



Superservicios

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



INFORME DE VIGILANCIA DETALLADA

**VEOLIA AGUAS DE MONTERÍA S.A. E.S.P.
ID. 2658
Montería, Córdoba**

**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



1 IDENTIFICADOR DEL PRESTADOR

- 1.1 **Nombre o razón social:** VEOLIA AGUAS DE MONTERÍA S.A. E.S.P.
- 1.2 **NIT:** 812003483-3
- 1.3 **ID (SUI -RUPS):** 2658
- 1.4 **Servicio Público Domiciliario (SPD) prestado objeto de la vigilancia o inspección:**
Acueducto y Alcantarillado
- 1.5 **Actividad del SPD objeto de la vigilancia o inspección:**
 - **Servicio de Acueducto:** captación, aducción, tratamiento, conducción, almacenamiento, distribución, comercialización.
 - **Servicio de Alcantarillado:** recolección, conducción de residuos líquidos, tratamiento, disposición final, comercialización.
- 1.6 **Fecha de inicio de operación en la actividad a vigilar o inspeccionar:** 05 de enero de 2000

2 IDENTIFICACIÓN DE LA ACCIÓN DE VIGILANCIA E INSPECCIÓN REALIZADA

- 2.1 **Año del programa al que pertenece la acción:** 2023 - 2024
- 2.2 **Clase acción:** Inspección
- 2.3 **Motivo de la acción:** Detallada
- 2.4 **Origen causal de la acción:** Evaluación de Gestión y Resultados
- 2.5 **Ubicaciones físicas o virtuales objeto de la acción:** Montería, Córdoba

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		Constitución Política de Colombia de 1991	Artículo 49-50, 67, 95, 229,333,365-368
Corte Constitucional		Sentencia C-580 de 1992	
		C-493 de 1997	
		Sentencia C-041 de 2003	
Leyes		142 de 1994	Artículo 15, 18, 79, artículo 87 numerales 87.4 y 87.8, artículo 90 numerales 90.1 y 90.2, Artículo 99 numeral 99.9, Artículo 128-129, 136, Artículo 125
Decretos		1753 de 2015	18
		1272 de 2017	
		1753 de 2015	artículo 18
		1077 de 2015	
		302 de 2000	
		229 de 2002	
		1369 de 2020	
		Ministerio de Comercio, Industria y Turismo	2024 de 2015
Resoluciones	CRA	CRA 151 de 2001	
	CRA	CRA 375 de 2006	
	CRA	CRA 457 de 2008	
	CRA	CRA 768 de 2016	
	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
	CRA	CRA 1570 de 2004	
	CRA	CRA 3771 de 2022	
	CRA	Unificador SSPD – OJ 24 de 2010	
	SSPD	SSPD N° 20161300013475 del 24 de mayo 2016 y sus modificatorias.	
	SSPD	SSPD 20171300039945 de 2017	Artículo 1, Artículo 2 anexo 1 y anexo 2 numerales 1.16, 1.17 y 1.18
SSPD	SSPD 20211000313835 de 2021	Artículo 3 anexo 3.1 y 3.2	
	SSPD		
	SSPD		
Concepto	SSPD-OJ	2015-490	

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

Ámbito	Entidad Emisora	Norma	Artículo y/o Numeral
	SSPD-OJ	2018-533	
	SSPD-OJ	2018-638	
	SSPD-OJ	2022-585	
	SSPD	20201000055775 del 03/12/2020	
Otros	Veolia Aguas de Montería S.A. E.S.P.	Contrato de condiciones uniformes de la Empresa	

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
20245294117932	16/09/2024	Información remitida con posterioridad a la visita	Veolia Aguas de Montería S.A. E.S.P.
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
20244243344141	23/08/2024	Información recopilada durante la visita de inspección realizada durante los días 26 al 30 de agosto de 2024. Evaluación detallada al estado de la prestación del servicio público de acueducto.	SSPD

Fuente: Elaboración propia

4.3 Estado de respuesta de requerimientos:

La empresa dio respuesta al requerimiento realizado, lo cual se puede corroborar en el acta de visita y en el radicado SSPD No. 20245294117932 del 16 de septiembre de 2024.

5 EVALUACIONES REALIZADAS

5.1 Evaluaciones anteriores

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios ha realizado una evaluación integral, detallada, al prestador Veolia Aguas de Montería S.A. E.S.P.

Tabla 4. Requerimientos realizados.

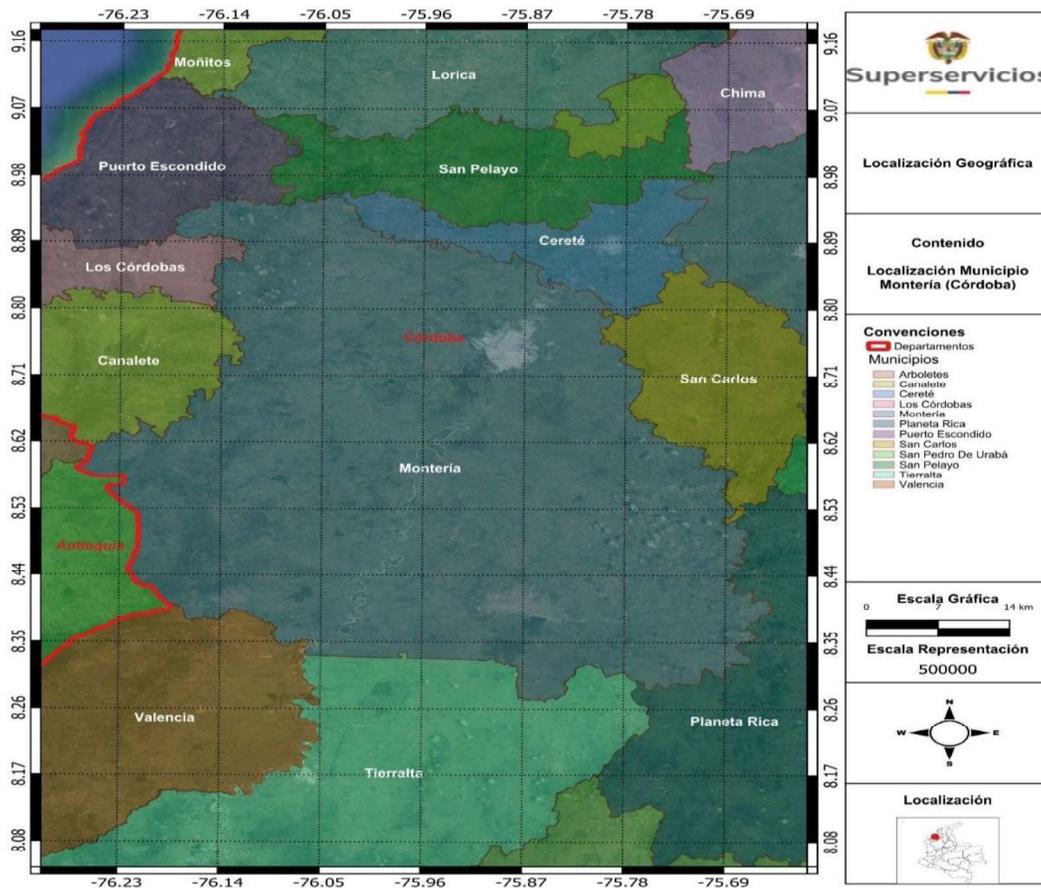
No.	Nombre del documento	Período de evaluación	Fecha de publicación	Link de acceso
1	Evaluación integral de prestadores	2015-2017	Mayo de 2018	https://www.superservicios.gov.co/sites/default/files/inline-files/eiproactivamonteriafvf_15.05.2018.pdf

5.2 Caracterización municipal

5.2.1 Ubicación geográfica

A continuación, con fines ilustrativos se presenta la localización de la ciudad de Montería en el departamento del Córdoba.

Figura 1. Localización del municipio de Montería en el departamento de Córdoba



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

Fuente: SSPD

En la siguiente tabla se incluye información de su ubicación y características generales del municipio:

Tabla 5. Información general del municipio

Región	Aspecto		Descripción			
	Departamento	Municipio	Extensión (km ²)	Latitud	Longitud	Altitud promedio
Atlántica	Córdoba	Montería	3.137	08°58'47" N	75°95'06" O	6 msnm

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 Montería en el departamento de Córdoba.

Tabla 6. Información sociodemográfica y principales indicadores del municipio

Aspecto	Descripción	Resultado
Categoría municipal¹	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 República.	Primera: Todos aquellos distritos o municipios con población comprendida entre cien mil uno (100.001) y quinientos mil (500.000) habitantes y cuyos ingresos corrientes de libre destinación anuales sean superiores a cien mil (100.000) y hasta de cuatrocientos mil (400.000) salarios mínimos legales mensuales.
Principal actividad económica del municipio²	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.	En materia de producción, su principal actividad económica es la ganadería bovina seguida por la agroindustria y la prestación de servicios
Población total³ (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.	527.456

¹ <https://www.contaduria.gov.co/categorizacion-de-departamentos-districtos-y-municipios>

² https://www.minhacienda.gov.co/webcenter/ShowProperty?nodeId=%2FConexionContent%2FWCC_CLUSTER-153934%2F%2FidcPrimaryFile&revision=latestreleased

³ <https://www.dane.gov.co/files/censo2018/proyecciones-de-poblacion/Municipal/DCD-area-proypoblacion-Mun-2020-2035-ActPostCOVID-19.xlsx>



Superservicios

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



Aspecto	Descripción	Resultado	
Población Cabecera Municipal² (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.	410.190	
Población Centros Poblados y Rural Disperso² (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.	117.266	
Población Migrante (habitantes)⁴	Número de habitantes en el municipio en condición de migración, con base información de migración Colombia.	9.363	
Distribución de la población por grupo étnico (habitantes)⁵	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	3.749
		Gitano(a) o Rrom	21
		Raizal del Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina	51
		Palenquero(a) de San Basilio	20
		Negro(a), mulato(a), afrodescendiente, afrocolombiano(a)	8.836
Necesidades básicas insatisfechas total (Componente Servicios)⁶	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 ⁷ . Información obtenida del DANE.	1,62%	
Necesidades básicas insatisfechas Cabecera Municipal³	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 ⁸ . Información obtenida del DANE.	1,00%	

⁴ https://unidad-administrativa-especial-migracion-colombia.micolombiadigital.gov.co/sites/unidad-administrativa-especial-migracion-colombia/content/files/000608/30382_distribucion-venezolanos-2022-diciembre-version-2023.pdf

⁵ <https://www.dane.gov.co/files/censo2018/proyecciones-de-poblacion/Nacional/anex-DCD-Proypoblacion-PertenenciaEtnicoRacialmun.xlsx>

⁶ <https://www.dane.gov.co/files/censo2018/informacion-tecnica/CNPV-2018-NBI-DIVIPOLA-2021.xlsx>

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

⁸ https://www.dane.gov.co/files/investigaciones/boletines/censo/Bol_nbi_censo_2005.pdf

Aspecto	Descripción	Resultado
Necesidades básicas insatisfechas Centros Poblados y Rural Disperso³	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 ⁹ . Información obtenida del DANE.	4,38%
Estado actualización POT¹⁰	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).	POT 2021 Vigente
Medición de desempeño municipal¹¹	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 ¹² . Información obtenida del Departamento Nacional de Planeación (DNP) para la última vigencia reportada.	55,56%
Grupo de capacidades¹⁰	Clasificación del municipio conforme el resultado de indicador de medición de desempeño municipal, así: Ciudades, 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.	Alto Ciudades
Nivel de Riesgo SGP 2022¹³	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).	70% Riesgo Medio
Priorización a seguimiento 2022¹²	Permite evidenciar si el ente territorial es objeto de actividades de seguimiento y control, por parte del MHCP.	No

5.2.3 Aspectos climatológicos y registro de afectaciones

A continuación, se hace una descripción de las condiciones promedio de temperatura y precipitación, así como la relación de las afectaciones que ha presentado el municipio, esta última a partir de la información de la Unidad Nacional de Gestión de Riesgo de Desastres, para las

⁹ https://www.dane.gov.co/files/investigaciones/boletines/censo/Bol_nbi_censo_2005.pdf

¹⁰ <https://igac-oit.maps.arcgis.com/apps/dashboards/8ad0520de7b24fb38d2d6787e013bbc2>

¹¹ https://planeacionnacional-my.sharepoint.com/:x:/g/personal/jumesa_dnp_gov_co/EVmnaC-NNT9NgRy4kY-hk9MBIfgB376T9CTcL2tp_Azvnw?e=9OxPTv

¹² <https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Desarrollo%20Territorial/MDM/BoletinMDM01.pdf>

¹³ <https://www.minvivienda.gov.co/sites/default/files/2023-12/anexos-informe-monitoreo-preventivo-sgp-apsb-con-corte-30-sep-2023-26122023.xlsx>

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

vigencias 2023 - 2024, que se caracteriza por presentar las siguientes condiciones:

Tabla 7. Información de temperatura, precipitación y registro de afectación del municipio

Aspecto	Descripción
<p>Temperatura promedio¹⁴ (°C)</p>	<p>La temperatura promedio oscila entre 26 y 28 °C</p>
<p>Precipitación anual (mm)¹⁵</p>	<p>Entre 1.000 y 2.000 mm son las precipitaciones que se producen anualmente en el municipio de Montería (Córdoba)</p>
<p>Registros de afectación UNGRD 2023 - 2024¹⁶</p>	<p>Durante el año 2023 se registró un (1) evento por inundación que no generó afectación en los servicios de acueducto o alcantarillado. Para 2024, se registró desabastecimiento de agua.</p>

De la verificación en el SUI, del formulario de registro de afectaciones para los años 2023 y 2024 para los servicios de acueducto y alcantarillado, el prestador no reportó eventos de afectación. Esta información difiere de lo reportado por el municipio a la Unidad Nacional de Gestión de Riesgo de Desastres (UNGRD), donde se indicó afectación por desabastecimiento de agua.

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

El municipio de Montería (Córdoba) se encuentra ubicado en las Subzonas Hidrográficas 1302 Medio Sinú y 1303 Bajo Sinú tal como se puede observar en la siguiente figura.

