado por la contabilización de las ganancias acumuladas por valor de \$15.747 millones para la vigencia 2023, las cuales no presentan revelación. Por lo tanto, dicha cifra distorsiona la realidad financiera de la empresa en cuanto a la contabilización del patrimonio.

Para la vigencia 2022 fue contabilizado el valor de \$24.788 millones como impacto por la transición al nuevo marco de regulación, en las notas a los estados financieros para la mencionada vigencia no revela el reconocimiento de dicha suma.

Gráfica 1. Estado de Situación Financiera vigencia 2023-2022



Fuente: Construido a partir de la información reportada en SUI por parte de Acuecar S.A. E.S.P.

5.5.3. Estado de Resultados Integral

A continuación, se realiza un análisis del estado de resultado comparativo para las vigencias 2022 - 2023 conforme a la información suministrada en SUI.

Tabla 23. Estado de Resultados Comparativo 2023-2022.

Cuenta	2023	2022	Diferencia absoluta	Diferencia relativa
Ingresos de actividades ordinarias	5.188.511.024	4.968.042.830	220.468.194	4,44%
Costo de ventas	7.445.849.742	6.956.964.168	488.885.574	7,03%
Ganancia bruta	-2.257.338.718	-1.988.921.338	-268.417.380	13,50%
Otros ingresos	161.155.234	5.890.705	155.264.529	2635,75%
Gastos de administración, operación y ventas	1.733.810.434	1.946.853.106	-213.042.672	-10,94%
Ingresos financieros	121.052.420	121.727.051	-674.631	-0,55%

Cuenta	2023	2022	Diferencia absoluta	Diferencia relativa
Costos financieros	16.947.868	44.320.192	-27.372.324	-61,76%
Otros gastos	5.744.759.751	2.091.003.485	3.653.756.266	174,74%
Ganancia (pérdida), antes de impuestos	-9.470.649.117	-5.943.480.365	-3.527.168.752	59,35%
Gasto / Ingreso impuesto a las ganancias diferido	-430.157.360	-97.449.542	-332.707.818	341,42%
Ganancia (pérdida)	-9.040.491.757	-5.846.030.823	-3.194.460.934	54,64%

Fuente: SUI-29/07/2024

El total de Ingresos por actividades ordinarias para la vigencia 2023 fue de \$5.188 millones con un incremento del 4,44% en comparación con la vigencia inmediatamente anterior.

Los costos de ventas fueron incrementados en un 7,03%, por encima del incremento de los ingresos, lo que influyó en que la pérdida bruta fuera incrementada en un 13,50%; por otro lado, los gastos de administración, operación y ventas disminuyeron en un 10,94% influenciado en la disminución en los gastos de personal diversos, el cual disminuyó en \$160 millones y los gastos generales en \$116 millones.

El 54,63% de los costos de venta corresponde a los costos generales (servicio de energía, vigilancia, honorarios, arrendamiento, pruebas de laboratorio, entre otros).

El 58% de los gastos de administración y operación corresponde a los gastos de personal diversos, los cuales, según lo plasmado en las notas a los estados financieros, corresponden a los honorarios por los servicios prestados por los contratistas del área administrativa de la entidad.

La empresa presenta en su estado de resultado integral en la vigencia 2023, la cuenta "otros gastos" por valor de \$5.744,7 millones, con un incremento del 174,74% con respecto a la vigencia anterior. Al contrastarla con la nota 29. "Gastos" de los estados financieros se observa la relación de gastos no operacionales por valor de \$5.359,8 millones para la vigencia 2023, al comparar esta información con la reportada en SUI se identifica que fue reportado el valor de \$5.744,7 millones, con una diferencia de \$384,9 millones.



Superservicios

INFORME DE VIGILANCIA O INSPECCIÓN ESPECIAL, DETALLADA O CONCRETA



Imagen 9. Nota 29 Gastos

NOTA 29. GASTOS

COMPOSICIÓN

				VARIACIÓN	
		2023	2022	S	%
	GASTOS	7.495.517	4.082.177	3.413.340	83,62%
51	DE ADMINISTRACIÓN Y DE OPERACIÓN	1.733.810	1.946.852	- 213.042	-10,94%
	DETERIORO, DEPRECIACIONES, AGOTAMIENTO, AMORTIZACIONES Y PROVISIONES	401.896	68.481	333.415	486,87%
58	GASTOS NO OPERACIONALES	5.359.811	2.066.844	3.292.967	159,32%

**Cifras en Miles de Pesos*

Fuente: notas a los estados financieros vigencia 2023

Ahora bien, al verificar la revelación de los gastos no operaciones en la nota 29 “otros gastos” en la imagen 9, no se revela la totalidad de las sumas relacionadas en el estado de resultado integral, observándose una diferencia de \$2.522,6 millones de otros gastos que no se encuentran revelados.

Imagen 10. Nota. 29.7 Otros gastos

29.7 OTROS GASTOS

				VARIACIÓN	
		2023	2022	S	%
58	GASTOS NO OPERACIONALES	3,222,074	2,066,844	1,155,230	55.89%
5802	COMISIONES	2,992,417	1,856,909	1,135,508	61.15%
5804	FINANCIEROS	16,948	44,320	- 27,372	-61.76%
5890	OTROS GASTOS DIVERSOS	212,708	165,615	47,093	28.44%

**Cifras en Miles de Pesos*

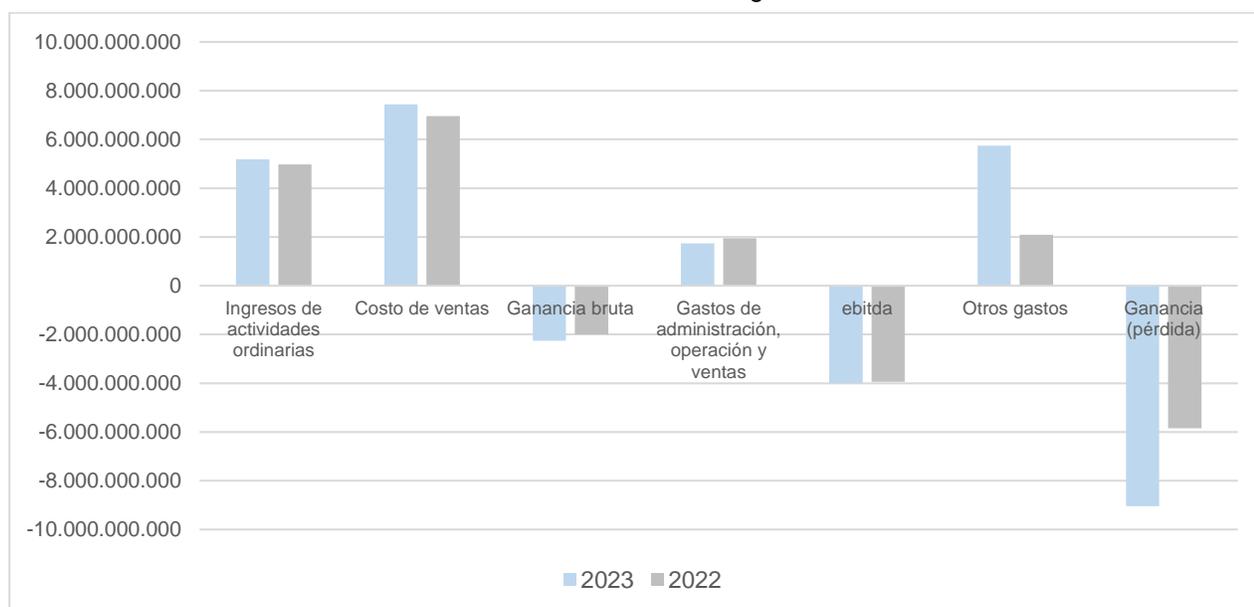
Fuente: notas a los estados financieros vigencia 2023

Los gastos por comisiones corresponden a las pagadas por concepto de recursos entregados en administración y actualización IPC –por préstamo al fondo empresarial, presentando a la vigencia 2023 una variación del 58,53% con respecto al año 2022.

La empresa reconoció como gastos para la vigencia 2023 intereses moratorios y/o sanción por valor de \$212,6 millones.

Finalmente, la empresa presentó una pérdida neta de \$9.040 millones con un incremento de un 54,64% con relación a la vigencia anterior. Esto se presentó principalmente por el incremento de otros gastos, cuya revelación como se expresó, distorsiona la realidad financiera de la empresa.

Gráfica 2. Estado de Resultado integral 2023-2022.



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

5.5.4. Estado de Flujos de Efectivo

A continuación, se realiza un análisis del estado de flujo de efectivo para las vigencias 2023 - 2022 conforme a la información reportada en SUI en comparación con la suministrada en visita.

Tabla 24. Estado de flujo de efectivo 2023-2022

	2023	2022	Diferencia absoluta	Diferencia relativa
Cobros procedentes de las ventas de bienes y prestación de servicios	5.277.983.876	4.905.787.000	372.196.876	7,59%
Otros cobros por actividades de operación	12.352.064	717.000	11.635.064	1622,74%
Clases de pagos en efectivo procedentes de actividades de operación [resumen]				
Pagos a proveedores por el suministro de bienes y servicios	6.401.280.449	5.472.055.000	929.225.449	16,98%
Pagos a y por cuenta de los empleados	1.180.280.145	860.587.000	319.693.145	37,15%

	2023	2022	Diferencia absoluta	Diferencia relativa
Otros pagos por actividades de operación	750.851.998		750.851.998	100,00%
Flujos de efectivo netos procedentes (utilizados en) operaciones.	-3.042.076.652	-1.426.138.000	-1.615.938.652	113,31%
Otras entradas (salidas) de efectivo, actividades de operación		-273.482.000	273.482.000	-100,00%
Flujos de efectivo netos procedentes de (utilizados en) actividades de operación	-3.042.076.652	-1.699.620.000	-1.342.456.652	78,99%
Flujos de efectivo procedentes de (utilizados en) actividades de inversión [resumen]				
Pagos por la adquisición de propiedades, planta y equipo		65.710.000	-65.710.000	-100,00%
Flujos de efectivo netos procedentes de (utilizados en) actividades de inversión		-65.710.000	65.710.000	-100,00%
Flujos de efectivo procedentes de (utilizados en) actividades de financiación [resumen]				
Importes procedentes de préstamos, emisión de obligaciones sin garantía, bonos y otros fondos tomados en préstamo, ya sea a corto o largo plazo	2.930.000.000	1.750.159.000	1.179.841.000	67,41%
Otros intereses recibidos		19.000	-19.000	-100,00%
Flujos de efectivo netos procedentes de (utilizados en) actividades de financiación	2.930.000.000	1.750.178.000	1.179.822.000	67,41%
Incremento (disminución) neto de efectivo y equivalentes al efectivo, antes del efecto de los cambios en la tasa de cambio	-112.076.652	-15.152.000	-96.924.652	639,68%
Efectos de la variación en la tasa de cambio sobre el efectivo y equivalentes al efectivo [resumen]				
Incremento (disminución) neto de efectivo y equivalentes al efectivo	-112.076.652	-15.152.000	-96.924.652	639,68%
Efectivo y equivalentes al efectivo al comienzo del periodo	140.069.973	155.221.973	-15.152.000	-9,76%
Efectivo y equivalentes al efectivo al final del periodo	27.993.321	140.069.973	-112.076.652	-80,01%

Fuente: SUI 29/07/2024

El flujo de efectivo del prestador se calcula utilizando el método directo, el cual abarca las actividades de operación, inversión y financiación.

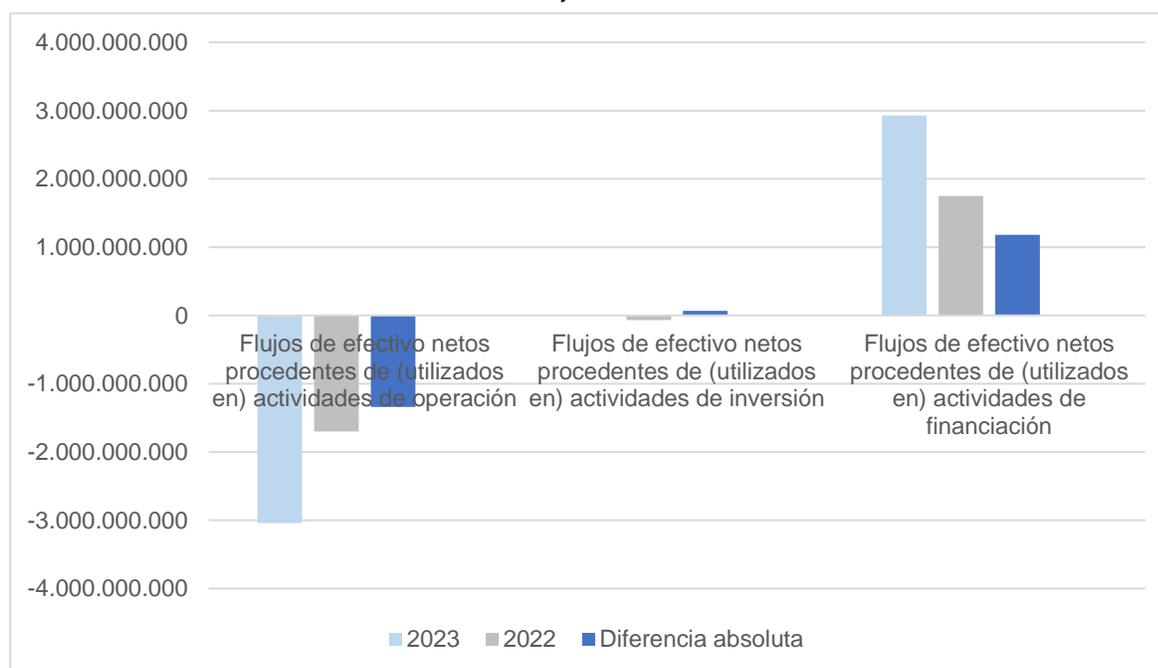
Dentro de las actividades de operación se incluyen los ingresos y gastos ordinarios de la Empresa. En las actividades de inversión se contempla la adquisición de inversiones, compra de activos fijos y la disposición de activos no corrientes. En las actividades de financiación se engloban los cambios en el tamaño y composición del patrimonio neto y los pasivos financieros.

Se ha identificado que el prestador generó un flujo de efectivo neto por operación negativo en 2023 de \$3.042 millones, representando un aumento del 78,99% en comparación con la vigencia anterior.

Por otro lado, no presentó flujo de efectivo en actividades de inversión para la vigencia 2023. Lo que se vio reflejado en el estado de situación financiera en donde se presentó una variación negativa.

Finalmente, se observa una disminución en el efectivo equivalentes al efectivo al final del periodo de \$112 millones, cuyo saldo coincide con el estado de situación financiera.

Gráfica 3. Detalle de Flujo de efectivo neto 2023-2022



Fuente: Elaboración SSPD-Datos SUI Cifras en pesos.

5.5.5. Presupuesto

5.5.5.1. Vigencia 2023

Mediante Resolución 181 de 2022, la empresa fijó el presupuesto de recursos de capital y transferencias de Acuecar S.A. E.S.P. en \$11.568.970.736 para la vigencia 2023, de los cuales el 25,69% son recursos girados por parte del Fondo Empresarial, el 24,56% son recursos de subsidios y contribuciones, el 19,87% son recursos de facturación por el servicio de acueducto y el 16,85% son recursos por recuperación de cartera.



Superservicios

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



Al verificar la ejecución presupuestal de ingresos para la vigencia 2023, se observa una ejecución de ingresos de apenas el 42,74%, de las proyecciones de recaudo solo se ejecutó el 66,14% de la facturación proyectada para el servicio de acueducto, se giró el 56,94% de los subsidios y contribuciones y no figura ejecución de ingresos de los recursos del Fondo Empresarial por valor de \$2.971 millones. En este sentido, no fueron ingresados al presupuesto de Acuecar S.A. E.S.P. el valor de \$6.624,5 millones.

En cuanto al presupuesto de gastos, se observa que el 82,42% del mismo es destinado para funcionamiento, el 15,60% para inversión y el 1,98% al servicio de la deuda. Se destaca que el 21,63% del total de los gastos de Acuecar S.A. E.S.P. es destinado a servicios públicos, el 13,39% al servicio de vigilancia, el 10,24% a honorarios y el 10,08% a construcción y servicios para la construcción. De igual manera, se observa que \$1.085,9 millones son presupuestados a reservas presupuestales y cuentas por pagar, con destinación específica.

Finalmente, se observa que fue comprometido el 75% del presupuesto de gastos que corresponde a \$8.689 millones cuando a la empresa le ingresó para la misma vigencia \$6.624,5 millones. De esta manera, se concluye que Acuecar S.A. E.S.P. estaría comprometiendo recursos sin el respectivo sustento presupuestal.

5.5.5.2. Vigencia 2024

Mediante Resolución No. 078 de 2023 fue aprobado el presupuesto de ingresos y gastos para la vigencia 2024 por valor de \$10.684.504.797, con una disminución del 7,65% con relación al presupuesto asignado para la vigencia 2023. Las partidas que influenciaron en dicha disminución dentro de los ingresos fueron el crédito del Fondo Empresarial, la cual disminuyó en un 70,73%, la recuperación de la cartera en un 15,91%, y la instalación de acometidas, conexiones y reinstalaciones en un 39,02%. Por otro lado, se observó que el ingreso por facturación del servicio de acueducto se incrementó en un 39,57%, situación atípica considerando que el comportamiento de la ejecución por este concepto para la vigencia 2023 fue de apenas el 66,14%, faltando por ingresar \$778 millones de recaudo.

A junio de 2024, la empresa presentó una ejecución de ingresos totales del 30,23%, de los cuales los ingresos por facturación presentaron una ejecución del 58,41%. No se observa al mencionado corte, ingresos por recuperación de cartera como tampoco de recursos del Fondo Empresarial de esta SSPD.

En cuanto al presupuesto de gastos, se observa que la ejecución total a mayo de 2024 fue del 39,76%. En cuanto a los gastos de personal, se observa una ejecución atípica del 98,56% y del 100% en honorarios.

Al realizar la comparación de los gastos más representativos entre las vigencias 2023 y 2024, se observan variaciones significativas en los gastos de personal, los cuales fueron incrementados en un 86,67%, así como la disminución en un 74,31% en honorarios y 63,80% en el servicio de vigilancia.

En cuanto al incremento del rubro relacionado con gastos de personal, no es posible establecer su razonabilidad ya que no existe una variación significativa en el número de empleados de la empresa.

Tabla 25. Comparación presupuestal de gastos de 2023-2024

Cod.	Rubro Presupuestal	2024	2023	Diferencia absoluta	Diferencia relativa
2	PRESUPUESTO GASTOS	\$ 10.684.504.797	\$ 11.568.970.736	-\$ 884.465.939	-7,65%
21	GASTOS DE FUNCIONAMIENTO	\$ 8.313.405.666	\$ 9.535.173.129	-\$ 1.221.767.463	-12,81%
211	GASTOS DE PERSONAL	\$ 2.469.688.341	\$ 1.323.049.264	\$ 1.146.639.077	86,67%
21101	PLANTA DE PERSONAL PERMANENTE	\$ 2.469.688.341	\$ 1.222.325.275	\$ 1.247.363.066	102,05%
2110102	CONTRIBUCIONES INHERENTES A LA NOMINA	\$ 489.562.198	\$ 209.389.633	\$ 280.172.565	133,80%
212	ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	\$ 5.672.863.069	\$ 8.215.757.154	-\$ 2.542.894.085	-30,95%
21202	ADQUISICIONES DIFERENTES DE ACTIVOS	\$ 5.537.416.769	\$ 7.964.310.854	-\$ 2.426.894.085	-30,47%
2120202	ADQUISICIÓN DE SERVICIOS	\$ 5.450.763.941	\$ 7.764.694.680	-\$ 2.313.930.739	-29,80%
2120202005	Materiales y Suministro	\$ 714.625.583	\$ 963.348.282	-\$ 248.722.699	-25,82%
2120202008	SERVICIOS PRESTADOS A LAS EMPRESAS Y SERVICIOS DE PRODUCCIÓN	\$ 3.855.273.705	\$ 6.057.855.434	-\$ 2.202.581.729	-36,36%
212020200801	Honorarios	\$ 304.420.000	\$ 1.185.196.243	-\$ 880.776.243	-74,31%
212020200803	Mantenimientos	\$ 720.663.750	\$ 288.854.140	\$ 431.809.610	149,49%
212020200804	Servicios Públicos	\$ 2.200.569.600	\$ 2.502.941.533	-\$ 302.371.933	-12,08%
212020200807	Servicio de Vigilancia	\$ 560.569.437	\$ 1.548.664.496	-\$ 988.095.059	-63,80%
2120202009	SERVICIOS PARA LA COMUNIDAD, SOCIALES Y PERSONALES	\$ 600.787.461	\$ 282.998.237	\$ 317.789.224	112,29%
218	GASTOS POR TRIBUTOS, TASAS, CONTRIBUCIONES, MULTAS, SANCIONES E INTERESES DE MORA	\$ 170.854.256	\$ 97.090.700	\$ 73.763.556	75,97%
22	SERVICIO DE LA DEUDA PUBLICA	\$ 846.000.000	\$ 228.612.000	\$ 617.388.000	270,06%
23	GASTO DE INVERSIÓN	\$ 1.525.099.131	\$ 1.805.185.607	-\$ 280.086.476	-15,52%

Fuente: Acuecar S.A. E.S.P.

En términos generales se observa ausencia de racionalidad de las cifras plasmadas en el presupuesto de ingresos y gastos para las vigencias fiscales 2023-2024, generando incertidumbre frente a su debido control y a la adecuada toma de decisiones de Acuecar S.A. E.S.P.

5.5.6. Ejecución de inversiones

La empresa contabilizó gastos de inversión por valor de \$1.525 millones para la vigencia 2023 con una disminución del 15,52% en comparación con la vigencia 2022. Dicho gasto no se vio reflejado en el estado de flujo de efectivo como tampoco en los activos cuya reducción fue del 4,02% para la vigencia 2023.

5.5.7. Indicadores Financieros

A continuación, se representa el cálculo de los indicadores financieros conforme a la información reportada en SUI por parte de Acuecar S.A. E.S.P. para las vigencias 2023 – 2022.

Tabla 26. Indicadores financieros

Indicador	2023	2022
Margen Bruto	-43,51%	-40,03%
Margen Operacional	-80,03%	-79,34%
Margen Neto	-174,24%	-117,67%
Capital de Trabajo	\$ 2.437.885.218	\$ 2.252.886.830
Razón Corriente	5,89	2,73
Prueba Ácida	2,26	0,91
Rotación de Cuentas por Cobrar (Días)	147,61	178,77
EBITDA	-\$ 4.152.304.386	-\$ 3.941.665.149
Nivel de Endeudamiento	69,52%	54,00%
ROA	-17,50%	-10,85%
ROE	-57,41%	-23,58%
Patrimonio	\$ 15.748.019.969	\$ 24.788.511.726
Resultado del Ejercicio	-\$ 9.040.491.757	-\$ 5.846.030.823

Fuente: calculados con base en reporte SUI 29/07/2024.



Superservicios

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



En términos generales, se observa una disminución en la rentabilidad de la empresa para la vigencia 2023, debido al incremento de los costos y gastos en mayor proporción que los ingresos, lo cual originó una disminución de los resultados bruto, operacional y neto.

El capital de trabajo se incrementó debido al aumento de las cuentas por cobrar y los otros activos financieros corrientes.

La empresa presenta niveles de endeudamiento alto. El resultado del ejercicio disminuyó en un 54,64%, lo cual influyó en la reducción del patrimonio.

Los días de recuperación de la cartera disminuyeron, debido a la disminución de las cuentas comerciales por cobrar corrientes en un 23,64%.

Las pérdidas del ejercicio fueron negativas para las dos vigencias evaluadas incrementándose en un 54,64% para la vigencia 2023, lo que debería impactar significativamente el patrimonio de la empresa, sin embargo, la contabilización de “Impactos por la transición al nuevo marco de regulación” permitió que dicha cuenta siguiera en un comportamiento positivo.

5.5.8. Reporte información financiera en el SUI

La empresa se encuentra al día del reporte de la información financiera

5.5.9. Contribuciones

La empresa no tiene obligaciones pendientes con la SSPD.

5.6. Aspectos Técnicos – Operativos

A continuación, se presenta el análisis de cada uno de los componentes del sistema de acueducto, enfatizando en las observaciones y presuntos hallazgos identificados durante la visita de inspección realizada por esta SSPD durante el mes de julio de 2024 y los reportes de información al SUI.

5.6.1. Área de prestación

De acuerdo con la información suministrada por el prestador y lo consignado en el RUPS, el área de prestación corresponde a la zona urbana del municipio de El Carmen de Bolívar, únicamente para el servicio público de acueducto.

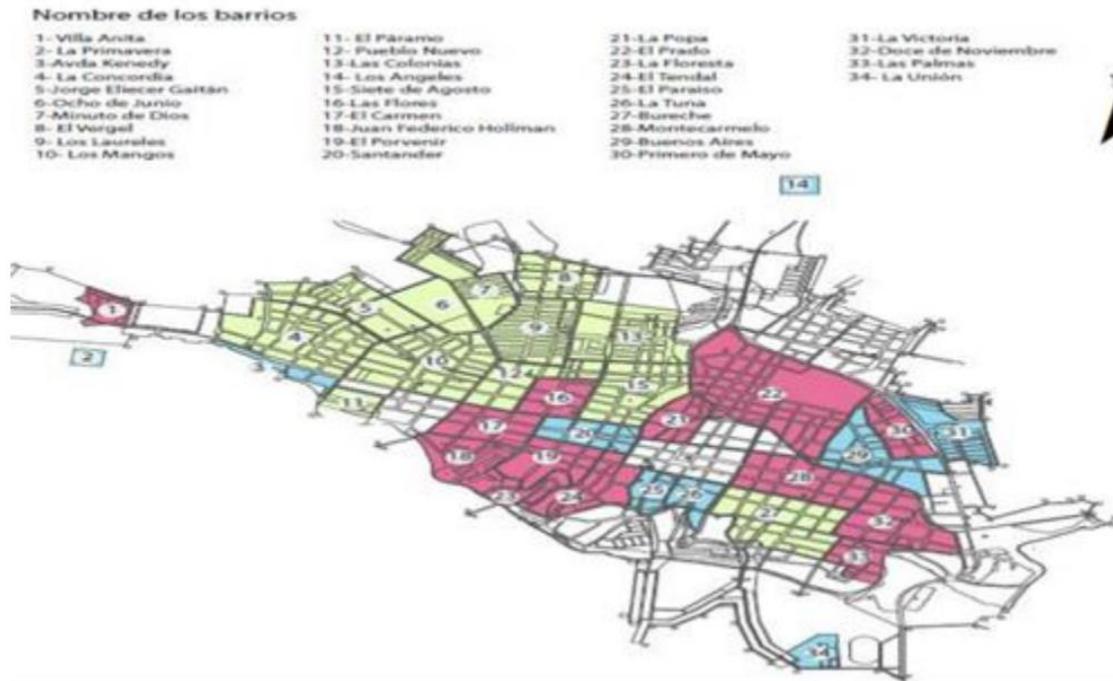


Superservicios

INFORME DE VIGILANCIA O INSPECCIÓN ESPECIAL, DETALLADA O CONCRETA



Imagen 11. Área de prestación del servicio de acueducto



(Barrios que componen la cabecera municipal)

Fuente: Visita SSPD 10 al 12 de julio de 2024 Acuecar S.A. E.S.P

5.6.2. Servicio Publico Domiciliario de Acueducto

5.6.2.1. Sistema de abastecimiento

El prestador en la última actualización del RUPS registró las actividades de captación, aducción, tratamiento, conducción, almacenamiento, distribución y comercialización. En visita de inspección se identificó para el sistema de acueducto que, el agua es captada a través de pozos profundos; el agua extraída de los pozos A y B se dirige hacia el tanque de almacenamiento denominado El Piñal. Desde allí, se envía por gravedad a la estación de bombeo denominada Ovejas. Asimismo, el agua proveniente de los pozos 7, 8 y 9, se envía directamente a dicha estación.

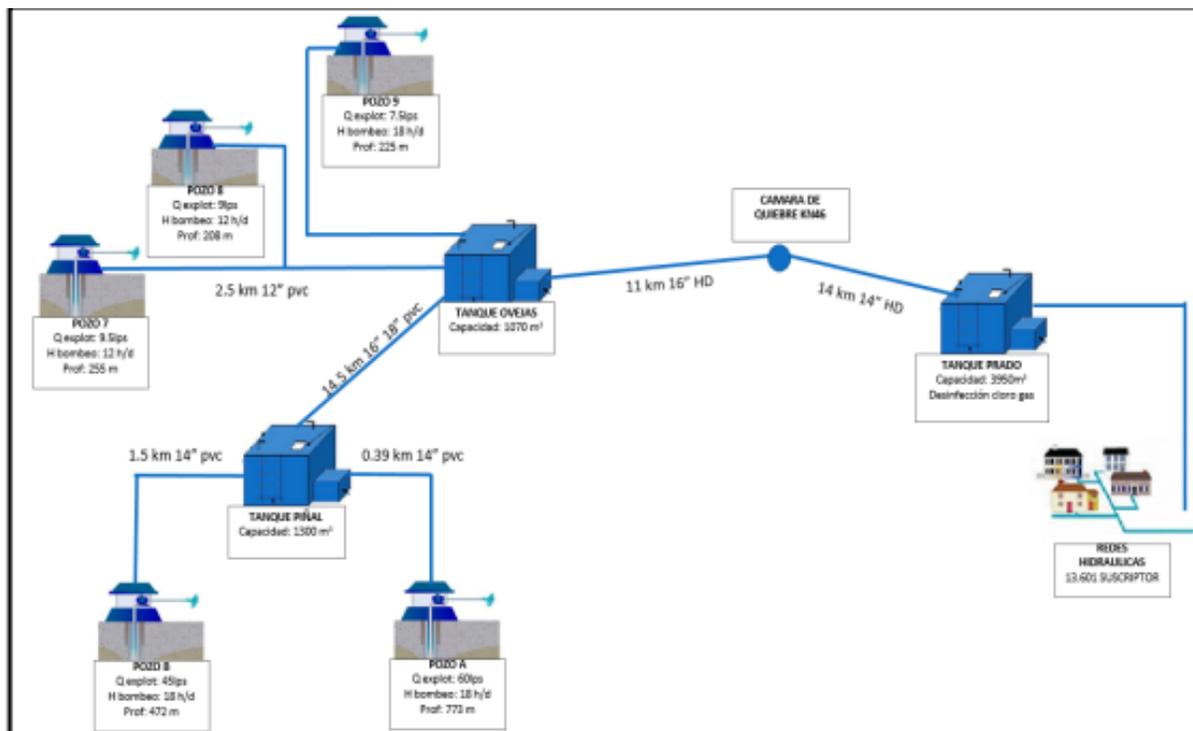
La estación de re-bombeo de Ovejas cuenta con dos (02) tanques de almacenamiento con una capacidad conjunta de 1.040 m³, la estación cuenta con tres (03) bombas, de las cuales se utiliza dos (02) dejando Una de respaldo y/o stand- by. Por otra parte, cuenta con suplencia eléctrica ante eventualidades, válvulas y tanque hidroneumático para mitigar el efecto de golpe de ariete en las tuberías.

El agua almacenada se impulsa a través de una red de 11 km hasta una cámara de quiebre ubicada en el Kilómetro 46 de la vía que comunica el municipio de El Carmen de Bolívar con el

municipio de Ovejas, Sucre. A partir de la cámara de quiebre el agua cruda se conduce mediante una red en HD con una longitud de 14 km hacia el tanque de almacenamiento El Prado, que cuenta con una capacidad de 3.950 m³.

En la planta El Prado sólo se realiza el proceso de cloración mediante la aplicación de cloro gaseoso, teniendo en cuenta las características del agua cruda extraída de los pozos.

Imagen 12. Esquema Sistema de Acueducto



Fuente: Visita Acuecar S.A. E.S.P. 10 al 12 de julio de 2024-Informe de Descripción del Sistema

La distribución del líquido en el municipio de El Carmen de Bolívar se realiza mediante gravedad desde los tanques de almacenamiento, a través de los 11 sectores hidráulicos en redes de diámetro de 3, 4, 6, 8 y 10 pulgadas.