¹⁴<https://www.ideam.gov.co/sites/default/files/temas/tiempo-y-clima/documentos/atlas/ATLAS-CLIMATOLOGICO-DE-COLOMBIA.pdf>

¹⁶ <https://portal.gestiondelriesgo.gov.co/Documents/Emergencias/REPORTE-ANUAL-EMERGENCIAS-2023.xls>

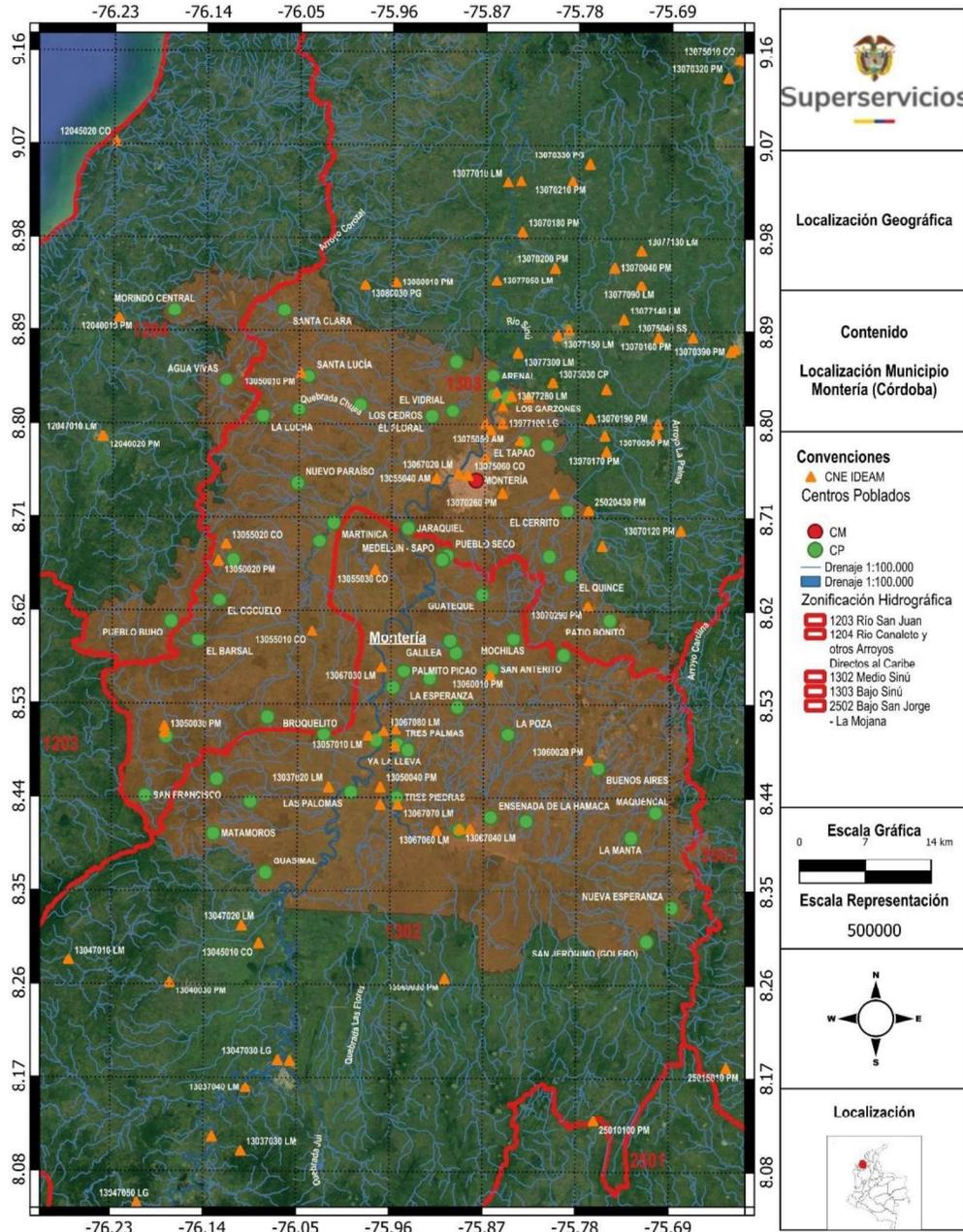


Superservicios

INFORME DE VIGILANCIA O INSPECCIÓN ESPECIAL, DETALLADA O CONCRETA



Figura 2: Localización geográfica municipio de Montería (Córdoba) y zonificación hidrográfica



Fuente: SSPD

A continuación, se presentan los principales indicadores del Estudio Nacional del Agua¹⁷ (ENA) 2022 para las Subzonas Hidrográficas 1302 Medio Sinú y 1303 Bajo Sinú.

Tabla 8. Valores por subzona hidrográfica de oferta y demanda hídrica, calidad de agua y zonas potencialmente inundables

SZH		Subzona hidrográfica	1302	1303
Zonificación hidrográfica	Nombre de subzona hidrográfica	Nombre de subzona hidrográfica	Medio Sinú	Bajo Sinú
	Área (km ²)	Área de la subzona hidrográfica	3842	5644
	Año húmedo (millones m ³)	Valor Máximo Multianual	5079.8	3252.2
Oferta total	Año medio (millones m ³)	Valor Medio Multianual	2569.5	1762.4
	Año seco (millones m ³)	Valor Mínimo Multianual	1128.6	803.1
Coefficiente de variación de oferta anual		Relación entre la desviación estándar y la media estadística de la oferta anual	22.8	30.8
	Año húmedo (millones m ³)	Valor Máximo Multianual	3140.1	1864.6
Oferta disponible	Año medio (millones m ³)	Valor Medio Multianual	1588.4	1010.5
	Año seco (millones m ³)	Valor Mínimo Multianual	697.7	460.4
	Demanda hídrica (millones m ³)	Volumen de agua extraído del sistema natural para suplir los requerimientos de consumo humano, producción sectorial y demandas esenciales de los ecosistemas existentes, sean intervenidos o no	130.1	515.3
Usos del agua	Huella hídrica azul (millones m ³)	La huella hídrica azul es la apropiación de agua azul (ríos, lagos, acuíferos) correspondiente a la extracción o retención de esta en una fuente superficial o subterránea que no retoma a la cuenca y, por lo tanto, no está disponible para ningún otro uso.	57.6	175.5
	Huella hídrica verde (millones m ³)	La huella hídrica verde es un concepto complementario e independiente de la demanda hídrica, dado que el agua verde no está sometida a extracción para su uso, el cual se da mediante la agricultura y su relación con el suelo, pero no hace parte de la demanda hídrica.	2938.4	3669.4
Calidad del agua - Cargas contaminantes	DBO (t/año)	Demanda bioquímica de oxígeno	1276.3	8837.8
	DQO (t/año)	Demanda química de oxígeno	2671.6	17228.4

Transformación de zonas potencialmente inundables (ZPI)	SST (t/año)	Sólidos suspendidos totales	2710.7	16299.2
	Área total de ZPI (km ²)	Área total de zonas potencialmente inundables	357.9	1254.0
	Área transformada* en la ZPI (km ²)**	Corresponde a las porciones de la ZPI que se han transformado en zonas artificializadas o territorios agropecuarios	342.1	887.1
	Transformación (%)	Transformación de zonas potencialmente inundables	96%	71%

Fuente: ENA 2022 IDEAM

Tabla 9. Indicadores hídricos por subzona hidrográfica

SZH		Subzona hidrográfica	1302	1303
Zonificación hidrográfica	Nombre de subzona hidrográfica	Nombre de subzona hidrográfica	Medio Sinú	Bajo Sinú
	Área (km ²)	Área de la subzona hidrográfica	3842	5644
Índice de regulación hídrica (IRH) Año medio	Valor	Volumen representado por el área que se encuentra bajo la línea de caudal medio en la curva de duración de caudales (CDC) / Volumen total equivalente al área bajo la CDC	0.8	0.8
	Categoría	Categorías del índice de regulación hídrica	Alta	Alta
Índice de uso del agua (IUA)	Año medio	El índice de uso de agua (IUA) es el valor numérico que, en una de seis categorías, califica la relación entre la demanda hídrica multisectorial en una subzona hidrográfica en un periodo de tiempo y la oferta hídrica superficial disponible para ese mismo periodo.	22.2	51.0
	Categoría	Categoría para año medio multianual	Alta	Muy Alta
	Año seco	El índice de uso de agua (IUA) es el valor numérico que, en una de seis categorías, califica la relación entre la demanda hídrica multisectorial en una subzona hidrográfica en un periodo de tiempo y la oferta hídrica superficial disponible para ese mismo periodo.	50.5	111.9
Índice del agua no retornada a la cuenca (IARC)	Categoría	Categoría para año mínimo multianual	Muy Alta	Crítica
	Valor	El índice de agua no retornada a la cuenca IARC es el valor numérico que califica, en una de seis categorías, la relación entre la huella hídrica azul generada por los sectores económicos presentes en una subzona hidrográfica en un periodo de tiempo y la oferta hídrica superficial disponible para ese mismo periodo.	0.0	0.2
	Categoría	Categoría Índice del agua no retornada a la cuenca (IARC)	Baja	Moderada

Índice de eficiencia en el uso de agua (IEUA)	Valor	El índice de eficiencia en el uso del agua o IEUA es el valor numérico que califica —en una de seis categorías— la relación entre la huella hídrica azul multisectorial (volumen de agua extraído que no retorna a la cuenca) en una subzona hidrográfica en un periodo de tiempo frente a la demanda hídrica multisectorial (volumen de agua extraído) en una subzona hidrográfica para el mismo periodo de tiempo.	0.2	0.3
	Categoría	Categoría Índice de eficiencia en el uso de agua (IEUA)	Moderada	Alta
Índice de Vulnerabilidad hídrica (IVH)	Año medio	El índice de vulnerabilidad hídrica por desabastecimiento (IVH) relaciona de forma cualitativa los resultados del índice del uso del agua (IUA) y el índice de retención y regulación hídrica (IRH), de forma que representa la fragilidad que tienen los sistemas hídricos superficiales de mantener la oferta de agua dadas sus condiciones de uso y regulación; y de esta manera identifica la vulnerabilidad en el abastecimiento de agua que presentan los sectores usuarios del recurso. (Valores medios multianuales)	Media	Media
	Año seco	El índice de vulnerabilidad hídrica por desabastecimiento (IVH) relaciona de forma cualitativa los resultados del índice del uso del agua (IUA) y el índice de retención y regulación hídrica (IRH), de forma que representa la fragilidad que tienen los sistemas hídricos superficiales de mantener la oferta de agua dadas sus condiciones de uso y regulación; y de esta manera identifica la vulnerabilidad en el abastecimiento de agua que presentan los sectores usuarios del recurso. (Valores mínimos multianuales)	Media	Muy alta
Índice de alteración potencial de la calidad del agua (IACAL)	Año medio	El índice de alteración potencial de calidad de agua (IACAL) permite evaluar las presiones por carga contaminante que se ejercen sobre los sistemas hídricos por vertimientos de aguas residuales de los sectores doméstico, industria y beneficio del café. (Valores medios multianuales)	Media Alta	Muy Alta
	Año seco	El índice de alteración potencial de calidad de agua (IACAL) permite evaluar las presiones por carga contaminante que se ejercen sobre los sistemas hídricos por vertimientos de aguas residuales de los sectores doméstico, industria y beneficio del café. (Valores mínimos multianuales)	Alta	Muy Alta

Fuente: ENA 2022 IDEAM

Tabla 10. Resultado de análisis integrado por subzonas hidrográficas.

SZH		Subzona hidrográfica		1302	1303
Nombre de subzona hidrográfica		Nombre de subzona hidrográfica		Medio Sinú	Bajo Sinú
Área (km ²)		Área de la subzona hidrográfica		3842	5644
Variabilidad de la oferta hídrica total superficial (VOH)	Categoría	Relación entre el Rendimiento hídrico Año medio y el Coeficiente de variación de la escorrentía anual histórica		Alta	Muy alta
Variabilidad del recurso hídrico en condiciones extremas a	Categoría	Variabilidad del recurso hídrico en condiciones extremas a partir de las presiones sobre la oferta hídrica natural, condición hidrológica		Muy alta	Muy alta



Superservicios

INFORME DE VIGILANCIA O INSPECCIÓN ESPECIAL, DETALLADA O CONCRETA



partir de las presiones sobre la oferta hídrica natural (VRH)		de año seco (IUA) y variabilidad de esta oferta natural en esta condición extrema.		
Índice de presión hídrica sobre los ecosistemas (IPHE)	Categoría	Este índice relaciona la huella hídrica verde generada por el sector agropecuario y forestal —presente en una unidad espacial de análisis, como la subzona hidrográfica, en un periodo de tiempo— y la disponibilidad de agua verde para ese mismo periodo de tiempo.	Alta	Alta
Índice de alteración potencial de la calidad de agua, condiciones de oferta hídrica año seco (IACAL)	Categoría IACAL	El índice de alteración potencial de calidad de agua (IACAL) permite evaluar las presiones por carga contaminante que se ejercen sobre los sistemas hídricos por vertimientos de aguas residuales de los sectores doméstico, industria y beneficio del café.	Alta	Muy Alta
Uso de sustancias químicas por la producción y transformación de coca	Categoría	Las categorías de presión sobre la calidad del agua, se toma como sustancia base de referencia el ácido sulfúrico al 10 % (litros), que define los rangos de presión muy alta, media y baja en subzonas donde hay presencia de estos cultivos.	Baja	S.I.
Erosión hídrica potencial efectiva (EHPE)	Categoría	Relación entre la Relación de entrega en ladera (adimensional) y la Erosión hídrica potencial (m3/año)	Media	Media
Porcentaje de transformación de zonas potencialmente inundables	Categoría	Los procesos de transformación al interior de las zonas potencialmente inundables —debido ante todo a la intervención antrópica no controlada y ajena a principios básicos de ordenamiento ambiental que deben propender por la protección de los espacios del río, zonas de protección de humedales y la salud de los ecosistemas en general— ha conllevado al incorrecto aprovechamiento del gran potencial inherente a los servicios ecosistémicos presentes en estas áreas.	Muy Alta	Muy Alta
Índice multivariado de sequía, agregado a 3 meses	Categoría	Se utilizan las series generadas para el índice multivariado de sequías (precipitación, escorrentía y humedad del suelo); se calcula la relación entre la suma de las magnitudes de todos los eventos identificados en cada SZH y para la agregación temporal de tres meses (IMSI) y la duración total de estos.	Alta	Media
Índice de afectación por desabastecimiento hídrico por condiciones hidroclimáticas extremas	Categoría	índice de afectación por desabastecimiento hídrico, tomando como referencia los consolidados de los municipios que presentaron afectación en sus sistemas de abastecimiento, tanto por temporada seca como por temporada de lluvia, en el período 2017-2021.	Baja	Alta
	Valor		3.6	4.0
Categorización subzonas hidrográficas resultado de evaluación integral	Categoría	El propósito de esta evaluación es identificar las SZH con mayor grado de criticidad. La evaluación por subzona hidrográfica se hace a partir de 11 índices e indicadores que satisfacen los 6 grandes componentes temáticos 1. Variabilidad de la oferta hídrica natural 2. Dinámica de sequías 3. Dinámica de sedimentos 4. Presiones por uso 5. Presiones por contaminación 6. Elementos de riesgo asociados al desabastecimiento hídrico	Muy Alta	Muy Alta

Fuente: ENA 2022 IDEAM

Tabla 11. Municipios susceptibles al desabastecimiento hídrico en temporada seca, análisis de afectación por sequías y potencialidad de uso de aguas subterráneas

Código municipio	23001
Nombre departamento	Córdoba
Nombre municipio	Montería
Recurrencia	Media
Área afectada (urbana, rural, mixta)	Mixta
Año de afectación por desabastecimiento	2019
Análisis de sequías # de eventos 2017-2020	6

Potencialidad de uso de aguas subterráneas	Mayor duración (meses)	5		
	Máxima magnitud	-2.6		
	Indicador MSDIPreSmoEsc	1		
	Agregación temporal (meses)	1		
	Categoría	Sequía excepcional		
	Sistema acuífero asociado	SAC 1.9. Arenas Monas	SAC 5.1. Golfo de Urabá	SAC 1.7. Río Sinú
Estado del conocimiento del sistema acuífero	Medio	Muy alto	Medio	
Alternativa de uso conjunto (aguas superficiales - aguas subterráneas)	Media	Alta	Media	

Fuente: ENA 2022 IDEAM

Como se muestra en la siguiente tabla, el ENA evaluó las cuencas abastecedoras de Colombia, incluyendo la cuenca del río Sinú, que abastece la bocatoma del acueducto del municipio de Montería, en Córdoba. Este análisis se estableció como excepcional el impacto que puedan tener las sequías que se presenten en el municipio.

Tabla 12. Cuencas abastecedoras en municipios de Colombia, caracterización básica e indicadores hídricos estimados en dichas unidades de análisis

ID	71						
ID2	74						
Código	130301	130302	130303	130304	130306	130307	130305
Prestador del servicio de acueducto	Veolia Aguas de Montería S. A., E. S. P.						
Corriente	Río Sinú						
Municipio	Montería						
Coordenada X	4680394.214	4680558.612	4681815.548	4684807.681	4685656.803	4686230.361	4684807.681
Coordenada Y	2524573.583	2525191.981	2525920.306	2530323.759	2531811.359	2534731.828	2530323.759
Tipo de captación	Superficial Lateral	Superficial Lateral	Superficial flotante				
Fuente alterna de abastecimiento	No cuenta con fuente alterna de abastecimiento						
Área (km ²)	8.518,50						
Rendimiento hídrico (l/s/km ²)	Medio	45,68					
	Seco	17,98					
	Húmedo	104,01					
Índice de aridez	Valor	0,17					
	Categoría	Excedentes					
Índice de regulación hídrica (IRH)	Valor	0,78					
	Categoría	Alta					
Índice de uso del agua (IUA)	Año medio	Muy Bajo					
	Año seco	Bajo					
Índice de vulnerabilidad hídrica al desabastecimiento (IVH)	Año medio	Muy Baja					
	Año seco	Baja					
Rendimiento de sedimentos	Muy Bajo						
Sequías	Sequía excepcional						

Fuente: ENA 2022 IDEAM



Superservicios

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



De acuerdo con los resultados del ENA 2022, la subzona 1302 Medio Sinú presenta un Índice de uso del agua (IUA) muy alto para año seco. Para la subzona 1303 Bajo Sinú, el IUA es muy alto y crítico para un año medio año seco. Adicionalmente, se presenta un Índice de Vulnerabilidad hídrica (IVH) muy alto para año seco. Para las dos subzonas, la variabilidad del recurso hídrico en condiciones extremas, considerando las presiones sobre la oferta hídrica natural (VRH) es muy alta.