5.6.2.1.1. Fuente de abastecimiento y concesión de aguas subterránea

5.6.2.1.1.1. Fuente de abastecimiento

El municipio de El Carmen de Bolívar es abastecido íntegramente a través de cinco (05) pozos profundos, los cuales se ubican en el municipio de Ovejas del departamento de Sucre, distribuidos en dos (02) sectores denominados “El Piñal y Ovejas”.

5.6.2.1.1.2. Concesiones de agua

Teniendo en cuenta la documentación suministrada en visita, se tienen las siguientes concesiones de agua para el abastecimiento del sistema de acueducto en el municipio de El Carmen de Bolívar, otorgadas por la Corporación Autónoma Regional de Sucre (CARSUCRE), teniendo en cuenta que la totalidad de los pozos se encuentran en su jurisdicción.

Tabla 27. Concesiones de Agua

Fuente de Abastecimiento	Resolución inicial No.	Resolución de renovación	Fecha de Inicio	Vigencia (años)	Caudal otorgado (l/s)	Estado
Pozo A	0454 de 2013	0118	24/02/2021	5	60	Vigente
Pozo B	0454 de 2013	0252	12/02/2020	5	45	Vigente
7	0652 de 2010	0957	2/11/2016	10	10	Tramite prorroga oficio No. G1585-2022
8	0512 de 2010	0603	26/04/2019	2	9	Tramite renovación de permiso Auto 0606 del 9/05/2023
9	1261 de 2020	0976	21/06/2022	5	7,5	Vigente

Fuente: Visita Acuecar S.A. E.S.P. del 10 al 12 de julio de 2024

De acuerdo con lo anterior, se evidencia que las concesiones de los pozos A, B y 9 se encuentran vigentes a la fecha. Respecto a los pozos 7 y 8, se encuentran en trámite ante la CARSUCRE, de acuerdo a los soportes entregador por el prestador en visita.

5.6.2.1.2. Información reportada en el SUI

En relación con el formulario de registro de fuentes para abastecimiento, se evidenció que el prestador no lo ha reportado en el SUI, ya que presenta inconvenientes con el sistema teniendo en cuenta que las fuentes hídricas que abastecen el sistema de acueducto se encuentran ubicadas en un departamento (Sucre) diferente al departamento donde se ubica su APS (Bolívar). Esto se debe a que el SUI se encuentra parametrizado para que el formulario de registro de fuentes habilite los departamentos y municipios que se encuentren debidamente registrados en RUPS con las APS en las que el prestador desarrolle la actividad de captación.

Tabla 28. Registro de fuentes – Reporte SUI

Año	Periodo	Código	Formato	Estado	Nombre de la fuente	Uso en abastecimiento	Fecha Certificación
2009	Anual	ACU-T-1001	Registro de fuentes	Pendiente	Pendiente	Pendiente	Pendiente

Fuente: SUI - Estado de reporte de Información Prestadores SSPD, consulta realizada el 2 de julio de 2024

5.6.2.2. Captación (pozos)

El agua del sistema de acueducto que abastece el municipio de El Carmen de Bolívar es captada a través de pozos de agua subterránea ubicados en jurisdicción del municipio de Ovejas, Sucre, los cuales presentan las siguientes características:

Tabla 29. Fuente de abastecimiento

Identificación Pozo	Año de construcción	Profundidad (m)	Material tubería revestimiento	Diámetro de revestimiento (pulgadas)	Caudal adjudicado (l/s)	Explotación (horas/día)
44-IV-B-PP-04 Pozo A	2010	778	Acero al carbón 40	14 y 8	60	18
44-IV-B-PP-05 Pozo B	2011	472	Acero al carbón 40	14 y 8	45.	18
44-II-D-PP-07 Pozo 7	1988	255	Acero al carbón 40	12 y 8	10	12
44-II-D-PP-08	1988	208	Acero al carbón 40	10 y 8	9	12
44-II-D-PP-09	2004	225	Acero al carbón 40	10 y 8	7,5	12

Fuente: Visita Acuecar S.A. E.S.P. del 10 al 12 de julio de 2024

Imagen 13. Fuentes de abastecimiento



Pozo B El Piñal , Palmitos



Pozo B El Piñal , Palmitos



Superservicios

INFORME DE VIGILANCIA O
INSPECCIÓN ESPECIAL,
DETALLADA O CONCRETA



Pozo A El Piñal, Palmitos



Pozo A El Piñal, Palmitos



Pozo 9

Fuente: Visita Acuecar S.A. E.S.P. del 10 al 12 de julio de 2024

5.6.2.2.1. Operación y mantenimiento

El prestador hace entrega de los manuales de operación para Pozos Profundos, Campo de Pozos y Estación de Rebombéo “Ovejitas” y Campo de Pozos Ovejas.

Adicionalmente, presenta un *Programa de Mantenimiento Preventivo de Equipos ACUECAR S.A. E.S.P. Año 2023 y 2024*, así como las copias de las fichas técnicas de equipos, las cuales



Superservicios

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



contemplan la descripción de las actividades de mantenimiento, periodicidad y relación de actividades ejecutadas a los equipos electromecánicos. Sin embargo, se evidencia que en la casilla denominada mantenimientos, la última información registrada data de los meses de abril y junio de 2023, aun teniendo establecido en algunos casos mantenimientos con periodicidad trimestral.

5.6.2.2. Información reportada en el SUI

En relación con los formatos *Registro de Pozos, Actualización de Pozos y Operación de Pozos*, se evidenció que el prestador no los tiene habilitados, teniendo en cuenta que estos dependen del reporte del formulario *Registro de Fuentes*, el cual se encuentra en estado pendiente.

Los formatos antes mencionados se habilitarán una vez en dicho formulario se señale en Tipo de Fuente la opción de fuente Subterránea. La situación presentada no se subsana hasta tanto no certifique el formulario *Registro de Fuentes*.

5.6.2.3. Aducción

De acuerdo a lo contenido en el *Informe de Descripción del Sistema* entregado por el prestador y lo evidenciado en visita, a continuación, se realiza una descripción de las redes de aducción del sistema:

Las redes de Aducción se encuentran localizadas en el departamento de Sucre en los corregimientos del Pinal y Ovejas, de los municipios de Palmitos y Ovejas.

Las líneas de aducción que van de los pozos 7, 8 y 9 hacia la estación de bombeo de Ovejas tienen longitudes de 2,5 km, 1,5 km y 2 km, respectivamente, en material de PVC y con diámetro de 12 pulgadas.

El tanque El Piñal es abastecido por los pozos A y B mediante dos (02) líneas de aducción que tienen longitudes de 1,5 km y 0,39 km, en material PVC y con un diámetro de 14 pulgadas. Este tanque tiene una capacidad de 1.300 m³. Para el transporte del agua cruda del tanque El Piñal hacia la estación de bombeo de Ovejas se construyó una línea de aducción de 14,5 km en PVC con un diámetro de 18 pulgadas.

El agua cruda almacenada en los tanques de la estación Ovejas, se bombea mediante una red de 25 km hasta el tanque El Prado que está localizado en el municipio de El Carmen de Bolívar. Esta red se divide en dos tramos: el primer tramo, con una tubería de hierro dúctil de 16 pulgadas y una longitud de 11 km, que se conecta a una cámara de quiebre de presión inoperativa actualmente, y el segundo tramo, con una tubería de hierro dúctil de 14 pulgadas y una longitud de 14 km, que se conecta a la Planta de Tratamiento de Agua Potable y el tanque de almacenamiento El Prado, para su posterior distribución a la población.

Por otra parte, la red de aducción fue intervenida por la empresa SACYR en el año 2021, donde realizaron las obras de reubicación de 6 tramos por el trazado y construcción de la nueva vía. En total se realizó el traslado de 7.980,26 metros.

A continuación, se describen las características de las redes de aducción.

Tabla 30. Redes de aducción

Estructura	Abastece	Sistema	Diámetro (pulgadas)	Longitud (km)	Material
Pozo A	Tanque El Piñal	Bombeo	14	1,5	PVC
Pozo B		Bombeo	14	0,39	PVC
Tanque el Piñal	Estación de Bombeo Ovejas	Gravedad	16 y 18	14,5	PVC
Pozo 7		Bombeo	12	2,5	PVC
Pozo 8		Bombeo	12	1,5	PVC
Pozo 9		Bombeo	12	2	PVC
Estación de Bombeo Ovejas	Tanque el Prado	Bombeo	16 y 14	25	HD

Fuente: Visita Acuecar S.A. E.S.P. 10 al 12 de julio de 2024 - Informe de descripción del Sistema

Imagen 14. Aducción el Piñal - Ovejas



Tanque de almacenamiento Pozos A y B



Salida tubería aducción a rebombeo Ovejas



Superservicios

INFORME DE VIGILANCIA O
INSPECCIÓN ESPECIAL,
DETALLADA O CONCRETA



Reparación red de aducción



Reparación red de aducción

Fuente: Visita Acuecar S.A. E.S.P. 10 al 12 de julio de 2024

5.6.2.3.1. Operación y mantenimiento

En visita el prestador no hace entrega de documentos que soporten la operación, cronogramas de mantenimiento, reposición, arreglos, etc., de las redes de aducción.

5.6.2.3.2. Información reportada en el SUI

En relación con el formato *registro de aducciones de agua*, se evidenció que el prestador no lo tiene habilitado, teniendo en cuenta que también depende del reporte del formulario *Registro de Fuentes* de acuerdo al tipo de uso de abastecimiento que se registre en dicho formulario.

5.6.2.4. Estación de Bombeo

El sistema de acueducto cuenta con una estación de bombeo ubicada en el municipio de Ovejas, Sucre, que impulsa el agua cruda hasta los tanques de almacenamiento de El Prado. La estación de bombeo cuenta con dos (02) tanques de almacenamiento con capacidades de 500 m³ y 570 m³, que reciben el agua de los pozos ubicados en El Piñal y Ovejas.

El sistema de impulsión se renovó mediante el contrato "OPTIMIZACIÓN Y AMPLIACIÓN DEL SISTEMA DE ACUEDUCTO DEL CASCO URBANO DE EL CARMEN DE BOLIVAR" el cual fue ejecutado durante los años 2014 y 2015, a través del cual se instaló la instrumentación necesaria para la medición, control y evaluación de caudales, presiones y condiciones de operación de todo el sistema de acueducto, que permitía la transmisión de los niveles de los tanques, operación remota de válvulas y adquisición de datos de manera inalámbrica para todo el sistema. El software actualmente no cuenta con soporte, por lo que no se tiene la información en tiempo real de los parámetros de los pozos A y B. A la fecha, solo se permite tener el seguimiento de



Superservicios

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



parámetros de la estación Ovejas, pero esta información se debe extraer de manera manual por los técnicos de la empresa.

La Estación de bombeo consta de tres (03) equipos impulsores de 200 HP cada uno, que operan a 70 l/s, en condiciones normales de operación, se opera con los tres (03) equipos funcionales y se garantiza el suministro de 70 l/s en turnos de 8 horas al día cada equipo. Al momento de la visita se encontraba operando con un caudal de 87,6 l/s.

Se cuenta con un equipo de respaldo para la operación de la estación de bombeo en caso de falla en el suministro de energía. Este se encuentra en buenas condiciones y operativo.

Imagen 15. Estación de Bombeo Ovejas



Cuarto de Bombas- Impulsión Ovejas



Tanques de almacenamiento

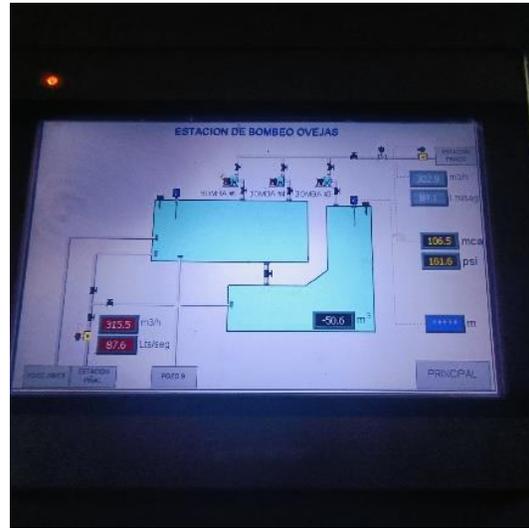


Superservicios

INFORME DE VIGILANCIA O
INSPECCIÓN ESPECIAL,
DETALLADA O CONCRETA



Tanques de almacenamiento



Parámetros en línea Estación Ovejas

Fuente: Visita Acuecar S.A. E.S.P. 10 al 12 de julio de 2024

5.6.2.5. Cámara de Quiebre (kilómetro 16 Vía Ovejas)

El sistema de acueducto de El Carmen de Bolívar comprende una cámara de quiebre localizada en el kilómetro 46 de en la vía que conduce al municipio de Ovejas, Sucre. Esta cámara se construyó en el contrato de optimización de acueducto en el año 2015. En este lugar también se construyó un tanque de almacenamiento de 350 m³, pero en la actualidad está infraestructura no está siendo operada.

Según lo evidenciado en terreno, la cámara se encuentra en un punto alto lo que limita la función para lo que fue construida la cámara. Por razones operativas y de diseño, esta estructura no se encuentra operando.

5.6.2.6. Planta Tratamiento de Agua Potable (PTAP)

El sistema de tratamiento se adelanta en la planta denominada El Prado, la cual consta de seis (06) tanques con una capacidad de almacenamiento de 3900 m³ en total, optimizada en el año 2008 y entregada al prestador en el 2013, con una capacidad de tratamiento de 140 l/s y un caudal de ingreso promedio de 90 l/s.

De acuerdo con los resultados fisicoquímicos y microbiológicos del agua subterránea captada, el tratamiento sólo requiere del proceso de desinfección, el cual se realiza a través de la dosificación de cloro gaseoso a un tanque de 200 m³.

Imagen 16. Planta El Prado



Planta El prado



Tanque



Tanques



Tanque



Superservicios

INFORME DE VIGILANCIA O
INSPECCIÓN ESPECIAL,
DETALLADA O CONCRETA



Cloración



Sistema de bombeo

Fuente: Visita Acuecar S.A. E.S.P. 10 al 12 de julio de 2024

5.6.2.6.1. Laboratorio de control de proceso de potabilización

En visita se identifica que no se cuenta con un área destinada y dotada de laboratorio de procesos. Sin embargo, se cuenta en la oficina con equipos para la medición de los parámetros pH, alcalinidad, cloro libre, temperatura y conductividad. Al respecto, no hay evidencia de la calibración de los mismos.

El prestador aporta documento Pdf. denominado *Informe de Calidad de agua Planta Prado* de enero al mes de abril de 2024 (tanque de almacenamiento El Prado), con registros para los parámetros turbiedad, Ph, cloro residual, color, solidos suspendidos y conductividad en el proceso de tratamiento.

Asimismo, el prestador indica que dentro de los proyectos de inversión de la empresa se tiene contemplado adelantar la adecuación y dotación del área de laboratorio.



Superservicios

INFORME DE VIGILANCIA O INSPECCIÓN ESPECIAL, DETALLADA O CONCRETA



Imagen 17. Área de laboratorio y equipos



Área de laboratorio



Equipo Multiparametros



Equipo conductimetro

Acuecar S.A. E.S.P.

INFORME DE CALIDAD DE AGUA PLANTA PRADO

Durante el periodo de abril de 2024 se llevó a cabo el control de la calidad de agua en los tanques de almacenamiento de la planta de tratamiento de El Prado, realizados con equipos portátiles de referencia HANNA HI993300, HI97104, cuyos parámetros se reportan a continuación:

Fecha	Temperatura (°C)	Oxígeno Disuelto (mg/L)	Color (PCU)	pH	Parámetros		Observaciones
					Sólidos suspendidos (mg/L)	Conductividad (µS/cm)	
8 de abril de 2024	0.51	1	88	7.5	0	476	-
9 de abril de 2024	0.50	1	88	7.8	0	474	-
10 de abril de 2024	0.50	1	88	7.4	0	474	-
11 de abril de 2024	0.51	0.7	88	7.8	0	458	-
12 de abril de 2024	0.51	0.8	88	7.8	0	487	-
14 de abril de 2024	0.51	1	88	7.8	0	428	-
15 de abril de 2024	0.51	1.1	88	7.8	0	434	-
16 de abril de 2024	0.51	1	88	7.52	0	467	-
18 de abril de 2024	0.5	1	88	7.8	0	487	-
19 de abril de 2024	0.51	1	88	7.8	0	429	-
20 de abril de 2024	0.52	1	88	7.8	0	483	-
21 de abril de 2024	0.51	1.1	88	7.8	0	462	-
22 de abril de 2024	0.51	1.3	88	7.2	0	434	-
23 de abril de 2024	0.52	1.2	88	7.8	0	476	-
24 de abril de 2024	0.4	1.3	88	8	0	434	-
25 de abril de 2024	0.45	1.3	88	8	0	438	-
26 de abril de 2024	0.22	1.2	88	8	0	422	-

Atentamente,
JESUS ZAPATA RODRIGUEZ
 Profesional de Mantenimiento
 Jefe Técnico Encargado
 ACUECAR SA ESP
 Mayo 14 de 2024

Registros de control en planta

Fuente: Visita Acuecar S.A. E.S.P. 10 al 12 de julio de 2024

5.6.2.6.2. Tratamiento y vertimiento de los lodos generados en la PTAP

El prestador informa que no cuentan con permiso de vertimientos producto de los procesos derivados de la planta expedido por la autoridad ambiental competente. Al respecto, indica que el proceso que desarrollan no genera mayor sedimentación de arenas y/o lodos, y que el agua resultante del lavado de tanques es vertida a la fuente hídrica denominada Caño Alférez.



Superservicios

INFORME DE VIGILANCIA O INSPECCIÓN ESPECIAL, DETALLADA O CONCRETA



El prestador aporta copia de certificaciones sanitarias, acta de visita 58558 y Resolución 477 de 2022 emitidas por la Secretaría de Salud del Departamento de Sucre, de fecha 25 de marzo de 2023, otorgando concepto sanitario favorable a la planta de tratamiento ACUECAR. Y autorización sanitaria favorable a los pozos A y B ubicados en el corregimiento El Piñal, municipio de los Palmitos y los Pozos 7,8 y 9 ubicados en Ovejas Sucre.

5.6.2.6.3. Operación y mantenimiento

El prestador hace entrega del Manual de Procesos y Procedimientos para la planta de tratamiento "Estación El Prado", así como copia de los procedimientos para la toma, preservación y transporte de muestras de agua tratada y cruda para análisis de laboratorio y para la dosificación y cloración de tanques de tratamiento Estación El Prado. No presenta cronograma de mantenimientos, ni soportes de ejecución.

En visita se verifican los registros de operación (ordenes de trabajo, ordenes de trabajo, bitácoras, planillas) para todos los componentes del sistema de acueducto en donde se registran entre otros datos relacionados a caudales de entrada, voltajes, presiones, niveles de tanques, entre otros.

Imagen 18. Registros de operación

EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE EL CARMEN DE BOLÍVAR S.A. E.S.P. - ACUECAR S.A. E.S.P.

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PLANTA DE TRATAMIENTO "ESTACIÓN EL PRADO"



Manual PTAP El Prado

Acuecar S.A. E.S.P.		ORDEN DE TRABAJO N° 28708			
Carrera 32 No. 28-13 El Carmen de Bolívar (Sucre)		BARRIO: Estación Prado	SECTOR:	SUBSECTOR:	No. ATC: Internal
Sticker		NOMBRE SUPERVISOR Y/O OFICIAL: Luis Ramirez	CUADRILLA: Supervisor		FECHA INICIO: 24/05/2024
		COD. USUARIO: 7543	NOMBRE USUARIO: Acuecar SA		FECHA FIN: 24/05/2024
		DIRECCIÓN REPORTADA:		DIRECCIÓN CORREGIDA:	
DATOS DE MEDIDORES					
MEDIDOR RETIRADO (Ø)	MARCA:	SERIE:	LECTURA:	Motivo Retir:	Prender
MEDIDOR INSTALADO (Ø)	MARCA:	SERIE:	LECTURA:	Empaquetar:	Perforar
MEDIDOR IZQUIERDA:	MEDIDOR DERECHA:		Desarrollar:	Rotar:	Otro
CATASTRO DE REDES			ACTIVIDAD		
			REPARACIÓN DE FUGA DE:	ACOMETIDA	
			RED DISTRIBUCIÓN:	LINEA ADUCCIÓN:	
			INSTALACIÓN DE ACOMETIDA:		
			REUBICACIÓN DE MEDIDOR:		
			CAMBIO DE ACOMETIDA: TOTAL:	PARCIAL:	
			RELLENO Y RESANE:		
			VISITA TÉCNICA:		
			OTROS: Limpieza Tanque Cloración	CANTIDAD DE OBRA EJECUTADA	
			EXC. COMUN	m3	
			EXC. ROCA	m3	
			ROTURA/ANDEN	m2	
			ROT. PAVIMENTO	m2	
			RELLENO SITIO	m3	
			RELLENO CANTERA	m3	
			CONST. PAV	m2	
			CONST. ANDEN	m2	
			RETIRO DE MAT	m3	
OBSERVACIONES: Se realizó limpieza de tanque de cloración. Se anexa evidencia fotográfica al área operativa. Se hace cepillado y se aplica desincrustante industrial a la pared.					

Orden de trabajo

Fuente: Visita Acuecar S.A. E.S.P. 10 al 12 de julio de 2024

5.6.2.6.4. Información reportada en el SUI

Al realizar la consulta de lo reportado al SUI en el formulario *Registro de sistemas de potabilización*, se encontró el reporte de información para un sistema, la cual coincide con lo evidenciado durante la visita, sin embargo, la información reportada se encuentra incompleta, tal como se puede evidenciar en la siguiente tabla:

Tabla 31. Cargue SUI del Registro de sistemas de potabilización

Año	Periodo	Código	Formato	Estado	Nombre del sistema	Fecha de construcción	Caudal de diseño	Mecanismos usados	Fecha Certificación
2009	Anual	ACU-T-1030	30. Registro de Sistemas de Potabilización	Certificado	NA	1/12/2006	0	NO	25/09/2012 6:59:12 p. m.

Fuente: SUI - Estado de reporte de Información Prestadores SSPD, consulta realizada el 2 de julio de 2024

5.6.2.7. Tanques de almacenamiento

En visita se identifica que el sistema cuenta con seis (06) tanques, los cuales fueron rehabilitados en el año 2008 y entregados al prestados en el 2013 con las siguientes características:

Tabla 32. Características de los tanques de almacenamiento

Nombre	Capacidad (m ³)	Tipo	Componente	Zona que abastece	Operativo
Planta del Prado	50	Elevado	Distribución	Apoyo - Sistema de cloración	Sí
Planta El Prado Nuevo	300	Elevado	Distribución	Sectores altos 8, 9, 10, 11	Sí
Planta El Prado 1	1.200	Semienterrado	Distribución	Sectores bajos 1 - 7	Sí
Planta El Prado 2	800	Semienterrado	Distribución	Sectores bajos 1 - 7	Sí
Planta El Prado 3	800	Semienterrado	Distribución	Sectores Bajos 1-7	Sí
Planta El Prado 4	800	Semienterrado	Distribución	Sectores Bajos 1-7	Sí

Fuente: Visita Acuecar S.A. E.S.P. del 10 al 12 de julio de 2024

Adicionalmente, el sistema cuenta con el tanque de almacenamiento El Piñal que corresponde a una estructura semienterrada de 1.300 m³, y que cumple la función de recibir el agua proveniente de los pozos A y B. A partir de este tanque, el agua se envía mediante gravedad hacia la estación de bombeo de Ovejas. Una vez en la estación de bombeo, equipos impulsores se encargan de bombear el agua cruda hacia los tanques de almacenamiento de El Prado. En los tanques de El Prado, el agua se almacena antes de ser distribuida a la red de distribución del municipio.

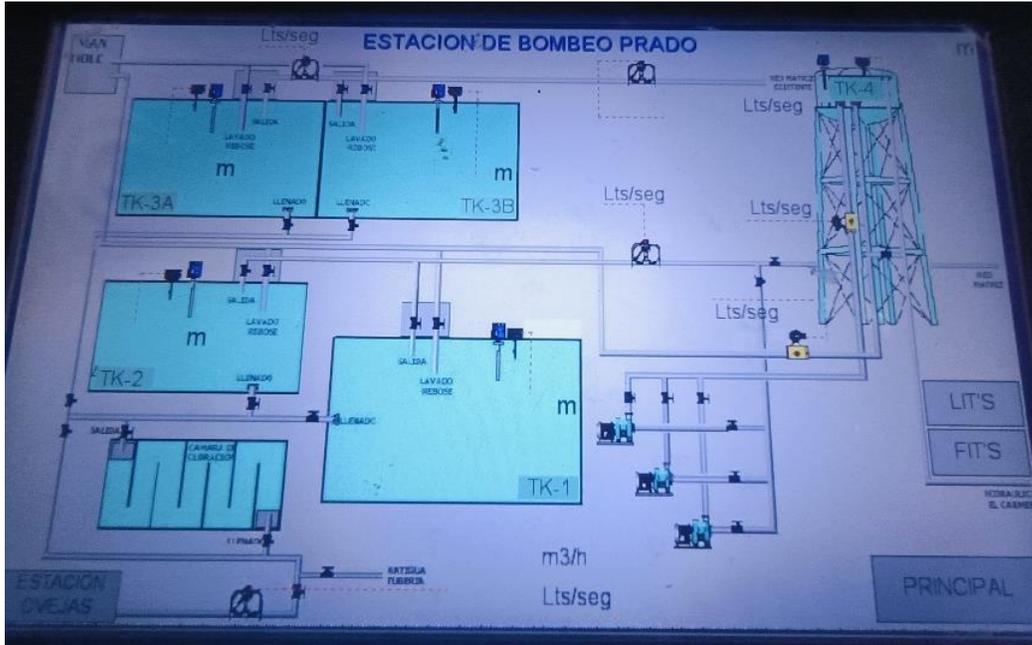


Superservicios

INFORME DE VIGILANCIA O INSPECCIÓN ESPECIAL, DETALLADA O CONCRETA



Imagen 19. Ubicación de tanques de almacenamiento



Planta El Prado

Fuente: Visita Acuecar S.A. E.S.P. del 10 al 12 de julio de 2024

5.6.2.7.1. Operación y mantenimiento

El prestador hace entrega del Manual de Procesos y Procedimientos para la Planta de Tratamiento “Estación El Prado”. Sin embargo, no presenta información para el tanque El Piñal. El prestador hace entrega de registros de operación (órdenes de trabajo, bitácoras, planillas) donde se registran entre otros datos relacionados a caudales de entrada, niveles de tanques, sin embargo, no presenta cronograma y/o programación de mantenimientos ni soporte de ejecución de los mismos.

5.6.2.7.2. Información reportada en el SUI

En relación con el formulario Componentes del Sistema, se evidenció que el prestador no lo ha reportado en el SUI, tal como se evidencia a continuación:

Tabla 33. Componentes del Sistema – Reporte SUI

Año	Periodo	Código	Formato	Estado	Nombre de la fuente	Uso en abastecimiento	Fecha Certificación
2009	Anual	ACU-T-1056	56. Componentes del Sistema	Pendiente	Pendiente	Pendiente	Pendiente

Fuente: SUI - Estado de reporte de Información Prestadores SSPD, consulta realizada el 2 de julio de 2024



Superservicios

INFORME DE VIGILANCIA O INSPECCIÓN ESPECIAL, DETALLADA O CONCRETA

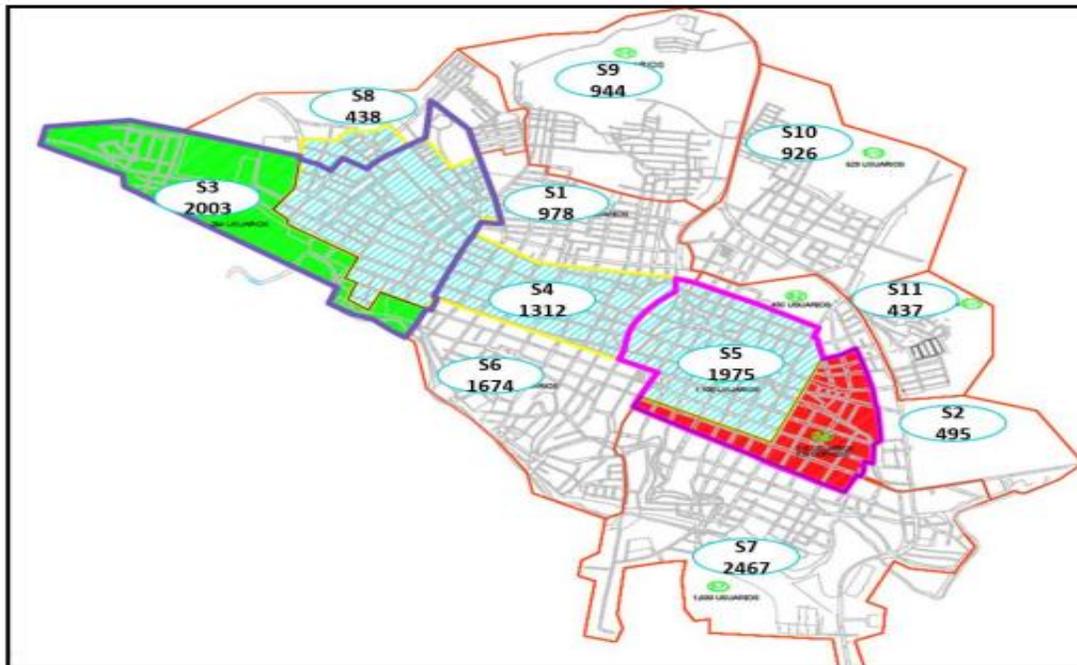


Adicionalmente, es importante precisar que este formulario tiene relación directa con el formulario *Registro de Tanques de Almacenamiento* y a su vez con el formulario *Registro de Estaciones de Bombeo* y todos los que se derivan a partir de los registros.

5.6.2.8. Red de distribución y catastro de redes

De acuerdo con la información aportada en visita por el prestador, se encuentran instaladas aproximadamente 159,97 km de tubería (conducción y distribución) de diámetros que van desde las 2 a las 16 pulgadas, en material PVC y HD, distribuidas en once (11) sectores hidráulicos.

Imagen 20. Sectores Hidráulicos



Sectorización El Carmen de Bolívar

Fuente: Visita Acuecar S.A. E.S.P. del 10 al 12 de julio de 2024- Descripción del sistema

Tabla 34. Sectores hidráulicos y barrios de los componen

Sector Hidráulico	Barrios	Total de Suscriptores	Longitud tubería (metros)					
			3 pulgadas	4 pulgadas	6 pulgadas	8 pulgadas	10 pulgadas	16 pulgadas
1	Av. Antonio de La Torre, Los Laureles, Av. Colombia, Brisas del Norte, las	1.373	5.930	3.252	1.859	368	-	-

Sector Hidráulico	Barrios	Total de Suscriptores	Longitud tubería (metros)					
			3 pulgadas	4 pulgadas	6 pulgadas	8 pulgadas	10 pulgadas	16 pulgadas
	Colonias.							
2	1 de mayo, Av. 4 Bocas, Los almendros, Carretera Troncal, El Prado, Gambotico.	564	1.413	3.850	248	494	-	-
3	Pueblo Joven, 8 de junio, Av. Kennedy, Av. Los Estudiantes, Bucarica, Cooperativo, El Páramo, El Silencio, Jorge Eliecer Gaitán, La Concordia, La Primavera, Los Mangos, Sector el 28, Sector el 29, Villa Anita	2.024	2.194	1.875	198	254	-	-
4	7 de agosto, Las Flores, Pueblo Nuevo, Santander, Av. Colombia, La Popa	973	1.957	1.641	128	98	-	-
5	Buenos Aires, Centro, Las Uvas, Montecarmelo, Sector El Mamon, El Prado, La Popa.	2.123	4.784	2.376	1.263	346	-	-
6	Ciudadela, El Carmen, El Porvenir, El Tendal, JF Hollman, La Floresta, Mateo Gómez.	1.664	6.842	4.512	1.245	963	-	-
7	12 de noviembre, Bureche,	2.101	9.657	5.490	1.849	421	-	-

Sector Hidráulico	Barrios	Total de Suscriptores	Longitud tubería (metros)						
			3 pulgadas	4 pulgadas	6 pulgadas	8 pulgadas	10 pulgadas	16 pulgadas	
	Canta Gallo, La Esperanza, La Tuna, La Unión, Las Delicias, Las Mercedes, Las Palmas, Rabo Largo, El Paraíso, Gambotico.								
8	Minuto de Dios	710	2765	1.197	1.141	-	-	-	
9	El vergel, la Ceiba, Los Ángeles, Margaritas, Villa Sofi, Brisas del Norte, carretera Troncal, Las Colonias.	1.045	5.797	2.587	1.029	2.467	349	-	
10	Nariño, Vista Hermosa, carretera Troncal, El Prado.	947	5.455	4.412	1.837	2.085	848	249	
11	La Victoria, Villa María, Carretera Troncal.	513	1.252	1.871	-	1.139	-	-	
Total		14.037	48.046	33.063	10.797	8.635	1.197	249	

Fuente: Visita Acuecar S.A. E.S.P. del 10 al 12 de julio de 2024

En cuanto al catastro de redes de acueducto, Acuecar S.A. E.S.P. hace entrega del catastro de redes actualizado al mes de mayo de 2024. Actualmente se tienen aproximadamente 159,97 km de redes, distribuidos así:

Tabla 35. Catastro de redes de acueducto (Longitud en metros)

Material	Diámetro (Pulgada)									Total por material (m)
	2	3	4	6	8	10	12	14	16	
HD								7.234,41	1.809,81	9.044,22
PVC	529,54	68.421,14	34.574,46	12.670,93	11.307,87	3.012,39	1.084,09	10.577,86	8.753,12	150.931,4
Total										159.975,62

Fuente: Visita Acuecar S.A. E.S.P. 10 al 12 de julio de 2024- Anexo Requerimiento información (Excel)

5.6.2.8.1. Operación y mantenimiento

El prestador no cuenta con el Manual de Operación y Mantenimiento de Redes de Acueducto, no presenta cronograma y/o programación de mantenimientos ni soporte de ejecución de los mismos. Sin embargo, presenta soportes (bitácoras, formatos) donde registra los niveles de presión, regulación de válvulas, entre otros.