Es importante que los análisis de las fuentes hídricas que deben ser ejecutados por el prestador sean realizados a las escalas correspondientes teniendo en cuenta que el Estudio Nacional del Agua se realiza a escala de subzona hidrográfica y no necesariamente reflejan la realidad de las cuencas abastecedoras, por lo tanto, son indicadores que deben observarse a la escala a la cual fueron determinados.

5.3 Aspectos generales

De acuerdo con la última solicitud de actualización de RUPS presentada el 27 de febrero de 2024, Veolia Aguas de Montería S.A. E.S.P. es una sociedad anónima de clase privada prestadora de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado en la ciudad de Montería.

La sociedad Veolia Aguas de Montería S.A. E.S.P., fue constituida mediante escritura pública No. 0002976 del 17 de diciembre de 1999 en la Notaría Cuarenta y Siete (47) de Bogotá, y se inscribió en la Cámara de Comercio de Montería el 23 de diciembre de 1999 bajo el No. 00010140 del libro IX.

Mediante escritura pública No. 1135 del 19 de abril de 2018 de la Notaría Segunda de Montería, inscrita en Cámara de Comercio bajo el No. 43940 del libro IX del Registro Mercantil el 03 de mayo de 2018, la sociedad cambió su razón social de Proactiva Aguas de Montería S.A. E.S.P., por el de Veolia Aguas de Montería S.A. E.S.P. El término de duración de la compañía es indefinido.

Proactiva Aguas de Montería S.A. E.S.P. pertenecía a un grupo económico español denominado Proactiva Medio Ambiente S.A. quien tenía dos accionistas: Fomentos, Contratas y Construcciones y Veolia Environment que es francesa. En el año 2015, FCC vendió su participación a Veolia, de esta manera le fue cambiada la razón social de Proactiva a Veolia.

En 05 de enero de 2000 el Municipio de Montería firmó contrato de concesión para la operación de los servicios de acueducto y alcantarillado para el municipio de Montería, casco urbano por un término de 20 años. Mediante Otrosí 9 firmado el 29 de diciembre de 2014, se amplía el plazo de la concesión hasta el 5 de enero de 2030.

Tabla 13. Composición accionaria

Accionistas	Participación
Veolia Holding América Latina S.A.	5,0364%
Proactiva de Servicios S.A. E.S.P.	0,0001%
Veolia Holding Colombia S.A.	94,9633%
Latinoamericana Holding I S.L.U.	0,0001%
Latinoamericana Holding II S.L.U.	0,0001%

Fuente: SUI

Tabla 14. Participación accionaria en otras personas jurídicas

Empresa	Participación
Empresa Metropolitana de Aseo S.A. E.S.P.	0,03%
Proactiva Chicamocha S.A. E.S.P.	0,0001%
Veolia Aguas de La Guajira S.A.S.	10%
Veolia Holding Colombia S.A.	0,9%
Veolia Aguas de Tunja S.A. E.S.P.	0,0004%

Fuente: SUI

Tabla 15. Datos generales del prestador.

Ítem	Prestador
ID	2658
Razón Social	Veolia Aguas de Montería S.A. E.S.P.
Sigla	-
NIT	812003483 – 3
Fecha Última Actualización RUPS	27 de febrero de 2024
Tipo de Prestador	Sociedades (Empresa de Servicios Públicos)
Área de Prestación	Montería
Servicios Prestados	Acueducto – Alcantarillado
Fecha de Constitución	17 de diciembre de 1999
Fecha Inicio de Operaciones	05 de enero de 2000
Representante Legal	Uriel García Pereira
Cargo Representante Legal	Gerente
Fecha de Posesión del Representante Legal	20 de diciembre de 2019
Clasificación	Mayor o igual a 5.001 usuarios
Dirección	Carrera 4 No. 29-19 Ed Imperial P3 Barrio El Centro
Teléfono	7957775 Cel: 3148909527
Correo Electrónico	veolia.monteria@veolia.com

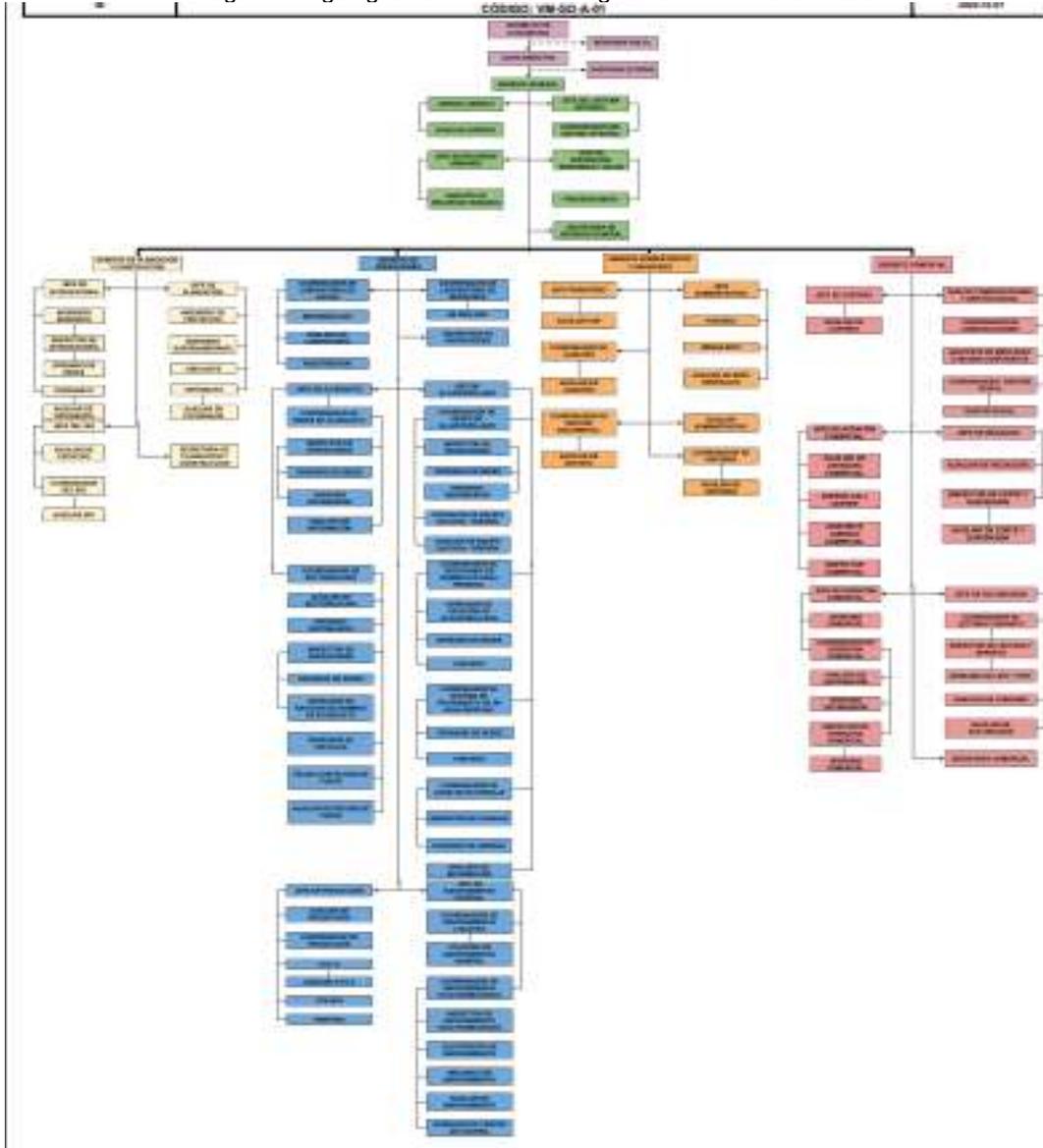
Fuente: Elaboración propia

5.4 Aspectos administrativos

5.4.1. Estructura organizacional

A continuación, se presenta la estructura organizacional actual de la empresa Veolia Aguas de Montería S.A. E.S.P.

Imagen 1. Organigrama Actual Veolia Aguas de Montería S.A. E.S.P.



Fuente: Veolia Aguas de Montería S.A. E.S.P.

La empresa dentro de su organigrama contempla una estructura organizacional en forma piramidal conformada en su parte misional por una gerencia de planeación y construcción, gerencia de operaciones, gerencia administrativa y financiera y gerencia comercial.

5.4.2. Representación legal, junta directiva y revisor fiscal

Desde el 20 de diciembre de 2019, la representación legal está a cargo del señor Uriel García Pereira.

5.4.3. Empleados

La empresa a julio de 2024 contaba con un total de 387 empleados y 19 aprendices SENA. Los funcionarios son contratados a término indefinido y directamente con Veolia Aguas de Montería S.A. E.S.P.

Adicionalmente, el prestador informó a la fecha de la visita que existen 58 personas vinculadas por contrato a término fijo por un término de un año, por proyectos específicos y situaciones administrativas. Sin embargo, no fue relacionada dicha información.

Para la vigencia 2023, existieron 398 personas vinculadas, de las cuales se observa que 392 fueron contratadas con tipo de contratación “contrato directo” y seis con “temporal fijo”.

Tabla 16. Personal por Grupo y Área Vigencia 2023

Grupo	Administrativa y Financiera	Comercial	Gerencia General	Operaciones	Planeación y Construcción	Total General
Administrativo	19	0	11			30
Directivo	3	2	3	1		9
Operativo		93		231	35	359
Total general	22	95	14	232	35	398

Fuente: Veolia Aguas de Montería S.A. E.S.P.

Teniendo en cuenta que 57 empleados se encuentran en el área de acueducto se realiza la medición del indicador de empleados por cada 1000 suscriptores. Los resultados muestran una relación de 4,11 y 4,20 empleados por cada mil suscriptores para las vigencias 2023 y 2022 respectivamente.

Tabla 17. Indicadores eficiencia e personal por cada 1000 suscriptores

Periodo	Total suscriptores	Personal	Personal por cada 1.000	Eficiencia personal
2023	124978	224	124.97	55,79
2022	121996	224	121.99	54,45

Fuente: Veolia Aguas de Montería S.A. E.S.P. Fecha de la visita



Superservicios

INFORME DE VIGILANCIA O
INSPECCIÓN ESPECIAL,
DETALLADA O CONCRETA



5.4.3.1. Competencias laborales del personal

Conforme a la información remitida, se identificó que 35 funcionarios cuentan con la certificación vencida en “Potabilizar aguas de acuerdo con normas técnicas NIVEL AVANZADO”, y 167 empleados operativos no tienen certificación alguna en competencias laborales.

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

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

5.4.4. Organizaciones Sindicales

La empresa no cuenta con organizacionales sindicales.

5.4.5. Auditoría Externa de Gestión y Resultados (AEGR)

La empresa tiene registrado como auditor externo a la empresa Sáenz Auditores Consultores S.A.S., desde el 01 de enero de 2003 hasta el 05 de enero de 2030.

El AEGR emitió el siguiente concepto frente a la hipótesis de negocio en marcha para la vigencia 2023:

“Después del análisis de los estados financieros y el cálculo de los indicadores financieros pertinentes, esta AEGR no ha identificado ninguna situación de riesgo que pueda comprometer la viabilidad financiera de la empresa Veolia Aguas De Montería S.A. E.S.P. Tampoco se han encontrado riesgos que puedan afectar su capacidad para operar y brindar los servicios públicos de acueducto y alcantarillado de manera efectiva. Por lo tanto, se concluye que la empresa cuenta con los recursos adecuados para garantizar la prestación continua de estos servicios. Además, se determina que la empresa tiene la capacidad operativa necesaria para mantenerse en funcionamiento en los próximos años, siempre y cuando las condiciones actuales de gestión se mantengan en el tiempo.

Se evidencia seguimiento a 23 acciones de mejoramiento producto de hallazgos de auditorías

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

externas de la vigencia 2023 de las cuales 19 se encuentran cerradas y cuatro en ejecución. Para lo corrido de la vigencia 2024 un total de 36 acciones de mejoramiento de las cuales 34 se encuentran cerradas y dos en ejecución.”

Asimismo, el AEGR emitió para la vigencia 2023 el siguiente concepto frente al control interno de la empresa:

- La empresa cuenta con un sistema de gestión y control interno sólido, que se caracteriza por la implementación de controles preestablecidos y programados en diversos procesos. Esta estructura integral permite evaluar y supervisar eficazmente las actividades operativas, asegurando un funcionamiento eficiente y conforme a los estándares establecidos.
- El prestador mantiene una metodología integral para identificar y valorar riesgos, aplicada en todos los niveles de la organización, facilitando la adaptación oportuna de acciones correctivas en respuesta a posibles escenarios adversos.
- Veolia Aguas de Montería S.A E.S.P. realiza seguimientos continuos y evaluaciones mediante monitoreos permanentes para identificar y abordar cualquier aspecto que impacte en la prestación de sus servicios. Estas actividades se realizan según el mapa de riesgos y los requisitos regulatorios del sector de servicios públicos domiciliarios.
- Los controles de seguridad implementados con el fin de garantizar la custodia y gestión de copias de seguridad, permite clasificar la información para salvaguardar la confidencialidad, integridad y disponibilidad en el desarrollo de sus actividades.
- La ESP realiza un monitoreo constante de los planes de acción, teniendo en cuenta las observaciones emitidas en los informes parciales de la AEGR. Se implementan ajustes y mejoras en la gestión del sistema de control interno para optimizar y fortalecer las operaciones de la empresa.
- Los sistemas de gestión en los que se encuentra certificada la ESP, permiten que la empresa pueda desarrollar sus procesos de una forma adecuada, eficiente y bajo un esquema de mejora continua para garantizar a los usuarios una prestación del servicio con calidad.
- Teniendo en cuenta el seguimiento realizado al sistema de control interno por parte de esta AEGR, se destaca la eficiencia y efectividad del mismo. Se han implementado medidas que fortalecen cada uno de los procesos y procedimientos relacionados con la prestación del servicio de acueducto y alcantarillado, en concordancia con el objeto social de la empresa.

5.4.6. Informes de Control Interno y Externo

Control interno

Veolia Aguas de Montería S.A. E.S.P. cuenta dentro de su estructura con un Jefe de Control Interno. Sin embargo, la empresa no remitió información relacionada con la gestión realizada.

Informes de Contraloría

La empresa no ha sido objeto de auditoría por parte de la Contraloría General de la República, Contraloría Territorial o el Ministerio de Vivienda.

5.5. Aspectos financieros

5.5.1. Clasificación de Grupo en Normas de Información Financiera

Veolia Aguas de Montería S.A. E.S.P. se encuentra clasificada como grupo I en Normas de Información Financiera.

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 se compara con la información suministrada por Veolia Aguas de Montería S.A. E.S.P.

Tabla 18. Estado de la situación financiera 2023 - 2022, representado en pesos

	2023	2022	DIFERENCIA ABSOLUTA	DIFERENCIA RELATIVA
Efectivo y equivalentes al efectivo	4.627.214.000	3.120.942.000	1.506.272.000	48,26%
Cuentas comerciales por cobrar corrientes por prestación de servicios públicos corrientes (Sin incluir subsidios ni actividades de aprovechamiento)	10.578.426.000	7.563.869.000	3.014.557.000	39,85%
Total cuentas comerciales por cobrar por prestación de servicios públicos corrientes	10.578.426.000	7.563.869.000	3.014.557.000	39,85%
Cuentas por cobrar partes relacionadas y asociadas corrientes	629.497.000	630.998.000	-1.501.000	-0,24%
Otras cuentas por cobrar corrientes	8.680.317.000	7.416.253.000	1.264.064.000	17,04%
Total cuentas comerciales por cobrar y otras cuentas por cobrar corrientes	19.888.240.000	15.611.120.000	4.277.120.000	27,40%
Inventarios corrientes	3.996.758.000	5.221.037.000	-1.224.279.000	-23,45%
Activos por impuestos corrientes		97.064.000	-97.064.000	-100,00%
Total activos corrientes distintos de los activos no corrientes o grupo de activos para su disposición clasificados como mantenidos para la venta o como mantenidos para distribuir a los propietarios	28.512.212.000	24.050.163.000	4.462.049.000	18,55%
Total de activos corrientes	28.512.212.000	24.050.163.000	4.462.049.000	18,55%
Propiedades, planta y equipo	5.478.493.000	5.314.330.000	164.163.000	3,09%
Activos intangibles distintos de la plusvalía	47.718.368.000	45.241.049.000	2.477.319.000	5,48%
Inversiones contabilizadas utilizando el método de la participación	764.110.000	241.525.000	522.585.000	216,37%
Cuentas comerciales por cobrar no corrientes por prestación de servicios públicos corrientes (Sin incluir subsidios ni actividades de aprovechamiento)	20.267.143.000	17.473.638.000	2.793.505.000	15,99%
Total cuentas comerciales por cobrar por prestación de servicios públicos no corrientes	20.267.143.000	17.473.638.000	2.793.505.000	15,99%
Total cuentas comerciales por cobrar y otras cuentas por cobrar no corrientes	20.267.143.000	17.473.638.000	2.793.505.000	15,99%

	2023	2022	DIFERENCIA ABSOLUTA	DIFERENCIA RELATIVA
Activos por impuestos diferidos	5.066.756.000	4.048.424.000	1.018.332.000	25,15%
Otros activos financieros no corrientes	1.183.029.000	1.224.630.000	-41.601.000	-3,40%
Total de activos no corrientes	80.477.899.000	73.543.596.000	6.934.303.000	9,43%
Total de activos	108.990.111.000	97.593.759.000	11.396.352.000	11,68%
Provisiones corrientes por beneficios a los empleados	1.502.988.000	1.160.450.000	342.538.000	29,52%
Cuentas comerciales por pagar por adquisición de servicios corrientes	16.260.309.000	15.309.489.000	950.820.000	6,21%
Cuentas por pagar partes relacionadas y asociadas corrientes	10.971.565.000	17.525.110.000	-6.553.545.000	-37,40%
Total cuentas comerciales por pagar y otras cuentas por pagar corrientes	27.231.874.000	32.834.599.000	-5.602.725.000	-17,06%
Pasivos por impuestos corrientes, corriente	3.967.935.000		3.967.935.000	100%
Obligaciones financieras corrientes	2.606.011.000	1.749.680.000	856.331.000	48,94%
Otros pasivos financieros corrientes	927.000	994.000	-67.000	-6,74%
Total de pasivos corrientes distintos de los pasivos incluidos en grupos de activos para su disposición clasificados como mantenidos para la venta	35.309.735.000	35.745.723.000	-435.988.000	-1,22%
Total pasivos corrientes	35.309.735.000	35.745.723.000	-435.988.000	-1,22%
Otras provisiones no corrientes	1.488.996.000	1.377.019.000	111.977.000	8,13%
Obligaciones financieras no corrientes	10.444.717.000	14.430.903.000	-3.986.186.000	-27,62%
Total pasivos no corrientes	11.933.713.000	15.807.922.000	-3.874.209.000	-24,51%
Total pasivos	47.243.448.000	51.553.645.000	-4.310.197.000	-8,36%
Capital emitido	8.875.000.000	8.875.000.000	0	0,00%
Ganancias acumuladas	47.266.993.000	31.560.444.000	15.706.549.000	49,77%
Reserva legal	5.604.670.000	5.604.670.000	0	0,00%
Total patrimonio	61.746.663.000	46.040.114.000	15.706.549.000	34,11%
Total patrimonio y pasivos	108.990.111.000	97.593.759.000	11.396.352.000	11,68%

Fuente: SUI 29/07/2024

5.5.2.1. Activos

Los activos para la vigencia 2023, presentaron un incremento del 11,68% en comparación con la inmediatamente anterior; las cuentas que influyeron en dicho incremento fueron las cuentas comerciales por cobrar por prestación de servicios corrientes y no corrientes, las cuales se incrementaron en un 39,85% y 15,99%, respectivamente.

Para la vigencia 2023, el 73,84% de los activos se encuentran concentrados en su porción no corrientes y el 26,16% en la porción corriente.

La mayor participación de los activos lo tiene la cuenta activos intangibles distintos a la plusvalía, con un total del 43,78% del total de los activos, seguida de las cuentas comerciales por cobrar no corrientes por prestación de servicios, con una participación del 18,60%.

Efectivo y Equivalentes de Efectivo

La empresa a 31 de diciembre del 2023 finalizó con un saldo de \$4.627,2 millones en efectivo y equivalentes de efectivo, con una variación positiva del 48,26% frente al año inmediatamente anterior. Los recursos de efectivo se encuentran manejados a través de una cuenta corriente, tres cuentas de ahorro y cinco encargos fiduciarios.

La empresa relacionó recursos de uso restringido. Sin embargo, no aparecen contabilizados en los estados financieros de la empresa.

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

Tabla 19. Cuentas Bancarias Año 2023

Banco	Tipo de Cuenta	Uso de la Cuenta	Recursos de Uso Restringido
BBVA	Corriente	Cuenta Disponible Operación	No
BBVA	Ahorros	Cuenta Disponible Operación	No
Corredores	FIC	Fondo De Inversión Colectiva -Cuenta Disponible	No
SERVITRUST	FIC (Encargo Centralizador)	FID.Proactiva Aguas De Mon Centralizador	No
SERVITRUST	FIC (Cuenta Recaudadora)	Cuenta Recaudadora	No
SERVITRUST	FilC	Fondo Centralizador Recursos - Pagadora	No
SERVITRUST	FIC	P.A. Proactiva - Recursos Municipio - Se utiliza únicamente para pagos del municipio que vienen aprobados por el GAF	No
SERVITRUST	Ahorros	EF Convenio 012-2016 Minvivienda	Si
SERVITRUST	Ahorros	EF Convenio 012-2016 Minvivienda	Si

Fuente: Veolia Aguas de Montería S.A. E.S.P.

Cuentas por Cobrar

El valor total de las cuentas comerciales por prestación de servicios públicos y otras cuentas por cobrar presentó un saldo total de \$40.155 millones para la vigencia 2023, con un incremento general en un 21,37% con relación a la vigencia anterior.

Con respecto a las cuentas por cobrar por prestación de servicios corrientes, se observa en el 2023 un incremento del 39,85% que corresponde \$3.014 millones con respecto al saldo de cierre del año inmediatamente anterior. Para el caso de los no corrientes, se observa un incremento del 15,99% que corresponde a \$2.793,5 millones.

El deterioro de cuentas por cobrar por prestación de servicios públicos para la vigencia 2023 fue de \$22.188 millones.

Imagen 2. Nota 5. Cuentas por cobrar comerciales y otras cuentas por cobrar.

5. Cuentas por cobrar comerciales y otras cuentas por cobrar, neto

	2023	2022
Corriente		
Cientes– servicios públicos domiciliarios	\$ 32,766,899	\$ 27,257,664
Otras cuentas por cobrar (1)	7,990,551	6,898,414
Depósitos entregados	–	40,024
Anticipo industria y comercio avisos y tableros	435,455	215,655
Dividendos por cobrar (2)	254,311	262,160
Subtotal	<u>41,447,216</u>	<u>34,673,917</u>
Menos – Deterioro clientes	<u>(22,188,473)</u>	<u>(19,693,795)</u>
	<u>\$ 19,258,743</u>	<u>\$ 14,980,122</u>
No Corriente		
Cientes– servicios públicos domiciliarios	\$ 20,267,143	\$ 17,473,638
	<u>\$ 39,525,886</u>	<u>\$ 32,453,760</u>

(1) Para 2023 corresponde a los dineros adeudados por terceros no usuarios del servicio de acueducto y alcantarillado y que se resumen de la siguiente manera: Aguas de Córdoba S.A. E.S.P. por servicio de asesoría en la puesta en marcha del Acueducto Costanero \$1,862 Millones, Municipio de Montería por concepto de aportes contemplados en el contrato correspondientes a octubre, noviembre y diciembre de 2023 \$2,520 millones, Cootraecor Ltda \$1,911 millones, Aguas de Córdoba \$1,862 millones y las diferentes empresas con las cuales se posee convenio de recaudo por \$567 millones.

Fuente: Veolia Aguas de Montería S.A. E.S.P.

5. Cuentas por cobrar comerciales y otras cuentas por cobrar, neto (continuación)

El detalle de la cartera por edades de servicios públicos domiciliarios se presenta a continuación:

Edad de la Cartera	2023	2022
Corriente		
1 a 30 días	\$ 8,822,577	\$ 4,533,755
31 a 60 días	2,408,045	1,467,664
61 a 90 días	798,160	994,120
91 a 120 días	745,724	670,894
121 a 180 días	526,834	524,573
181 a 360 días	906,661	857,686
360 a 720 días	2,526,390	2,628,943
Más de 720 días	4,078,709	4,061,607
Financiada	11,953,799	11,518,422
	<u>20,267,143</u>	<u>17,473,638</u>
	<u>\$ 53,034,042</u>	<u>\$ 44,731,302</u>

Fuente: Veolia Aguas de Montería S.A. E.S.P.

En la nota 5 a los estados financieros se observa que el 68,45% de la cartera la tiene representada en la mayor de 360 días. La cartera financiada conforme a la información suministrada en visita, corresponde a la cobrada a usuarios con acuerdo de pago o acometidas nuevas.

En la nota 5 a los estados financieros se expresa que “En 2023, se obtuvo un porcentaje de recaudo del 95.46%, lo cual representa un incremento con respecto al año anterior, que fue del 96.72%. Este efecto se ve impactado por la recuperación durante 2022 del recobro de carteras afectadas del 2021.” Considerando la explicación solicitada al prestador frente a lo anteriormente expresado, se concluye que la revelación no es clara frente los valores y variaciones expresadas.



Superservicios

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



Propiedad, Planta y Equipo

La Propiedad Planta y Equipo presentó variación positiva para la vigencia 2023 del 3,09%, Dicho incremento proviene, según lo plasmado en las notas a los estados financieros, de la adquisición de "(...) *equipo de transporte una camioneta Pick UP por \$127,552, en maquinaria y equipo bombas sumergibles, bombas agua tratada y bombas multietapas \$266.583, válvulas reguladoras y reductoras \$184,560, 2 plantas eléctricas \$72,600, electrobomba sumergible \$81,612, controller \$84,045, macromedidor, acaudalimetro, analizador, agitador por \$268,587, en equipo de comunicación y computación por video Wall oficina \$92,622 y 19 chromebook cloud worker 4z503, y en muebles y enseres 5 mini neveras y 6 radios ken Wood por \$25,325.*"

Los activos intangibles distinto a la plusvalía por valor de \$47.718 millones corresponden al software, las adecuaciones de redes y alcantarillado, IFRIC 12 por derechos de uso adquirido para el uso de la Compañía. Estos intangibles tienen una vida útil finita y se amortizan linealmente durante el tiempo otorgado del contrato. Para la vigencia 2023, se presentó un incremento del 5,48%.

5.5.2.2 Pasivos

Los pasivos para la vigencia 2023 presentaron una disminución del 8,36%, al compararlos con la vigencia inmediatamente anterior. Las partidas que influyeron en la disminución fueron las cuentas por pagar partes relacionadas y asociadas corrientes, y las obligaciones financieras no corrientes, las cuales suman una disminución de \$10.539,7 millones.

Para la vigencia 2023, el 74,74% de los pasivos se encuentran distribuidos en su porción corriente y el 25,26% en la no corrientes o mayor a un año.

Cuentas por pagar comerciales y otras cuentas por pagar

Para la vigencia 2023, las cuentas por pagar comerciales y otras cuentas por pagar corriente, representan el 34,42% de los pasivos totales y presentó un incremento de 6,21% con relación a la vigencia 2022.

La suma más representativa son los proveedores nacionales de bienes y servicios por valor de \$9.027 millones.

Cuentas por pagar partes relacionadas

Esta cuenta representa el 23,22% de los pasivos totales para la vigencia 2023 y presentó una disminución del 37,40% con relación a la vigencia anterior.

La suma más representativa de las cuentas por pagar a partes relacionadas corresponde a las contraídas con Veolia Holding por concepto de Management Fee (tarifa de gestión) y asistencia técnica por valor de \$6.172 millones y Veolia Aguas de Tunja S.A. E.S.P. por valor de \$2.281,6 millones.



Superservicios

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



Obligaciones financieras

Las obligaciones financieras de la compañía suman el valor de \$13.050 millones para la vigencia 2023 y presentó una disminución del 19,34% con relación a la vigencia 2022 y cuya mayor representación la tiene el canon concesional con el municipio de Montería por valor de \$11,784 millones y fecha de vencimiento el 15 de enero de 2030 a una tasa del 6,44% según plasma la nota 11 al estado financiero.

Provisiones

La empresa para la vigencia 2023 contabilizó para provisiones por litigios el valor de \$1.377 millones. Al comparar esta información frente al listado de procesos en contra de la entidad cuya probabilidad de perdida es “probable (50%)” se observa que el importe de la demanda fue de \$20.518 millones. La empresa provisionó solamente el 6,71% del valor de la demanda.

Tabla 20. Relación de procesos judiciales con probabilidad de ocurrencia “probable” para el año 2023.

Objeto del Litigio	Pretensiones	Probabilidad de Ocurrencia	Importe de la Demanda	Provisión
Reparación Directa	Que se reconozca la responsabilidad administrativa de Proactiva Aguas de Montería S.A E.SP y se condene al pago de los perjuicios materiales y morales por la muerte del señor Erney de Jesús Fuentes Estrada, quien perdió la vida con ocasión a sumergimiento en un manhole durante la prestación del servicio en la construcción de la estación de aguas residuales Paraiso de la ciudad de Montería.	Probable (+50%)	\$ 1.042.718.000	Si
Reparación Directa	Que se declare administrativa y solidariamente responsable a Veolia y al municipio de Montería, de los perjuicios materiales, morales y daño a la salud causados a los demandantes, con ocasión a un accidente de tránsito en motocicleta en un resalto ubicado en la diagonal 2D del barrio El Prado de la ciudad de Montería.	Probable (+50%)	\$ 270.839.277	Si
Acción de Grupo	Que se declare a Veolia responsable administrativamente de los daños y perjuicios causados a los integrantes de la Acción de Grupo, en ocasión a los años ambientales y ecológicos infringidos al número plural de víctimas del conjunto residencial Marsella por estar en un terreno de alta susceptibilidad, por estar amenazado por inundaciones, por ser zona de protección ambiental, y por ser zona prohibida para construir por encontrarse en área de influencia directa de laguna de oxidación.	Probable (+50%)	\$ 18.882.458.400	Si
Accidentes Laborales	Que se declare que entre Veolia y Consorcio de Redes Alcantarillado de Montería existió una intermediación laboral por el desarrollo de actividades conexas en su objeto social.	Probable (+50%)	\$ 0	Si
Accidentes Laborales	Que se declare que a Veolia, a la Constructora R.A.S y a Liberty Seguros solidariamente responsables de todos los salarios, prestaciones sociales e indemnizaciones a favor del demandante.	Probable (+50%)	\$ 322.443.698	Si

Objeto del Litigio	Pretensiones	Probabilidad de Ocurrencia	Importe de la Demanda	Provisión
Declarativa	Que se declare que entre Veolia Aguas de Montería S.A. E.S.P. y Allianz Seguros S.A. se suscribió contrato de seguros de Responsabilidad Civil Extracontractual N° 022230273/0.	Probable (+50%)	\$ 0	No
TOTAL			20.518.459.375	

Fuente: Veolia Aguas de Montería S.A. E.S.P.

Por otro lado, la información relacionada en la nota 28.2 Contingencias de los estados financieros no coincide con la suministrada en visita.

Imagen 3. Nota 28.2 contingencias.