5.6.2.8.2. Información reportada en el SUI

Al realizar la consulta de lo reportado al SUI en el formulario *Registro de Sectores Hidráulicos*, se encontró el reporte para 11 sectores, lo cual coincide con lo evidenciado en visita. Sin embargo, se identifica que reporta cero en número de suscriptores para todos los sectores, como se puede evidenciar en la siguiente tabla:

Tabla 36. Registro de Sectores Hidráulicos – Reporte SUI

Año	Periodo	Código	Formato	Estado	Nombre del sector hidráulico	Número de suscriptores	Fecha Certificación
2015	Anual	ACU-T-1048	48. Registro de Sectores Hidráulicos	Certificado	Sector 1	0	12/10/2012 12:21:22 p. m.
					Sector 2	0	
					Sector 3	0	
					Sector 4	0	
					Sector 5	0	
					Sector 6	0	
					Sector 7	0	
					Sector 8	0	
					Sector 9	0	
					Sector 10	0	
					NO (sector 11)	0	8/08/2016 6:57:55 p. m.

Fuente: SUI - Estado de reporte de Información Prestadores SSPD, consulta realizada el 2 de julio de 2024

Por último, se evidencia que el prestador no cuenta con información del formato *1060 Redes Sistema de Acueducto* conforme lo establece la Resolución compilatoria No. 20101300048765 de diciembre de 2010.

5.6.2.9. Macromedición

El prestador entrega relación en formato Excel respecto a los instrumentos de medición, así:

Tabla 37. Instrumentos de medición

Punto	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
Captación	Pozo No. A	1	1	Macromedidor electromagnético	Funcionando normal
Captación	Pozo No. B	1	1	Macromedidor electromagnético	Funcionando normal
Captación	Pozo No. 7	1	1	Macromedidor mecánico 4 pulgadas	Funcionando normal
Captación	Pozo No. 8	1	1	Macromedidor mecánico 4 pulgadas	Funcionando normal
Captación	Pozo No. 9	1	1	Macromedidor electromagnético 4 pulgadas	Funcionando normal
Entrada a la PTAP	Estación El Prado	1	1	Macromedidor mecánico de 12 pulgadas	Funcionando normal
Salida de tanques de almacenamiento	Estación El Prado	3	1	Macromedidor mecánico de 12 pulgadas	Funcionando normal
Entrada a estaciones de bombeo	Estación de rebombeo Ovejitas	2	1	Macromedidor electrónico 16 pulgadas	Funcionando normal
Salida de estaciones de bombeo	Estación de rebombeo Ovejitas	1	1	Macromedidor electrónico 16 pulgadas	Funcionando normal
Entrada a sectores hidráulicos	Sector Hidráulico No. 1	1	1	Macromedidor mecánico 8 pulgadas	Funcionando normal
Entrada a sectores hidráulicos	Sector Hidráulico No. 2	1	1	Macromedidor mecánico 8 pulgadas	Funcionando normal
Entrada a sectores hidráulicos	Sector Hidráulico No. 3	1	1	Macromedidor mecánico 6 pulgadas	Funcionando normal
Entrada a sectores hidráulicos	Sector Hidráulico No. 4	1	1	Macromedidor mecánico 4 pulgadas	Funcionando normal
Entrada a sectores hidráulicos	Sector Hidráulico No. 5	1	1	Macromedidor mecánico 3 pulgadas	Funcionando normal
Entrada a sectores hidráulicos	Sector Hidráulico No. 6	1	1	Macromedidor mecánico 4 pulgadas	Funcionando normal
Entrada a sectores hidráulicos	Sector Hidráulico No. 7	1	1	Macromedidor mecánico 6 pulgadas	Mal Estado
Entrada a sectores hidráulicos	Sector Hidráulico No. 8	1	1	Macromedidor mecánico 6 pulgadas	Mal Estado
Entrada a sectores hidráulicos	Sector Hidráulico No. 9	1	1	Macromedidor mecánico 8 pulgadas	Funcionando normal



Superservicios

INFORME DE VIGILANCIA O INSPECCIÓN ESPECIAL, DETALLADA O CONCRETA



Punto	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
Entrada a sectores hidráulicos	Sector Hidráulico No. 10	1	1	Macromedidor mecánico 8 pulgadas	Funcionando normal
Entrada a sectores hidráulicos	Sector Hidráulico No. 11	1	1	Macromedidor mecánico 8 pulgadas	Funcionando normal

Fuente: Visita Acuecar S.A. E.S.P. del 10 al 12 de julio de 2024

En visita se identificó que de las tres (03) líneas de distribución de la planta El Prado, tan solo una cuenta con medición, incumpliendo con lo definido en el artículo 73 de la Resolución 330 de 2017:

*“(…) **Artículo 73. Modificado por el art.19, Resolución 799 de 2021.** <El nuevo texto es el siguiente> Mediciones de caudal. En todos los sistemas se deben instalar estructuras o instrumentos de medición en la tubería y respetando las condiciones de instalación del tipo de medidor, que permitan la lectura y/o captura y almacenamiento de datos.*

La medición debe hacerse como mínimo en los siguientes puntos:

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

Adicionalmente, el prestador no presenta certificación de calibración de los instrumentos para las vigencias de análisis. Sin embargo, informa que se encuentra adelantando el proceso de contratación para estas actividades, no aporta soportes de dicho proceso.



Superservicios

INFORME DE VIGILANCIA O
INSPECCIÓN ESPECIAL,
DETALLADA O CONCRETA



SIGME

Imagen 21. Macromedidores



Pozo B



Pozo A



Estación de bombeo



Planta El Prado (salida)



Superservicios

INFORME DE VIGILANCIA O
INSPECCIÓN ESPECIAL,
DETALLADA O CONCRETA



Planta El Prado (entrada)

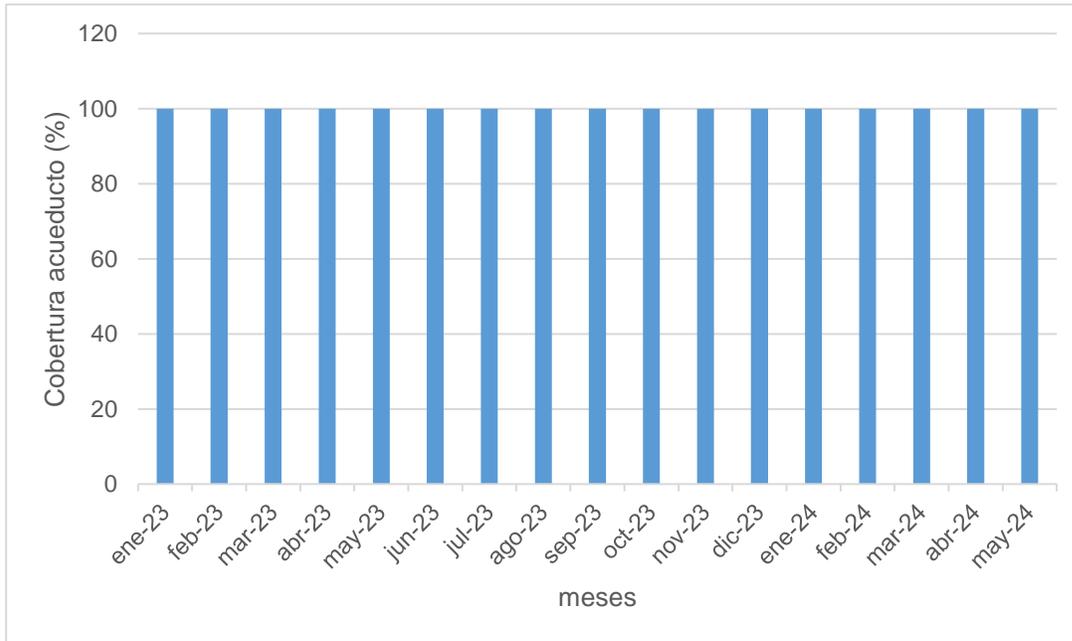
Fuente: Visita Acuecar S.A. E.S.P. 10 al 12 de julio de 2024

5.6.2.10. Indicadores de prestación del servicio de acueducto

5.6.2.10.1. Cobertura de acueducto

Analizada la información requerida en la visita, se presentaron los resultados del indicador de cobertura, el cual evidencia que para la vigencia 2023 y de enero a mayo de 2024 corresponde al 100% de cobertura del servicio público de acueducto.

Gráfica 4. Cobertura. Vigencia 2023 y enero a mayo de 2024



Fuente: Visita Acuecar S.A. E.S.P. 10 al 12 de julio de 2024

5.6.2.10.2. Índice de Continuidad (IC)

Acuecar S.A. E.S.P. suministró información del indicador de continuidad del servicio público de acueducto, la cual corresponde a la vigencia 2023 discriminada por los sectores hidráulicos, a continuación, se presentan los resultados del indicador de continuidad calculados conforme lo establece la Resolución No. 2115 de 2007.

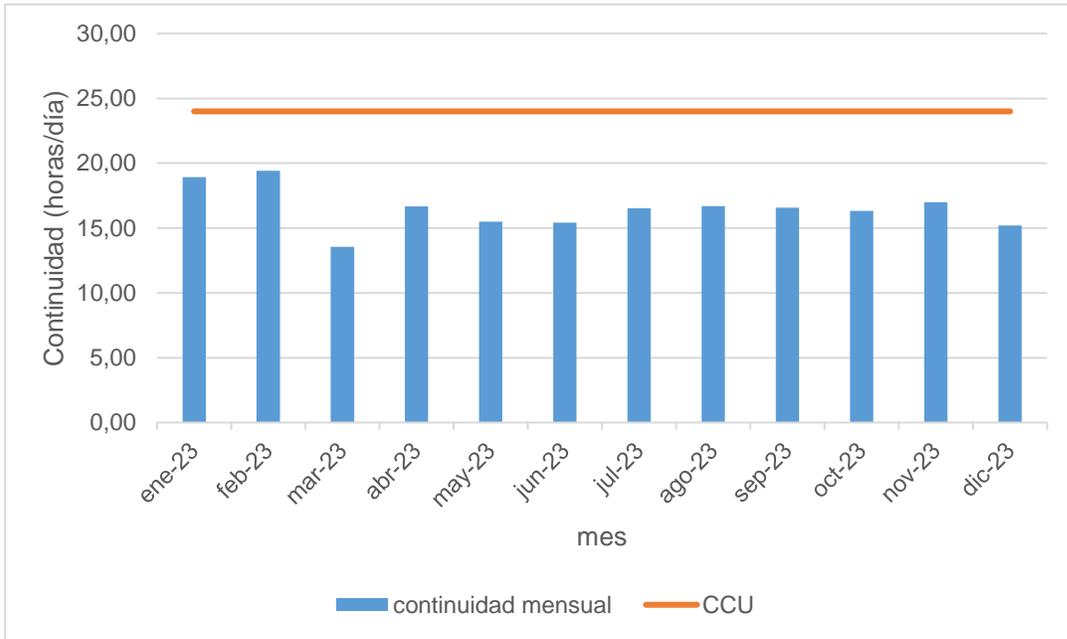


Superservicios

INFORME DE VIGILANCIA O INSPECCIÓN ESPECIAL, DETALLADA O CONCRETA



Gráfica 5. Índice de Continuidad promedio mensual 2023



Fuente: Visita Acuecar S.A. E.S.P. 10 al 12 de julio de 2024

Gráfica 6. Índice de Continuidad para la vigencia 2023 para los Sectores Hidráulicos 1, 2, 3 y 4



Fuente: Visita Acuecar S.A. E.S.P. 10 al 12 de julio de 2024- Anexo Requerimiento información (Excel)

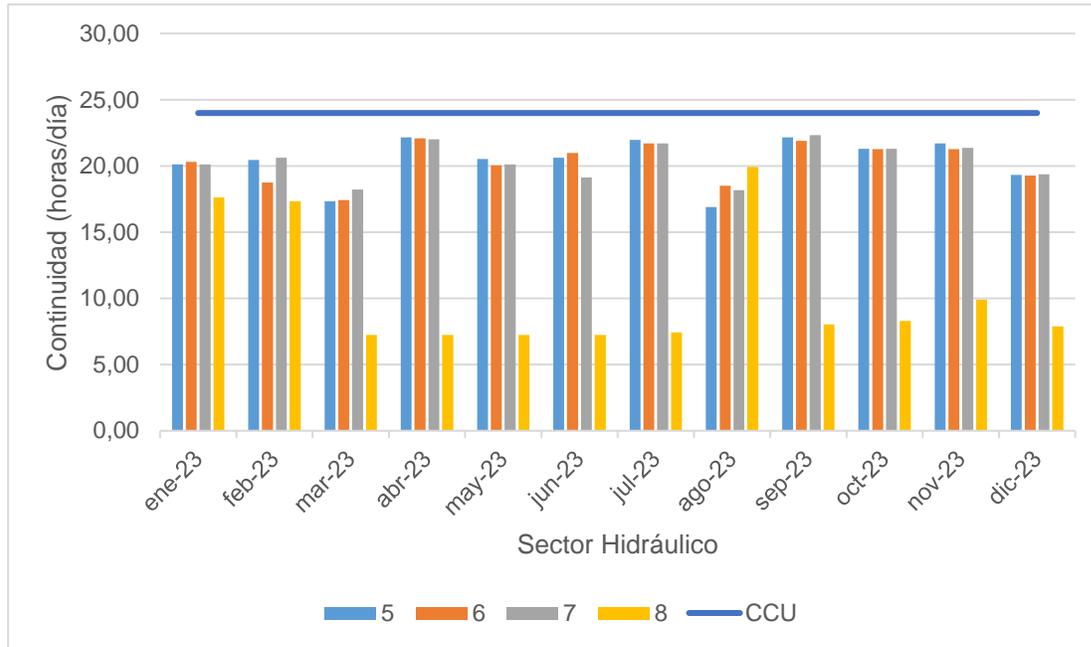


Superservicios

INFORME DE VIGILANCIA O INSPECCIÓN ESPECIAL, DETALLADA O CONCRETA

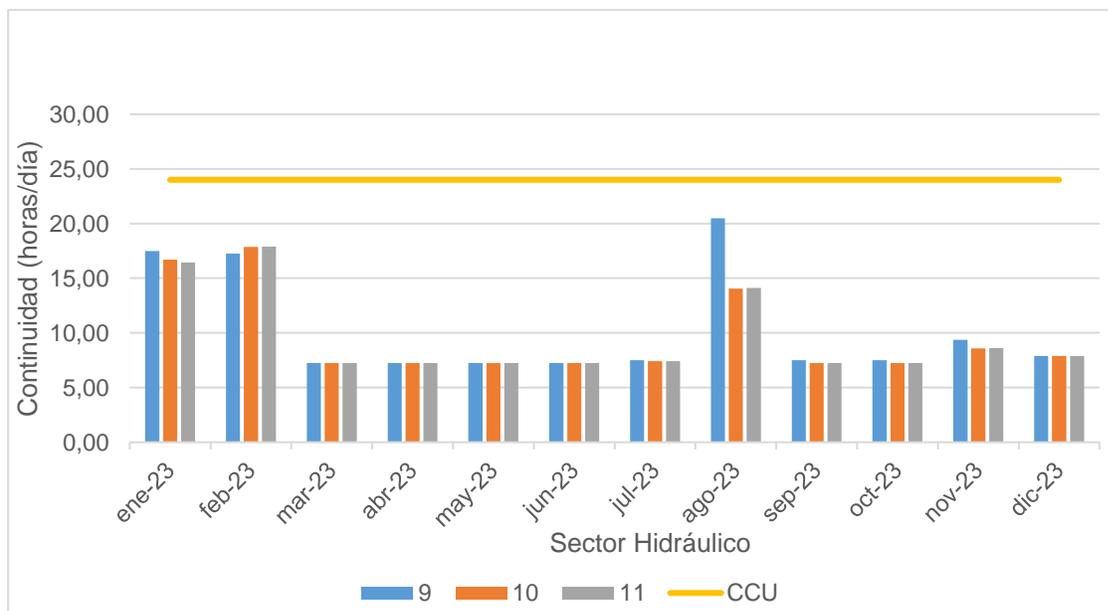


Gráfica 7. Índice de Continuidad para la vigencia 2023 para los Sectores Hidráulicos 5, 6, 7 y 8



Fuente: Visita Acuecar S.A. E.S.P. 10 al 12 de julio de 2024- Anexo Requerimiento información (Excel)

Gráfica 8. Índice de Continuidad para la vigencia 2023 para los Sectores Hidráulicos 9, 10 y 11



Fuente: Visita Acuecar S.A. E.S.P. 10 al 12 de julio de 2024- Anexo Requerimiento información (Excel)



Superservicios

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



De las anteriores gráficas de manera general se observa que, para el año 2023 la continuidad presenta variaciones significativas pasando de índices de SUFICIENTE (18.1 – 23 horas/día) a INSUFICIENTES (0 – 10 horas/día) según la clasificación establecida en el artículo 18 de la Resolución 2115 de 2007.

Ahora bien, en el anexo técnico del Contrato de Condiciones Uniformes (CCU) de Acuecar S.A. E.S.P. se especifica lo siguiente en relación con los niveles de continuidad a los que se obliga la empresa:

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

(...)

- *La continuidad en la prestación del servicio será de 24 horas y en caso de tener niveles de continuidad inferiores las personas prestadoras deberán establecer metas anuales para reducir la diferencia entre el valor del año base y el estándar de servicio, con la gradualidad exigida en el artículo 9 de la Resolución CRA 688 de 2014 o la que la modifique, adicione o aclare, y consignar tales metas en el contrato de servicios públicos domiciliarios.”* (Cursiva fuera del texto original)

Adicionalmente, el CCU establece: *“Cláusula 25. ESTANDARES DE SERVICIO. La persona Prestadora se compromete a prestar el(los) servicio(s) público(s) domiciliario(s) de acueducto y/o alcantarillado con los siguientes estándares de servicio:*

Estándar de servicio	Unidad	Mesta del Estándar	Línea base año cero	Meta año 1	Meta año 2	Meta año 3	Meta año 4	Meta año 5	Meta año 6	Meta año 7	Meta año 8	Meta año 9	Meta año 10
Continuidad acueducto	Número de días por año de prestación del servicio	>=98,36%	25.0%	52.25%	54.9%	80.2%	99.9%	99.9%	99.9%	99.9%	99.9%	99.9%	99.9%

(...)”

Por otro lado, se realiza la verificación de las metas establecidas en el estudio de costos y tarifas certificado en el SURICATA, identificando las siguientes metas:

Tabla 38. Metas

Variable	Año Tarifario 1	Año Tarifario 2	Año Tarifario 3	Año Tarifario 4	Año Tarifario 5	Año Tarifario 6	Año Tarifario 7	Año Tarifario 8	Año Tarifario 9	Año Tarifario 10
Continuidad (%)	70	72	74	76	84	85	87	88	91	93

Fuente: SURICATA

De acuerdo con lo anterior, se identifica que dentro de su CCU en su cláusula 15 Condiciones de Calidad hace referencia a lo definido en el artículo 9 de la Resolución CRA 688 de 2014, sin embargo, dentro de la información aportada en su nuevo estudio de tarifas realizado en agosto de 2023 y certificado en SURICATA, se puede constatar que se encuentran aplicando la metodología 825 de 2017.

De este mismo modo, se identifican inconsistencias con las metas definidas en la *Cláusula 25. Estándares de Servicio del CCU* respecto de las definidas en su Estudio de Costos y Tarifas. Por lo anterior, el prestador debe adelantar la verificación y modificación que corresponda. Se da claridad que para esta evaluación se tomaran como referente las metas establecidas en el estudio de costos y tarifas reportado en SURICATA.

Adicionalmente, al comparar la información entregada por el prestador respecto lo estipulado en el estudio de costos y tarifas, para el caso concreto, como se está evaluando la continuidad del servicio durante el año 2023, se debe tener en cuenta que el primer semestre de 2023 se encontró dentro del año tarifario 5, mientras que el segundo semestre de 2023 dentro del año tarifario 6.

Sumado a lo anterior, como las metas se encuentran definidas en porcentaje, es necesario calcular la meta equivalente en horas/día, considerando que el 100% de continuidad equivale a 24 horas/día, por tanto, las metas establecidas para los años tarifarios 5 y 6 establecen un porcentaje de 84 y 85%, el cual corresponde a 20,16 y 20,4 horas/día, respectivamente.

Considerando la información aportada por el prestador se hace una relación de los meses y sectores hidráulicos donde el IC no cumplió con lo dispuesto en las metas establecidas por el prestador en su estudio de costos y tarifas, así:

Sector Hidráulico	Mes	Continuidad del servicio- Resolución 2115 de 2007 (horas/día)	Clasificación Resolución 2115 de 2007	Cumplimiento metas Estudio de Costos y Tarifas	Sector Hidráulico	Mes	Continuidad del servicio- Resolución 2115 de 2007 (horas/día)	Clasificación Resolución 2115 de 2007	Cumplimiento metas Estudio de Costos y Tarifas
1	ene-23	19,63	Suficiente	No	8	oct-23	8,28	Insuficiente	No

Sector Hidráulico	Mes	Continuidad del servicio- Resolución 2115 de 2007 (horas/día)	Clasificación Resolución 2115 de 2007	Cumplimiento metas Estudio de Costos y Tarifas	Sector Hidráulico	Mes	Continuidad del servicio- Resolución 2115 de 2007 (horas/día)	Clasificación Resolución 2115 de 2007	Cumplimiento metas Estudio de Costos y Tarifas
	mar-23	15,35	No Satisfactorio	No		nov-23	9,90	Insuficiente	No
	jun-23	19,10	Suficiente	No		dic-23	7,89	Insuficiente	No
	ago-23	14,20	No Satisfactorio	No		ene-23	17,49	No Satisfactorio	No
	dic-23	19,46	Suficiente	No		feb-23	17,26	No Satisfactorio	No
2	ene-23	19,92	Suficiente	No	9	mar-23	7,23	Insuficiente	No
	mar-23	17,36	No Satisfactorio	No		abr-23	7,23	Insuficiente	No
	jun-23	19,86	Suficiente	No		may-23	7,23	Insuficiente	No
	ago-23	11,51	No Satisfactorio	No		jun-23	7,23	Insuficiente	No
	dic-23	19,33	Suficiente	No		jul-23	7,50	Insuficiente	No
3	ene-23	19,89	Suficiente	No		sep-23	7,50	Insuficiente	No
	mar-23	16,60	No Satisfactorio	No		oct-23	7,50	Insuficiente	No
	ago-23	19,10	Suficiente	No		nov-23	9,37	Insuficiente	No
	dic-23	19,36	Suficiente	No		dic-23	7,89	Insuficiente	No
4	mar-23	17,88	No Satisfactorio	No		ene-23	16,70	No Satisfactorio	No
	ago-23	16,73	No Satisfactorio	No		feb-23	17,85	No Satisfactorio	No
	dic-23	19,40	Suficiente	No		mar-23	7,23	Insuficiente	No
5	ene-23	20,12	Suficiente	No	10	abr-23	7,23	Insuficiente	No
	mar-23	17,33	No Satisfactorio	No		may-23	7,23	Insuficiente	No
	ago-23	16,90	No Satisfactorio	No		jun-23	7,23	Insuficiente	No
	dic-23	19,40	Suficiente	No		jul-23	7,43	Insuficiente	No
6	feb-23	18,74	Suficiente	No		ago-23	14,04	No Satisfactorio	No
	mar-23	17,42	No Satisfactorio	No		sep-23	7,23	Insuficiente	No
	ago-23	18,51	Suficiente	No		oct-23	7,23	Insuficiente	No
	dic-23	19,27	Suficiente	No		nov-23	8,58	Insuficiente	No

Sector Hidráulico	Mes	Continuidad del servicio- Resolución 2115 de 2007 (horas/día)	Clasificación Resolución 2115 de 2007	Cumplimiento metas Estudio de Costos y Tarifas	Sector Hidráulico	Mes	Continuidad del servicio- Resolución 2115 de 2007 (horas/día)	Clasificación Resolución 2115 de 2007	Cumplimiento metas Estudio de Costos y Tarifas
7	ene-23	20,12	Suficiente	No	11	dic-23	7,89	Insuficiente	No
	mar-23	18,21	Suficiente	No		ene-23	16,44	No Satisfactorio	No
	ago-23	18,18	Suficiente	No		feb-23	17,88	No Satisfactorio	No
	dic-23	19,36	Suficiente	No		mar-23	7,23	Insuficiente	No
8	ene-23	17,62	No Satisfactorio	No		abr-23	7,23	Insuficiente	No
	feb-23	17,33	No Satisfactorio	No		may-23	7,23	Insuficiente	No
	mar-23	7,23	Insuficiente	No		jun-23	7,23	Insuficiente	No
	abr-23	7,23	Insuficiente	No		jul-23	7,43	Insuficiente	No
	may-23	7,23	Insuficiente	No		ago-23	14,10	No Satisfactorio	No
	jun-23	7,23	Insuficiente	No		sep-23	7,23	Insuficiente	No
	jul-23	7,43	Insuficiente	No		oct-23	7,23	Insuficiente	No
	ago-23	19,92	Suficiente	No	nov-23	8,61	Insuficiente	No	
	sep-23	8,02	Insuficiente	No	dic-23	7,89	Insuficiente	No	

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo con la información anterior, se evidencia que los sectores con menor IC corresponde a los 8, 9, 10 y 11, donde la continuidad se encuentra en un rango insuficiente para la vigencia 2023 exceptuando los meses de enero, febrero y agosto donde se presentó el servicio con una continuidad entre suficiente y no satisfactoria.

5.6.2.10.2.1. Información reportada en el SUI

La información reportada en SUI en el formulario *Continuidad en la oferta del servicio de acueducto* corresponde a los meses de enero a septiembre de 2023. Dicha información no coincide con la suministrada por Acuecar S.A. E.S.P.

5.6.2.10.3. Suspensiones del servicio de acueducto

Una vez analizada la información suministrada por Acuecar S.A. E.S.P., a continuación, se encuentran los resultados de las suspensiones del servicio público de acueducto para cada uno de los once (11) sectores para el periodo comprendido entre los meses de enero a agosto:

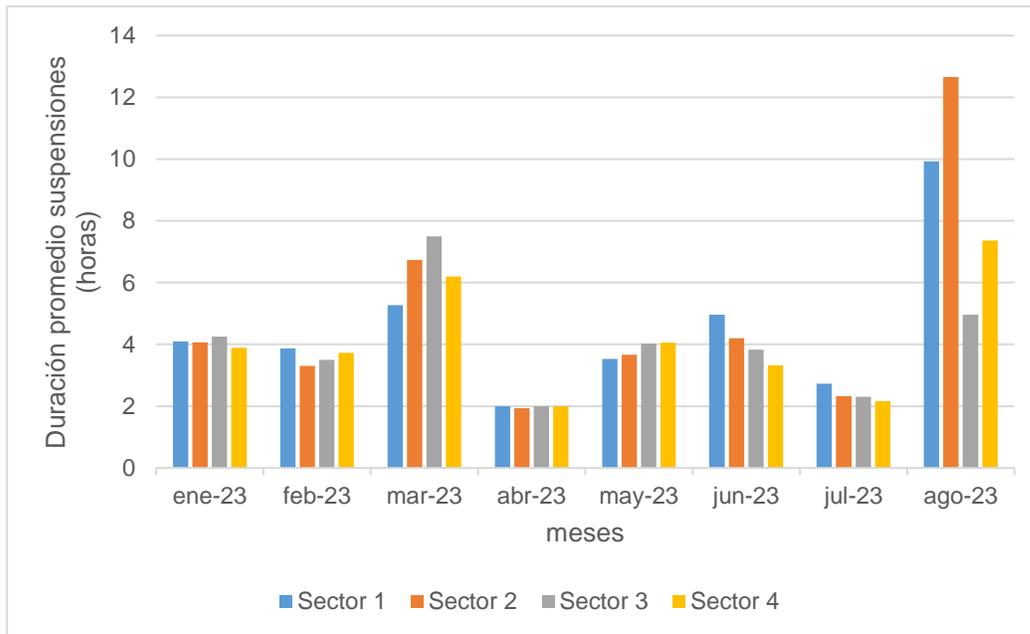


Superservicios

INFORME DE VIGILANCIA O INSPECCIÓN ESPECIAL, DETALLADA O CONCRETA

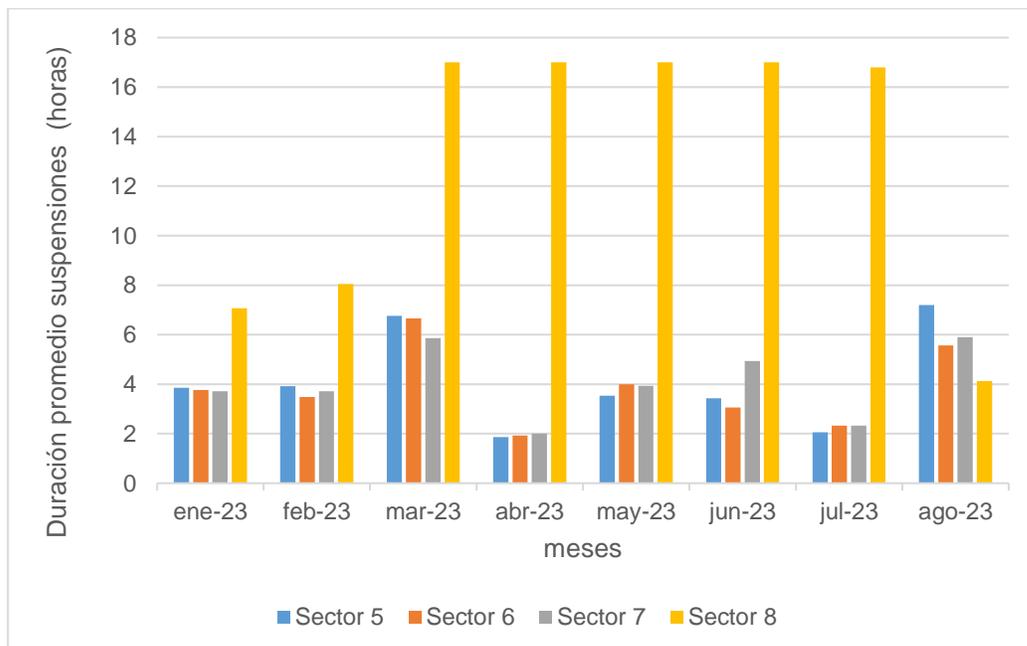


Gráfica 9. Suspensiones Promedio Mensual vigencia 2023 Sectores Hidráulico 1, 2, 3 y 4



Fuente: Visita Acuecar S.A. E.S.P. 10 al 12 de julio de 2024- Anexo Requerimiento información (Excel)

Gráfica 10. Suspensiones Promedio Mensual vigencia 2023 Sectores Hidráulico 5, 6, 7 y 8



Fuente: Visita Acuecar S.A. E.S.P. 10 al 12 de julio de 2024- Anexo Requerimiento información (Excel)

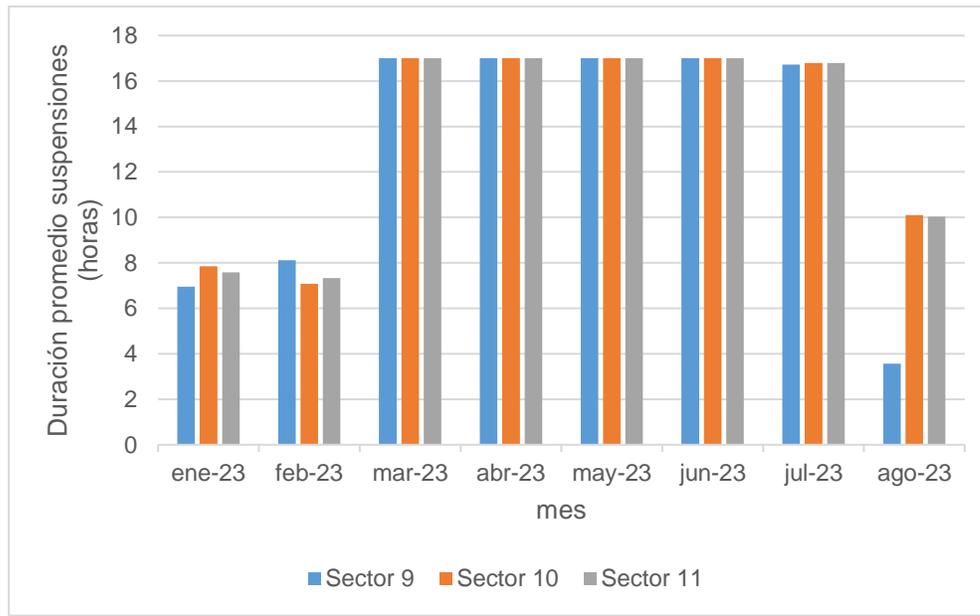


Superservicios

INFORME DE VIGILANCIA O INSPECCIÓN ESPECIAL, DETALLADA O CONCRETA



Gráfica 11. Suspensiones Promedio Mensual vigencia 2023 Sectores Hidráulico 9, 10 y 11



Fuente: Visita Acuecar S.A. E.S.P. 10 al 12 de julio de 2024- Anexo Requerimiento información (Excel)

De acuerdo con lo anterior, se evidencia que los sectores que registran mayor tiempo de suspensión del servicio de acueducto son el 8, 9, 10 y 11 con suspensiones que alcanzaron un valor máximo de 17 horas para los meses de marzo a julio de 2023, que podrían estar afectando a aproximadamente 2.896 suscriptores. Sin embargo, para los demás sectores se evidencia suspensiones con duración inferior a 10 horas. Según el reporte del prestador todas las suspensiones fueron causadas por reparaciones técnicas y mantenimientos periódicos, con aviso oportuno a los usuarios.

5.6.2.10.3.1. Información reportada en el SUI

Una vez revisada la información reportada al SUI por el prestador para los meses de enero a agosto de 2023, se encontró que en general la información de suspensiones reportada coincide con la suministrada en visita.

5.6.2.10.4. Presiones en la red de distribución

El prestador informó que adelanta la toma de presiones en los 11 puntos de muestreo de manera semanal, datos que son registrados en el formato denominado tabla de presiones, los cuales son tabulados y promediados mensualmente. Acuecar S.A. E.S.P. hace entrega de la información para la vigencia 2023.



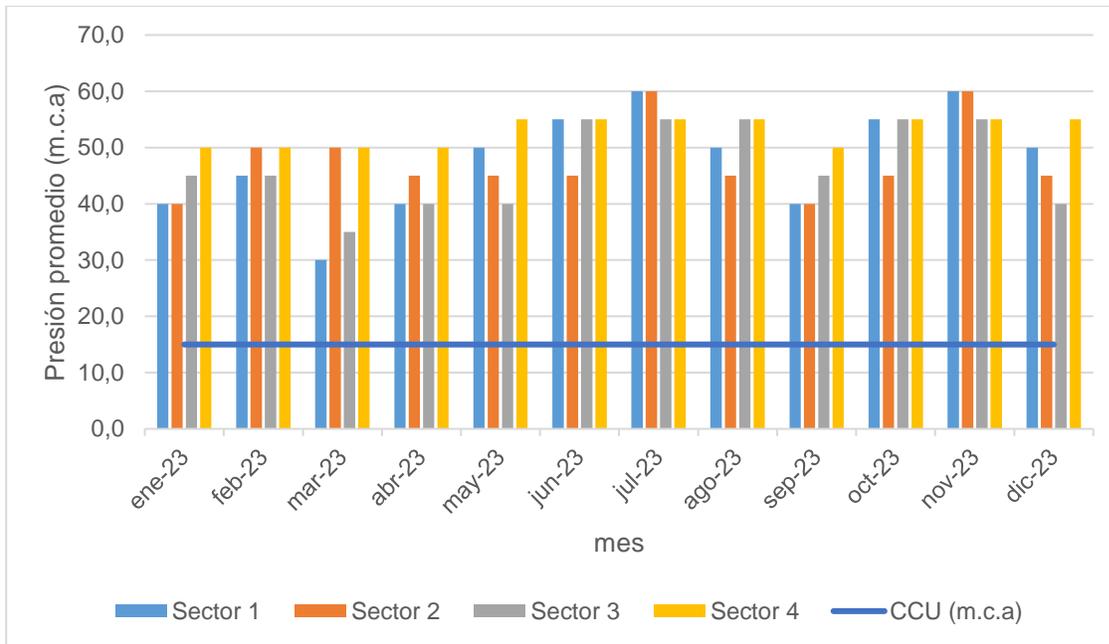
Superservicios

INFORME DE VIGILANCIA O INSPECCIÓN ESPECIAL, DETALLADA O CONCRETA



A continuación, se encuentran los resultados de la presión mensual promedio en la red de distribución durante el año 2023 para cada uno de los once (11) sectores que conforman el área de prestación de la empresa.

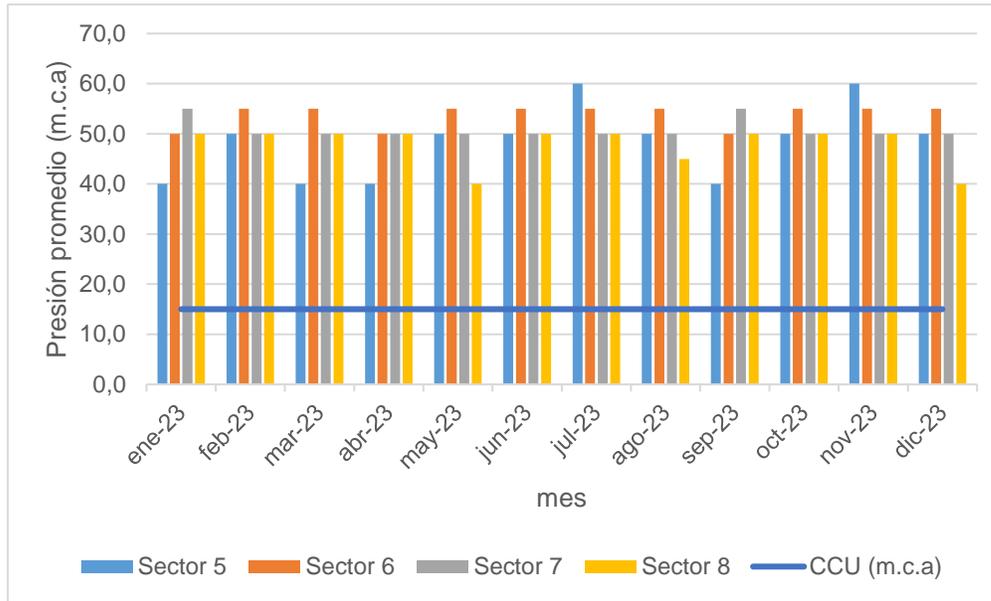
Gráfica 12. Presión Promedio Mensual vigencia 2023 para los Sectores Hidráulico 1, 2, 3 y 4



Fuente: Visita Acuecar S.A. E.S.P. 10 al 12 de julio de 2024- Anexo Requerimiento información (Excel)

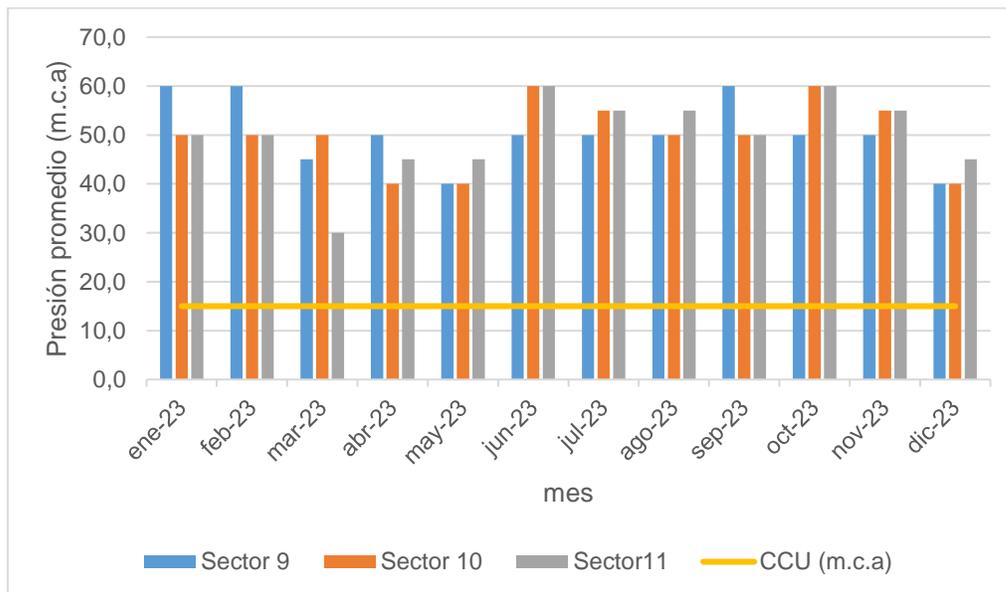


Gráfica 13. Presión Promedio Mensual vigencia 2023 para los Sectores Hidráulico 5, 6, 7 y 8



Fuente: Visita Acuecar S.A. E.S.P. 10 al 12 de julio de 2024- Anexo Requerimiento información (Excel)

Gráfica 14. Presión Promedio Mensual vigencia 2023 para los Sectores Hidráulico 9, 10 y 11



Fuente: Visita Acuecar S.A. E.S.P. 10 al 12 de julio de 2024- Anexo Requerimiento información (Excel)



Superservicios

INFORME DE VIGILANCIA O
INSPECCIÓN ESPECIAL,
DETALLADA O CONCRETA



Ahora bien, en el anexo técnico del CCU de Acuecar S.A. E.S.P. se especifica lo siguiente en relación con los niveles de presión a los que se obliga la empresa:

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

(...)

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

Teniendo en cuenta lo anterior, la Resolución 0330 de 2017 en su artículo 61 de indica:

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

En consecuencia, se concluye que Acuecar S.A. E.S.P durante la vigencia 2023 suministró agua con una presión superior a la mínima establecida en el CCU y la exigida en el artículo 61 del RAS – Resolución 330 de 2017 en los 11 sectores que conforman su APS.

5.6.2.10.4.1. Información reportada en el SUI

La información reportada en SUI en el formulario *Medición de presión sectores hidráulicos* correspondiente a la vigencia 2023 coincide con la información suministrada por Acuecar S.A. E.S.P.

5.6.2.10.5. Pérdidas de agua en la red de distribución

Conforme a la información entregada por el prestador en la visita sobre el Índice de Pérdidas por Usuario Facturado (IPUF) y el porcentaje de pérdidas de agua, se obtuvo la siguiente gráfica:

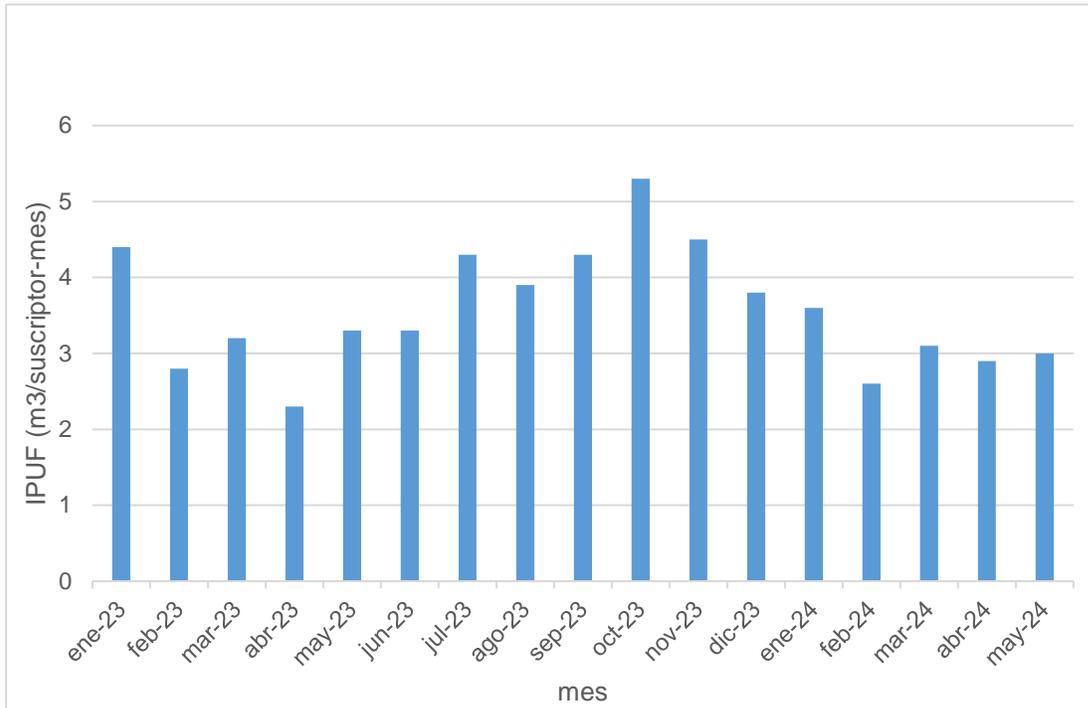


Superservicios

INFORME DE VIGILANCIA O
INSPECCIÓN ESPECIAL,
DETALLADA O CONCRETA



Gráfica 15. Indicador de Pérdidas



Fuente: Visita Acuecar S.A. E.S.P. 10 al 12 de julio de 2024

Al respecto, de las metas de reducción del IPUF establecidas por Acuecar S.A. E.S.P. en su CCU en la *Cláusula 26 Estándares de Eficiencia* establece:



Superservicios

INFORME DE VIGILANCIA O INSPECCIÓN ESPECIAL, DETALLADA O CONCRETA



Acueducto	Estándar de Eficiencia	Meta y gradualidad (a partir de la entrada de vigencia de la presente resolución)	Meta	Meta									
			Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5	Año 6	Año 7	Año 8	Año 9	Año 10	
IPUF- Índice de perdida por suscriptor facturado estándar (m ³ /suscriptor/mes)	<=6m ³ /suscriptor/mes	Para el año 5 debe lograrse el 50% dala diferencia y para el año 10 debe lograrse el 75%. En caso de utilizar NEP, debe lograrse el 100% para el año 5 y debe mantenerlo. La gradualidad es de acuerdo con las metas de la persona prestadora.	9.85	9.4	8.95	8.49	8.04	7.84	7.63	6.43	6.35	6.50	

Fuente: CCU Acuecar S.A. E.S.P.

Teniendo en cuenta que las metas de IPUF establecidas para los años tarifarios 5 y 6 corresponden a 8,04 y 7,84 respectivamente, se evidencia que estas han sido alcanzadas y superadas por el prestador, ya que para la vigencia 2023 y en los meses de enero a mayo de 2024 presenta pérdidas por debajo de los 6 m³/ suscriptor-mes.

5.6.2.10.5.1. Información reportada en el 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.

5.6.2.10.6. Programa de reducción de pérdidas

El prestador no tiene definido un programa de pérdidas, sin embargo, revisado el PUEAA se identificó que dentro de los proyectos definidos en dicho programa se encuentra la estrategia de reducción de pérdidas, la cual contempla las actividades de identificación de asentamientos a lo largo de la línea de aducción y regulación del servicio.

El prestador aporta el archivo Excel denominado ANEXO 1. PLAN DE ACCIÓN DEL PROGRAMA DE REDUCCIÓN DE PÉRDIDAS DE AGUA PARA EL MUNICIPIO DE EL CARMEN DE BOLÍVAR 2024, el cual permite identificar las actividades priorizadas, el indicador de cumplimiento, los costos, las metas proyectadas, avance total y responsable para los años 2022, 2023 y 2024 a corte de mayo, en cumplimiento de los programas de seguimiento y reducción de los consumos no facturados, optimización de micromedición y facturación, detección de fugas y reparación de redes, detección de fugas imperceptibles. El prestador no presenta soporte de ejecución de las actividades priorizadas.



Superservicios

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



5.6.2.10.7. Programa de Uso Eficiente y Ahorro de Agua (PUEAA)

Acuecar S.A. E.S.P. adjunta copia de la Resolución No. 159 del 25 de octubre de 2017 emitida por CARSUCRE, por medio de la cual se aprueba el Programa de Uso Eficiente y Ahorro del Agua por una vigencia de 5 años. Adicionalmente, como soporte del trámite de actualización del plan, entrega copia del oficio de fecha 27 de diciembre de 2022 dirigido a CARSUCRE con asunto “Entrega de PUEAA actualizado al año 2022 para revisión y aprobación”, así como copia del documento actualizado. A la fecha, el prestador informa que no ha tenido respuesta por parte de la Corporación.

El PUEAA contempla, entre otras, las siguientes actividades, proyectos y metas:

- Programa de Micromedición y Macromedición.
- Programa de Operación del Sistema de Distribución.
- Programa Catastro de Redes de Distribución.
- Programa de control de fugas.
- Sectorización Hidráulica de El Carmen de Bolívar.
- Programa de Educación Ambiental sobre el Uso y Ahorro del Agua.
- Uso de Aguas Lluvias y Reusó del Agua.
- programa de protección y Conservación de Fuentes Hídricas.
- Programa de Control de Pérdidas.

5.6.2.10.8. Estimación de oferta vs demanda

El prestador entrega copia del documento “Descripción del Sistema”, el cual contiene el análisis de la demanda y oferta para un horizonte de 25 años, y que presenta la siguiente información:

“Se realizó el análisis de la demanda de acuerdo con lo estipulado en la Resoluciones 0330 de 2017 y 0799 de 09 de diciembre de 2021 y a partir de los datos de población municipales indicadas en las proyecciones y retroproyecciones de población municipal para el periodo 1985-2019 y 2020-2035 con base en el CNPV 2018 del Departamento Administrativo Nacional de Estadística – DANE. Igualmente, se tuvo en cuenta el porcentaje de pérdidas de agua reportado por el prestador.

De acuerdo con la información presentada por el área técnica de la empresa y lo evidenciado en campo, para el cálculo del caudal actual se obtuvieron los caudales promedio de producción actual de los pozos A, B, 7, 8 y 9.

Para los pozos A y B, se autorizó por parte de la CAR un régimen de explotación máximo de 18 horas, sin embargo, tienen la restricción de no operar simultáneamente. Actualmente, estos pozos operan en promedio entre 9 y 12 horas día, alcanzando una producción de 55 l/s.



Superservicios

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



Los pozos 7 y 8 tiene autorización para operar 12 horas al día y un caudal autorizado de 10 l/s, no obstante, como se mencionó anteriormente, estos no se encuentran operando.

Para el pozo 9, de acuerdo con la última prórroga otorgada a la concesión, la CAR autorizó un régimen de explotación máximo de 12 horas. Actualmente se extraen de este pozo en promedio 9 l/s.

De acuerdo con lo anterior, la producción diaria promedio del sistema de acueducto es de 64 l/s. Ahora bien, el caudal total autorizado es de 70 l/s si se tiene en cuenta el bombeo autorizado por la CAR si los pozos 7 y 8 estuvieran operando

Por otro lado, es importante mencionar que actualmente se encuentra en ejecución el contrato de licitación pública, el cual tiene por objeto “REALIZAR LA PERFORACIÓN, CONSTRUCCIÓN Y PUESTA EN MARCHA DE UN POZO PROFUNDO PARA CAPTACIÓN DE AGUA SUBTERRÁNEA QUE INCLUYE LA LÍNEA DE CONDUCCIÓN DESDE SALIDA DEL POZO A TANQUE DE ALMACENAMIENTO EXISTENTE EN EL MUNICIPIO DEL CARMEN DE BOLÍVAR (BOLÍVAR)”, mediante el cual se pretende aumentar el caudal de producción para garantizar la continuidad del servicio.

De acuerdo con esto, se realizó la proyección del comportamiento de la oferta si se incluyera la producción de este pozo con un régimen de explotación con las mismas características del pozo A de 18 horas/día y con una producción promedio de 45 l/s.” (Cursiva fuera de texto original)

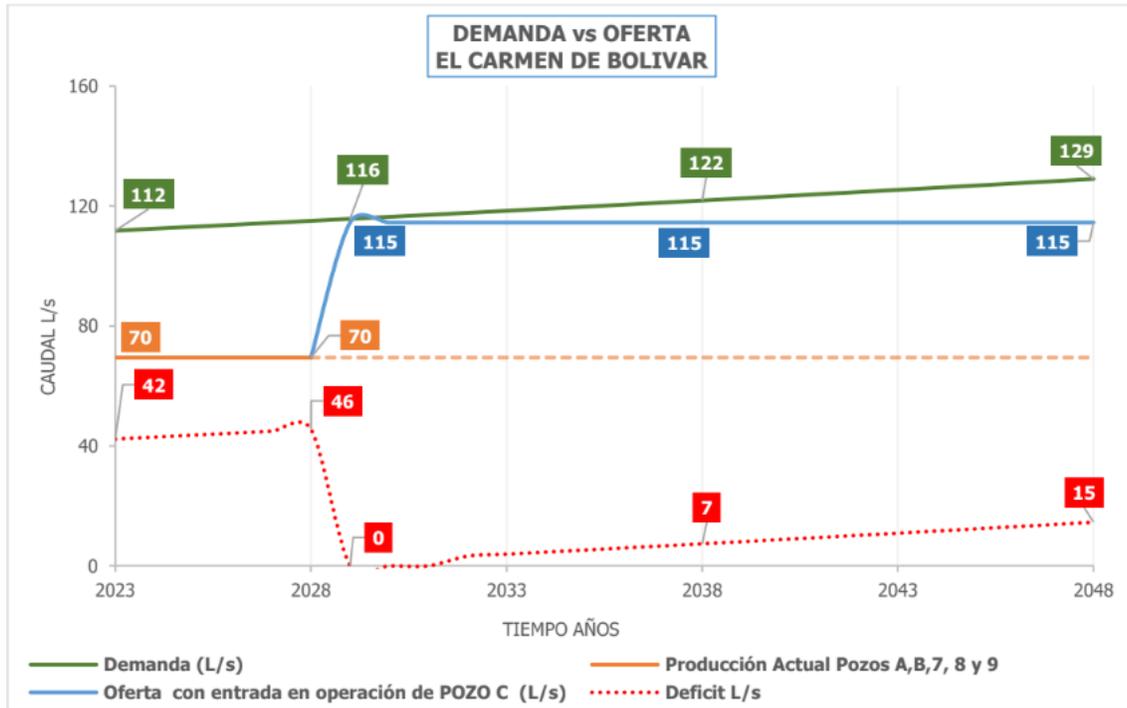


Superservicios

INFORME DE VIGILANCIA O INSPECCIÓN ESPECIAL, DETALLADA O CONCRETA



Gráfica 16. Proyección de la Oferta Vs Demanda.



Fuente: Acuecar S.A. E.S.P.

De acuerdo con lo anterior, se puede concluir que actualmente se presenta un déficit superior a los 42 l/s, por lo que se requiere por parte del prestador, la priorización del proyecto de perforación, construcción y puesta en marcha de un pozo del pozo C mencionado anteriormente, el cual informa el prestador se encuentra en revisión por parte de la alcaldía y/o el estudio de fuentes alternas, así como la ampliación del sistema de acueducto.

Así las cosas, se puede concluir que la cantidad de agua captada no es suficiente para satisfacer la demanda actual del municipio, situación que pone en riesgo la prestación, afectando la continuidad del servicio a los usuarios.

5.6.2.10.9. Calidad del agua suministrada por la red de distribución

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

Respecto a las actas de concertación y materialización de los puntos de muestreo de la calidad del agua, se debe tener en cuenta la población atendida por el prestador, la cual es de aproximadamente 53.572 usuarios¹⁵. Teniendo clara esta información y de conformidad con el

¹⁵ DANE 2020. Link: <https://dane.maps.arcgis.com/apps/MapSeries/index.html?appid=e53e1178fb1f497cac9b241dbafb1690>

artículo 3° de la Resolución 811 de 2008, el número mínimo de puntos de muestreo para una población entre 20.001 a 100.000 habitantes atendidos es de 8.

En este sentido, el prestador hace entrega del acta de concertación y materialización de puntos de muestreo de noviembre de 2022, informa que no se adelantó actualización de la misma en la vigencia 2023. En el acta presentada se observa un total de 10 puntos concertados en el municipio de El Carmen Bolívar. Sin embargo, en visita se identifican 11 puntos materializados; a continuación, se muestra su distribución:

Tabla 39. Puntos Concertados y/o Materializados

Código del punto	Georreferenciación	Ubicación	Observaciones	Registro fotográfico
2441	9°43'16.69" N 75°7.6'22.2"O	Calle 36 Kr 51-02 Planta de tratamiento El Prado	Estructura de protección en mampostería y puerta metálica, desagüe, llave de paso, no cuentan con candado, ni con el código de identificación	
2442	9°43'26.6" N 75°78.4" O	Cra 48 Calle 37 Barrio La Santa	Estructura de protección en mampostería y puerta metálica, desagüe, llave de paso, cuentan con candado, no tiene código de identificación	
2443	9°43'21.8"N 75°6'56.7"O	Cra.52 No. 38-86 Barrio Nariño	Estructura de protección en mampostería y puerta metálica, desagüe, llave de paso, cuentan con candado, no tiene código de identificación	
2444	9°43'19.6" N 75°7'20.6" O	Calle 35 No. 46 - 120 Barrio 7 de agosto	Estructura de protección en mampostería y puerta metálica, desagüe, llave de paso, cuentan con candado, no tiene código de identificación	



Superservicios

INFORME DE VIGILANCIA O
INSPECCIÓN ESPECIAL,
DETALLADA O CONCRETA



Código del punto	Georreferenciación	Ubicación	Observaciones	Registro fotográfico
2445	9°43'4.34"N 75°7'24.53" O	Cra 46 Calle 26 Barrio Santander	Estructura de protección en mampostería y puerta metálica, desagüe, llave de paso, no cuentan con candado, ni con el código de identificación	
2446	9°43'35.37"N 75°07'34.34"O	Calle 40 Cra 41B Barrio Minuto de Dios	Estructura de protección en mampostería y puerta metálica, desagüe, llave de paso, cuentan con candado, no tiene código de identificación	
2447	9°43'9.40"N 75°6'46.14"O	Calle 37 Cra 63 Barrio La Victoria	Estructura de protección en mampostería y puerta metálica, desagüe, llave de paso, cuentan con candado, no tiene código de identificación	
2448	9°42'48.7"N 75°7'3.60"O	Cra 55 Calle 23 Barrio Montecarmelo	Estructura de protección en mampostería y puerta metálica, desagüe, llave de paso, cuentan con candado, no tiene código de identificación	
2449	9°42'44.73"N 75°07'11.07"O	Cra 53 Calle 21 barrio La Tuna	Estructura de protección en mampostería y puerta metálica, desagüe, llave de paso, no cuentan con candado, ni con el código de identificación	

Código del punto	Georreferenciación	Ubicación	Observaciones	Registro fotográfico
24410	9°43'29.19"N 75°08'1.40"O	Cra. 32 Calle 28 A Barrio El Silencio	Estructura de protección en mampostería y puerta metálica, desagüe, llave de paso, cuentan con candado, no tiene código de identificación	
SD	9°42'59.02" N 75°7'10.91" O	Cra. 52 #25 43	Estructura de protección en mampostería y puerta metálica, desagüe, llave de paso, no cuentan con candado, ni con el código de identificación. (no se encuentra incluido en el acta de concertación)	

Fuente: Visita Acuecar S.A. E.S.P. 10 al 12 de julio de 2024

5.6.2.10.9.1.1. Información reportada en el SUI

Esta entidad realizó la verificación de la información cargada al SUI respecto a las actas de concertación y recibo a conformidad, encontrando que el prestador realizó el cargue del acta de concertación de lugares y puntos de muestreo para el año 2022 en el formato "Acta de recibo a conformidad de la materialización de los puntos de muestreo en red de distribución rango 1 (PDF o TIFF)", adicionalmente, reportó esta misma acta para la vigencia 2023 por lo que la información reportada no es consistente con lo requerido en la Resolución Compilatoria SSPD 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010.

Según la información consultada en el SUI y reportada por el prestador, se evidencian 10 puntos de muestreo. Este número no coincide con lo verificado durante la visita, ya que se identificaron 11 materializados, sin embargo, dicho reporte cumple con el mínimo de puntos exigidos por la Resolución 0811 de 2008, asimismo, se debe tener en cuenta lo definido en el parágrafo del artículo 5 de la referida Resolución que señala:

"(...) PARÁGRAFO. La autoridad sanitaria y la persona prestadora, anualmente deberán actualizar el acta de puntos y lugares de muestreo, donde tengan en cuenta el crecimiento poblacional y la ampliación de los sistemas." (Cursiva y subraya fuera de texto original)

Asimismo, se debe tener en cuenta lo establecido en el artículo 7:



Superservicios

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



“ARTÍCULO 7o. ACTA DE CONFORMIDAD. Una vez se materialicen los puntos de muestreo, la autoridad sanitaria y la persona prestadora de la jurisdicción deben suscribir un Acta final de recibo a conformidad de los puntos de muestreo de la calidad de agua para consumo humano, en donde además quede claramente establecido el procedimiento de acceso al dispositivo de recolección de la muestra. Copia del acta de conformidad debe ser suministrada en un término máximo de cuarenta y cinco (45) días hábiles contados a partir de la expiración de los plazos señalados en el artículo 6o de la presente resolución, al Subsistema SIVICAP y al SUI, para conocimiento del Instituto Nacional de Salud y de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, respectivamente.” (Cursiva y subraya fuera de texto original)

Así las cosas, el prestador debe adelantar la actualización de las actas de concertación incluyendo el total de puntos que se encuentran materializados y suscribir con la autoridad sanitaria las actas de materialización y recibo a conformidad de los mismos.

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

De acuerdo con los resultados del Sistema de Información de la Vigilancia de la Calidad del Agua para Consumo Humano (SIVICAP) administrado por el Instituto Nacional de Salud y que fueron remitidos oficialmente a esta entidad mediante los radicados SSPD No. 20235291214682 del 28 de marzo de 2023 respecto al año 2022 y 20245291639642 de 22 de abril de 2024 para la vigencia 2023, se presentan a continuación los resultados para el Índice de Riesgo de la Calidad del Agua para Consumo Humano (IRCA):

Tabla 40. Consolidado IRCA mensual del prestador. Vigilancia 2022 y 2023.

Año	Mes	Numero de Muestras de Vigilancia	IRCA Consolidado Mensual	Nivel de Riesgo
2022	Febrero	3	0	Sin Riesgo
	Marzo	4	0	Sin Riesgo
	Abril	4	0	Sin Riesgo
	Junio	4	0	Sin Riesgo
	Julio	4	0	Sin Riesgo
	Agosto	4	0	Sin Riesgo
	Septiembre	4	0	Sin Riesgo
	Noviembre	4	0	Sin Riesgo
	Diciembre	4	0	Sin Riesgo
2023	Abril	3	0	Sin Riesgo
	Mayo	1	0	Sin Riesgo
	Septiembre	4	0	Sin Riesgo



Superservicios

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



Año	Mes	Numero de Muestras de Vigilancia	IRCA Consolidado Mensual	Nivel de Riesgo
	Noviembre	3	0	Sin Riesgo
	Diciembre	4	28,1	Riesgo Medio

Fuente: SIVICAP 2022 y 2023 - Consulta SIVICAP 26/08/2024

De acuerdo con lo anterior, se observa que el prestador ha suministrado durante las vigencias 2022 y 2023 agua apta para consumo humano conforme a lo establecido en la Resolución 2115 de 2007, exceptuando el mes de diciembre de 2023 donde se presentó Riesgo Medio con incumpliendo en el parámetro de Coliformes Totales.