28.2. Contingencias (continuación)				
Litigios y demandas (continuación)				
Proceso	Probabilidad de ocurrencia	Pretensiones	2023	2022
Contencioso Administrativo	Probable (+50%)	Declarar responsable a los demandados por los perjuicios morales y materiales, causados a los demandantes por la muerte de Erney de Jesus Fuentes	\$ 260,680	\$ 220,450
Contencioso Administrativo	Probable (+50%)	Declarar administrativa y solidariamente responsables a VAM y al Municipio de Montería de los perjuicios materiales, morales, daño en la salud del demandante.	38,854	87,327
Contencioso Administrativo	Probable (+50%)	Declarar que el Municipio de Montería es administrativamente responsable con ocasión a los daños ambientales y ecológicos. Conjunto Residencial Marsella	1,089,549	1,015,615
Laboral	Probable (+50%)	Declarar que el demandante sufrió accidente de trabajo el 22 de diciembre de 2014 prestando el servicio	4,050	1,350
Laboral	Probable (+50%)	El demandante laboró en el Consorcio Nueva Belén 2019 durante la ejecución del contrato VAM-019-2019 de forma personal, y durante dicho tiempo tuvo un accidente de trabajo.	-	31,584
Ordinario laboral	Probable (+50%)	3 procesos contrato realidad	95,863	20,693
			\$ 1,488,996	\$ 1,377,019

Fuente: Notas a los estados financieros vigencia 2023

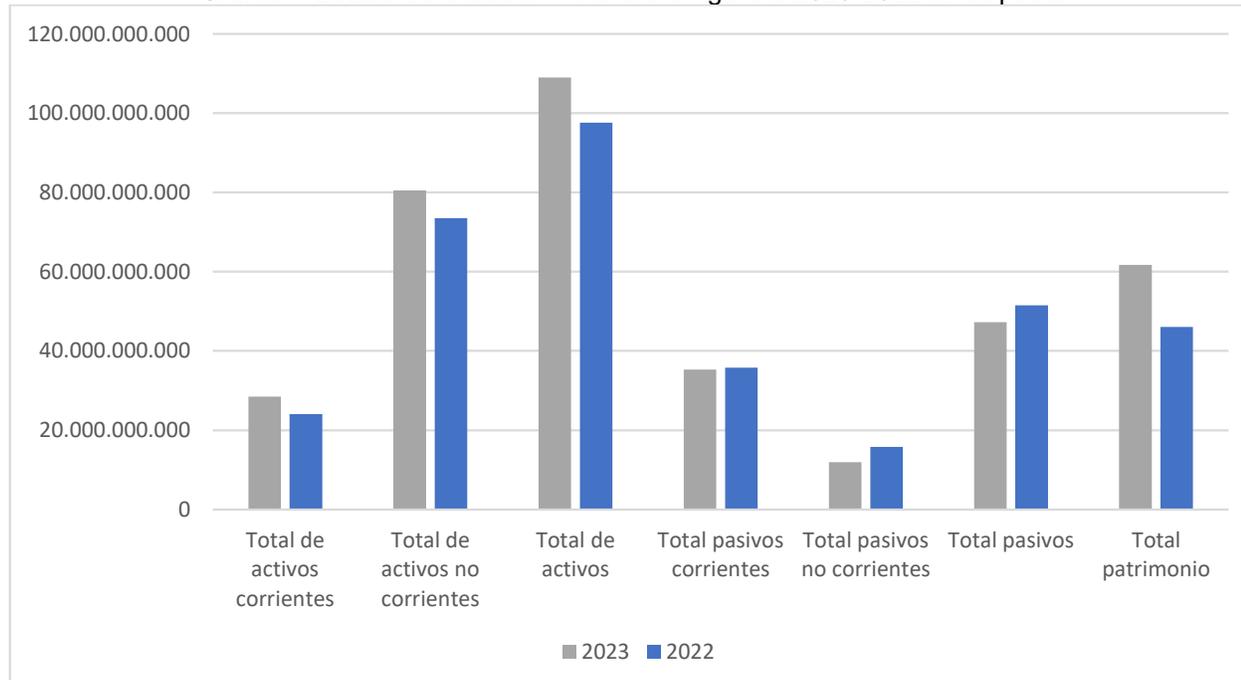
5.5.2.3 Patrimonio

El patrimonio de Veolia Aguas de Montería S.A. E.S.P. presentó un incremento del 34,11% para la vigencia 2023 debido al incremento de un 49,77% en las ganancias acumuladas.

La empresa expresa dentro de sus notas que “La Compañía todos los años realizó la apropiación correspondiente a la reserva legal del 10% de resultado líquido del año anterior; hasta alcanzar el 50% del total de capital social; de acuerdo con el código de comercio de Colombia.

La empresa no pagó dividendos para la vigencia 2023.

Gráfica 1 Estado de Situación Financiera vigencia 2023-2022 cifras pesos



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

5.5.3. Estado de Resultados Integral

A continuación, se presenta el análisis del estado de resultado integral correspondiente a 31 de diciembre de 2023 comparativo con la vigencia 2022. Esta información se extrae de SUI y se compara con la información suministrada por Veolia Aguas de Montería S.A. E.S.P.

Tabla 21. Estado de Resultados Comparativo 2023-2022. Cifras pesos

	2023	2022	DIFERENCIA ABSOLUTA	DIFERENCIA RELATIVA
Ingresos de actividades ordinarias	110.182.300.000	89.201.721.000	20.980.579.000	23,52%

	2023	2022	DIFERENCIA ABSOLUTA	DIFERENCIA RELATIVA
Costo de ventas	77.453.504.000	67.430.184.000	10.023.320.000	14,86%
Ganancia bruta	32.728.796.000	21.771.537.000	10.957.259.000	50,33%
Otros ingresos	370.458.000	3.998.383.000	-3.627.925.000	-90,73%
Gastos de administración	3.252.816.000	3.138.764.000	114.052.000	3,63%
Otros gastos	4.018.960.000	322.294.000	3.696.666.000	1.146,99%
Ganancia (pérdida) por actividades de operación	25.827.478.000	22.308.862.000	3.518.616.000	15,77%
Ingresos financieros	702.814.000	562.115.000	140.699.000	25,03%
Costos financieros	1.118.999.000	1.558.093.000	-439.094.000	-28,18%
Ganancia (pérdida), antes de impuestos	25.411.293.000	21.312.884.000	4.098.409.000	19,23%
Gasto (ingreso) por impuesto a las ganancias corriente	9.704.744.000	7.120.974.000	2.583.770.000	36,28%
Ganancia (pérdida)	15.706.549.000	14.191.910.000	1.514.639.000	10,67%

Fuente: SUI 29/07/2024

5.5.3.1. Ingresos

El total de Ingresos por actividades ordinarias para la vigencia 2023 fue de \$110.182 millones con un incremento del 23,52% en comparación con la vigencia inmediatamente anterior. El 63% corresponde a venta por el servicio de acueducto y el 37% por el servicio de alcantarillado.

5.5.3.2. Costos

Los costos de ventas incrementaron en un 14,86%. Las notas a los estados financieros revelan que dicho incremento obedece a aspectos significativos como:

- La incorporación de 12 nuevos cargos en la plantilla de personal para operar las nuevas plantas de tratamiento de aguas residuales Nororiental y Garzones.
- Incremento principalmente en el rubro de energía por aumento de capacidad de la planta de tratamiento de aguas residuales Nororiental y nuevas estaciones de bombeo de aguas residuales en el Corregimiento de Garzón e incremento en consumo de químicos, aumento por entrada en operación del segundo módulo de la PTAR Nororiental, así como aumento de más del 50% del precio unitario de los químicos utilizados para el tratamiento del Agua Potable.
- El incremento principalmente se debe al pago de la contribución adicional por \$529.393 generada por la Superintendencia de Servicios Públicos en el 2021.
- Incremento en el costo de los servicios de suspensión, corte, reconexión y reinstalación contratados con Veolia Consulting y Veolia Aguas de Tunja.

5.5.3.3. Gastos

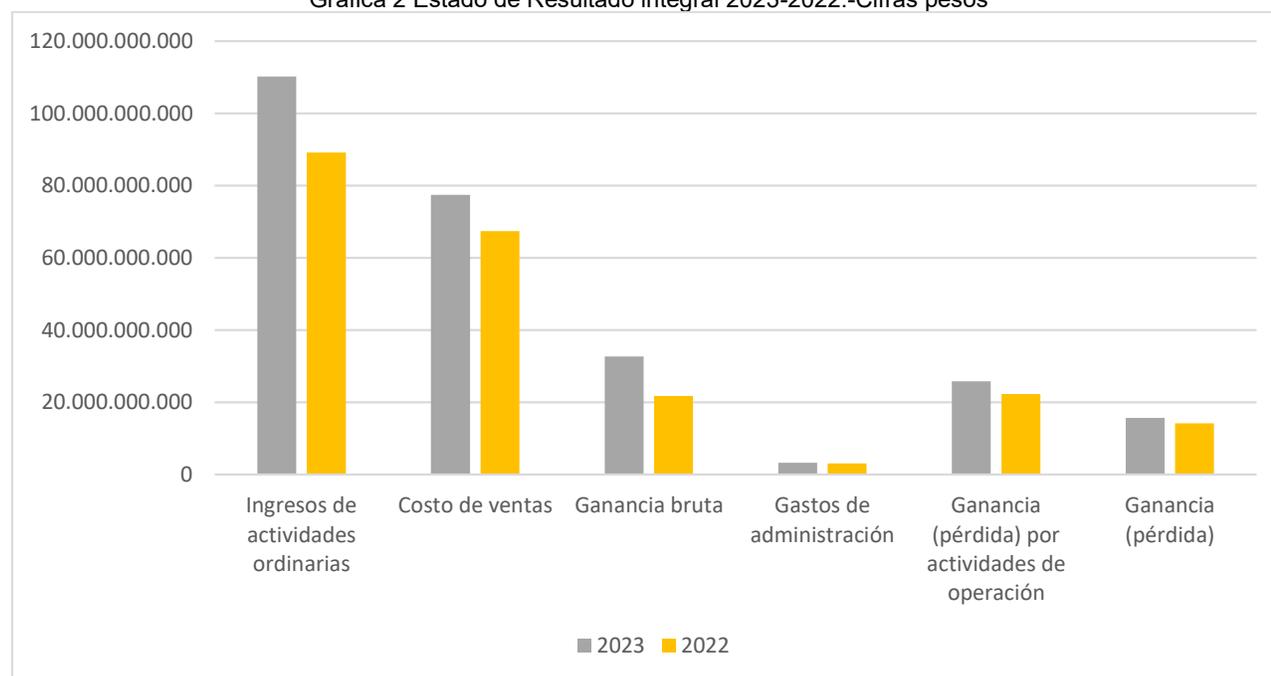
Los gastos de administración presentaron un incremento del 3,63% en comparación a la vigencia 2022, mientras que los otros gastos presentaron un incremento atípico de 1.146,99% debido a:

- Estimación del gasto por deterioro de cartera dado el normal comportamiento del recaudo, obteniendo porcentajes de recaudo efectivo en promedio del 95,46%. En 2022, se obtuvo una recuperación del deterioro reconocido durante el periodo de la emergencia COVID, el cual llegó en 2021 al 90,71% generando una mayor estimación en ese periodo que se normaliza en 2022. (sic)
- En 2023 se pagó intereses de mora a la DIAN por la sanción de renta del 2009 por \$392.888. (sic)
- Pago multa ambiental a la Corporación Autónoma Ambiental por \$290.000 (sic)

5.5.3.4. Resultados del ejercicio

La utilidad de la operación fue de \$25.827 millones incrementándose en un 15,77% para la vigencia 2023, mientras que el impuesto por ganancias corriente se incrementó en un 36,28%. Finalmente, la empresa generó una utilidad neta de \$15.706 millones con un incremento del 10,67% en comparación con la vigencia anterior.

Gráfica 2 Estado de Resultado integral 2023-2022.-Cifras pesos



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 verificando la información aportada en visita y contrastándola con la reportada en SUI.

Tabla 22. Estado de flujo de efectivo 2023-2022

	2023	2022	DIFERENCIA ABSOLUTA	DIFERENCIA RELATIVA
Ganancia (pérdida)	15.706.549.000	14.191.910.000	1.514.639.000	10,67%
Ajustes por gasto por impuestos a las ganancias	3.046.667.000	-1.659.360.000	4.706.027.000	-283,60%
Ajustes por costos financieros	1.118.999.000	1.558.093.000	-439.094.000	-28,18%
Ajustes por disminuciones (incrementos) en los inventarios	1.224.279.000	-695.858.000	1.920.137.000	-275,94%
Ajustes por la disminución (incremento) de cuentas por cobrar de origen comercial	-9.860.727.000	901.616.000	-10.762.343.000	-1193,67%
Ajustes por el incremento (disminución) de cuentas por pagar de origen comercial	-5.507.411.000	8.718.482.000	-14.225.893.000	-163,17%
Ajustes por gastos de depreciación y amortización	7.072.159.000	6.240.071.000	832.088.000	13,33%
Ajustes por deterioro de valor (reversiones de pérdidas por deterioro de valor) reconocidas en el resultado del periodo	2.788.601.000	-3.490.990.000	6.279.591.000	-179,88%
Ajustes por provisiones	111.977.000	-260.945.000	372.922.000	-142,91%
Otros ajustes por partidas distintas al efectivo	-53.049.000	-29.095.000	-23.954.000	82,33%
Total ajustes para conciliar la ganancia (pérdida)	-58.505.000	11.282.014.000	-11.340.519.000	-100,52%
Flujos de efectivo netos procedentes (utilizados en) operaciones	15.648.044.000	25.473.924.000	-9.825.880.000	-38,57%
Flujos de efectivo netos procedentes de (utilizados en) actividades de operación	15.648.044.000	25.473.924.000	-9.825.880.000	-38,57%
Flujos de efectivo procedentes de (utilizados en) actividades de inversión [resumen]				
Compras de propiedades, planta y equipo	1.286.015.000	2.008.159.000	-722.144.000	-35,96%
Compras de activos intangibles	8.173.889.000	15.155.934.000	-6.982.045.000	-46,07%
Compras de otros activos a largo plazo	475.000.000		475.000.000	100,00%
Dividendos recibidos	5.468.000	6.039.000	-571.000	-9,46%
Flujos de efectivo netos procedentes de (utilizados en) actividades de inversión	-9.929.436.000	-17.158.054.000	7.228.618.000	-42,13%
Flujos de efectivo procedentes de (utilizados en) actividades de financiación [resumen]				
Reembolsos de préstamos	547.139.000	507.045.000	40.094.000	7,91%

Dividendos pagados		7.800.330.000	-7.800.330.000	-100,00%
Intereses pagados	870.341.000	1.340.589.000	-470.248.000	-35,08%
Otras entradas (salidas) de efectivo	-2.794.856.000	2.353.969.000	-5.148.825.000	-218,73%
Flujos de efectivo netos procedentes de (utilizados en) actividades de financiación	-4.212.336.000	-7.293.995.000	3.081.659.000	-42,25%
Incremento (disminución) neto de efectivo y equivalentes al efectivo, antes del efecto de los cambios en la tasa de cambio	1.506.272.000	1.021.875.000	484.397.000	47,40%
Efectos de la variación en la tasa de cambio sobre el efectivo y equivalentes al efectivo [resumen]				
Incremento (disminución) neto del efectivo y equivalentes de efectivo después del efecto de los cambios en la tasa de cambio	1.506.272.000	1.021.875.000	484.397.000	47,40%
Efectivo y equivalentes al efectivo al principio del periodo	3.120.942.000	2.099.067.000	1.021.875.000	48,68%
Efectivo y equivalentes al efectivo al final del periodo	4.627.214.000	3.120.942.000	1.506.272.000	48,26%

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 contemplan 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 en el año 2023 de \$15.648 millones, representando una disminución del 38,57% en comparación con la vigencia anterior.

Por otro lado, el flujo de efectivo en actividades de inversión para la vigencia 2023 presentó una disminución de 42,13%.