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

En visita se identifica que el laboratorio de agua contratado por la empresa para adelantar las muestras de control es el laboratorio Microbiológico Barranquilla SAS, como soporte hace entrega de la copia del otrosí del contrato No. CPS No. 022-2023. Revisada la Resolución No. 229 de 2024 expedida por el Ministerio de Salud y Protección Social a través de la cual se autorizan unos laboratorios para la realización de análisis físicos, químicos y/o microbiológicos de agua para consumo humano, el laboratorio contratado por el prestador sí se encuentra autorizado.

De conformidad con la Resolución 2115 de 2007, para una población entre 20.001 - 100.000 habitantes, el prestador debe realizar la toma de muestras de control cumpliendo con las frecuencias mínimas que se relacionan en la siguiente tabla:

Tabla 41. Frecuencias mínimas toma de muestras control de la calidad el agua 2023 y 2024 (parcial)

Parámetros	Frecuencia Mínima	Número mínimo de muestras a analizar por cada frecuencia	Cumplimiento
Turbiedad, color aparente,pH, cloro residual libre o residual del desinfectante usado	Diaria	1	Para la vigencia 2023, solo se tomaron muestras para algunos días de los meses de abril (4 muestras para 2 días muestreados), noviembre (8 muestras para 2 días muestreados) y diciembre (22 muestras para 3 días muestreados) para los parámetros de Turbiedad, color aparente, pH y cloro residual Por lo tanto, NO CUMPLE.
Alcalinidad, Dureza Total, Hierro Total, Cloruros, Sulfatos, residual del	Quincenal	1	Para la vigencia 2023 solo se tomaron muestras para algunos días del mes de abril (4 muestras para 2 días muestreados), mayo (5 muestras para 2

Parámetros	Frecuencia Mínima	Número mínimo de muestras a analizar por cada frecuencia	Cumplimiento
coagulante utilizado, Nitratos y Nitritos.			días muestreados) y diciembre (16 muestras para 3 días muestreados), solo para los parámetros de dureza, hierro y cloruros. Por lo tanto, NO CUMPLE.
COT, fluoruros	Anual	2	Para las muestras reportadas 2023 no reflejan resultados para estos parámetros. Por lo tanto, para la vigencia 2023 NO CUMPLE.
Coliformes Totales y E. Coli	Semanal	8	Para la vigencia 2023 solo se tomaron muestras para algunos días de los meses de abril (4 muestras para 2 días), noviembre (8 muestras para 2 días) y diciembre (22 muestras para 3 días). Por lo tanto, NO CUMPLE.
Aquellas características físicas, químicas de interés en salud pública exigidas por el mapa de riesgo o la Autoridad Sanitaria	De acuerdo a lo exigido en el mapa de riesgo	De acuerdo a lo exigido en el mapa de riesgo	N/A (no tienen mapa de riesgos)

Fuente: Resolución 2115 de 2007

Acorde con la información suministrada por el prestador, se realizaron los siguientes monitoreos de control para los años 2023 y 2024:

Tabla 42. muestras control de la calidad el agua 2023 y 2024 (parcial)

Año	Mes	Numero de Muestras de Vigilancia	IRCA Consolidado Mensual	Parámetros incumplidos	Nivel de Riesgo
2023	Abril	5	7 %	Cloro residual	Riesgo Bajo
	Noviembre	8	25%	Cloro residual y Coliformes Totales	Riesgo Medio
	Diciembre	22	16%	Cloro residual, Coliformes Totales y E. Coli	Riesgo Medio
2024	Enero	25	3%	Cloro residual y Coliformes Totales	Sin Riesgo
	Mayo	17	4%	Coliformes Totales y E. Coli	Sin Riesgo



Superservicios

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



Año	Mes	Numero de Muestras de Vigilancia	IRCA Consolidado Mensual	Parámetros incumplidos	Nivel de Riesgo
	Junio	12	12%	Coliformes Totales	Riesgo Bajo

Fuente: SUI

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

La empresa solo presenta resultados para los meses de abril, noviembre y diciembre para la vigencia 2023 y enero, mayo y junio de 2024 para la medición de los parámetros Color Aparente, Turbiedad, pH, Cloro Residual, Dureza, Hierro, Cloruros, Coliformes Totales y E. Coli. Frente a esto, el prestador manifestó en visita que para el año 2023 no se contó con servicio de laboratorio para los meses de marzo a octubre de 2023, por temas contractuales con el laboratorio externo.

Para los meses muestreados de 2023 (abril, noviembre y diciembre) y de 2024 (enero, mayo y junio), la empresa no dio cumplimiento a la frecuencia mínima de muestreo de los parámetros turbiedad, color aparente, pH, cloro residual, Alcalinidad, Dureza Total, Hierro Total, Cloruros, Sulfatos, Nitratos y Nitritos, Coliformes totales y E. Coli.

Adicionalmente, es importante precisar que la empresa no presentó resultados para los parámetros de COT y Fluoruros para ninguna vigencia.

En ese sentido, la empresa presuntamente está incumpliendo con la frecuencia mínima establecida en los artículos 21 y 22 de la Resolución 2115 de 2007.

5.6.2.10.9.3.1. Información reportada en el SUI

Revisado el SUI, se identifica que la empresa no ha cargado la información correspondiente a los formatos *CARACTERÍSTICAS ESPECIALES- RANGO 2, 3 y 4* y *CARACTERÍSTICAS NO OBLIGATORIAS - RANGO 2, 3 y 4* para las vigencias 2022 y 2023.

5.6.2.10.9.4. 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 párrafo del artículo 6 de la Resolución No. 4716 de 2010, se estableció que éste debe ser enviado a la SSPD 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 del Ministerio de la Protección Social y Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial.



Superservicios

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



Respecto a lo anterior, el prestador no tiene información sobre la existencia del mapa de riesgos de las fuentes de abastecimiento. De acuerdo con la información suministrada por la Secretaría de Salud a la SSPD, no se cuenta con mapa de riesgos para la fuente de abastecimiento del Municipio El Carmen de Bolívar.

5.6.2.11. Plan Maestro de Acueducto

El municipio de El Carmen de Bolívar cuenta con Plan Maestro de Acueducto que data del año 2012 – 2013. El prestador hace entrega de una presentación del Ministerio de Vivienda Ciudad y Territorio, Findeter, Gobernación de Bolívar y Alcaldía municipal, la cual contiene información sobre el proyecto de “Optimización y Ampliación del Sistema de Acueducto del Casco Urbano de El Carmen de Bolívar” - CONVOCATORIA PAF-ATF-050-2013, con fecha de inicio de junio 19 de 2013, el cual contempla, entre otros, las siguientes actividades:

Tabla 43. Ejecución Plan Maestro de Acueducto

Actividad	Obra Ejecutada	Inversión
Optimización de la Estación de Bombeo	Construcción del tanque semienterrado de Ovejas con capacidad de aproximadamente 500m ³ y la optimización del sistema de bombeo que surte el agua a los tanques de almacenamiento de El Prado, a través de la instalación de bombas nuevas y renovación de todo el sistema eléctrico para atender los nuevos equipos.	\$ 2.782'906.899,00.
Impulsión y conducción	Instalación de tubería en hierro dúctil, compuesta por dos tramos, el primero que va de la estación de bombeo de Ovejas hasta la cámara de quiebre, en los límites entre los departamentos de Sucre y Bolívar, el otro tramo que corresponde a la tubería en 14 pulgadas desde la cámara de quiebre hasta los tanques de El Prado, pasando por el interior del casco urbano de El Carmen de Bolívar.	\$ 10.525'485.389,00
Tanques de almacenamiento	Construcción de un tanque elevado y uno semienterrado, los cuales son necesarios para garantizar el suministro de agua que necesita el casco urbano de El Carmen de Bolívar, el tanque elevado cumple la función específica de hacer llegar agua a las zonas más altas, donde no llegaría con el tanque que se encuentra actualmente construido.	Tanques nuevos: \$ 2.099'482.268,00 - Optimización tanques: \$291'512.340,00
Sistema de cloración	Construcción de una caseta para la cloración del agua que proviene de los pozos de Ovejas y Piñal, es el único procedimiento que el agua requiere para ser potable, se llevará a cabo en las instalaciones de El Prado, donde se dotarán los equipos necesarios para realizar dicho proceso.	\$ 254'588.363,00.
Redes de distribución	Instalación de 91 mil metros de tubería en redes de distribución matrices y menores, con el objetivo de llegar al 100% de las viviendas que se encuentran en el casco urbano del municipio. Se aprovecharán las redes en buen estado, que han sido revisadas por la empresa operadora del servicio de acueducto, que están siendo operadas actualmente por los mismos.	\$ 15.342'631.316,00..
Instrumentación y control	Instrumentación necesaria para la medición, control y evaluación de caudales, presiones y condiciones de operación de todo el sistema de acueducto. Transmisión de los niveles de los tanques, operación remota de válvulas y adquisición de datos de manera inalámbrica para todo el sistema.	\$ 1.164'492.000,00

Fuente: Visita Acuecar S.A. E.S.P. 10 al 12 de julio de 2024



Superservicios

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



5.6.3. Servicio Público Domiciliario de Alcantarillado

Acuecar S.A. E.S.P. no presta el servicio público domiciliario de alcantarillado.

5.6.4. Plan de Emergencia y Contingencia (PEC)

En visita, Acuecar S.A. E.S.P. hace entrega de la copia del documento PEC para el servicio público de acueducto. De conformidad con lo establecido en la Resolución MVCT 154 de 2014, se realizó la verificación en SUI del reporte del PEC, encontrando que se encuentra cargado el documento para la vigencia 2023 con fecha de certificación del 18 de agosto de 2023 y para la vigencia 2024 el día 9 de mayo de 2024.

Así las cosas, se tiene que el documento fue cargado extemporáneamente para la vigencia 2023 de acuerdo con lo señalado en la Resolución 20161300062185 del 10 de noviembre de 2016, ya que los PEC deben ser reportados anualmente a más tardar el 19 de julio de cada año.

5.7. Aspectos Comerciales

La sede de atención comercial de Acuecar S.A. E.S.P. se ubica en la Carrera 52 No. 25 – 43 del municipio de El Carmen de Bolívar.

Las instalaciones cuentan con una sala de espera para el usuario y/o suscriptor, con dos ventanillas y asesores para la atención de PQR.

Imagen 22. Punto de atención comercial



Fuente: Evidencia fotográfica tomada en julio de 2024 durante la visita.

El horario de atención del punto es de 8:00 a.m. a 12:00 p.m. y de 1:00 p.m. a 5:00 p.m. de lunes a viernes y los sábados de 8:00 a.m. a 11:00 a.m.

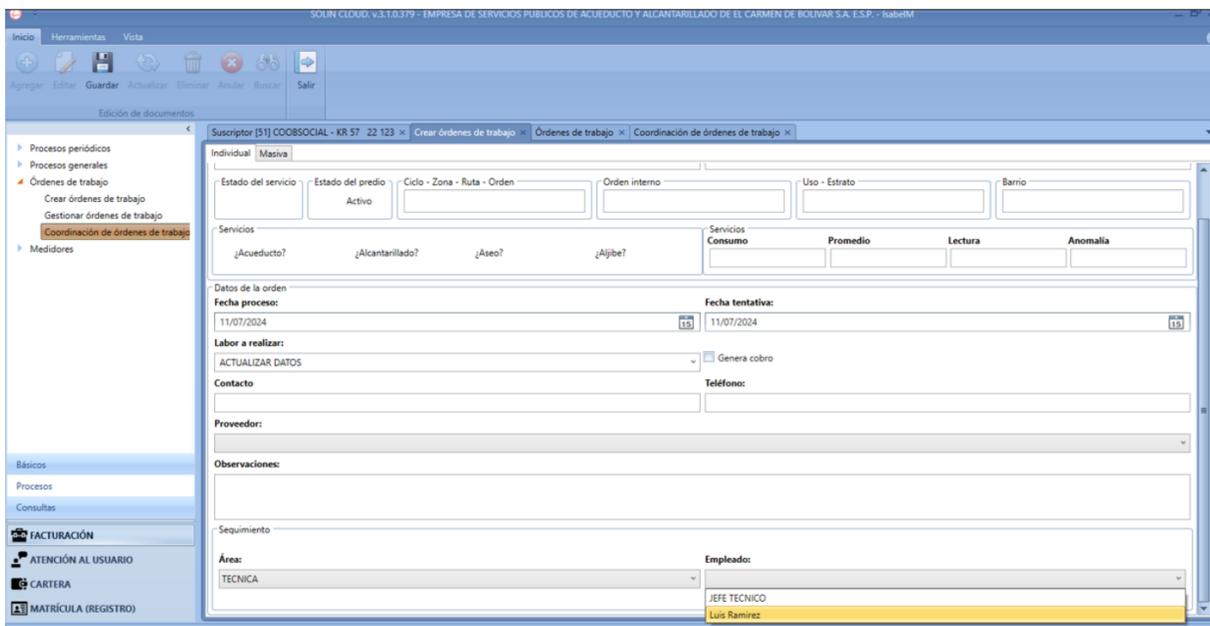
Asimismo, la empresa informó en visita que cuenta con varios canales de atención virtuales adicionales al punto físico, cómo página web y correo electrónico.

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

5.7.1. Sistema de Información Comercial (SIC)

El sistema de información comercial utilizado por la empresa no es propio, es contratado y se denomina *SOLIN CLOUD*, trabaja desde la nube y se encuentra enlazado con las áreas técnicas y financieras, el cual se encuentra funcionando desde julio de 2020 y cuenta con módulos de facturación, atención al usuario, cartera y registro de matrículas, entre otros.

Imagen 23. Sistema de Información Comercial



The screenshot displays the SOLIN CLOUD web application interface. The main window shows a form for managing work orders. The form is divided into several sections: 'Estado del servicio' (Service Status) with 'Estado del predio' (Property Status) set to 'Activo'; 'Ciclo - Zona - Ruta - Orden' (Cycle - Zone - Route - Order) section; 'Orden interno' (Internal Order) and 'Uso - Estrato' (Use - Stratum) fields; 'Barrio' (Neighborhood) field; 'Servicios' (Services) section with checkboxes for '¿Acueducto?' (Water supply?), '¿Alcantarillado?' (Sewerage?), '¿Aseo?' (Cleaning?), and '¿Aljibe?' (Cistern); 'Servicios Consumo' (Service Consumption) section with 'Promedio' (Average), 'Lectura' (Reading), and 'Anomalia' (Anomaly) fields; 'Datos de la orden' (Order Data) section with 'Fecha procesar:' (Process date) set to 11/07/2024 and 'Fecha tentativa:' (Tentative date) set to 11/07/2024; 'Labor a realizar:' (Work to be done) dropdown set to 'ACTUALIZAR DATOS' (Update data); 'Contacto' (Contact) and 'Teléfono:' (Phone) fields; 'Proveedor:' (Provider) dropdown; 'Observaciones:' (Observations) text area; 'Seguimiento' (Follow-up) section with 'Área:' (Area) set to 'TECNICA' (Technical) and 'Empleado:' (Employee) set to 'JEFE TECNICO Luis Ramirez' (Technical Chief Luis Ramirez). The left sidebar contains navigation menus for 'Procesos periódicos', 'Procesos generales', 'Órdenes de trabajo', 'Medidores', 'Básicos', 'Procesos', 'Consultas', 'FACTURACIÓN', 'ATENCIÓN AL USUARIO', 'CARTERA', and 'MATRÍCULA (REGISTRO)'. The top toolbar includes 'Inicio', 'Herramientas', 'Vista', and various action buttons like 'Agregar', 'Editar', 'Guardar', 'Actualizar', 'Eliminar', 'Anular', 'Buscar', and 'Salir'.

Fuente: Acuecar S.A. E.S.P.

5.7.2. Contrato de Condiciones Uniformes (CCU) por cada servicio prestado

De acuerdo con la información reportada en el SUI, la empresa se encuentra en el ámbito de aplicación de la metodología tarifaria establecida en la Resolución CRA 825 de 2017, razón por la cual le corresponde aplicar el modelo de CCU definido en la Resolución CRA 873 de 2019, no



Superservicios

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



obstante, una vez verificado el CCU entregado en visita, el mismo está basado en el anexo de la CRA 768 de 2016, para los prestadores que aplican la metodología tarifaria 688 de 2014, razón por la cual le corresponde al prestador aclarar la referida situación.

Una vez verificada la documentación entregada por la empresa, se evidenció que CCU para el municipio de El Carmen de Bolívar, Bolívar, cuya última fecha de actualización corresponde al 16 de octubre de 2022. Sobre el particular, la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA) dio el respectivo concepto de legalidad, el cual fue informado a la empresa mediante oficio CRA 20230120000051 del 2 de enero de 2023.

De otra parte, dicho contrato fue publicado en la página WEB del prestador, <https://www.acuecars.com/> el 16 de enero de 2023 como se observa a continuación:

Imagen 24. Publicación del CCU

ID Proceso	Tipo de proceso	Fecha de publicación	Documento PDF
6	RESOLUCIÓN N°6 DEL 12 DE JULIO 2024	12 de Julio 2024	📄
5	LINEAMIENTOS PARA EL MANEJO DE LA CORRESPONDENCIA	16 de febrero 2024	📄
4	RESOLUCION N°13	07 de febrero 2024	📄
3	TARIFAS ACTUALIZADAS 2024	03 de enero 2024	📄
2	RESOLUCION 066	25 de octubre 2023	📄
1	CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES	18 de enero 2023	📄

Fuente: Acuecar S.A. E.S.P.

Adicionalmente, durante la visita se observó copia del CCU publicado en la cartelera de la sede de atención comercial, cumpliendo de esta forma con lo establecido en el artículo 131 de la Ley 142 de 1994, que establece:

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

5.7.2.1. Información reportada en el SUI

Según información reportada al SUI, la fecha de expedición del CCU fue el 14 de febrero de 2014, no tiene fecha de última actualización y el concepto de legalidad fue emitido por la CRA bajo consecutivo 20142110007351 del 17 de marzo de 2014, así:

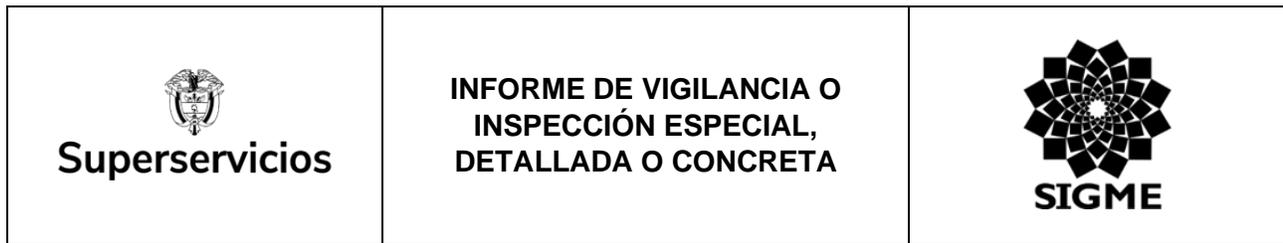


Imagen 25. Información CCU

SUI SISTEMA ÚNICO DE INFORMACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS General

Acueducto/Administrativo/Contrato de condiciones uniformes servicio de acueducto calidad del reporte

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

Clasificación

Departamento

Empresa

Contrato de condiciones uniformes servicio de acueducto

Clasificación Mas de 2500 suscriptores

Departamento BOLIVAR

Empresa EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE EL CARMEN DE BOLIVAR S.A. E.S.P.

Departamento ▲	Empresa ▲	Consecutivo	ID Empresa	Fecha última Actualización RUPS	Servicio	Clasificación	Número de Contrato	Fecha de Expedición	Fecha de Actualización	Concepto de Legalidad	Número de Acto de Legalidad	Fecha de Acto de Legalidad	Ver contrato
BOLIVAR	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE EL CARMEN DE BOLIVAR S.A. E.S.P.	1	20553	2024-08-13	Acueducto	Mas de 2500 suscriptores	001	2014-02-14	ND	SI	20142110007351	2014-03-17	

Fuente: SUI, Consulta realizada el 13 de agosto de 2024

Por lo expuesto, una vez revisada la información reportada en el SUI, se evidencia inconsistencias entre la información entregada por el prestador en visita y la reportada en el SUI para el CCU del servicio público de acueducto.

5.7.3. Suscriptores

La empresa presentó información de suscriptores totales de la siguiente manera:

Tabla 44. Suscriptores acueducto año 2023

Estrato / Uso	Ene	Feb	Mar	Abr	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Sept	Oct	Nov	Dic	Participación
Estrato 1	11.797	11.809	11.842	11.857	11.855	11.886	11.886	11.894	11.968	12.017	11.958	11.960	86,3%
Estrato 2	1.293	1.295	1.300	1.308	1.310	1.319	1.322	1.326	1.362	1.330	1.334	1.330	9,6%
Estrato 3	127	127	131	132	133	135	136	136	137	137	135	135	1,0%
Total Residencial	13.217	13.231	13.273	13.297	13.298	13.340	13.344	13.356	13.467	13.484	13.427	13.425	96,9%
Comercial	257	257	258	262	262	264	265	267	271	273	290	310	2,2%
Oficial	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	0,5%
Especial	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	42	42	0,3%

Estrato / Uso	Ene	Feb	Mar	Abr	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Sept	Oct	Nov	Dic	Participación
Total No Residencial	372	372	373	377	377	379	380	382	386	388	407	427	3,1%
Total suscriptores	13.589	13.603	13.646	13.674	13.675	13.719	13.724	13.738	13.853	13.872	13.834	13.852	100%

Fuente: Acuecar S.A. E.S.P.

Tabla 45. Suscriptores Acueducto año 2024, corte a mayo

Estrato / Uso	Ene	Feb	Mar	Abr	Mayo	Participación
Estrato 1	11.939	11.950	11.973	12.136	12.143	86,1%
Estrato 2	1.364	1.375	1.394	1.390	1.394	9,9%
Estrato 3	134	134	137	135	134	1,0%
Total Residencial	13.437	13.459	13.504	13.661	13.671	97%
Comercial	309	311	307	306	302	2,1%
Oficial	76	77	77	83	83	0,6%
Especial	42	42	42	44	42	0,3%
Total No Residencial	427	430	426	433	427	3%
Total suscriptores	13.864	13.889	13.930	14.094	14.098	100%

Fuente: Acuecar S.A. E.S.P.

La empresa informó un total de suscriptores para el año 2023 de 13.852 para el servicio público de acueducto con corte a 31 de diciembre, donde el 96,9% se ubica en el sector residencial y de éstos, el estrato uno ocupa el 86,3%, seguido del estrato dos con el 9,6%.

Para la vigencia 2024 informó un total de 14.098 suscriptores de acueducto con corte a mayo de 2024, al igual que en el 2023 se mantiene el porcentaje de participación del uso residencial sobre el total de suscriptores del 97% y la mayor participación del estrato uno seguido por el dos.

La variación del año 2023 al 2024 en el servicio público de acueducto se dio en un aumento de 246 suscriptores.

5.7.3.1. Información reportada en el SUI

Revisado el SUI, Acuecar S.A. E.S.P. reportó la siguiente información:

Tabla 46. Suscriptores acueducto año 2023

ACUEDUCTO AÑO 2023												
Estrato / Uso	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Estrato 1	11.760	11.775	11.788	11.819	11.827	11.843	11.854	11.852	11.967	11.973	11.915	11.915
Estrato 2	1.324	1.321	1.333	1.342	1.344	1.352	1.356	1.360	1.362	1.363	1.367	1.363

ACUEDUCTO AÑO 2023												
Estrato / Uso	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Estrato 3	127	127	131	132	132	134	136	136	137	137	135	135
Comercial	255	255	257	262	261	264	264	264	272	271	289	310
Oficial	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75
Especial	40	39	40	40	40	40	40	40	40	40	42	42
Total suscriptores	13.581	13.592	13.624	13.670	13.679	13.708	13.725	13.727	13.853	13.859	13.823	13.840

Fuente: SUI, consulta realizada el 13 de agosto de 2024

Tabla 47. Suscriptores acueducto año 2024, corte a junio

ACUEDUCTO AÑO 2024							
Estrato / Uso	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	
Estrato 1	11.937	11.945	11.966	12.134	12.139	12.149	
Estrato 2	1.364	1.372	1.392	1.388	1.394	1.393	
Estrato 3	133	133	137	135	134	134	
Comercial	309	311	307	306	302	299	
Oficial	76	76	77	83	83	82	
Especial	42	42	42	44	42	41	
Total suscriptores	13.861	13.879	13.921	14.090	14.094	14.098	

Fuente: SUI, consulta realizada el 13 de agosto de 2024

Comparando los datos reportados por la empresa al SUI y los entregados en visita, se observa consistencia en la información, salvo por diferencias menores que pueden obedecer a los ciclos de facturación de la empresa. Adicionalmente, se evidencia que tiene pendiente de reporte para el servicio público de acueducto el formato de facturación de acueducto del mes de julio de 2024.

Frente al catastro de suscriptores, la empresa indicó que debido al crecimiento poblacional en el municipio se deben realizar actualizaciones constantes, las cuales son incluidas en su proceso de facturación mes a mes.

5.7.4. Micromedición

5.7.4.1. Indicador de micromedición

La empresa presentó los resultados de su indicador de micromedición de la siguiente manera:

Tabla 48. Indicador de Micromedición Nominal y Efectiva entregado en visita a corte

Periodo	Total Suscriptores	Suscriptores con medidor	Suscriptores sin medidor	Suscriptores medidos efectivamente	Indicador Nominal	Indicador Efectivo
2023	13.852	13.852	-	12.687	100%	92%
2024	14.098	14.098	-	12.442	100%	88%

Fuente: Acuecar S.A. E.S.P.

Al respecto, es importante mencionar que durante la visita el prestador informó que para las vigencias 2023 y lo corrido de 2024 realizó facturación por promedio a algunos suscriptores aun cuando cuentan con micromedición, así:

Tabla 49. Suscriptores con micromedición facturados por promedio

Año	Periodo	Total suscriptores	Suscriptores facturados por diferencia de lecturas	Suscriptores facturados por promedio con micromedición
2023	Enero	12.979	11.886	1.093
	Febrero	13.603	12.304	1.299
	Marzo	13.646	12.730	916
	Abril	13.674	12.693	981
	Mayo	13.675	11.985	1.690
	Junio	13.719	12.851	868
	Julio	13.724	12.521	1.203
	Agosto	13.738	12.148	1.590
	Septiembre	13.853	11.996	1.857
	Octubre	13.872	12.660	1.212
	Noviembre	13.834	12.746	1.088
	Diciembre	13.852	12.687	1.165
2024	Enero	13.864	12.416	1.448
	Febrero	13.889	12.559	1.330
	Marzo	13.930	12.528	1.402
	Abril	14.094	12.490	1.604
	Mayo	14.098	12.442	1.656

Fuente: Acuecar S.A. E.S.P.

Tabla 50. Causales facturación por promedio a suscriptores con micromedición 2023 y 2024

Causales de no lectura 2023	Total	Causales de no lectura 2024	Total
Caja con obstáculo	1.025	Caja con obstáculo	405
Casa con rejas	117	Casa con rejas	40
Caja inundada	975	Caja inundada	528

Conexión corte sin medidor	1.713	Conexión corte sin medidor	766
Medidor dañado	1.796	Medidor dañado	847
Medidor empañado	3.505	Medidor empañado	1.675
Medidor roto o perforado	820	Medidor roto o perforado	353
Medidor tapado o enterrado	3.862	Medidor tapado o enterrado	2.342
Directo sin medidor	1.149	Directo sin medidor	484
Total	14.962	Total	7.440

Fuente: Acuecar S.A. E.S.P.

5.7.4.2. Información reportada en el SUI

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

Tabla 51. Indicador de Micromedición Nominal y Efectiva reportado al SUI

Periodo	Total Suscriptores	Suscriptores con medidor	Suscriptores sin medidor	Suscriptores medidos efectivamente	Indicador Nominal	Indicador Efectivo
2023	13.840	13.803	37	12.732	99,7	92,2%
2024	14.094	14.070	24	12.439	99,8%	88,4%

Fuente: SUI, consulta realizada en agosto de 2024.

Una vez revisada la información que la empresa tiene cargada en SUI, se calculó el indicador de micromedición efectiva IMI, conforme los lineamientos establecidos en la Resolución CRA 906 de 2019.

En relación con la micromedición nominal, verificada la información entregada en visita y la reportada por la empresa en SUI, se observa un indicador sobre lo normado en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994 para el municipio de El Carmen de Bolívar en las dos vigencias, tal y como se puede observar en la Tabla 51.

En consecuencia, se puede concluir que la empresa para las vigencias 2023 y 2024 ha contado con un indicador superior al 95% en relación con la cobertura de micromedición nominal, por lo cual se evidencia cumplimiento a lo establecido en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994.

5.7.4.3. Laboratorio de medidores

Durante la visita, el prestador informó que no cuenta con laboratorio de medidores o contrato para verificación y/o calibración de estos; a su vez manifestó que los medidores cuentan con certificación únicamente cuando son nuevos, ya que el proveedor los entrega con la respectiva certificación.



Superservicios

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



El prestador realiza cambios de medidores cuando se determina visualmente que los mismos no están funcionando de manera correcta, sin el concepto de conformidad que emiten los laboratorios certificados por el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia (ONAC), lo que es contrario a la normatividad respecto a la verificación de la condición metrológica de los medidores y su respectiva calibración, establecida mediante el artículo 2.2.1.7.14.3 del Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015¹⁶ y las Resoluciones CRA No. 151 de 2001 y 413 de 2006, modificadas por la Resolución CRA No. 457 de 2008.

5.7.4.4. Procedimiento para la calibración de medidores

En visita realizada se solicitó información sobre el procedimiento implementado por la empresa para la revisión y calibración de medidores. Al respecto, se identificó que el prestador no cuenta con procedimiento documentado para el cambio de medidor y su calibración.

No obstante lo anterior, el prestador informó que realiza cambio de medidor bajo las siguientes condiciones

- Por programas de reposición realizados por la empresa.

“se identifican los medidores para cambio a través de la toma de lectura y crítica de consumos. Una vez seleccionados los medidores a cambiar o reponer se envía la carta informativa al usuario. Los usuarios para cambio de medidor se seleccionan por su estado de cartera, barrio, uso y estrato.” (Cursiva fuera del texto original)

- Por solicitud de los usuarios.

“el usuario considera que su medidor debe ser cambiado por daño, robo o cualquier otra situación que no permita medir sus consumos y solicita ante la empresa el cambio a través de un formato de autorización” (Cursiva fuera del texto original)

- Cambio a grandes consumidores.

“se detecta a través de la crítica los medidores de grandes consumidores con anomalías y se notifica para cambio.” (Cursiva fuera del texto original)

5.7.4.5. Reposición de medidores

En el marco de la visita, esta SSPD requirió a la empresa la remisión de 20 expedientes donde se evidenciará el procedimiento efectuado para realizar el cambio y reposición de los medidores a sus usuarios.

¹⁶ Artículo 2.2.1.7.14.3. Instrumentos de medida sujetos a control metrológico.

Ahora bien, se procede a realizar el análisis de cada uno de los expedientes entregados por Acuecar S.A. E.S.P., encontrando documento PDF con 60 folios donde los usuarios solicitan la instalación del medidor, debido a que no cuentan con el mismo, por robo o por daño.

Al respecto, es importante mencionar que los referidos documentos, no son soportes del debido proceso al que debe dar cumplimiento el prestador, así las cosas, no se observa cumplimiento al debido proceso para el cambio de medidores establecido en las Resoluciones CRA No.151 de 2001, 413 de 2006 y 457 de 2008.

5.7.5. Facturación y Recaudo

5.7.5.1. Procedimiento de facturación y recaudo

El prestador cuenta con el procedimiento de *Facturación* para el servicio público de acueducto dentro del proceso *Gestión Comercial*, identificado con el numeral 10.2.3.4 en el documento denominado *Modelo de gestión de procesos*, el cual no cuenta con fecha de implementación ni de actualización.

El alcance incluye un subproceso que comprende desde la generación de los listados para la toma de las lecturas hasta la entrega de la factura a los usuarios y suscriptores, inicia desde la actualización de la base de datos, generación de listados para lecturas, toma de lecturas, generar facturación, imprimir, entregar facturas y recaudo.

En relación con el procedimiento de recaudo, la empresa cuenta con documento el cual comprende las actividades de generación de archivos, proceso de recaudo y generación de informe de recaudo, entre otros. Por su parte, para el trámite de recaudo por parte de los usuarios, Acuecar S.A. E.S.P. cuenta con contrato con Efecty, Supergiros y el banco Davivienda, es decir, que no recibe pagos en oficinas propias.

5.7.5.2. Facturación y recaudo

La empresa presentó la siguiente información frente a la facturación y el recaudo:

Tabla 52. Facturación y recaudo acueducto año 2023

ACUEDUCTO AÑO 2023				
Estrato	M³ Facturados	\$ Facturación	\$ Recaudo	Índice de Recaudo
Estrato 1	1.012.634	2.067.220.419	2.120.759.960	103%
Estrato 2	137.143	384.422.369	373.696.892	97%
Estrato 3	14.094	52.983.528	52.136.572	98%
Total Residencial	1.163.871	2.504.626.316	2.546.593.424	101,7%
Comercial	52.368	323.459.722	276.434.456	85%
Oficial	54.732	151.414.593	141.003.078	93%

ACUEDUCTO AÑO 2023				
Estrato	M³ Facturados	\$ Facturación	\$ Recaudo	Índice de Recaudo
Especial	5.721	20.213.780	34.633.908	171%
Total No Residencial	112.821	495.088.095	452.071.442	91,3%
TOTAL	1.276.692	2.999.714.411	2.998.664.866	99,97%

Fuente: Acuecar S.A. E.S.P.

Para la vigencia 2023, la empresa indicó haber facturado un total de 1.276.692 m³ para el servicio público de acueducto que representa \$ 2.999.714.411; cuyo recaudo acumulado alcanza el 99,97%. Es preciso mencionar que la información incluye los valores correspondientes a cartera e intereses por mora. Se puede observar que el estrato que evidencia mejor comportamiento es el especial, seguido del estrato uno y tres.

En consecuencia, se observa que la empresa cuenta con un indicador de recaudo promedio del 99,97% del total de la facturación correspondiente a la vigencia 2023.

Tabla 53. Facturación y recaudo acueducto año 2024, corte a mayo.

ACUEDUCTO AÑO 2024				
Estrato	M³ Facturados	\$ Facturación	\$ Recaudo	Índice de Recaudo
Estrato 1	454.202	1.157.149.805	1.034.782.606	89%
Estrato 2	59.003	204.724.189	193.585.064	95%
Estrato 3	5.175	27.787.228	27.098.997	98%
Total Residencial	518.380	1.389.661.223	1.255.466.667	90,3%
Comercial	22.902	188.561.210	178.173.928	94%
Oficial	23.353	96.752.954	96.430.629	100%
Especial	2.352	11.663.734	9.758.140	84%
Total No Residencial	48.607	296.977.897	284.362.697	95,8%
TOTAL	566.987	1.686.639.120	1.539.829.364	91,3%

Fuente: Acuecar S.A. E.S.P.

En relación con la vigencia 2024, para el servicio de acueducto con corte al 31 de mayo, la empresa indicó haber facturado un total de 566.987 m³ que corresponden a \$1.686.639.120, alcanzando un indicador de recaudo acumulado del 91,3%. Para esta vigencia, se mantiene el indicador de recaudo sobre el 90%.

5.7.5.3. Información reportada en el SUI

A continuación, se evidencia la información reportada al SUI en el maestro de facturación:

Tabla 54. Facturación y recaudo acueducto 2023, reporte SUI

Clase/Usó	Valor Mora	Interés mora	Facturación	Recaudo	Índice de recaudo
Estrato 1	21.595.105.313	107.982.486	26.438.102.156	2.087.291.751	44,1%
Estrato 2	1.389.186.072	6.945.969	1.895.146.471	354.248.623	71,0%
Estrato 3	261.163.206	1.305.758	339.374.898	49.505.510	64,4%
Comercial	1.690.066.179	8.450.811	2.191.134.722	285.341.234	57,9%
Oficial	138.254.440	-	290.070.554	133.666.348	88,0%
Especial	28.465.655	142.354	53.654.897	20.716.261	82,7%
Total	25.102.240.865	124.827.378	31.207.483.698	2.930.769.727	49,0%

Fuente: SUI, consulta realizada en agosto de 2024.

Tabla 55. Facturación y recaudo acueducto 2024, reporte SUI

Clase/Usó	Valor Mora	Interés mora	Facturación	Recaudo	Índice de recaudo
Estrato 1	7.386.106.597	36.930.599	9.628.930.152	1.012.135.540	45,9%
Estrato 2	466.789.278	2.332.080	724.259.697	188.526.974	73,9%
Estrato 3	92.222.642	461.105	128.756.831	24.965.482	69,2%
Comercial	697.842.060	3.489.210	976.576.449	168.549.497	61,2%
Oficial	52.812.710	5.606	148.542.612	94.319.096	98,5%
Especial	25.254.663	126.791	39.265.443	9.766.228	70,3%
Total	8.721.027.950	43.345.391	11.646.331.184	1.498.262.817	52,0%

Fuente: SUI, consulta realizada en agosto de 2024.

Una vez revisada la información cargada por el prestador al SUI, se evidenció que los datos reportados no coinciden en ningún aspecto con los entregados en visita. Ahora bien, el prestador tiene reportada la información para la vigencia 2023 y hasta el mes de mayo de 2024.

Por lo tanto, la empresa debe realizar la revisión de la información reportada en el SUI y realizar las correcciones pertinentes con la calidad y oportunidad, conforme lo estipula la Resolución SSPD No. 20171300039945 del 28 de marzo de 2017, so pena de las acciones a lugar por la mala calidad o el no reporte de ésta en el SUI.

5.7.6. Facturas

5.7.6.1. Requisitos de la factura

Teniendo en cuenta que el modelo de condiciones uniformes del prestador se debe ajustar a lo establecido en la Resolución CRA 873 de 2019, los requisitos de la factura que expide son evaluados conforme a lo establecido en el anexo 01 de dicha Resolución y conforme a lo indicado en la cláusula 16 de su actual CCU:

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

Tabla 56. Requisitos de la factura

Requisitos	¿Cumple?
1. El nombre de la persona prestadora del servicio y su NIT.	Si
2. El nombre del suscriptor y/o usuario, número de identificación del medidor al cual se presta el servicio y dirección del inmueble receptor del servicio.	Si
3. La dirección a la que se envía la factura o cuenta de cobro.	Si
4. El estrato socioeconómico, cuando el inmueble es residencial y la clase de uso del servicio.	Si
5. El período de facturación del servicio y fecha de expedición de la factura.	Si
6. El cargo por consumo, el cargo fijo y los otros cobros autorizados por la legislación vigente.	Si
8. El valor de los descuentos a aplicar por la persona prestadora cuando se produzca incumplimiento en las metas de los estándares de servicio, teniendo en cuenta las disposiciones del artículo 95 de la Resolución CRA 688 de 2014 ¹⁷ , o aquella que la modifique, adicione o aclare.	NA
9. El valor de las devoluciones por cobros no autorizados o por errores en facturación o estratificación, así como de los intereses correspondientes.	*
10. Los sitios y modalidades donde se pueden realizar los pagos.	No modalidades
11. Los cargos por concepto de corte, suspensión, reconexión y reinstalación cuando a ello hubiere lugar.	*
12. La lectura anterior del medidor de consumo y lectura actual del medidor, si existe. Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir el consumo con instrumentos técnicos deberá indicarse la base promedio con la cual se liquida el consumo.	Si
13. La comparación entre el valor de la factura por consumo y el volumen de los consumos, con los que se cobraron los tres períodos inmediatamente anteriores, si la facturación es bimestral, y seis periodos, si la facturación es mensual.	No comparación del valor
14. El valor y factor de los subsidios o de las contribuciones de solidaridad, según el caso, en los términos establecidos por la Ley 142 de 1994.	Si
15. El valor y fechas de pago oportuno, así como la fecha de suspensión del servicio.	Si
16. Los valores unitarios y totales cobrados al suscriptor y/o usuario por concepto de las tasas ambientales para acueducto y alcantarillado.	Si

*Cuando aplique.

La numeración se encuentra mal establecida en el CCU pasa del numeral 6 al 8.

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

¹⁷ Si bien el prestador le corresponde aplicar la CRA 825 de 2017 y el modelo de CCU de la CRA 819 de 2019, en el CCU establece la cláusula de manera literal tomada del modelo de la CRA 768.



Superservicios

INFORME DE VIGILANCIA O INSPECCIÓN ESPECIAL, DETALLADA O CONCRETA



Imagen 26. Factura de prestación del servicio

Acuecar
Somos Todos!!! S.A E.S.P
ACUECAR S.A. E.S.P.
NIT. 900 064 780 6
Cra. 52 No. 25-43 Centro, El Carmen de Bolívar

ÚLTIMOS CONSUMOS

CONSUMO	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	ENE
	5	5	6	4	4	4	4

INFORMACIÓN DE USUARIO

Nombre: Factura No.
Dirección1: Código:
Dirección2: Matrícula:
Barrio: **VILLA MARIA**
Complementario:

USO PRINCIPAL: **Residencial** ESTRATO SOCIAL: **1**

LECTURA ACTUAL: **1.012** LECTURA ANTERIOR: **1.008** CONSUMO COBRADO: **4** PROMEDIO: **6** MEDIDOR NO.: **95848**

DATOS DEL CONSUMO

FECHA EMISIÓN: **15/01/2024**
PERIODO FACTURADO: **DIC-ENERO**
FECHA LECT. ACTUAL: **04/01/2024**
FECHA LECT. ANTERIOR: **05/12/2023**
DÍAS DE CONSUMO: **31 días**
TIPO DE CONSUMO: **Medido**

ACUEDUCTO					OTROS CONCEPTOS			TARIFAS		
CONCEPTO	CANT.	COSTO TOTAL	SUBS/CONTRA.	VALOR A PAGAR	CONCEPTO	TOTALIMES	SALDO	ACUEDUCTO	C. FIJO	C. BÁSICO
CARGO FIJO	1	10.197	-6.118	4.079	INTERES DE MORA AC	5.074		Tarifa Referencia E4	10.196,99	3.449,56
C. BÁSICO	4	13.798	-8.279	5.519	SUSPENSIÓN	18.200		Subsidio/Contribución	-60 %	-60 %
C. COMPLEM.	0	0	0	0	AJUSTE	-3		ALCANTARILLADO	C. FIJO	C. BÁSICO
C. SUNTUARIO	0	0	0	0				Tarifa Referencia E4		
								Subsidio/Contribución		
SUBTOTAL ACUEDUCTO		9.598			SUBTOTAL OTROS CONC.	23.271		TASA AMBIENTAL	ACUEDUCTO	ALCANTARILLADO
									22,61	

ALCANTARILLADO

TOTAL PERÍODO ACUEDUCTO (+ OTROS CONCEPTOS): **32.869**
SALDO EN MORA: **1.089.261**
TOTAL A PAGAR: **1.122.130**

TASA POR MORA: **0,50 %** FECHA ÚLTIMO PAGO: **23/01/2023** VR- ÚLTIMO PAGO: **150.000** FACTURAS VENCIDAS: **77**

FECHA DE PAGO OPORTUNO: **25/01/2024** FECHA DE SUSPENSIÓN: **INMEDIATO**

ESTOS SON NUESTROS PUNTOS DE PAGO

PUNTO EFECTY, DIMONEX Y SUPERGIROS EN TODO EL MUNICIPIO

Efecty **DIMONEX** **SuperGIROS** **DAVIVIENDA BANCO DAVIVIENDA CTA. DE AHORRO 0589 00075167**

Si realizas tu pago através de transferencia a nuestra cuenta Davivienda debes reportarlo al whatsapp 317-300-3891.

Firma Representante Legal

SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS - Entidad vigilada
Esta factura presta mérito ejecutivo de acuerdo a las normas del Derecho Civil y Comercial (Art., 130 Ley 142/94, modificado por la ley 689 del 2001, artículo 18) y las estipuladas en el Contrato de Condiciones Uniformes.
Resolución facturación No. 18764049773555 2023/05/31 - Facturas del 2000001 - 2200000 habilita. Vigencia 12 meses

Acuecar
Somos Todos!!!
ACUECAR S.A. E.S.P.
NIT. 900 064 780 6
Cra. 52 No. 25-43 Centro, El Carmen de Bolívar

FACTURA No.:
CÓDIGO:
MATRÍCULA:
PERÍODO: **DIC-ENERO**
TOTAL A PAGAR: **\$ 1.122.130**

(415)000000000000(8020)02094430(3900)0001122130(96)20240126

Ahorre agua, haga uso eficiente del servicio.

Fuente: Acuecar S.A. E.S.P.



Superservicios

INFORME DE VIGILANCIA O INSPECCIÓN ESPECIAL, DETALLADA O CONCRETA



Imagen 27. Factura de prestación del servicio



¿Cómo llega el agua a mi casa?



Estos son los procesos que la empresa ejecuta para que puedas disfrutar del agua potable en la comodidad de tu hogar.

1. EXTRACCIÓN DEL ACUÍFERO EN LOS POZOS UBICADOS EN EL PIÑAL Y OVEJAS (SUCRE).
2. BOMBEO HASTA LA ESTACIÓN DE REBOMBEO DE OVEJAS.
3. BOMBEO DESDE LA ESTACIÓN DE OVEJAS HASTA LA ESTACIÓN DEL PRADO.
4. TRATAMIENTO PARA POTABILIZACIÓN DEL AGUA EN LOS TANQUES.
5. LLENADO DE TANQUES A NIVEL Y ELEVADO.
6. LLENADO DE LAS REDES DE DISTRIBUCIÓN PARA QUE EL AGUA LLEGUE A TODOS LOS SECTORES Y TODAS LAS CASAS.

Cada uno de estos procesos conlleva costos operativos y administrativos que requieren recursos importantes:

- NÓMINA.
- VEHÍCULOS PARA TRANSPORTE DEL PERSONAL.
- SERVICIO DE VIGILANCIA EN TODOS LOS COMPONENTES DEL SISTEMA.
- ACCESORIOS Y MATERIALES PARA INSTALACIONES Y REPARACIONES.
- INSUMOS QUÍMICOS PARA POTABILIZACIÓN DEL AGUA.
- ENERGÍA ELÉCTRICA PARA LAS MÁQUINAS DE BOMBEO.
- IMPUESTOS Y TASAS POR EXPLOTACIÓN DEL ACUÍFERO.

REPORTA LAS FUGAS Y DAÑOS



LÍNEA DE ATENCIÓN AL CLIENTE
317 300 3691

Es por eso que contamos con el pago puntual de tu factura, esos recursos son los que la empresa invierte en el mejoramiento de la prestación del servicio. Contamos contigo!!

#ACUECARSOMOSTODOS



Fuente: Acuecar S.A. E.S.P.

De acuerdo con lo revisado en las facturas entregadas por el prestador durante la visita, se



Superservicios

INFORME DE VIGILANCIA O
INSPECCIÓN ESPECIAL,
DETALLADA O CONCRETA



observó que no cumple con 2 de los 15 requisitos mínimos establecidos en su CCU, i) No especifica las modalidades de pago y, ii) No se observa la comparación del valor de las facturas, requisitos 10 y 13, respectivamente.

5.7.6.2. Rangos de consumo

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

Asimismo, estableció 4 etapas de progresividad, la última inició a partir del 1 de enero de 2018, por lo tanto, todas las personas prestadoras a partir de esta fecha debían establecer como niveles de consumo básico:

Tabla 57. Rangos de consumo

Altitud	Consumo Básico Anterior Resol. CRA 151	Consumo Básico Actual Resol. CRA 750			
		01 de mayo de 2016	01 de enero de 2017	01 de julio de 2017	01 de enero de 2018
Ciudades y municipios con altitud promedio por encima de 2000 msnm	20 m ³	17 m ³	15 m ³	13 m ³	11 m ³
Ciudades y municipios con altitud promedio entre 1000 y 2000 msnm	20 m ³	18 m ³	16 m ³	14 m ³	13 m ³
Ciudades y municipios con altitud promedio por debajo de 1000 msnm	20 m ³	19 m ³	18 m ³	17 m ³	16 m ³

Fuente: Resolución CRA 750 de 2016

Teniendo en cuenta que el prestador se encuentra prestando en una altura promedio de 155 metros sobre el nivel del mar (msnm) para el municipio de El Carmen de Bolívar, Bolívar, le corresponde aplicar los consumos establecidos para municipios cálidos, los cuales se encuentran consagrados en el artículo 2.6.1.3. de la Resolución CRA 943 de 2021¹⁸, así:

- **Consumo básico:** Es aquel que satisface las necesidades esenciales de una familia ubicada en una altitud promedio por debajo de 1.000 metros sobre el nivel del mar, el cual se fija en 16 m³ mensuales por suscriptor facturado.

¹⁸ Resolución que compila lo dispuesto en la Resolución CRA 750 de 2016.



Superservicios

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



- Consumo complementario: Es el consumo de una familia ubicada en una altitud promedio por debajo de 1.000 metros sobre el nivel del mar, mayor de 16 m³ y menor o igual a 32 m³ mensuales por suscriptor facturado.
- Consumo suntuario: Es el consumo de una familia ubicada en una altitud promedio por debajo de 1.000 metros sobre el nivel del mar, mayor a 32 m³ mensuales por suscriptor facturado.

Así las cosas, se procedió a verificar las facturas emitidas por el prestador, encontrando que a la fecha tiene establecidos los rangos de consumo acorde con lo establecido en la Resolución 750 de 2016, como se muestra a continuación:



Superservicios

INFORME DE VIGILANCIA O INSPECCIÓN ESPECIAL, DETALLADA O CONCRETA



Imagen 28. Factura usuario oficial

Acuecar
Somos Tod@s!!! S.A. E.S.P.
ACUECAR S.A. E.S.P.
NIT. 900 064 780 6
Cra. 52 No. 25-43 Centro, El Carmen de Bolívar

ÚLTIMOS CONSUMOS

15	17	20	23	26	26	22
SEP	OCT	NOV	DIC	ENE	FEB	MAR

INFORMACIÓN DE USUARIO

Nombre: Factura No.
Dirección1: Código:
Dirección2: Matrícula: 0
Barrio: **SANTANDER**
Complementario:

USO PRINCIPAL: **Oficial** ESTRATO SOCIAL

LECTURA ACTUAL	LECTURA ANTERIOR	CONSUMO COBRADO	PROMEDIO	MEDIDOR NO.
0	0	22	22	15000458

ACUEDUCTO

CONCEPTO	CANT.	COSTO TOTAL	SUBSICONTA.	VALOR A PAGAR
CARGO FUJO	1	11.857	0	11.857
C. BÁSICO	16	62.142	0	62.142
C. COMPLEM.	6	23.303	0	23.303
C. Suntuario	0	0	0	0
SUBTOTAL ACUEDUCTO				97.302

OTROS CONCEPTOS

CONCEPTO	TOTALMES	SALDO
AJUSTE	2	
SUBTOTAL OTROS CONC.	2	

TARIFAS

ACUEDUCTO	C. FIJO	C. BÁSICO
Tarifa Referencia E4	11.856,97	3.883,85
Subsidio/Contribución	0 %	0 %
ALCANTARILLADO	C. FIJO	C. BÁSICO
Tarifa Referencia E4		
Subsidio/Contribución		
TASA AMBIENTAL	ACUEDUCTO	ALCANTARILLAD
	24,20	

ALCANTARILLADO

TOTAL PERIODO ACUEDUCTO (+) OTROS CONCEPTOS	97.304
SALDO EN MORA	210.256
TOTAL A PAGAR	307.560

FECHA DE PAGO OPORTUNO 20/03/2024 **FECHA DE SUSPENSIÓN** INMEDIATO

TASA POR MORA	FECHA ÚLTIMO PAGO	VR- ÚLTIMO PAGO	FACTURAS VENCIDAS
0,00 %	26/03/2024	96.440	2

ESTOS SON NUESTROS PUNTOS DE PAGO

PUNTO EFECTY, DIMONEX Y SUPERGIROS EN TODO EL MUNICIPIO

efecty **DIMONEX** **SuperGIROS** **DAVIVIENDA**
BANCO DAVIVIENDA CTA. DE AHORRO 0589 00075167

Si realizas tu pago através de transferencia a nuestra cuenta Davivienda debes reportarlo al whatsapp 317-300-3691.

Firma Representante Legal

SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS - Entidad vigilada
Esta factura presta mérito ejecutivo de acuerdo a las normas del Derecho Civil y Comercial (Art. 130 Ley 142/94, modificado por la ley 889 del 2001, artículo 18) y las estipuladas en el Contrato de Condiciones Uniformes.
Resolución facturación No. 18764049773555 2023/05/31 - Facturas del 2000001 - 2200000 habilita. Vigencia 12 meses

Acuecar
Somos Tod@s!!!
ACUECAR S.A. E.S.P.
NIT. 900 064 780 6
Cra. 52 No. 25-43 Centro, El Carmen de Bolívar

FACTURA No.:
CÓDIGO:
MATRÍCULA:
PERÍODO: **FEBR-MARZO**
TOTAL A PAGAR: \$ 307.560

(415)000000000000(8020)02123319(3900)0000307560(96)20240321

Hagamos uso racional del servicio, ahorremos agua.

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

Por lo expuesto se evidencia que el prestador se encuentra atendiendo las disposiciones de la Resolución CRA 750 de 2016 las cuales se encuentran vigentes desde el 1 de enero de 2018.

5.7.6.3. Información reportada en el SUI

Se procedió a verificar en el SUI el estado de reporte de los cargues de factura PDF, encontrando que los mismos se encuentran certificados para las vigencias 2023, y hasta el mes de junio de 2024.

5.7.7. Cartera

En visita, la empresa entregó la siguiente información de su cartera por edades, así:

Tabla 58. Cartera acueducto y alcantarillado a corte de mayo de 2024

Uso/Estrato	Estrato 1	Estrato 2	Estrato 3	Comercial	Oficial	Especial	Total
Deuda 30 días	172.256.742	22.764.508	2.996.857	15.635.077	7.245.368	540.663	221.439.215
Deuda 60 días	122.815.560	11.537.418	1.951.594	4.942.896	1.183.757	363.359	142.794.584
Deuda 90 días	94.021.374	7.542.831	1.059.407	6.432.453	1.679.244	341.094	111.076.403
Deuda 120 días	65.479.091	5.162.071	654.306	22.998.617	406.624	56.918	94.757.627
Deuda 121 días a 1 año	243.243.749	13.867.267	4.999.654	22.241.918	729.432	191.515	285.273.535
Deuda 1 a 2 años	255.927.495	16.674.016	3.312.676	13.701.666	344.974	278.492	290.239.319
Deuda 2 a 5 años	620.397.603	16.960.490	5.031.852	63.526.445	26.752.606	459.023	733.128.019
Deuda 5 a 10 años	340.283.753	14.708.978	2.628.055	19.384.359	124.940	1.142.904	378.272.989
Deuda +10 años	16.147.926	3.861.976	-	967.914	-	-	20.977.816
Total	1.930.573.293	113.079.555	22.634.401	169.831.345	38.466.945	3.373.968	2.277.959.507

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

La cartera total a mayo de 2024 es de \$2.277.959.507 para el servicio público de acueducto. El mayor representante de ésta es el estrato uno que alcanza un valor de \$ 1.930.573.293, seguido del uso comercial y estrato dos.

Adicionalmente, el prestador entregó copia de la política de cartera aprobada por el Agente Especial de fecha 23 de octubre de 2023. Dentro del documento se contemplan actividades enfocadas en las gestiones del cobro, dentro de las cuales se encuentran: i) Suspensión del servicio, ii) Corte del servicio, iii) Comunicaciones de cobro Pre-Jurídico y, iv) gestiones complementarias, entre otras.

Adicionalmente, en la referida política se evidencia información frente a los planes de financiación con los que cuenta, así:

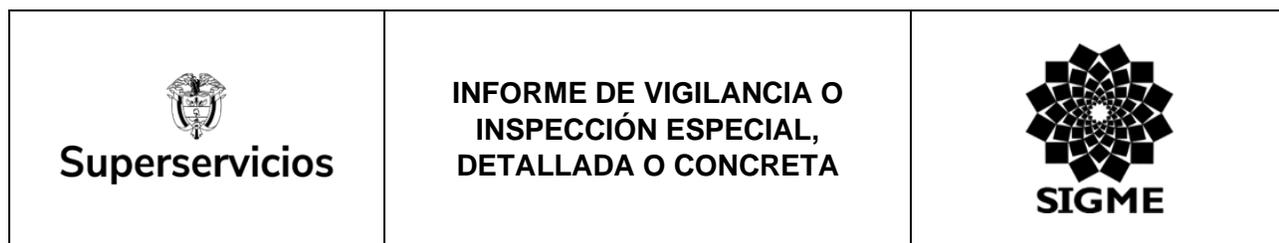


Imagen 29. Factura usuario oficial

Las cuotas de financiación será de periodicidad mensual, que serán incluidas en la facturación corriente de los servicios prestados al usuario, para tal efecto se plasma lo siguiente:

Clase de Uso	Máximo de plazo de cuotas en meses
Estrato 1	Hasta 80 meses
Estrato 2	Hasta 80 meses
Estrato 3	Hasta 80 meses
Estrato Comercial	Hasta 12 meses
Estrato Especial	Hasta 12 meses
Estrato Oficial	Hasta 12 meses

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

Por su parte, frente a la gestión de la cartera durante la vigencia 2024 el prestador entregó presentación donde se observan las siguientes acciones:

- “- Redacción e implementación de la política de Cartera.
- Gestión de cobro puerta a puerta.
- Suspensiones del servicio por mora en el pago.
- Reactivación del Comité de Seguimiento y Gestión de Cartera.
- Reuniones del comité de Cartera para análisis de los segmentos de cartera y estrategias para cobro y depuración.
- Recopilación de documentación soporte para depuración.
- Resoluciones 011 de enero 2024 y 056 de junio 25 de 2024 para depurar carteras barrio el Prado por predios desaparecidos por fenómeno de remoción en masa.” (Cursiva fuera de texto original).

Asimismo, se evidenciaron acciones de depuración de la cartera así:

*“Resolución 011 de enero 2024: Depuración comercial y contable de la cartera por valor de **TREINTA Y TRES MILLONES CIENTO TREINTA Y SEIS MIL DOSCIENTOS OCHENTA Y TRES PESOS M/CTE. (\$33.136.283)** correspondiente a 74 suscriptores con viviendas derrumbadas en el sector del Barrio El Prado.*

*Resolución 056 del 25 de junio de 2024 para depuración comercial y contable de la cartera por valor de **QUINCE MILLONES CIENTO CINCUENTA Y CUATRO MIL NOVECIENTOS OCHENTA Y DOS PESOS M/CTE. (\$15.154.982)**. Correspondiente a 26 suscriptores con viviendas derrumbadas en el sector del Barrio El Prado y 1 de Mayo.”* (Cursiva fuera de texto original)

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

5.7.8. Subsidios y contribuciones

El Acuerdo Municipal que establece los factores de subsidios y contribuciones aplicados por Acuecar S.A. E.S.P. vigentes fiscalmente entre 2021 y 2025, se relaciona a continuación:

Tabla 59. Acuerdo Municipal

APS	Acuerdo	Vigencia
El Carmen de Bolívar	Acuerdo No. 001 del 21 de mayo de 2021	mayo de 2021 hasta mayo de 2025

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

Mediante el acuerdo mencionado fueron aprobados los siguientes porcentajes de subsidios y contribuciones, de acuerdo con lo previsto en el artículo 125 de la Ley 1450 de 2011:

Tabla 60. El Carmen de Bolívar de Acueducto y Alcantarillado (Subsidio)

Estrato	Cargo Fijo		Consumo Básico		
	Acueducto	Alcantarillado	Acueducto	Alcantarillado	Aseo
Estrato 1	60%	40%	60%	40%	40%
Estrato 2	40%	30%	40%	30%	30%
Estrato 3	15%	15%	15%	15%	0%

Tabla 61. El Carmen de Bolívar de Acueducto y Alcantarillado (Contribuciones)

Estrato/uso	Cargo Fijo		Consumo Básico		
	Acueducto	Alcantarillado	Acueducto	Alcantarillado	Aseo
Estrato 5	50%	50%	50%	50%	50%
Estrato 6	60%	60%	60%	60%	60%
Uso Industrial	100%	70%	100%	70%	100%
Uso Comercial	100%	70%	100%	70%	100%

Fuente: Acuerdo 001 de 2021.



Superservicios

INFORME DE VIGILANCIA O INSPECCIÓN ESPECIAL, DETALLADA O CONCRETA



Imagen 31. Factura del servicio estrato 1 – marzo de 2024

Acuecar
Somos Todos!!! S.A E.S.P.
ACUECAR S.A. E.S.P.
NIT. 900 064 780 6
Cra. 52 No. 25-43 Centro, El Carmen de Bolívar

ÚLTIMOS CONSUMOS

OCT	NOV	DIC	ENE	FEB	MAR	ABR
16	13	17	11	7	2	6

INFORMACIÓN DE USUARIO

Nombre: Factura No. **2138971**
Dirección1: Código:
Dirección2: Matrícula:
Barrio:
Complementario:

USO PRINCIPAL: **Residencial** ESTRATO SOCIAL: **1**

LECTURA ACTUAL | **LECTURA ANTERIOR** | **CONSUMO COBRADO** | **PROMEDIO** | **MEDIDOR NO.**
1.012 | 1.006 | 6 | 11 | 14064691

FECHA EMISIÓN: 15/04/2024
PERIODO FACTURADO: MARZO-ABRIL
FECHA LECT. ACTUAL: 02/04/2024
FECHA LECT. ANTERIOR: 03/03/2024
DÍAS DE CONSUMO: 31 días
TIPO DE CONSUMO: Medido

ACUEDUCTO				OTROS CONCEPTOS			TARIFAS			
CONCEPTO	CANT.	COSTO TOTAL	SUBSICONTA.	VALOR A PAGAR	CONCEPTO	TOTAL/MES	SALDO	ACUEDUCTO	C. FIJO	C. BÁSICO
CARGO FLUO	1	11.857	-7.114	4.743	AJUSTE	-4		Tarifa Referencia E4	11.856,97	3.883,85
C. BÁSICO	6	23.303	-13.982	9.321				Subsidio/Contribución	-60 %	-60 %
C. COMPLEM.	0	0	0	0				ALCANTARILLADO	C. FIJO	C. BÁSICO
C. SUNTIUARIO	0	0	0	0				Tarifa Referencia E4		
								Subsidio/Contribución		
SUBTOTAL ACUEDUCTO				14.064	SUBTOTAL OTROS CONC.		-4	TASA AMBIENTAL	ACUEDUCTO	ALCANTARILLADO
										24,20

ALCANTARILLADO

TOTAL PERIODO ACUEDUCTO (+) OTROS CONCEPTOS: 14.060
SALDO EN MORA: 0
TOTAL A PAGAR: 14.060

TASA POR MORA: 0,50 %
FECHA ÚLTIMO PAGO: 10/04/2024
VR-ÚLTIMO PAGO: 22.610
FACTURAS VENCIDAS: 0

FECHA DE PAGO OPORTUNO: 23/04/2024
FECHA DE SUSPENSIÓN: 23/04/2024

Acuecar
Somos Todos!!! S.A E.S.P.

ESTOS SON NUESTROS PUNTOS DE PAGO

PUNTO EFECTY, DIMONEX Y SUPERGIROS EN TODO EL MUNICIPIO

efecty **DIMONEX** **SuperGIROS** **DAVIENDA**
BANCO DAVIENDA CTA. DE AHORRO 2599 0079167

Si realizas tu pago através de transferencia a nuestra cuenta Davivienda debes reportarlo al whatsapp 317-300-3691.

[Firma]
Firma Representante Legal

SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS - Entidad vigilada
Esta factura presta mérito ejecutivo de acuerdo a las normas del Derecho Civil y Comercial (Art. 130 Ley 142/94, modificado por la ley 689 del 2001, artículo 18) y las estipuladas en el Contrato de Condiciones Uniformes.
Resolución facturación No. 18764049773555 2023/05/31 - Facturas del 2000001 - 2200000 habilita. Vigencia 12 meses

Acuecar
Somos Todos!!!
ACUECAR S.A. E.S.P.
NIT. 900 064 780 6
Cra. 52 No. 25-43 Centro, El Carmen de Bolívar

FACTURA No.: 2138971
CÓDIGO:
MATRÍCULA:
PERÍODO: MARZO-ABRIL
TOTAL A PAGAR: \$ 14.060

(415)0000000000000(8020)02138971(3900)0000014060(96)20240423

Pague oportunamente esta factura, evite la suspensión del servicio. Ahorre agua.