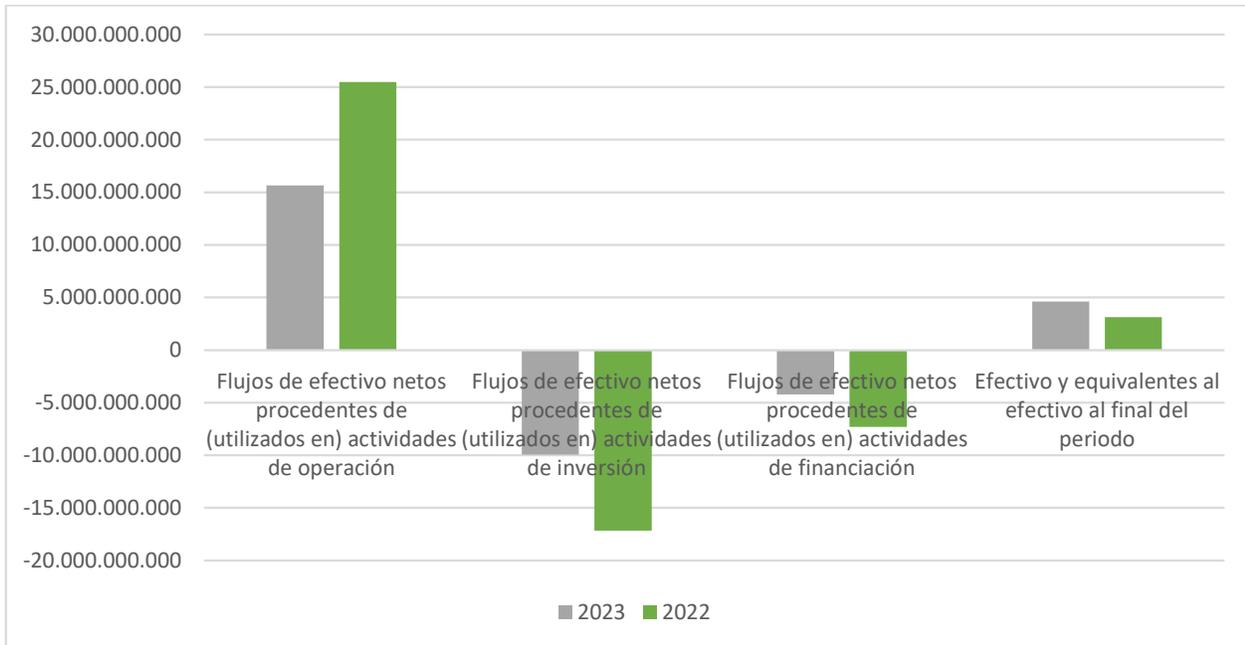
Finalmente, se evidencia un aumento en el ingreso de efectivo por fuentes de financiación en 2023 por un 47,40%, que equivale a un incremento de \$484 millones.

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



Superservicios

INFORME DE VIGILANCIA O INSPECCIÓN ESPECIAL, DETALLADA O CONCRETA



Fuente: Elaboración SSPD-Datos SUI Cifras en pesos.

Flujo de Caja

La empresa presentó para la vigencia 2023 un flujo de caja positivo, con recaudo de \$101.901 millones y gastos por valor de \$99.599 millones presentando un saldo disponible en bancos de \$4.544 millones y un saldo de en cash de \$2.301,8 millones. El 65,54% de los ingresos fue gastado en pagos operativos a terceros, el 19,25% en pagos Intragrupo, el 11,87% en Capex (gastos de capital o inversiones de capital) y el 1,08% en gastos financieros.

Para la vigencia 2024 se tiene proyectado un recaudo total de \$105.833 millones y gastos por valor de \$119.559 millones reflejando un déficit de cash de \$4.121,4 millones. Para mayo y julio de 2024, la empresa presentó un déficit de recaudo del 30,66% y del 22,61%, respectivamente.

El verificar la información reportada en SUI relacionada con la eficiencia de recaudo se observa que para la vigencia 2023 fue del 76,56%, en las notas a los estados financieros se expresa en cuanto a eficiencia de recaudo “en 2023, se obtuvo un porcentaje de recaudo del 95.46%, lo cual representa un incremento con respecto al año anterior, del 96.72%”. De esta manera se observa una diferencia en el indicador del 18,90%.

Inversiones:

En las notas a los estados financieros se observa en la nota 7 la discriminación de las inversiones en cada una de las compañías que hacen parte del grupo como se discrimina a continuación.

Imagen 4. Nota 7 inversiones, neto



Superservicios

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



7. Inversiones, neto

Las inversiones de la Compañía se clasifican como se muestra a continuación:

Empresa	% Partic.	# de Acciones	2023	2022
Inversiones en subsidiarias				
Veolia Aguas de la Guajira SA ESP (1)	10.00%	60.000	\$ 724,792	\$ 125,757
Empresa Metropolitana de Aseo SA ESP	0.03%	1	7,713	7,433
Veolia Holding Colombia SA	0.93%	6.907	31,468	108,247
Veolia Aguas de Tunja SA ESP	0.0004%	1	137	88
			\$ 764,110	\$ 241,525

- (1) Según Acta de Asamblea de Accionistas Nro. 4 de Veolia Aguas de la Guajira se aprobó la capitalización de las acreencias que tenían los accionistas pasando de 20.000 acciones en 2022 a 60.000, el siguiente es el detalle de la capitalización:

7. Inversiones, neto (continuación)

2023

Nombre de la Compañía	Activo	Pasivo	Patrimonio	Resultados del Ejercicio	Dividendos Decretados en el Periodo
Veolia Aguas de la Guajira S.A. E.S.P. Empresa Metropolitana de Aseo S.A. E.S.P.	\$ 31,154,243	\$ 23,906,317	\$ 7,247,926	\$ 1,240,355	\$ -
Veolia Holding Colombia S.A.	72,739,512	33,931,294	38,808,218	18,723,114	5,468
Veolia Aguas de Tunja S.A E.S.P.	433,079,092	141,195,579	291,883,513	(9,493,323)	-
	52,532,790	15,806,284	36,726,506	12,350,828	-
	\$ 589,505,637	\$ 214,839,474	\$ 374,666,163	\$ 22,820,974	\$ 5,468

2022

Fuente: notas a los estados financieros vigencia 2023-2022

Las inversiones para la vigencia 2023 incluyen la capitalización a Veolia Aguas de la Guajira S.A. E.S.P.

5.5.5. Indicadores financieros

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

Tabla 23. Indicadores financieros

Indicador	2023	2022
Margen Bruto	29,70%	24,41%
Margen Operacional	23,44%	25,01%
Margen Neto	14,26%	15,91%
Capital de Trabajo	-\$ 6.797.523.000	-\$ 11.695.560.000
Razón Corriente	0,81	0,67
Prueba Ácida	0,51	0,24
Rotación de Cuentas por Cobrar (Días)	133	135,37
EBITDA	\$ 25.827.478.000	\$ 22.308.862.000
Nivel de Endeudamiento	43,35%	52,82%
ROA	14,41%	14,54%
ROE	25,44%	30,83%
Patrimonio	\$ 61.746.663.000	\$ 46.040.114.000
Resultado del Ejercicio	\$ 15.706.549.000	\$ 14.191.910.000

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

Los indicadores de rentabilidad reflejan un comportamiento positivo debido al incremento de los ingresos en mayor proporción al incremento de los costos y gastos, lo que permitió que la utilidad de la empresa se incrementara en un 10,67%. No obstante, el margen operacional presentó una leve disminución debido al incremento atípico de los gastos asociados con el castigo de la cartera.

El capital de trabajo y la prueba ácida presentaron un comportamiento negativo debido a las cuentas por cobrar que representan el 69,75% de los activos corrientes.

El nivel de endeudamiento de la empresa no genera alerta.

En cuanto al indicador de cartera, aunque no refleja variación significativa, se observa que la empresa debe emprender acciones con el fin de disminuir los días de recuperación lo cual puede afectar la rentabilidad de la misma.

5.5.6. Dictamen revisor fiscal

La firma Ernst & Young Audit S.A.S emitió la siguiente opinión sin salvedades sobre los estados financieros de Veolia Aguas de Montería S.A. E.S.P. para la vigencia 2023, así:

“He auditado los estados financieros adjuntos de Veolia Aguas del Montería S.A. E.S.P., que comprenden el estado de situación financiera al 31 de diciembre de 2023 y los correspondientes



Superservicios

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



estados de resultados, de cambios en el patrimonio y de flujos de efectivo por el año terminado en esa fecha, así como las notas explicativas a los estados financieros que incluyen información sobre las políticas contables materiales.

En mi opinión, los estados financieros adjuntos, tomados de los libros de contabilidad, presentan razonablemente, en todos sus aspectos de importancia, la situación financiera de la Compañía al 31 de diciembre de 2023, los resultados de sus operaciones y los flujos de efectivo por año terminado en esa fecha, de conformidad con las Normas de Contabilidad y de Información Financiera aceptadas en Colombia.” (sic)

5.5.7. Reporte información financiera en el SUI

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

5.5.8. Contribuciones

La empresa no presenta sumas pendientes de pago a esta Superintendencia.

5.6. Aspectos Técnicos – Operativos

5.6.1. Área de prestación

El área de prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado por parte de Veolia Aguas de Montería S.A. E.S.P. corresponde al área urbana y rural del municipio de Montería, Córdoba.

5.6.2. Servicio Publico Domiciliario de Acueducto

5.6.2.1. Sistema de abastecimiento

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 Superintendencia en el mes de agosto de 2024 y los reportes de información al SUI.

5.6.2.1.1. Fuente de abastecimiento y concesión de aguas superficiales

La fuente de abastecimiento del sistema es el río Sinú. La cuenca se extiende por 13.700 km² hacia el mar Caribe, de los cuales 12.200 km² pertenecen al departamento de Córdoba y los otros 1.500 km² al departamento de Antioquia. El río Sinú nace en el municipio de Ituango, departamento de Antioquia, desciende desde el área de páramo y cruza por los municipios de Tierralta, Valencia, Montería, Cereté, San Pelayo, Cotorra, Loricá y San Bernardo del Viento en el departamento de Córdoba, para desembocar directamente al mar en la zona del delta de Tinajones a través de tres bocas denominadas Mireya, Medio y Corea, localizadas en jurisdicción del municipio de San

Bernardo del Viento.

A la altura de la cota 59, coordenadas Este 764 902 y Norte 1'378 769, se construyó el embalse multipropósito de Urrá, el cual utiliza las aguas del río principalmente para generación de energía eléctrica. Aguas abajo del embalse, la corriente de agua es utilizada como fuente de suministro de agua para varios municipios del departamento de Córdoba y adicionalmente es usada para la navegación, pesca, riego y para usos industriales, pecuarios y recreativos.

En esta fuente, el prestador cuenta con cuatro concesiones de aguas a lo largo del cuerpo hídrico, así:

Tabla 24. Caudales en fuentes superficiales.

Nombre de la fuente	Tipo de fuente	Entidad que expidió la concesión	Fecha inicial de la autorización (dd/mm/aaaa)	Duración (años)	Fecha final de la autorización (dd/mm/aaaa)	Caudal adjudicado (l/s)	Sitio
Río Sinú	2 - 7286 Modifica a la Res. 1.2174	CVS	26-6-2020	8 años	31-03-2028	900 l/s	Sierra Chiquita Nueva
						900 l/s	Sierra Chiquita Vieja
						50 l/s	Campanos
						50 l/s	Iguanas I
						50 l/s	Mocari
	2 - 7316 Modifica a la Res. 1-3934	10-7-2020	9 años	29-12-2029	60 l/s	Garzones	
Res 2-1553	11-11-2015	10 años	11-11-2025	300 l/s	Iguanas II		
Res 1-2174	31-3-2008	20 años	31-3-2028	110 l/s	Mocari		

Fuente: Veolia Aguas de Montería E.S.P.

5.6.2.1.1.1. Información reportada en el SUI

Una vez analizado el Sistema Único de Información SUI, respecto al registro de fuentes, se evidencia lo siguiente:

Tabla 25. Registro de fuentes – Reporte SUI

Tipo de Fuente	Nombre de la fuente	Uso en abastecimiento	Fecha Certificación
Río	Río Sinú	Si	2009

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

En consecuencia, la información reportada en el SUI coincide con lo evidenciado en visita.

5.6.2.1.2. Captación

El sistema de acueducto de Montería cuenta en la actualidad con siete (7) plantas de tratamiento. En general, las plantas son de tipo convencional, en donde se retiran la mayoría de los sólidos presentes en el agua mediante los procesos de coagulación, floculación, sedimentación y filtración, y finalmente se eliminan patógenos mediante cloración. Ahora bien, respecto a las captaciones a lo largo del río Sinú, se tiene lo siguiente:

Tabla 26. Captaciones

Descripción	Sierra Chiquita Vieja	Sierra Chiquita Nueva	Campanos	Iguanas	Iguanas 2	Mocarí	Garzones
Captación	Lateral-tuberías de 27 pulgadas perforadas	Lateral en concreto - rejas - 2 tuberías de 36 pulgadas	Flotante tipo barcaza metálica con pasarela				
Estación de bombeo agua cruda	Cárcamo en concreto - bombas centrifugas	Cárcamo en concreto - bombas centrifugas	Bombas centrifugas en barcaza	Bombas centrifugas en barcaza	Bombas centrifugas sumergibles en barcaza	Bombas centrifugas sumergibles en barcaza	Bombas centrifugas en barcaza

Fuente: Visita SSPD

Ahora bien, el prestador no suministra información con el detalle solicitado, en donde se pueda evidenciar fecha de construcción, optimizaciones adelantadas, capacidad de la infraestructura, total de bombas operativas, de suplencia, capacidad de bombas e implementación de planta eléctrica de emergencia.



Superservicios

INFORME DE VIGILANCIA O INSPECCIÓN ESPECIAL, DETALLADA O CONCRETA



Imagen 5. Río Sinú – Captaciones Sierra Chiquita e Iguanas



Captación Sierra Chiquita



Captación Iguanas

Fuente: Visita SSPD

Respecto a caudales captados a lo largo del río Sinú para cada una de la infraestructura de tratamiento de agua potable en el municipio de Montería, Córdoba, se tiene lo siguiente:

Tabla 27. Caudales Captados

Nombre de la fuente	Mes	SCHV Captados (l/s)	SCHN Captados (l/s)	Iguanas II Captados (l/s)	Campanos Captados (l/s)	Iguanas Captados (l/s)	Mocari Captados (l/s)	Garzones Captados (l/s)	Caudal captado promedio (l/s)	Método de medición de caudal
Río Sinú	ene-23	1,3	731,1	240,9	35,2	18,5	38,7	48,2	1.113,8	Macromedidor Electromagnético
	feb-23	0,0	743,7	252,9	34,9	25,3	41,7	49,9	1.148,5	
	mar-23	0,0	751,2	252,3	34,4	23,2	43,9	49,3	1.154,3	

Nombre de la fuente	Mes	SCHV Captados (l/s)	SCHN Captados (l/s)	Iguanas II Captados (l/s)	Campanos Captados (l/s)	Iguanas Captados (l/s)	Mocari Captados (l/s)	Garzones Captados (l/s)	Caudal captado promedio (l/s)	Método de medición de caudal
	abr-23	0,0	757,3	251,1	34,9	19,7	42,9	51,1	1.156,9	
	may-23	0,0	772,8	235,6	33,6	26,5	41,4	48,9	1.158,8	
	jun-23	0,0	779,7	232,7	34,1	35,0	41,5	50,5	1.173,6	
	jul-23	0,0	737,2	248,7	33,9	28,2	40,7	49,4	1.138,1	
	ago-23	0,0	754,2	253,4	34,2	20,4	41,1	49,7	1.153,1	
	sep-23	0,0	765,1	249,7	34,9	25,5	38,2	48,1	1.161,5	
	oct-23	0,0	754,0	256,7	36,5	22,6	37,8	49,7	1.157,4	
	nov-23	0,0	782,1	255,5	36,8	19,1	40,8	49,5	1.183,8	
	dic-23	0,0	747,4	244,2	35,9	29,4	43,8	47,8	1.148,4	

Fuente: Veolia Aguas de Montería E.S.P – Visita SSPD

5.6.2.1.2.1. Operación y mantenimiento

En cuanto al mantenimiento de las captaciones, el prestador manifestó que se realiza de acuerdo con lo establecido en el programa de operación y mantenimiento, entre los cuales se incluye el dragado del río en las zonas de captación y el mantenimiento electromecánico de los equipos de bombeo. Ahora bien, el prestador no remitió programa alguno relacionado con la infraestructura de captación, ni evidencias de su ejecución.