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

En ese sentido, se procedió a revisar la aplicación de los factores de subsidio y contribución indicados en el Acuerdo Municipal de El Carmen de Bolívar, en 18 las facturas elegidas aleatoriamente de las aportadas por el prestador, 9 por estrato y 9 por uso:

Tabla 62. Revisión aplicación acuerdos en las facturas

Número de factura	Periodo facturado	Estrato / Uso	Subsidio / Aporte Aplicados Acueducto	
			CF	CB
1555355	Enero - 2023	1	-50%	-50%
1600584	Marzo - 2023	1	-50%	-50%
2041357	Octubre - 2023	2	-40%	-40%
1648517	Junio - 2023	2	-40%	-40%
1578045	Enero - 2023	3	-15%	-15%
1623126	Abril - 2023	3	-15%	-15%
1571084	Enero - 2023	Comercial	+50%	NA
1623128	Abril - 2023	Comercial	+50%	+50%
1634645	Mayo - 2023	Oficial	0%	0%
2024076	Agosto - 2023	Oficial	0%	0%
1590388	Febrero - 2023	Especial	0%	0%
1640850	Mayo - 2023	Especial	0%	0%
2138971	Marzo - 2024	1	-60%	-60%
2139517	Marzo - 2024	2	-40%	-40%
2151392	Abril - 2024	3	-15%	-15%
2151216	Mayo - 2024	Comercial	+100%	+70%
2123319	Febrero - 2024	Oficial	0%	0%
2118017	Marzo - 2024	Especial	0%	0%

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

Al respecto, se debe mencionar que una vez verificadas las facturas entregadas durante la visita, se observó que presuntamente el prestador aplicó incorrectamente los porcentajes aprobados en el Acuerdo Municipal 001 de 2021, así; i) las contribuciones para los usuarios del uso comercial para la vigencia 2023, ya que el acuerdo establece contribución del 100% para cargo fijo y consumo, sin embargo, el prestador aplica porcentajes inferiores como se observa en la Tabla 62, de igual forma, los subsidios a los suscriptores estrato 1 para la vigencia 2023, ya que el prestador aplicó -50%, aun cuando el referido acuerdo establece -60%.

Por lo anterior, se evidencia incumplimiento del prestador al no aplicar de manera adecuada los porcentajes de subsidios y contribuciones establecidos por el Concejo Municipal de El Carmen de Bolívar, departamento de Bolívar.

5.7.8.1. Información reportada en el SUI

Se procedió a revisar la aplicación de los subsidios y contribuciones facturados por la empresa y que se encuentran reportados en el formato *maestro de facturación*, encontrando que presuntamente aplicó incorrectamente los subsidios para los suscriptores estrato 1, ya que se encontró consistencia con lo expuesto en el ítem anterior, en donde se expuso que el prestador facturó subsidios inferiores a los establecidos en el acuerdo, de igual forma, con el uso comercial donde se evidencia que el prestador aplicó contribuciones menores a las establecidas en el Acuerdo municipal 001 de 2021.

Frente al reporte del maestro de facturación se encontró que, a la fecha, tiene reportada la información de toda la vigencia 2023 y hasta julio de 2024.

5.7.8.2. Gestión ante el ente territorial

En visita, la empresa entregó balance de subsidios cobrados al ente territorial, donde se evidencia que el municipio de El Carmen de Bolívar adeuda los meses de mayo y junio de 2024.

Tabla 63. Balance subsidios girados y adeudados por el ente territorial

Año	Mes	Valor	Estado
2023	Enero	\$ 169.897.001	Pagado
	Febrero	\$ 171.712.973	
	Marzo	\$ 176.614.534	
	Abril	\$ 146.346.799	
	Mayo	\$ 162.787.472	
	Junio	\$ 173.544.827	
	Julio	\$ 194.094.841	
	Agosto	\$ 204.482.276	
	Septiembre	\$ 211.385.198	
	Octubre	\$ 208.043.542	
	Noviembre	\$ 186.307.215	
	Diciembre	\$ 200.971.050	
2024	Enero	\$ 258.552.786	Pendiente
	Febrero	\$ 285.542.180	
	Marzo	\$ 290.867.764	
	Abril	\$ 293.370.969	
	Mayo	\$ 278.826.419	
	Junio	\$ 280.356.078	

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

La empresa presentó las cuentas de cobro que sustentan las gestiones que ha venido realizando para el pago de los valores adeudados por la administración de los meses de mayo y junio de 2024, sin embargo, no ha obtenido respuesta a la fecha.

5.7.9. Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR)

Acuecar S.A. E.S.P. presentó la estadística de PQR por causal y período, el cual se presenta a continuación:

Tabla 64. PQR Acueducto primer semestre 2023 – Acuecar S.A. E.S.P.

Detalle causal	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total
Afectación ambiental	-	1	-	-	1	-	2
Cambio de medidor o equipo de medida	4	3	9	2	5	6	29
Clase de uso incorrecto	-	1	-	-	-	-	1
Cobro de medidor	1	4	3	3	5	8	24
Cobro múltiple y/o acumulado	5	2	-	5	2	-	14
Cobro por servicios no prestados	-	1	4	1	1	4	11
Cobros por conexión, reconexión, reinstalación	72	37	46	16	54	172	397
Cobros por promedio	4	6	7	1	13	6	37
Datos generales incorrectos	9	6	7	2	2	4	30
Entrega inoportuna o no entrega de la factura	-	1	-	1	2	5	9
Estado de la infraestructura	1	-	2	3	2	3	11
Estrato incorrecto	-	-	1	-	-	1	2
Falla en la prestación del servicio por calidad	2	15	4	7	6	10	44
Falla en la prestación del servicio por continuidad	61	30	31	40	27	62	251
Fallas en la conexión del servicio	45	29	25	39	67	32	237
Inconformidad con el aforo	12	17	17	8	6	11	71
Inconformidad con el consumo	59	38	41	30	39	67	274
Inconformidad en la atención de condiciones de seguridad o riesgo	3	1	2	6	4	4	20
Lectura incorrecta	2	3	7	2	4	9	27
Negación de la solicitud de suspensión	-	2	-	1	2	1	6
No conexión del servicio	-	1	-	-	2	-	3
Quejas administrativas	3	1	4	-	1	2	11
Suspensión o corte del servicio	16	10	8	10	33	38	115
Suspensión por mutuo acuerdo	3	1	4	3	-	5	16
Totales	302	210	222	180	278	450	1.642

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

Tabla 65. PQR Acueducto segundo semestre 2023 – Acuecar S.A. E.S.P.

Detalle causal	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
Afectación ambiental	-	-	-	-	1	-	1
Cambio de medidor o equipo de medida	12	5	11	6	4	10	48
Clase de uso incorrecto	-	-	-	1	1	3	5
Cobro de medidor	8	3	12	9	4	11	47
Cobro múltiple y/o acumulado	1	5	1	1	2	2	12
Cobro por servicios no prestados	-	1	-	-	4	1	6
Cobros por conexión, reconexión, reinstalación	112	108	322	230	256	193	1.221
Cobros por promedio	23	14	7	3	7	29	83
Datos generales incorrectos	10	3	6	6	1	2	28
Entrega inoportuna o no entrega de la factura	2	3	8	2	-	1	16
Estado de la infraestructura	2	1	4	3	4	-	14
Estrato incorrecto	-	1	-	-	3	4	8
Falla en la prestación del servicio por calidad	14	6	4	9	8	2	43
Falla en la prestación del servicio por continuidad	43	58	45	58	56	15	275
Fallas en la conexión del servicio	39	39	41	61	34	18	232
Inconformidad con el aforo	11	11	19	26	10	12	89
Inconformidad con el consumo	31	30	38	32	23	22	176
Inconformidad en la atención de condiciones de seguridad o riesgo	2	3	2	3	3	2	15
Lectura incorrecta	4	2	-	2	1	3	12
Negación de la solicitud de suspensión	-	2	-	1	-	-	3
No conexión del servicio	-	-	-	1	1	2	4
Quejas administrativas	-	-	2	-	-	-	2
Suspensión o corte del servicio	17	23	34	23	25	6	128
Suspensión por mutuo acuerdo	3	4	4	6	5	3	25
Totales	334	322	560	483	453	341	2.493

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

Tabla 66. PQR Acueducto enero a mayo de 2024 – Acuecar S.A. E.S.P.

Detalle causal	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Total
Cambio de medidor o equipo de medida	15	15	5	7	6	48
Clase de uso incorrecto	-	-	1	-	-	1
Cobro de medidor	7	11	4	4	1	27

Detalle causal	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Total
Cobro desconocido	-	-	-	1	1	2
Cobro múltiple y/o acumulado	2	4	1	2	-	9
Cobro por servicios no prestados	2	3	2	4	-	11
Cobros por conexión, reconexión, reinstalación	181	41	14	1	-	237
Cobros por promedio	38	56	44	32	22	192
Datos generales incorrectos	14	7	5	8	1	35
Estado de la infraestructura	2	3	37	37	26	105
Estrato incorrecto	4	1	2	2	4	13
Falla en la prestación del servicio por calidad	6	1	1	1	2	11
Falla en la prestación del servicio por continuidad	21	16	3	4	1	45
Fallas en la conexión del servicio	17	26	3	-	3	49
Inconformidad con el aforo	23	16	15	5	8	67
Inconformidad con el consumo	24	74	32	24	29	183
Inconformidad en la atención de condiciones de seguridad o riesgo	2	1	-	-	2	5
Lectura incorrecta	2	4	4	2	-	12
Quejas administrativas	1	-	1	2	-	4
Suspensión o corte del servicio	22	34	20	5	-	81
Suspensión por mutuo acuerdo	7	6	7	5	7	32
Tarifa incorrecta	1	-	-	1	-	2
Total general	394	319	201	147	113	1.174

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

De lo anterior, se tiene que las quejas de mayor reiteración registradas en su sistema de información comercial para la vigencia 2023 fueron así: i) Cobros por conexión, reconexión, reinstalación, ii) Falla en la prestación del servicio por continuidad, iii) Fallas en la conexión del servicio e, iv) Inconformidad con el consumo.

Frente a lo corrido de la vigencia 2024, las quejas de mayor reiteración son: i) Cobros por conexión, reconexión, reinstalación, ii) Cobros por promedio, iii) Inconformidad con el consumo y, iv) Estado de la infraestructura.

Al respecto, la empresa indicó que realiza las siguientes actividades para gestión de la cartera encaminadas a la disminución de estas quejas:

“Las mayores reclamaciones se presentan en su mayoría por prestación cobros de suspensiones y reinstalaciones debido a que estas actividades casi no se realizaban y la empresa por planes de recuperación de cartera incrementó la cantidad de suspensiones por mes. Se socializó con la comunidad a través de volantes e información en los medios sobre la



Superservicios

INFORME DE VIGILANCIA O INSPECCIÓN ESPECIAL, DETALLADA O CONCRETA



necesidad de pagar puntual la factura porque se seguirán realizando actividades de suspensión del servicio por mora.

Otra causal de reclamación es la inconformidad con el consumo o cobros por promedio, esto debido a la cantidad de medidores en mal estado o tapados en invierno lo que imposibilita la toma de lecturas. A través de informaciones en las facturas, en los medios y en campañas en los barrios se les recuerda a los usuarios que es su responsabilidad mantener limpio y en buen estado el equipo de medida para que se pueda tomar lecturas y medir sus consumos.” (Cursiva fuera del texto original)

5.7.9.1. Información reportada en el SUI

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

Tabla 67. Estadísticas de PQR vigencia 2023 y 2024

Año	Trámite	Causal	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Total
2023	Queja	Facturación					3	5		4	7	3	2	9	33
		Prestación					6	5			7	4	1	1	24
	Reclamación	Facturación	75	64	69	44	114	278	197	170	407	323	306	274	2.321
		Prestación					142	148	113	130	133	151	144	57	1.018
	Recurso de Reposición	Prestación										2			2
Total 2023			75	64	69	44	265	436	310	304	554	483	453	341	3.398
2024	Queja	Facturación	4	10	8			6	1						29
		Prestación	4	4	6			2	2						18
	Reclamación	Facturación	306	211	123	96	71	78	80						965
		Prestación	80	93	64	27	25	21	32						342
	Recurso de Reposición	Facturación		1											1
Total 2024			394	319	201	123	96	107	115	0	0	0	0	0	1.355
Total general (2023 + 2024)			469	383	270	167	361	543	425	304	554	483	453	341	4.753

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

De acuerdo con lo reportado en SUI por la empresa, se puede observar que el mayor trámite es la reclamación y corresponde a la causal de facturación para las vigencias 2023 y 2024. Sin embargo, la consulta proveniente del SUI no se encuentra acorde con los datos presentados por el prestador en visita, ya que, en cada mes de reporte presenta un total de quejas que difiere de la información emanada de su sistema de información comercial.

De otra parte, verificado el reporte, se encuentra que tiene reportada información para la vigencia 2023 y hasta el mes de julio de 2024.



Superservicios

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



En ese sentido, la empresa debe realizar la revisión de la información reportada en el SUI y realizar las correcciones pertinentes con la calidad y oportunidad, conforme lo estipula la Resolución SSPD No. 20188000076635 de 2018, y en los plazos establecidos, so pena de las acciones a lugar por la mala calidad o el no reporte de ésta en el SUI.

5.7.10. Estratificación

La empresa informó que aplica el Decreto 202 del 24 de diciembre de 1997 del municipio de El Carmen de Bolívar, Bolívar.

Tabla 68. Decreto adopción estratificación

El Carmen de Bolívar	Decreto 202 de 1997	<i>“Por medio del cual se aplica la estratificación al cobro de las tarifas de servicios públicos domiciliarios” Mediante el cual se decreta aplicar el cobro de tarifas, los resultados de las estratificaciones socioeconómicas realizadas y adoptadas, mediante el decreto número 063 del mes de junio de 1997.</i>
----------------------	---------------------	--

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

Por otro lado, frente a reuniones con el Comité Permanente de Estratificación (CPE) de El Carmen de Bolívar, el prestador informó que, a la fecha, no se encuentra conformado ni en funcionamiento, por lo cual, las controversias por estratificación se solucionan cuando los usuarios requieren certificados a la Alcaldía quien mediante la Oficina de Planeación municipal expide las certificaciones a lugar.

5.7.11. Concurso económico

Sobre el pago de concurso económico efectuado en el municipio de El Carmen de Bolívar, se verificó la información cargada por el prestador al SUI, encontrando lo siguiente:

Tabla 69. Concurso económico

Año	Periodo	Municipio	Recibió CXC	Aportes
2023	Semestre 1	El Carmen de Bolívar	No	\$ 0
	Semestre 2		No	\$ 0
2024	Semestre 1		No	\$ 0
	Semestre 2		No	\$ 0

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

Sobre el particular, la empresa informó durante la visita que no ha recibido facturas del ente territorial por concepto de concurso económico durante la vigencia 2023 y lo corrido de 2024, tal como se evidencia en la consulta de SUI.

5.8. Aspectos Tarifarios

5.8.1. Metodología tarifaria aplicada por el prestador

Tabla 70. APS Vs Metodología

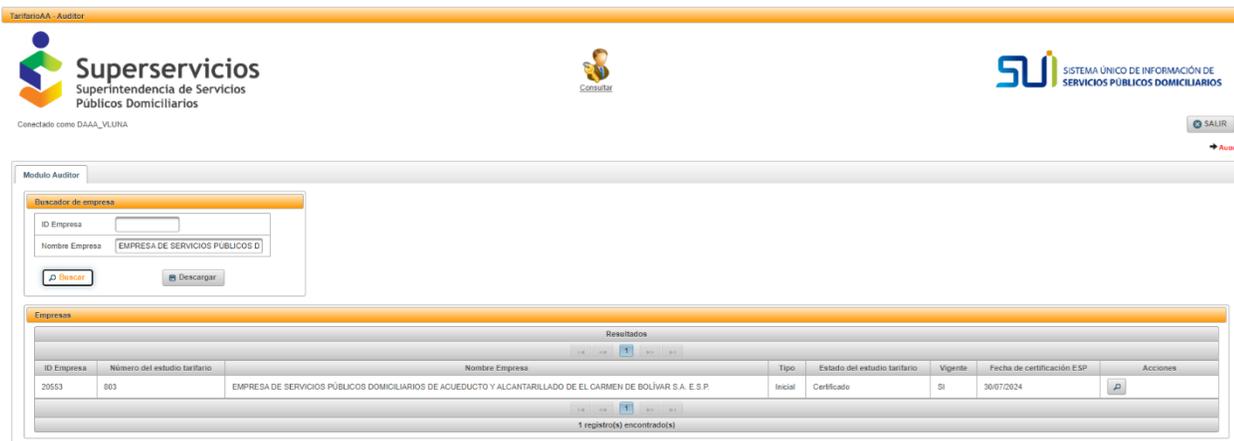
APS	Metodología	Segmento	Servicios
El Carmen de Bolívar	Resolución CRA 825 de 2017	Segmento 1	Acueducto

Fuente: SURICATA

En diciembre de 2017 le fue comunicado a Acuecar S.A. E.S.P. a través de la Evaluación Integral años 2014, 2015, 2016 y segundo trimestre de 2017, los resultados de la verificación realizada por esta SSPD al cálculo de los costos de referencia para el servicio público de acueducto con base en la metodología tarifaria establecida en la Resolución CRA 287¹⁹ de 2004, de lo cual se pudo evidenciar presuntamente una incorrecta aplicación de la metodología tarifaria contenida en la precitada norma.

5.8.2. Estado Reporte SURICATA

Imagen 32. Estado Estudio Tarifario reportado en Suricata



Fuente: SUI

La empresa certificó su estudio de costos en el Sistema Único de Reporte de Información para el Cálculo Tarifario (SURICATA) el 30 de julio del 2024. Las empresas prestadoras tienen la obligación de reportar en dicho sistema las modificaciones que realicen a sus costos de referencia en aplicación de lo establecido en la Resolución CRA 825 de 2017, unificada en la Resolución CRA 943²⁰ de 2021, para el reporte por parte de la empresa de los costos particulares de operación de acueducto que presentaron un aumento o disminución de mínimo el 5% en pesos

¹⁹ Por la cual se establece la metodología tarifaria para regular el cálculo de los costos de prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado

²⁰ Por la cual se compila la regulación general de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo, y se derogan unas disposiciones.

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

constantes en alguno de los costos operativos unitarios particulares de energía eléctrica y/o insumos químicos²¹.

5.8.3. Soporte de la aplicación de la metodología tarifaria

Conforme a los registros hallados en el Sistema de Gestión de Documental de esta entidad, Acuecar S.A. E.S.P. desde el inicio de la aplicación de la metodología tarifaria adoptada, es decir, desde el 1 de enero de 2019 hasta la fecha, ha dado cumplimiento a las disposiciones del título 6, parte 8, de la Resolución CRA 943 de 2021, en relación con la aplicación e información de las variaciones tarifarias.

Para los años 2023 y hasta mayo de 2024 se tienen las siguientes modificaciones realizadas por parte de la empresa y los costos en cada período sin subsidios ni contribuciones:

²¹ Resolución CRA 943 de 2021 artículos 2.1.1.1.3 3.1 y 2.1.1.1.3.3.4

Imagen 33. Modificaciones y/o Actualizaciones Tarifarias 2023 y 2024 – Acuecar S.A. E.S.P.

Modificaciones y/o actualizaciones Tarifarias 2023 y 2024 ACUECAR SA ESP										
ID	Descripción	Componentes de Costos Modificados	Soporte de la modificación		Fecha aplicación		APS	Costos de Referencia		Actualizado a:
			Normativo/regulatorio	Adopción de Tarifas	Inicio	Fin		Acueducto		
								Cargo Fijo	Cargo por Consumo	
20553	Aplicación de la metodología tarifaria	CMA, CMO, CMI, CMT	Resolución CRA 825 de 2017 y 844 de 2018	Resolución ACUECAR No. 120 del 12 de diciembre de	1/01/2019	30/09/2019	EL CARMEN DE BOLIVAR	\$ 8.593,00	\$ 2.599,00	\$Sept de 2018
20553	Actualización por IPC del 3,26% acumulación entre septiembre de 2018 y junio de 2019	CMA, CMO Y CMI	Art. 125 Ley 142 1994	Resolución ACUECAR No. 131 del 19 de septiembre de	1/10/2019	30/08/2021	EL CARMEN DE BOLIVAR	\$ 8.873,07	\$ 2.683,16	\$jun de 2019
20553	Actualización por IPC del 3,12% acumulación entre julio de 2019 y enero de 2021	CMA, CMO Y CMI	Art. 125 Ley 142 1994	Resolución ACUECAR No. 112 del 28 de julio de 2021	1/09/2021	31/12/2023	EL CARMEN DE BOLIVAR	\$ 9.149,52	\$ 2.766,76	\$ene de 2021
20553	Se corrige el estudio de costos por error en aplicación de la formula tarifaria, se actualizan los Costos Operativos Particulares (COPac), Costos Medio de Tasas Ambientales (CMTac) y se actualizan por IPC los costos de referencia del servicio de acueducto. Los nuevos costos se aplicaron de manera progresiva entre enero de 2024 y marzo de 2024	CMA, CMO, CMI, CMT	Artículo 3 de la Resolución CRA No. 864 de 2018, compilado en las definiciones contenidas en el artículo 1.8.7.13, 2.1.1.1.4.5.1 y 2.1.1.1.4.5.2, 2.1.1.1.2.4., 2.1.1.1.3.3.4 de la Resolución CRA No. 943 de 2021, Art. 125 Ley 142 1994	Resolución ACUECAR 065 de octubre de 2023	1/01/2024		EL CARMEN DE BOLIVAR	\$ 11.856,97	\$ 3.883,85	\$Jul de 2023

Fuente: https://drive.google.com/drive/folders/1E8snPrNFxkh7UinNBleP6z9o_0OA6YA1?usp=sharing

5.8.4. Tarifas aplicadas

De acuerdo con la información remitida por la empresa mediante link https://drive.google.com/drive/folders/1E8snPrNFxkh7UinNBleP6z9o_0OA6YA1?usp=sharing y reportadas en SUI, las tarifas aplicadas en el servicio público de acueducto son las siguientes hasta mayo de 2024:

Tabla 71. Tarifas Aplicadas por APS hasta mayo de 2024

Tarifas Aplicadas Marzo 2024 en adelante		
Estrato	ACUECAR	
	ACUEDUCTO	
	Cargo Fijo	Cargo por Consumo
Estrato 1	\$ 4.742,79	\$ 1.553,54



Superservicios

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



Tarifas Aplicadas Marzo 2024 en adelante		
Estrato 2	\$ 7.114,18	\$ 2.330,31
Estrato 3	\$ 1.0078,42	\$ 3.301,27
Estrato 4	\$ 11.856,97	\$ 3.883,85
Estrato 5	\$ 1.7785,46	\$ 5.825,78
Estrato 6	\$ 1.8971,15	\$ 6.214,16
Comercial	\$ 2.3713,94	\$ 6.602,55
Industrial	\$ 2.3713,94	\$ 6.602,55
Oficial	\$ 11.856,97	\$ 3.883,85

Fuente: https://drive.google.com/drive/folders/1E8snPrNFxkh7UinNBleP6z9o_0OA6YA1?usp=sharing

Se debe señalar que el reporte de los formatos de *Costos de Referencia y Tarifas Aplicadas* para el servicio público de acueducto al SUI según los lineamientos de la Resolución SSPD 20211000313835 del 14 de junio de 2021 se realiza mensualmente, en los mismos términos la empresa Acuecar S.A. E.S.P. maneja su facturación de manera mensual.

Ahora bien, la empresa prestadora registró una variación tarifaria que se causó en noviembre de 2023 y se aplicó en la facturación de los consumos de enero de 2024, en virtud del artículo 125 de la Ley 142 de 1994, el cual establece que los prestadores podrán actualizar las tarifas de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado cada vez que se presente una variación acumulada de por lo menos el 3% en alguno de los índices de precios que considere la fórmula; en el anexo I, 6.2.1.1²² de la Resolución CRA 943 de 2021 se determinó que el factor de actualización a utilizar corresponde al Índice de Precios al Consumidor (IPC).

Asimismo, el prestador ajusta y corrige el estudio de costos por error en aplicación de la fórmula tarifaria, de la misma manera se actualizan los Costos Operativos Particulares (COPac), Costos Medio de Tasas Ambientales (CMTac) y se actualizan por IPC los costos de referencia del servicio de acueducto, en los mismos términos, los nuevos costos se aplicaron de manera progresiva entre enero de 2024 y marzo de 2024.

5.8.5. Información sobre inversiones

En atención a lo dispuesto en el artículo 2.1.2.1.10.1²³ de la Resolución CRA 943 de 2021, las empresas prestadoras deben proceder a realizar el cálculo de la provisión de recursos por diferencias entre las inversiones planeadas y ejecutadas del Plan de Obras e Inversiones Regulado (POIR), una vez finalizado el sexto año tarifario y de manera periódica en los años subsiguientes. Asimismo, les corresponde informar a la SSPD el instrumento financiero seleccionado para depositar los recursos en mención a más tardar el 31 de diciembre de cada año, cuyos soportes de cálculo de dicha provisión deben quedar a disposición de esta Entidad.

²² Resolución CRA 825 de 2017, anexo I.

²³ Resolución CRA 688 de 2014, art. 109, modificado por las Resoluciones CRA 735 de 2015, CRA 938 de 2020. A su vez, el artículo 2.1.2.1.10.1 fue modificado por las Resoluciones CRA 950 de 2021 y CRA 971 de 2022.

Así las cosas, la empresa Acuecar S.A. E.S.P. no está dentro de esta causal por pertenecer al segmento 1 de la Resolución CRA 825 del 2017, por lo anterior no debe presentar cálculo de la provisión de recursos por diferencias entre las inversiones planeadas y ejecutadas del POIR.

5.9. Indicador Único Sectorial (IUS)

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

5.9.1.1. Consolidado Resultados IUS 2020-2023

Acuecar S.A. E.S.P. se le ha realizado el cálculo IUS para las vigencias 2020, 2021, 2022 y 2023. A continuación, se presenta el consolidado de resultados con el detalle de las ocho (08) dimensiones²⁴ que compone dicho cálculo para su área de prestación (APS) de El Carmen de Bolívar, según la metodología de la Resolución CRA 906 de 2019 y sus modificatorias.

Tabla 72. IUS 2020 - 2023

Año de Evaluación del IUS	CS.	EP.	EO.	GE.	SF.	GYT.	SA.	GT.	IUS	Nivel de Riesgo
2020	3,61	3,75	0,00	0,00	2,50	0,00	0,00	0,00	9,86	Riesgo Alto
2021	7,19	12,50	10,95	10,00	4,53	0,00	10,00	5,00	60,17	Riesgo Medio
2022	6,96	4,99	10,95	10,00	4,18	0,00	10,00	5,00	52,08	Riesgo Medio Alto
2023	5,73	3,75	0,00	2,50	1,23	4,58	2,50	5,00	25,29	Riesgo Alto

Fuente: <https://www.superservicios.gov.co/sites/default/files/inline-files/Resultados-Calculo-IUS-2023-Version-2.1.pdf>

El histórico anual muestra un nivel de *Riesgo Alto* para la primera calificación 2020, así como para la última vigencia 2023 donde su resultado no superó los 25 puntos.

La empresa tuvo un riesgo Medio para el 2021 y un riesgo Medio Alto para el 2022. El principal factor de su calificación es la ausencia de reporte de información por parte del prestador al SUI.

5.9.1.2. Dimensiones con riesgo IUS 2023

Tabla 73. Dimensiones IUS

Dimensión	Tópico	Resultado IUS
CS-Calidad del Servicio	Técnico	5,73
EP-Eficiencia en la Planificación y Ejecución de Inversiones	Tarifaria	3,75
EO-Eficiencia en la Operación	Técnico	0,00
GE-Eficiencia en la Gestión Empresarial	Financiero	2,50

²⁴ **CS=** Calidad del Servicio, **EP=** Eficiencia en la Planificación y Ejecución de Inversiones, **EO=** Eficiencia en la Operación, **GE=** Eficiencia en la Gestión Empresarial, **SF=** Sostenibilidad Financiera, **GYT=** Gobierno y Transparencia, **SA=** Sostenibilidad Ambiental y **GT=** Gestión Tarifaria.



Superservicios

INFORME DE VIGILANCIA O
INSPECCIÓN ESPECIAL,
DETALLADA O CONCRETA



Dimensión	Tópico	Resultado IUS
SF-Sostenibilidad Financiera	Financiero	1,23
GYT-Gobierno y Transparencia	Financiero	4,58
SA-Sostenibilidad Ambiental	Técnico	2.50
GT-Gestión Tarifaria	Tarifario	5.00

Fuente: <https://www.superservicios.gov.co/sites/default/files/inline-files/Resultados-Calculo-IUS-2023-Version-2.1.pdf>

- **Calidad del Servicio – CS:** Al indicador *Índice de Riesgo por Abastecimiento de Agua por Parte de la Persona Prestadora – IRABApp* se le aplica redistribución del peso porcentual por falta de reporte por parte de la autoridad sanitaria. Para los demás indicadores como Índice de Continuidad (IC), Índice de Atención de PQR Acueducto (IPQRAC), tienen como resultado cero (0,00) por ausencia de información en el SUI, cuya fuente de información es el formato *IUS Nivel de Análisis por APS* descrito en la Resolución 20221000284385 del 01/04/2022, el cual tiene un plazo final de reporte todos los 15 de abril de cada año.
- **Eficiencia en la Planificación y Ejecución de Inversiones EP:** De acuerdo a la clasificación en la segmentación IUS, al prestador le aplican los indicadores que señala el *Cuadro 3 – 5. Ponderadores* para pequeños prestadores que atienden el servicio público domiciliario de acueducto, del anexo 3 de la Resolución CRA 906 de 2019 y sus modificatorias. Por tanto, debe reportar información para la calificación de los indicadores:
 - EP.1.2. Índice de Ejecución Anual de Inversiones de Acueducto (IEAIAC).
 - EP.3.1. Indicador de Plan de Emergencias y Contingencias para Acueducto (PECAC).
 - EP.3.2. Indicador de Plan de Emergencias y Contingencias para Alcantarillado (PECAL).

Una vez revisada la información se observa que el indicador IEAIAC asociado con inversiones presenta una calificación de 0,00 teniendo en cuenta que el prestador no reportó el formato *IUS Nivel de Análisis por APS* reglamentado mediante Resolución SSPD No. 20221000284385.

Por otra parte, para los indicadores que componen la subdimensión *EP.3. Planificación ante Emergencias*, se observa que cumplió con el reporte de cada uno de los componentes para la calificación, lo que denota que el prestador cumple con el reporte de los principales aspectos que caracterizan el plan de emergencias y contingencias, esto le otorga 100 puntos en el indicador normalizado lo que se traduce en un aporte de 3,75 puntos para la Dimensión *EP*.

- **Dimensión Eficiencia en la Gestión Empresarial:** Para esta dimensión el prestador no reportó información para el cálculo de los indicadores *GE.1.1 Productividad del Personal Administrativo del Prestador – PPAP*, *GE.2.1 Productividad del Personal Operativo de Acueducto – POAC* y *GE.3.1 Relación de Costos y Gastos Administrativos por Gestión Social – GS*.



Superservicios

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



- *Dimensión Sostenibilidad Financiera:* Para esta dimensión, el prestador reportó fuera de los plazos establecidos la información financiera del año fiscal 2023 (Taxonomías – XBRL), en cuyo caso, la calificación de los indicadores: *SF.1.1 Liquidez – L*, *SF.1.2 Eficiencia en el Recaudo – ER*, *SF.1.3 Cubrimiento de Costos y Gastos – CG* y *SF.1.4 Relación de Endeudamiento – RD*, es de cero por ausencia de información.
- *Dimensión Gobierno y Transparencia:* Para la calificación de esta dimensión se observa que no reportó al SUI información para los indicadores *GYT.1.1 Índice de Rotación de Personal Directivo – IRPD* y *GYT.1.2 Carga administrativa – ICA*, salvo su Plan de Gestión y Resultados – PGR, conforme lo indicado en la Resolución SSPD 20211000682475 del 10 de noviembre de 2021. En consecuencia, la calificación normalizada del indicador *GYT.3.1 Cumplimiento del PGR – CPGR* fue de 48.24, con lo cual la calificación de toda la dimensión fue de 3,02 puntos.