5.6.2.1.2.2. Información reportada en el SUI

La última información reportada en el SUI respecto al registro de captaciones, corresponde a los años 2010 y 2018, en la cual se evidencia lo siguiente:

Tabla 28. Registro de captaciones – Reporte SUI

Nombre de la captación	Tipo	Fecha de construcción	Fecha Inicio de operaciones	Fecha última modificación de formato
capsieran	2	12/1/1998	6/1/2000	4/23/2010 10:29 AM
capsierav	2	6/1/1982	1/1/1984	4/23/2010 10:29 AM
capcampanos	1	10/1/1995	4/1/1996	4/23/2010 10:29 AM
capiguanas	1	12/1/1996	6/1/1997	4/23/2010 10:29 AM
capmocari	1	10/1/1999	6/1/2000	4/23/2010 10:29 AM
capgarzones	1	6/1/2005	2/1/2006	4/23/2010 10:29 AM
Iguanas II	1	12/29/2016	1/1/2017	4/2/2018 11:10 AM

Fuente: SUI 2024

5.6.2.1.3. Aducción y pretratamiento

Respecto a las aducciones y desarenadores en el municipio de Montería, Córdoba, se tiene lo siguiente:

Tabla 29. Aducciones y desarenadores

Descripción	Sierra Chiquita Vieja	Sierra Chiquita Nueva	Campanos	Iguanas	Iguanas 2	Mocarí	Garzones
Aducción	Tubería de 18 pulgadas en asbesto cemento	Tres tuberías 36 pulgadas, 16 pulgadas en CCP y 18 pulgadas en PEAD	Tubería de 8 pulgadas en acero	Tubería de 8 pulgadas en acero	Tubería de 16 pulgadas en hierro dúctil	Tubería de 10 pulgadas en PVC	Tubería de 10 pulgadas en PVC
Desarenador	Para el 50% del caudal	Para el 100% del caudal	--	--	--	--	--

Fuente: Visita SSPD

Ahora bien, el prestador no suministra información con el detalle solicitado, en donde se pueda evidenciar fecha de construcción, longitud, capacidad, fecha de construcción y optimizaciones.

5.6.2.1.3.1. Información reportada en el SUI

La última información reportada en el SUI respecto a registro de aducciones, corresponde al año 2018, en la cual se evidencia lo siguiente:

Tabla 30. Registro de aducciones – Reporte SUI

Nombre de la aducción	Tipo	Longitud	Material	Diámetro	Caudal de diseño	Fecha de instalación	Fecha Inicio de operaciones
aducierran	Tubería-Por bombeo	0,07	Concreto Cilindro Acero (CCP)	Mayor 24 pulg	1500	12/1/1998	6/1/2000
aducierrav	Tubería-Por bombeo	0,236	Asbesto Cemento AC	De 12 a 24 pulg	550	6/1/1982	1/1/1984
aduccampanos	Tubería-Por bombeo	0,07	Acero (A)	De 6 a 8 pulg	50	10/1/1995	4/1/1996
aduciguanas	Tubería-Por bombeo	0,083	Acero (A)	De 6 a 8 pulg	50	12/1/1996	6/1/1997
aducmocari	Tubería-Por bombeo	0,28	Cloruro de Polivinilo (PVC)	De 8 a 10 pulg	50	10/1/1999	6/1/2000
aducgarzones	Tubería-Por bombeo	1	Hierro Dúctil	De 8 a 10 pulg	60	6/1/2005	2/1/2006
aduciguanas2	Tubería-Por bombeo	0,16	Hierro Dúctil	De 12 a 24 pulg	300	12/29/2016	1/1/2017

Fuente: SUI 2024

Teniendo en cuenta lo informado en el capítulo anterior, no es posible realizar comparaciones con información entregada en visita, pues la misma no contaba con el nivel de detalle solicitado.

5.6.2.1.4. Planta de Tratamiento de Agua Potable (PTAP)

El sistema de acueducto de Montería cuenta en la actualidad con siete (7) plantas de tratamiento de agua potable. En general, las plantas son de tipo convencional, en donde se retiran la mayoría de los sólidos presentes en el agua mediante los procesos de coagulación (PAC), floculación, sedimentación y filtración, y finalmente se eliminan patógenos mediante cloración. La capacidad máxima de operación de las plantas se resume a continuación.

Tabla 31. PTAP Montería

Descripción	Sierra Chiquita Vieja	Sierra Chiquita Nueva	Campanos	Iguanas	Iguanas 2	Mocarí	Garzones
Año puesta en operación	Año 1960-1963: Construcción de planta SCHV, con acelerador 1 y 2 filtros 1, 2 y 3, captación y pozo con succión lateral para dos bombas Año 1973: Construcción del filtro n° 4 Año 1982-1984: Construcción de acelerador n° 3, filtros 5 y 6, y captación lateral de 4 bombas	Año 1998-1999: Todos los componentes	Año 1995: Todos los componentes	Año 1996: Todos los componentes	Año 2015: Todos los componentes	Año 1998-1999: Todos los componentes	Año 2006: Todos los Componentes
Capacidad máxima (l/s)	600	280	50	50	300	60	60
Caudal tratado (l/s)	459	226	35	24	240	40	48
Mezcla rápida	En línea	Vertedero en Canal	Vertedero en Canal	Vertedero en Canal	En línea	Vertedero en Canal	Vertedero en Canal
Floculador	Clarificador Manto de Lodos	Mecánico de paletas	--	--	Clarificador Manto de Lodos	Hidráulico externo a la unidad	Hidráulico
Sedimentador	Alta tasa con paneles en clarificador de manto de lodos	Alta tasa con paneles	Alta tasa con paneles	Alta tasa con paneles	Alta tasa con paneles en clarificador de manto de lodos	Alta tasa con paneles	Alta tasa con paneles

Descripción	Sierra Chiquita Vieja	Sierra Chiquita Nueva	Campanos	Iguanas	Iguanas 2	Mocarí	Garzones
Filtros	A gravedad Arena - antracita - lavado con agua por bombeo	A gravedad Arena - antracita - autolavado	A gravedad Arena - antracita - autolavado	A gravedad Arena - antracita - autolavado	A presión con Zeolita	A gravedad Arena - antracita - autolavado	A presión Ascendente - Descendente
Cloración	Solución Cloro gas	Solución Cloro gas	Hipoclorito de Calcio	Solución Cloro gas	Solución Cloro gas	Hipoclorito de Calcio	Hipoclorito de Calcio

Fuente: Veolia Aguas de Montería E.S.P. – Visita SSPD

Imagen 6. PTAP Sierra Chiquita Nueva



Telemetría



Dosificación de coagulantes



Dosificación de coagulantes, medición y entrada a PTAP



Floculación - Sedimentación



Superservicios

INFORME DE VIGILANCIA O
INSPECCIÓN ESPECIAL,
DETALLADA O CONCRETA



Filtros



Contacto Cloro y almacenamiento

Fuente: Visita SSPD

Imagen 7. PTAP Sierra Chiquita Vieja



Desarenadores



Tanques sulfato de aluminio



Accelator 1-2.



Accelator 1-2.



Accelator 1-2 (Sedimentación y Floculación)



Filtros



Lagunas de lodos

Fuente: Visita SSPD

Imagen 8. PTAP Iguanas



PTAP Compacta Iguanas

Imagen 9. PTAP Iguanas II



PTAP Iguanas



Almacenamiento de Químicos



Superservicios

INFORME DE VIGILANCIA O
INSPECCIÓN ESPECIAL,
DETALLADA O CONCRETA



Bombeo



Entrada y medición



Cloración

Fuente: Visita SSPD

5.6.2.1.5. Laboratorio de PTAP

El sistema de acueducto de Montería cuenta en la actualidad con siete (7) plantas de tratamiento de agua potable. En general, las plantas son de tipo convencional, en donde se retiran la mayoría de los sólidos presentes en el agua mediante los procesos de coagulación (PAC), floculación, sedimentación y filtración, y finalmente se eliminan patógenos mediante cloración. La capacidad máxima de operación de las plantas se resume a continuación.

En el laboratorio de la PTAP se realizan los análisis fisicoquímicos básicos de control de proceso en la planta, tales como turbiedad, pH, alcalinidad, turbiedad, color y cloro residual. Adicionalmente,



Superservicios

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



se registra la dosificación del sulfato de aluminio y del cloro gaseoso. Estos muestreos se realizan cada dos horas.

Para lo anterior se cuenta con instrumentos como equipo de jarras, turbidímetro y pHmetro. Adicionalmente, se cuenta con un plan de calibración y revisión anual de todos los equipos.

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

A continuación, una pequeña descripción de los sistemas de tratamiento de lodos en cada una de la PTAP:

- Planta Sierra Chiquita: Todo el lodo generado por ésta planta se conducen por tuberías hacia dos lagunas de 1.13 hectáreas y 1.4 m de profundidad donde se someten a sedimentación y estabilización. Los tiempos de retención de 4.7 días y la característica de alta sedimentabilidad del agua lodos aseguran que el efluente de este par de lagunas salga con características apropiadas para ser revertido a la estación de bombeo de captación o a tratamiento de la Planta Sierra Chiquita.

Cada vez que se colmate de lodos las lagunas, se sacan de servicio y se someten a un proceso de secamiento (deshidratación) en el sitio, para posteriormente proceder a retirarlos a sitios de disposición final donde no causen daño o impacto negativo al ambiente y a la salud pública.

- Planta Campanos: Costa de dos lagunas en paralelo con un área de 360m² cada una y una profundidad útil de 1,20m, para un tiempo de retención de 1 día.
- Planta Iguanas: Costa de dos lagunas en paralelo con un área de 976m² cada una y una profundidad útil de 1.66, para un tiempo de retención de 3.8 días.
- Planta Mocarí: Costa de una laguna con un área de 893m² cada una y una profundidad útil de 1.40, para un tiempo de retención de 2.9 días.
- Planta Garzones: Todo el lodo generado por ésta planta se conducen por canales y tuberías hacia dos lagunas que tienen un área total de 957 m² y 0.8 m de profundidad donde se someten a sedimentación y estabilización. Un tiempo de retención de 3.7 días.

5.6.2.1.5.2. Operación y mantenimiento

En cuanto al mantenimiento de estas estructuras, el prestador informó que éste se realiza de acuerdo con lo determinado en el programa de mantenimiento, el cual fue adjuntado. Así mismo, remitió evidencias de su ejecución mediante informes.

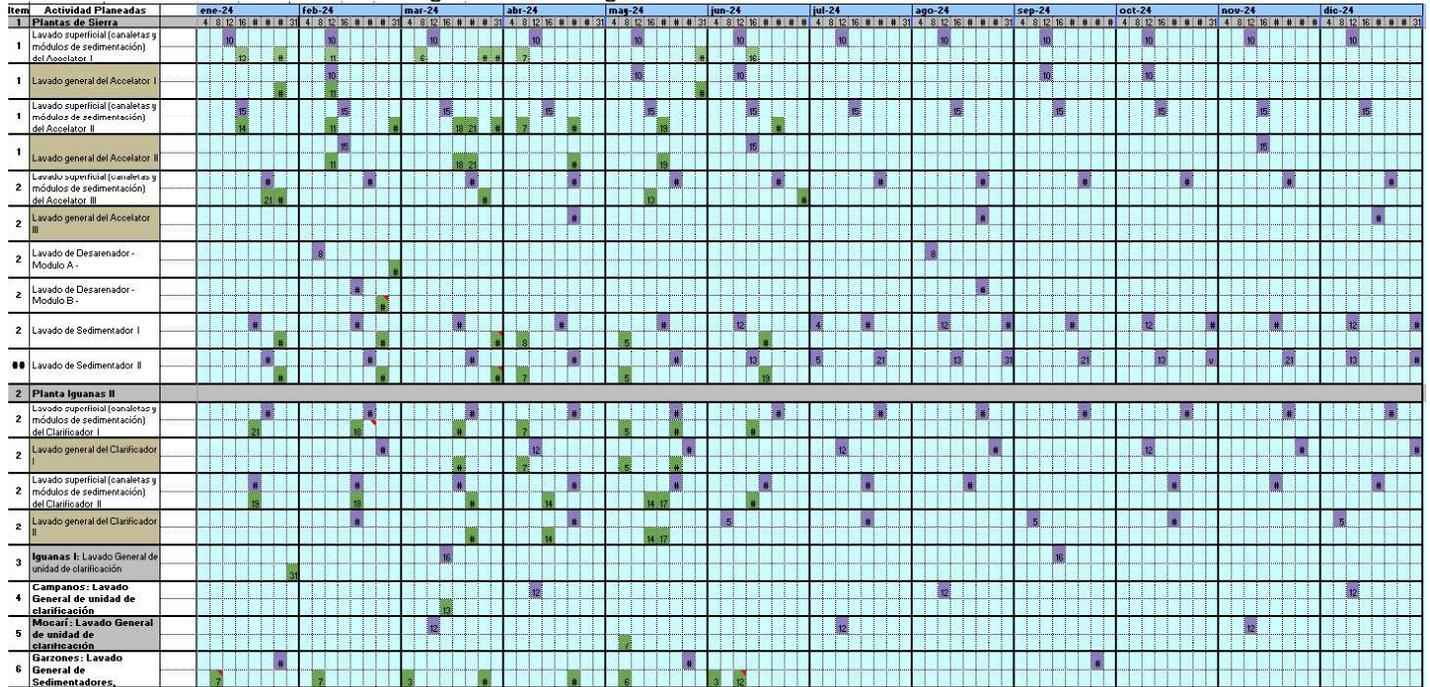


Superservicios

INFORME DE VIGILANCIA O INSPECCIÓN ESPECIAL, DETALLADA O CONCRETA



Imagen 10. Cronograma de mantenimientos



144

TURNO DE 06:00 A 14:00 26-08-2014
 LEVANTADO DE LOS BOLOS EN LAS 07:30 HORAS
 PARA EL CILINDRO Nº 10320
 RECIBO DE LOS BOLOS EN EL CILINDRO Nº 10320
 REVISAR EL CILINDRO Nº 10320 Y EL CILINDRO Nº 10321
 BOMBAS Nº 1 Y 2 EN EL CILINDRO Nº 10320
 BOMBAS Nº 1 Y 2 EN EL CILINDRO Nº 10321

NOTA: BOMBAS Nº 1 Y 2 EN EL CILINDRO Nº 10320
 BOMBAS Nº 1 Y 2 EN EL CILINDRO Nº 10321
 EN LA LÍNEA DE TUBERÍA Nº 10320 Y 10321
 BOMBAS Nº 1 Y 2 EN EL CILINDRO Nº 10320
 BOMBAS Nº 1 Y 2 EN EL CILINDRO Nº 10321

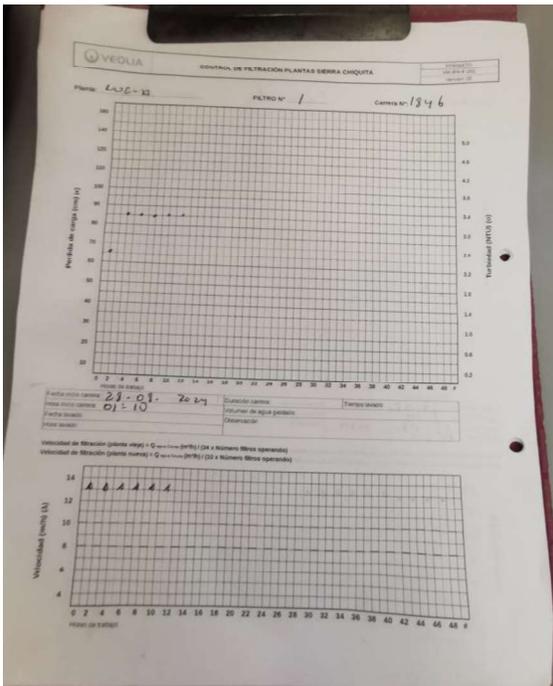
NOTA: SE PRESENTA UNO EN EL CILINDRO Nº 10320
 SE REVISÓ EN LA LÍNEA DE TUBERÍA Nº 10320
 SE REVISÓ EN LA LÍNEA DE TUBERÍA Nº 10321
 EN LA BOMBAS Nº 1 Y 2 EN EL CILINDRO Nº 10320
 EN LA BOMBAS Nº 1 Y 2 EN EL CILINDRO Nº 10321

A las 14:00 horas se revisó el cilindro Nº 10320
 A las 15:00 horas se revisó el cilindro Nº 10321
 Turno de 08:00 a 14:00 27-08-2014
 José Echazú, Juan C. Mendieta, Mónica Henao, Wilber
 Naveira

Revisó Turno con la Planta funcionando en:
 C. Operación Bombeo Nº 1, 3, 5, C. 30010
 Elevación Bombeo Nº 1, 2 el 1.º y 2.º de la línea de
 2.º de la línea de TUBERÍA Nº 10320 Y 10321 solo
 entre 2.º y 3.º el resto por la tarde

C. Sulfato 500 lbs. Ficheros
 C. Polvo 1500 lbs.

1 turno de 20:00 a 06:00 26-08-2014
 A las 20:00 horas se revisó el cilindro Nº 10320
 Revisó la línea de tubería de la línea de
 C. Operación 3 Bombas 1 y 2
 Elevación 2 Bombas 1 y 2



Fuente: Visita SSPD

Adicionalmente, el prestador entregó copia del programa de lavados de unidades de tratamiento en la PTAP, en donde se evidencia que se realiza un lavado mensual de las estructuras de tratamiento. Asimismo, en la visita realizada por parte de la SSPD se evidenció que en las bitácoras de operación de la planta se encuentran los correspondientes soportes de estas actividades.