Ahora bien, genera alerta la calificación de cero (0) en años anteriores para esta dimensión, debido al no reporte de actualización del PGR en los tiempos establecidos por esta entidad, ello, en concordancia con el párrafo del artículo 27, de la Resolución CRA 906 de 2019 establece:

“Párrafo. Cuando la persona prestadora no reporte el primer Plan de Gestión y Resultados –PGR dentro del plazo previsto en la presente resolución, o no realice su actualización anual y omita reportarlo dentro de los plazos que señale para el efecto la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, dicha entidad calificará con un puntaje de cero (0), toda la dimensión “GYT. Gobierno y Transparencia.” (Cursiva fuera de texto original).

Lo anterior, a su vez, incumple lo determinado en la Resolución SSPD 20211000682475 de noviembre de 2021, la cual reglamenta los reportes al SUI de los tableros que conforman el PGR conforme las disposiciones del Ente Regulador.

- *Dimensión Gestión Tarifaria:* En esta dimensión se destaca el resultado por la aplicación de los costos de referencia (por cargo fijo y cargo por consumo, respectivamente) resultantes de aplicar la metodología tarifaria para el servicio público domiciliario de acueducto, con un resultado normalizado de 100 para el indicador *Aplicación de Costos de Referencia Aprobados de Acueducto – ACU*.

Acorde a la segmentación IUS, al prestador le son aplicables los indicadores:

- GT.1.1. Aplicación de Costos de Referencia Aprobados de Acueducto (ACU).
- GT.1.3. Cumplimiento Metas de Continuidad Acueducto (CMCON).
- GT.1.6. Cumplimiento Metas de Micromedición (CMMIC).

El incumplimiento en los indicadores *CMCON* y *CMMIC*, se debió al no reporte de información mediante el formato *SEGUIMIENTO DE METAS APS MENORES A 5000 SUSCRIPTORES* y



Superservicios

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



esto pueden interpretarse a su vez como incumplimiento al plan de metas asociado al estudio tarifario. Por lo anterior, el resultado final de la dimensión es de 5,0 puntos de los 12,5 posibles.

- *Dimensión Eficiencia en la Operación – EO:* Todos los indicadores que componen esta dimensión tienen como resultado cero (0,00) por ausencia de información en el SUI. Las fuentes de información que toma la SSPD para el cálculo de este indicador provienen del formato *IUS Nivel de Análisis por APS* y del formato *IUS Nivel de Análisis por SISTEMA*, ambos reglamentados en la Resolución 20221000284385 del 01 de abril de 2022.
- *Dimensión Sostenibilidad Ambiental – SA:* Los indicadores Índice de Pérdidas de Agua en la Aducción (IPAA), Utilización del Recurso Agua (UA), Gestión de Lodos Resultantes Acueducto (GLRAC), tienen como resultado cero (0,00) por ausencia de información en el SUI.

Por otra parte, se observa que el prestador cumplió con el reporte de información para el indicador SA.1.3. *Reporte de Afectación Hídrica asociada a Fenómenos Climáticos - RAHC*, que se deriva del reporte de eventos reglamentado en SUI mediante la Resolución SSPD 20161300062185 de 2016; este aspecto le otorga 100 puntos en el indicador normalizado, lo que se traduce en un aporte de 2,50 puntos para la Dimensión SA.

5.9.2. Oportunidades de mejora en el marco del IUS

Teniendo en cuenta que la calificación del nivel de riesgo de las 4 vigencias evaluadas fue de Riesgo *Alto* y *Medio Alto*, el prestador, a partir del período 2022 viene reportando su tablero de Acciones de Mejora en el marco de su Plan de Gestión y Resultados (PGR). No obstante, conforme los análisis de la anterior sección, que concluyen que la ausencia de información es la principal causa de la baja calificación de indicadores del IUS, se sugiere al prestador incluir en sus acciones de mejora gestiones relacionadas con el reporte de información al SUI que propendan por la calidad y oportunidad, y reportarlas en el marco de su actualización del PGR mediante el formato (1892) *Tablero de Acciones de Mejora*.

5.9.2.1. Recomendación de acciones de mejoras

Acorde al análisis de resultados, se sugiere al prestador que realice el cargue de los formatos y formularios que le competen en el marco del cálculo del IUS, en las condiciones y plazos definidos por esta Entidad, con el objetivo de obtener una valoración objetiva de riesgo con información propia de su ejercicio de prestación del servicio público de acueducto, y así poder tomar las acciones que apliquen en pro de mejorar la calidad en la prestación y disminuir su estado de riesgo.

5.10. Actualizaciones de RUPS

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

Tabla 74. Periodicidad de actualización

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

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

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

Imagen 34. Trámites RUPS del prestador

Resultados de la consulta										
#	Id Empresa	Empresa	Motivo	Estado	Quien Revisa	No. de imprimible	Fecha de imprimible	Número de Radicado ORFEO	Fecha de Radicado ORFEO	Acciones
1	20553	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE EL CARMEN DE BOLÍVAR S.A. E.S.P.	ACTUALIZACION	CERTIFICADA		2022220553404019	14/02/2022			  
2	20553	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE EL CARMEN DE BOLÍVAR S.A. E.S.P.	ACTUALIZACION	CERTIFICADA		2023120553417836	11/01/2023			  
3	20553	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE EL CARMEN DE BOLÍVAR S.A. E.S.P.	ACTUALIZACION	CERTIFICADA		2023220553419220	07/02/2023			  
4	20553	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE EL CARMEN DE BOLÍVAR S.A. E.S.P.	ACTUALIZACION	CERTIFICADA		2023320553420995	09/03/2023			  
5	20553	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE EL CARMEN DE BOLÍVAR S.A. E.S.P.	ACTUALIZACION	CERTIFICADA		2023420553422734	12/04/2023			  
6	20553	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE EL CARMEN DE BOLÍVAR S.A. E.S.P.	ACTUALIZACION	CERTIFICADA		2023920553426195	05/09/2023			  
7	20553	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE EL CARMEN DE BOLÍVAR S.A. E.S.P.	ACTUALIZACION	CERTIFICADA		2024620553435190	20/06/2024			  
8	20553	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE EL CARMEN DE BOLÍVAR S.A. E.S.P.	ACTUALIZACION	CERTIFICADA		2024720553435887	29/07/2024			  

Fuente: RUPS – SUI. Consulta realizada en agosto de 2024

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

En la siguiente tabla se muestra el porcentaje de cargue del prestador al SUI para el año 2023 y lo corrido de 2024, así como el número de cargues certificados y pendientes para los mismos periodos:

Tabla 75. Estado de cargue de información al SUI

Año	ID	Empresa	Número de reportes pendientes	Número de reportes radicados	Porcentaje de cargue
2023	20553	Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Acueducto y Alcantarillado de El Carmen de Bolívar S.A. E.S.P.	27	137	82%
2024			34	42	56%

Tópico/Año	Certificado			Pendiente		
	2023	2024	Total	2023	2024	Total
Administrativo	5	2	7	-	1	1
Administrativo y Financiero	2	-	2	1	2	3
Comercial y de Gestión	69	31	100	2	10	12
Generalidades-Riesgos	2	1	3	-	1	1
NSC	1	-	1	-	-	-
Nuevos Marcos Normativos	5	1	6	-	1	1
Riesgos Acueducto	15	9	24	-	1	1
Técnico operativo	38	7	45	24	18	42
Total general	137	51	188	27	34	61

Fuente: SUI

5.12. Acciones de la SSPD

Radicado salida	Fecha	Asunto
20234240095651	10 de enero de 2023	Requerimiento financiero.
20234240341681	25 de enero de 2023	Solicitud de reversión de información SUI.
20234261248271	29 de marzo de 2023	Alerta de Prensa. Deficiencias en la prestación del servicio de acueducto respecto a la falta de continuidad y bajas presiones en el suministro de agua potable en el municipio de El Carmen de Bolívar, Bolívar
20234201849161	23 de mayo de 2023	Verificación reporte de información financiera vigencia 2021.
20234202145231	21 de junio de 2023	Acciones de preparación y mitigación por alta probabilidad ocurrencia Fenómeno de Niño.
20234243946811	13 de octubre de 2023	Solicitud de reversión de información SUI.



Superservicios

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



Radicado salida	Fecha	Asunto
20244240273641	29 de enero de 2024	Solicitud de reversión de información SUI.
20244200567001	16 de febrero de 2024	Plan de acción específico condiciones de desabastecimiento en el departamento, por el fenómeno del Niño y reporte plan de emergencias y contingencias.
20244201673291	14 de mayo de 2024	Implementación de acciones de preparación y mitigación frente al inicio de la segunda temporada seca y segunda temporada de lluvias con influencia del fenómeno la niña 2024. actualización, activación y reporte del PEC.
20244242447531	8 de julio de 2024	Inspección y Vigilancia Detallada – Evaluación Integral al estado de la prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado.

6. HALLAZGOS

Aspecto	Criterio	Condición evaluada	Evidencia / soporte	Estado de cumplimiento
Administrativo	Certificaciones de competencias laborales	Resolución 1570 de 2004 “Por la cual se modifica la Resolución 1076 de octubre 9 de 2003 que actualiza el Plan Nacional de Capacitación y Asistencia Técnica para el sector de Agua Potable, Saneamiento Básico y Ambiental y se toman otras disposiciones”	Competencias laborales vencidas en “asegurar la gestión operativa de productos químicos en procesos de tratamiento según procedimiento establecido”	No cumple 14 funcionarios operativos no cuentan con certificación en alguna competencia laboral.
Financiero	Marco conceptual para la presentación de la información financiera	Numeral 6.4.3. organización de la información del marco conceptual para la preparación y presentación de información financiera establecido en la Resolución 414 de 2014, normas para la presentación de estados financieros y revelaciones.	Notas a los estados financieros vigencias 2022-2023	No cumple Las notas a los estados financieros no guardan coherencia con las normas para el reconocimiento, medición, revelación y presentación de los hechos económicos. Existen diferencias entre las cifras reportadas en SUI y las notas a los estados financieros.



Superservicios

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



Aspecto	Criterio	Condición evaluada	Evidencia / soporte	Estado de cumplimiento
	Normas presupuestales	Decreto 111 de 1996 art 12 Los principios del sistema presupuestal son: la planificación, la anualidad, la universalidad, la unidad de caja, la programación integral, la especialización, inembargabilidad, la coherencia macroeconómica y la homeostasis (Ley 38/89, artículo 8o. Ley 179/94, artículo 4o.).	Presupuesto vigencia 2023 y 2024	La empresa no realizó la debida planeación presupuestal, se evidencia ausencia de control, asignación de rubros presupuestales sin sustento.
Técnico	Manuales de operación y mantenimiento	Artículos 29 y 30 de la Resolución 330 de 2017	Información entregada por Acuecar S.A. E.S.P.	La empresa no presentó el manual de operación y mantenimiento de redes del sistema y tanque El Piñal.
	Macromedición	Artículo 73 de la Resolución MVCT 330 de 2017.	Información entregada por Acuecar S.A. E.S.P.	El prestador cumple parcialmente con la medición de caudales, dado que no posee mecanismos de macromedición en dos de las 3 líneas de salida de la planta El Prado .
	Continuidad del servicio de acueducto	CCU, estudio de costos y tarifas y Resolución 2115 de 2007.	Información entregada por Acuecar S.A. E.S.P.	Presunto incumplimiento de la continuidad mínima definida en el CCU, estudio de costos y tarifas y Resolución 2115 de 2007.
	Control de la calidad del agua para consumo humano en la red de distribución	Artículos 21 y 22 la Resolución 2115 de 2007.	Información entregada por Acuecar S.A. E.S.P.	Presuntamente no se cumplió con la frecuencia mínima de muestreo y análisis de control de calidad del agua en la red de distribución durante la vigencia 2023.
	Calidad del agua	Artículo 15 de la Resolución 2115 de 2007	SIVICAP	Presuntamente se suministró agua no apta para consumo



Superservicios

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



Aspecto	Criterio	Condición evaluada	Evidencia / soporte	Estado de cumplimiento
				humano en el mes de diciembre de 2023.
	Actas de concertación y materialización de puntos de muestreo actualizadas	Artículos 5 y 7 de la Resolución 811 de 2008.	Comparación de la información remitida por el prestador con la registrada en SUI	Presuntos incumplimientos: no coinciden el número de puntos de muestreos reportados en SUI con los concertados. Actas vigencia 2022 (desactualizada).
Comercial	Calidad de información reportada al SUI	Resoluciones No. SSPD 76635 de junio de 2018, 39945 del 28 de marzo de 2017.	Información entregada por Acuecar S.A. E.S.P. / SUI.	De acuerdo con la información presentada, se pueden observar diferencias entre los datos suministrados por la empresa, y lo reportado por la misma al SUI en los datos de CCU, suscriptores, reclamaciones facturación y recaudo.
	Verificación de la condición metrológica de los medidores y calibración	2.2.1.7.14.3 del Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015 y las Resoluciones CRA No.151 de 2001.	Información entregada por Acuecar S.A. E.S.P.	No cuenta con contrato o laboratorio acreditado por la ONAC para la verificación metrológica de los medidores
	Debido proceso al cambio de medidores	Resoluciones 413 de 2006, modificada por la Resolución CRA No. 457 de 2008.	Información entregada por Acuecar S.A. E.S.P.	No cuenta con soportes del debido proceso en el cambio de los medidores
	Requisitos mínimos de las facturas	Res CRA 768 de 2016 – clausula 16 CCU.	Información entregada por Acuecar S.A. E.S.P.	No cumple con dos requisitos mínimos
	Aplicación de los factores de subsidios y contribuciones	Acuerdo municipal.	Información entregada por Acuecar S.A. E.S.P.	Incorrecta aplicación de los subsidios a usuarios estrato 1 y contribuciones al uso comercial, en los meses de enero, marzo y abril 2023



Superservicios

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



7. ACCIONES CORRECTIVAS DEFINIDAS

El prestador debe subsanar los hallazgos descritos en el presente informe.

8. CONCLUSIONES

8.1. Aspectos Administrativos

- El no contar con el 100% del personal certificado en competencias laborales genera que el personal de la empresa presente desconocimiento frente al desarrollo de las funciones y al quehacer institucional, lo que redundará en un riesgo frente a la correcta prestación del servicio público de acueducto.
- Se observó debilidad frente al sistema de control interno adoptado:
 - No se observó seguimiento a los hallazgos y observaciones realizados por parte del Contralor Asignado.
 - No se observó evaluación objetiva frente al sistema de gestión del riesgo.

8.2. Aspectos Financieros

- Es incierta la situación financiera de Acuecar S.A. E.S.P., ya que los montos contabilizados en los estados financieros presentan diferencias, hay ausencia de racionalidad y revelación como en el caso del equivalente a efectivo, cuentas por pagar, otros gastos e impactos por la transición al nuevo marco de regulación, entre otras cuentas. Aunado a que la empresa presenta pérdidas repetitivas, la cual se incrementó en un 54,64% para la vigencia 2023 y, que no cuenta con un sistema presupuestal adoptado que permita evidenciar el estado real de ingresos y gastos anuales, lo cual limita la toma de decisiones.
- La empresa tiene diferencias sobre la contabilización de las inversiones al compararla frente a cada uno de los estados financieros. No es claro si existieron o no inversiones para las vigencias evaluadas.

8.3. Aspectos Técnicos – Operativos

- De las 5 concesiones de agua, 3 se encuentran vigentes y 2 en trámite de renovación ante la autoridad ambiental.
- Los instrumentos de macromedición así como los equipos para el control de la calidad de agua durante el proceso de tratamiento, no cuentan con certificados de calibración. Asimismo, la empresa no presentó el manual de operación y mantenimiento para las redes del sistema y tanque El Piñal.



Superservicios

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



- El CCU cargado en el RUPS no contiene las metas actualizadas del indicador de Continuidad de acuerdo al estudio de costos y tarifas certificado en SURICATA.
- Se presentan presuntos incumplimientos de la continuidad mínima definida en el CCU y en las metas establecidas en el estudio de costos y tarifas, el cual define para los años tarifario 5 y 6 un porcentaje de continuidad de 84% y 85% que corresponde a 20,16 y 20,4 horas/día respectivamente, así las cosas, para algunos meses de la vigencia 2023 el servicio de acueducto se presta con una continuidad por debajo de ese rango para los 11 sectores hidráulicos.
- Los resultados del estudio de oferta vs. demanda indican que la demanda de agua en el municipio de El Carmen de Bolívar es superior a la oferta disponible. Aunado a que no cuenta con un programa de reducción y pérdidas.
- De acuerdo con la información reportada en SIVICAP por la autoridad sanitaria, presuntamente se suministró agua no apta para consumo humano en el municipio de El Carmen de Bolívar durante el mes de diciembre de 2023. Sin embargo, para los demás meses de 2023 y los meses de mayo y junio de 2024 presenta un IRCA Sin Riesgo, agua apta para consumo humano. Adicionalmente, la empresa no cumplió con la frecuencia mínima de muestreo y análisis de control de calidad del agua en la red de distribución.

8.4. Aspectos Comerciales

- El CCU vigente está basado en el modelo de la Resolución CRA 768 de 2016 y no en el de la Resolución CRA 873 de 2019, debido a que la metodología que aplica el prestador es la consagrada en la Resolución CRA 825 de 2017.
- En visita se puso constatar que la empresa cuenta con CCU del 16 de octubre de 2022, el cual se encuentra publicado en la página y cartelera de la oficina, la información de actualización del CCU reportada en SUI no es acorde con lo entregado en visita por el prestador, puesto que las fechas de actualización no son las mismas.
- El prestador no cuenta con contrato o laboratorio para la verificación y/o calibración de medidores, por lo cual no se encuentra cumpliendo con la normatividad relacionada con la verificación de la condición metrológica de medidores. Asimismo, no cumple con el debido proceso para el cambio de medidores, establecido en las Resoluciones CRA No.151 de 2001, 413 de 2006 y 457 de 2008, por lo cual se puede estar configurando un indebido proceso para el cambio de medidores vulnerando los derechos de los usuarios
- El prestador tiene una cartera total a mayo de 2024 de \$ 2.277.959.507, para lo cual tiene establecida una política de cartera dentro de la cual se evidencian las siguientes actividades enfocadas en la gestión del cobro, i) Suspensión del servicio, ii) Corte del servicio, iii) Comunicaciones de cobro Pre-Jurídico, y iv) gestiones complementarias entre otras.

- De acuerdo con la revisión de las facturas entregadas en visita y las reportadas al SUI, se observó que se encuentra aplicando incorrectamente los factores de subsidios y contribuciones establecidas en el Acuerdo Municipal 001 de 2021.
- El Ente Territorial, adeuda un total de \$ 559.182.497 con corte a junio de 2024, por concepto de subsidios facturados, lo cual puede afectar la suficiencia financiera del prestador y se puede poner en riesgo la prestación del servicio público de acueducto.
- El prestador durante la visita entregó información que una vez analizada no es consistente con lo reportado, ya que se observaron amplias diferencias que deben ser revisadas a fondo y realizar las reversiones al lugar de conformidad con la Resolución SSPD 201710000204125.

8.5. Aspectos Tarifarios

- Los ajustes y modificaciones realizados por Acuecar S.A. E.S.P. sobre las tarifas en el año 2023 y 2024 se realizaron en aplicación de lo señalado en la Resolución CRA 825²⁵ de 2017, para el cálculo de los costos de referencia para el servicio de acueducto.
- Mediante Resolución No. 120 del 12 de diciembre de 2018, se aprueba la nueva estructura tarifaria del servicio público domiciliario de acueducto para Acuecar S.A. E.S.P. Las nuevas tarifas se aplicaron a partir del primero de enero de 2019, cumpliendo con lo dispuesto en el artículo 12 de la Resolución CRA No. 844 de 2018.
- Mediante Resolución No. 131 del 19 de septiembre de 2019 se actualizaron los costos de referencia por efecto del IPC a precios de junio de 2019. Asimismo, a través de la Resolución No. 112 del 28 de julio de 2021 se actualizaron los costos de referencia por efecto del IPC a precios de enero de 2021.
- La empresa ACUECAR S.A. E.S.P., atendiendo las disposiciones regulatorias, en el mes de agosto de 2023 realizó las correcciones del estudio de costos y tarifas conforme en la definición del concepto de "Error en la aplicación de la fórmula tarifaria" contenido en el artículo 3 de la Resolución CRA No. 864 de 2018, compilado en las definiciones contenidas en el artículo 1.8.7.1.3. de la Resolución CRA No. 943 de 2021. Una vez se efectuó la aplicación del error en la aplicación de la fórmula, se debe aclarar que en ningún caso se configuró un cobro no autorizado a los suscriptores del municipio de El Carmen.
- Mediante Resolución 065 de octubre de 2023, se corrige el estudio de costos por error en aplicación de la fórmula tarifaria, se actualizan los Costos Operativos Particulares (COPac), Costos Medio de Tasas Ambientales (CMTac) y se actualizan por IPC, los costos de

²⁵ Por la cual se establece la metodología tarifaria para las personas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado que atiendan hasta 5.000 suscriptores en el área urbana y aquellas que presten el servicio en el área rural independientemente del número de suscriptores que atiendan. Resolución CRA 834, 844 de 2018.



Superservicios

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



referencia del servicio de acueducto para Acuecar S.A. E.S.P. Estas tarifas se aplicaron a partir del mes de forma plena a partir de la facturación de febrero de 2024.

9. MEDIDAS RECOMENDADAS QUE PUDIERA SER OPORTUNO O PERTINENTE APLICAR

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

10. RESPONSABLES DE LA REALIZACIÓN

10.1. Responsable General

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

10.2. Equipo de Evaluación

Proyectó: Eliana Rocío Ayala Escobar Barreto – Profesional Especializada GGP DTGAA.
Mery Constanza Rojas Fierro Barreto – Profesional Especializada GGP DTGAA.
Juan Camilo Gómez Hernández Barreto – Profesional Universitario GGP DTGA.
Vladimir Luna Anaya - Barreto - Profesional Especializado GGP DTGAA

Revisó: Viviana Hernández Duque – Coordinadora Grupo de Grandes Prestadores
Alejandra Cajiao Manjarrez – Asesora DTGAA
Nicolás Páez – Profesional Especializado DTGAA

11. ANEXOS

N/A

LUGAR: Sesión Virtual: meet.google.com/vnn-gfni-sxu

ORGANIZADOR: Dirección Técnica de Gestión de Acueducto y Alcantarillado - Grupo de Grandes Prestadores

TEMAS A TRATAR: Socialización resultados del Informe de Vigilancia Detallada al estado de la prestación del servicio público domiciliario de acueducto por parte de la EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE EL CARMEN DE BOLÍVAR S.A. E.S.P. (ACUECAR S.A. E.S.P.)

Fecha: 9/12/2024

Hora Inicio: 8:00 am

Hora Fin: 9:21 am

Mediante el registro en el presente formato, usted autoriza a la Superservicios para la recolección, almacenamiento y uso de audio, video, fotografía y demás datos personales, con la finalidad de "registrar la evidencia de asistencia a la mesa de trabajo, evento de formación y/o participación en una video conferencia". Como Titular de la información usted tiene derecho a conocer, actualizar y rectificar sus datos personales, ser informado sobre el uso que se ha dado a los mismos, revocar la autorización y/o solicitar la supresión de sus datos en los casos en que sea procedente. Para consultas y reclamos comuníquese al correo electrónico: sspd@superservicios.gov.co y demás canales habilitados para tal fin, en virtud de lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012. Mayor información consúltela en nuestro Manual de Políticas de Tratamiento de datos personales, disponible en <https://www.superservicios.gov.co/politica-tratamiento-datos> y en la plataforma SIGME.

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

NOMBRE(S) Y APELLIDOS	CARGO	TELÉFONO	DEPENDENCIA ENTIDAD	ASISTENCIA		CORREO ELECTRÓNICO	FIRMA
				V	P		
RICARDO ALBERTO BULA TORRES	Agente Especial		ACUECAR	X		gerencia@caudalesdecolombia.com.co	Sesión virtual
YOLANDA FALCON ROMERO	COORDINADOR ADMINISTRATIVO Y CONTABLE		ACUECAR	X		contablesacuecarsa@gmail.com	Sesión virtual
DAVID ENRIQUE BALDOVINO ZABALETA	JEFE COMERCIAL		ACUECAR	X		jefecomercial.acuecar@gmail.com	Sesión virtual
JOSE MANUEL GARCIA COLEY	PROFESIONAL CONTABLE		ACUECAR	X		contablesacuecarsa@gmail.com	Sesión virtual
ALFONSINA PARRA MONTES	PLANEACION Y CONTROL		ACUECAR	X		planeacionycontrolacuecarsa@gmail.com	Sesión virtual
BRENDA VANESSA PALIS MARTINEZ	CONTROL INTERNO		ACUECAR	X		controlinternoacuecarsa@gmail.com	Sesión virtual
Vladimir Luna A.	Prof. Esp.	2834	SSPD	X		vluna@superservicios.gov.co	Vladimir Luna
Orlando Gonzalez Carpio	Coord.Administrativo	3103674726	Caudales de Colombia	X		gacuecar@caudalesdecolombia.com	
Viviana Hernández Duque	Coordinadora Grupo de Grandes Prestadores	6913005 ext. 2248	GGP DTGAA / SSPD	X		vhernandez@superservicios.gov.co	
JESUS DAVID ZAPATA RODRIGUEZ	Jefe Tecnico		ACUECAR	X		jesuszapata9007@gmail.com	Sesión virtual
VANESA GALLO BLANCO	PROFESIONAL JURIDICO		ACUECAR	X		liderjuridico.acuecar@gmail.com	Sesión virtual
JONATAN ANDRES GUERRA CASTILLO	PROFESIONAL SISTEMAS Y COMUNICACIONES		ACUECAR	X		sistemasacuecar@gmail.com	Sesión virtual
PAOLA CRISTINA FARIAS GONZALEZ	PROFESIONAL GESTION HUMANA		ACUECAR	X		recursoshumanosacuecar@gmail.com	Sesión virtual
Juan Camilo Gomez Hernandez	Porfesional Universitario	Ext. 5210	SSPD	X		jgomezh@superservicios.gov.co	JCGH
Eliana Rocio Ayala Escobar	Profesional Especializado		SSPD	X		erayala@superservicios.gov.co	Eliana Ayala
Mery Constanza Rojas Fierro	Profesional Especializado		SSPD	X		merojas@superservicios.gov.co	Mery Rojas

DESARROLLO, ACUERDOS Y/O CONCLUSIONES DE LA REUNIÓN

Se realiza la presentación de los asistentes. Por parte de la SSPD se informa la metodología de la reunión, dando inicio con la socialización de los hallazgos encontrados en la visita y de acuerdo a la información suministrada por el prestador en la misma. Asimismo, se revisó las observaciones realizadas por el prestador en la presente reunión, lo que dio lugar a la modificación de lo siguiente frente a cada componente:

Componente Administrativo y Financiero: Desde el componente administrativo y financiero no amerita modificación al informe. Se dejan en firme los hallazgos.

Componente Técnico: Desde el componente técnico no se adelanta ninguna modificación al informe, dejando los hallazgos en firme.

Componente Comercial: Se realizó lectura de los hallazgos comerciales en el informe, por parte del prestador se realizaron precisiones sobre acciones posteriores a la visita frente al reporte de la información al SUI, actualización del RUPS, debido proceso de cambio de medidores y subsidios, al respecto, se mencionó que estas acciones al ser posteriores no dan lugar a modificaciones en el informe, sino que son gestiones realizadas por el prestador en función de subsanar los hallazgos identificados, adicionalmente, se mencionó que para la calibración y cumplimiento al debido proceso del cambio de medidores, el prestador debe contar con un procedimiento y laboratorio acreditado por la ONAC, el cual debe expedir su respectiva certificación y cumplir de conformidad con lo establecido en las Resoluciones CRA 413 de 2006 y 457 de 2008. Por su parte, se realizó una corrección frente a la incorrecta aplicación de los subsidios, la cual se identificó para los meses de enero, marzo y abril de la vigencia 2023, a lo cual el prestador informó que para junio de 2023 en adelante esto fue subsanado, lo cual es consistente con la verificación realizada en el informe, el hallazgo se encuentra en firme solo para la vigencia 2023.

Componente Tarifario: Desde el componente tarifario no se adelanta ninguna modificación al informe.

COMPROMISOS

ACTIVIDAD	FECHA	RESPONSABLE	FIRMA
N/A	N/A	N/A	N/A

OBSERVACIONES Y/O ANEXOS

Informe de Vigilancia Detallada al estado de la prestación de los servicios públicos domiciliarios por parte del prestador EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE EL CARMEN DE BOLÍVAR S.A. E.S.P. (ACUECAR S.A. E.S.P.)

Próxima
Reunión:
N/A

The screenshot shows a Google Meet interface with a grid of nine participant tiles. The tiles are arranged in a 3x3 grid. The participants are:

- Top row: Ricardo Alberto Bula Torres (profile picture), Mery Constanza Rojas Fierro (profile picture), Eliana Rocío Ayala Escobar (blue circle with 'E').
- Middle row: Viviana Hernandez Duque (pink circle with 'V'), Esteban Huertas (blue circle with 'E'), Alfonsina Parra (brown circle with 'A').
- Bottom row: Vladimir Luna Anaya (moon profile picture), 3 más (white and green circles), Juan Camilo Gómez Hernández (green circle with 'J').

On the right side, there is a 'Personas' panel with a list of attendees:

- Juan Camilo Gómez Hernández (10) - Anfitrión de la reunión
- Alfonsina Parra
- Eliana Rocío Ayala Escobar
- Esteban Huertas
- Gerencia Acuecar
- Juan Camilo Gómez Hernández - Anfitrión de la reunión
- Karen J. Zuluaga Saavedra
- Mery Constanza Rojas Fierro
- Ricardo Alberto Bula Torres
- Viviana Hernandez Duque
- Vladimir Luna Anaya

At the bottom of the Meet interface, there is a toolbar with icons for mute, video, chat, and other meeting controls. The system tray at the bottom shows the time as 8:07 a.m. on 9/12/2024.

Juan Camilo Gómez Hernández (Presentando y anotando)

Técnico			
Manuales de operación y mantenimiento	Artículos 29 y 30 de la Resolución 330 de 2017	Información entregada por Acuecar S.A. E.S.P.	La empresa no presentó el manual de operación y mantenimiento de redes del sistema y tanque El Piñal.
Macromedición	Artículo 73 de la Resolución MVCT 330 de 2017.	Información entregada por Acuecar S.A. E.S.P.	El prestador cumple parcialmente con la medición de caudales, dado que no posee mecanismos de macromedición en dos de las 3 líneas de salida de la planta El Prado.
Continuidad del servicio de acueducto	CCU, estudio de costos y tarifas y Resolución 2115 de 2007.	Información entregada por Acuecar S.A. E.S.P.	Presunto incumplimiento de la continuidad mínima definida en el CCU, estudio de costos y tarifas y Resolución 2115 de 2007.
Control de la calidad del agua para consumo humano en la red de distribución	Artículos 21 y 22 la Resolución 2115 de 2007.	Información entregada por Acuecar S.A. E.S.P.	Presuntamente no se cumplió con la frecuencia mínima de muestreo y análisis de control de calidad del agua en la red de distribución durante la vigencia 2023.
Calidad del agua	Artículo 15 de la SIVICAP		Presuntamente se suministró agua no

Vladimir Luna Anaya

Mery Constanza Rojas...

Juan Camilo Gómez H...

Eliana Rocío Ayala Esc...

Ricardo Alberto Bula T...

Esteban Huertas

Alfonsina Parra

3 más

Viviana Hernandez Duque

Personas

Añadir personas

EN LA REUNION

Colaboradores 12

- Viviana Hernandez ... (Tu)
- Alfonsina Parra
- Eliana Rocío Ayala Esc...
- Esteban Huertas
- Gerencia Acuecar
- Juan Camilo Gómez He... Anfitrión de la reunión
- Juan Camilo Gómez He... Presentación
- Juan Camilo Gómez He... Anfitrión de la reunión
- Karen J. Zuluaga Saave...
- Mery Constanza Rojas F...
- Ricardo Alberto Bula To...

8:14 | Reunión Socialización El Detallada ACUECAR

lunes, 9 de diciembre de 2024