Finalmente, el prestador suministró copia del Manual de producción de agua potable y del Manual de mantenimiento.

5.6.2.1.5.3. Información reportada en el SUI

Respecto al registro de sistemas de potabilización y los mecanismos usados en el proceso de potabilización en la ciudad de Montería, Córdoba, se tiene lo siguiente:

Tabla 32. Registro de sistemas de potabilización y mecanismos usados en el proceso de potabilización

Estado	Nombre del sistema	Fecha de construcción	Caudal de diseño	Mecanismos usados	Fecha Certificación
Activo	Sierra Chiquita Nueva	12/1/1998	300	Desarenación, Desinfección, Sedimentación, Mezcla rápida, Coagulación, Filtración Lenta, Flocculación	2023
Activo	Sierra Chiquita Vieja	6/1/1982	550	Desinfección, Sedimentación, Mezcla rápida, Coagulación, Filtración Lenta, Flocculación	2023
Activo	Los Campanos	10/1/1995	50	Desinfección, Sedimentación, Mezcla rápida, Coagulación, Filtración Lenta, Flocculación	2023
Activo	Las Iguanas	12/1/1996	50	Desinfección, Sedimentación, Mezcla rápida, Coagulación, Filtración Lenta, Flocculación	2023
Activo	Mocarí	10/1/1999	50	Desinfección, Sedimentación, Mezcla rápida, Coagulación, Filtración Lenta, Flocculación	2023
Activo	Garzones	6/1/2005	60	Desinfección, Sedimentación, Mezcla rápida, Coagulación, Filtración Lenta, Flocculación	2023
Activo	Iguanas II	12/29/2016	300	Desinfección, Sedimentación, Mezcla rápida, Coagulación, Filtración Lenta, Flocculación	2023

Fuente: SUI 2024

Ahora bien, se evidencia que los datos de capacidad máximas reportados en el Sistema Único de Información (SUI), no coinciden con los suministrados en visita para las PTAP Sierra Chiquita y Mocarí

5.6.2.1.6. Conducciones

Respecto a conducciones, de las plantas de tratamiento de agua potable del municipio de Montería, Córdoba, se tiene la siguiente información.

Tabla 33. Conducciones PTAP Montería

Descripción	Sierra Chiquita Vieja	Sierra Chiquita Nueva	Campanos	Iguanas	Iguanas 2	Mocarí	Garzones
Conducción	Dos tuberías 20 pulgadas en AC y 16 pulgadas en acero	Tuberías de 40 pulgadas en CCP y 36 pulgadas CCP	Tubería de 10 pulgadas acero	Tubería de 10 pulgadas acero	Tubería de 18 pulgadas PE100	Tubería de 12 pulgadas en acero	Tubería de 12 pulgadas en acero

Fuente: Veolia Aguas de Montería E.S.P.

Ahora bien, el prestador no suministró información relacionada con las respectivas longitudes y capacidades de la tubería implementada en la conducción de agua potable.

5.6.2.1.6.1. Operación y mantenimientos

El prestador no remitió programa de mantenimiento alguno relacionado con la infraestructura de conducción, ni evidencias de su ejecución.

5.6.2.1.6.2. Información reportada en el SUI

La última información reportada en el SUI respecto a registro de conducciones, corresponde al año 2023, en la cual se evidencia lo siguiente:

Tabla 34. Conducciones Montería

Nombre de la conducción	Tipo	Longitud (km)	Material	Diámetro	Caudal de diseño (l/s)
CondSierraN	Tubería por bombeo	0,51	Concreto Cilindro Acero (CCP)	Mayor 24 pulg	1.500
CondSierraV	Tubería por bombeo	0,28	Asbesto Cemento AC	De 12 a 24 pulg	550
CondCampanos	Tubería por bombeo	0,04	Acero (A)	De 8 a 10 pulg	50
CondIguanas	Tubería por bombeo	0,02	Acero (A)	De 8 a 10 pulg	50
CondMocarí	Tubería por bombeo	0,051	Acero (A)	De 10 a 12 pulg	50
CondGarzones	Tubería por bombeo	0,03	Acero (A)	De 10 a 12 pulg	60

Fuente: Veolia Aguas de Montería E.S.P.

5.6.2.1.7. Tanques de almacenamiento

Con relación a los tanques de almacenamiento a lo largo de la ciudad de Montería, Córdoba, se tiene el siguiente inventario de infraestructura con su respectiva capacidad y sectores que abastecen en su posterior distribución:

Tabla 35. Tanques de almacenamiento.

Nombre del tanque	Capacidad (m³)	Sectores que abastece
Sierra compensación 1	3.000	101, 102, 103, 104, 105, 106, 107, 108, 401
Sierra compensación 2	6.000	101, 102, 103, 104, 105, 106, 107, 108, 401

Nombre del tanque	Capacidad (m ³)	Sectores que abastece
Sierra compensación 3	10.000	201, 202, 203, 204, 205, 206, 207, 208, 209, 301
Sierra bajo 1	360	NA
Sierra bajo 2	2.500	109
Campanos bajo	120	102
Campanos alto	500	102
Iguanas	200	501
Mocari bajo	200	601
Mocari alto	400	501
Garzones bajo	200	701
Garzones alto	400	701
Km 12 estación	300	505
Km 12 compensación 1	110	505
Km 12 compensación 2	110	505
Pericos bajo 1	120	506
Pericos bajo 2	80	506
Vidrial alto	100	104
Vidrial bajo	80	104
Iguanas2	2.000	501, 502, 503, 504

Fuente: Visita de inspección SSPD, Veolia Aguas de Montería E.S.P.

5.6.2.1.7.1. Información reportada en el SUI

La última información reportada en el SUI respecto de tanques de almacenamiento se evidencia que coincide con la información suministrada en visita.

5.6.2.1.8. Red de distribución y catastro de redes

La empresa ha desarrollado un plan de reposición y extensión de redes de acueducto, informando que ha repuesto el 61,2% de la red de acueducto recibida inicialmente. La red de distribución se encuentra dividida en zonas y sectores hidráulicos, los cuales reciben agua de una o dos plantas de tratamiento y en algunos casos dependiendo de las circunstancias pueden recibir agua de todas las plantas de tratamiento, en una topografía de la ciudad casi plana. En todos los puntos de entrada de agua tratada hay macromedidores instalados para el balance hidráulico.

Algunas redes matrices y secundarias pasan por canales de drenaje (por la parte superior en viaducto o por debajo del fondo). La mayoría del área de distribución es terreno con nivel freático alto (en algunos casos antes de 1 metro de profundidad se detecta presencia del agua) y la tubería tiene profundidades de cobertura en promedio por debajo del 1,5 m.

La red de distribución está dividida en 7 zonas y 28 sectores (la zona 7 corresponde al corregimiento de Garzones y la zona de los corregimientos de Tapao y Sabanal están incluidas en la zona 6). En los puntos que son alimentados con las tres conducciones de Sierra Chiquita se tienen instaladas válvulas reguladoras de presión con controles electrónicos que responden a una programación fijada de un perfil de presiones. En la salida de la Planta Mocarí y Garzones hay instaladas válvulas reguladoras que son operadas manualmente para generar los cambios de presión requeridos durante el día. Dentro de la zona cubierta por la red de distribución (en longitud aproximada de 930,5 km) la cobertura es del 100% con cerca de 125 mil usuarios equivalentes a aproximadamente 490.000 habitantes.

Respecto a catastro de redes, en visita el prestador suministró la siguiente información:

Tabla 36. Catastro de redes suministrado por el prestador.

Tipo de proceso	Diámetro nominal (pulg)	ACE	ARC	ASB	CRF	HD	HID	HIF	HIG	PAD	PCV	PE AD	PFV	POL	PVC
Aducción	28	50	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	30	0	0	0	233	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	36	0	0	55	47	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	2	0	0	0	0	0	0	0	0	509	0	0	0	0	0
	3	0	0	0	0	0	0	0	0	5	0	0	0	0	0
	4	0	0	0	0	0	0	0	0	28	0	0	0	0	1289
	6	0	0	1	0	0	0	0	0	13528	0	0	0	0	9093
Conducción	8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6367
	10	52	0	3	0	0	1715	0	0	12438	0	0	0	0	7510
	12	0	0	2927	0	0	1370	0	0	94	0	0	0	0	1545
	16	0	66	1060	0	0	643	0	0	239	0	0	0	0	999
	18	0	0	254	0	0	0	0	0	9171	0	0	0	0	0
	20	0	1	120	0	0	0	0	0	0	0	0	80	0	0
	24	0	7931	5050	0	0	3586	0	0	59	0	0	54	0	242
	36	0	66	0	0	0	0	0	0	0	0	0	64	0	0
	40	0	278	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Matriz	1	0	0	0	0	0	0	0	0	62	0	0	0	0
2		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
3		0	0	0	0	0	0	0	0	328	0	0	0	0	3
4		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	702
6		0	0	3481	0	0	0	0	0	17085	0	0	0	60	33103

Tipo de proceso	Diámetro nominal (pulg)	ACE	ARC	ASB	CRF	HD	HID	HIF	HIG	PAD	PCV	PE AD	PFV	POL	PVC
Red Menor	8	0	0	1958	0	0	0	308	0	19574	0	0	0	0	16181
	9	0	0	0	0	0	0	0	0	1357	0	0	0	0	0
	10	0	0	1547	0	0	642	0	0	10889	0	1	0	0	18737
	12	0	0	1171	0	0	3124	0	0	3131	0	0	0	0	10666
	14	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	135
	16	0	0	474	0	0	13	0	0	0	0	0	0	0	1134
	24	0	0	248	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0
	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	131
	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1817	0	0	0	32109
	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	288	0	0	0	0
	3	0	0	38407	0	0	0	300	261	272167	222	1474	0	1121	179636
	4	0	0	4530	0	32	563	73	293	31627	3	930	0	0	134333
	6	0	0	0	0	0	0	0	0	1593	0	0	0	0	7401
	8	0	0	21	0	0	0	0	0	68	0	0	0	0	824
	10	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9
12	0	0	0	0	0	0	0	0	14	0	0	0	0	58	
6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	16	
10	0	0	0	0	0	0	0	0	165	0	0	0	0	0	
12	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	25	
Tratamiento	14	0	0	251	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	16	0	0	56	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	24	0	0	404	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	30	0	0	493	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	

Fuente: Visita de inspección SSPD, Veolia Aguas de Montería E.S.P.

Ahora bien, el prestador no informa para que vigencia corresponde esta información de catastro de redes. Así mismo, el prestador no distingue el servicio al que pertenece cada tubería pues presuntamente suministra información respecto a acueducto y alcantarillado por lo cual no es posible realizar una comparación con los datos cargados al Sistema Único de Información (SUI).

Tabla 37. Catastro de redes cargado al SUI.

PROCESO	Diámetro nominal (pulg)	1	2	3	4	5	6	11	12
Aducción	6	0	0	11	0	0	0	0	0
	8	0	0	174	0	0	31	0	0
	10	1278	0	0	0	0	31	0	0
	16	0	0	4	0	0	0	0	63
	18	0	213	10	0	0	0	0	0
	36	0	0	5	0	0	0	0	63
Conducción	10	19	0	40	0	0	0	0	0
	12	0	0	81	0	0	0	0	0
	16	0	0	105	0	0	0	0	0
	18	0	0	16	0	0	0	0	196
	20	0	95	0	0	0	0	0	0
	36	0	0	0	0	0	0	0	202
	39	0	0	0	0	0	0	0	266
Red Menor	2	35576	0	0	0	0	0	509	0
	3	178356	40865	0	300	261	0	272039	0
	4	125056	5444	0	73	293	563	31906	0
	6	44962	3795	0	0	0	0	32217	0
Red Primaria O Matriz	6	593	0	0	0	0	0	0	0
	8	23527	2156	0	308	0	0	19661	0
	9	0	0	0	0	0	0	1357	0
	10	25933	1550	52	0	0	2356	23281	0
	12	12294	4098	0	0	0	4494	3390	0
	14	135	0	0	0	0	0	0	0
	16	2133	1378	0	0	0	469	239	0
	18	132	0	0	0	0	0	8805	0
	24	222	5253	0	0	0	3586	59	6990

Fuente: SUI



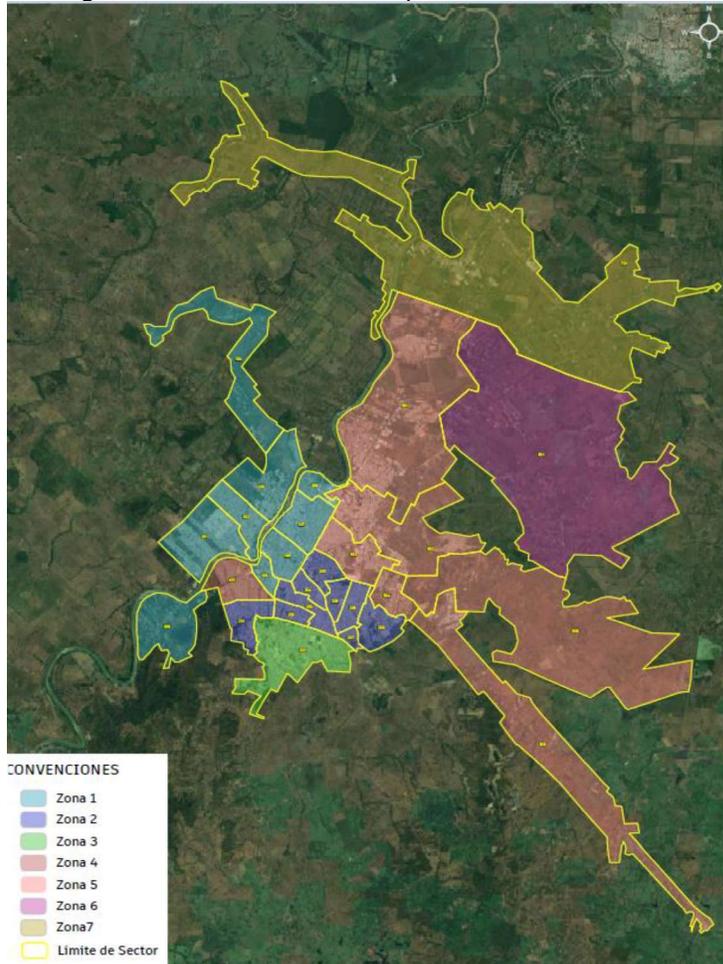
Superservicios

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



Por otro lado, respecto a sectorización de la red de suministro de acueducto, el prestador suministra la siguiente información:

Imagen 11. Zonas en el municipio de Montería, Córdoba



Fuente: Veolia Aguas de Montería E.S.P

Tabla 38. Tanques de almacenamiento.

Nombre del sector hidráulico	Total de suscriptores	Nombre del sector hidráulico	Total de suscriptores
101	9.692	206	2.715
102	6.943	207	1.404
103	3.432	208	4.798
104	491	209	4.245

105	914
106	4.117
107	6.740
108	991
109	613
201	4.532
202	2.314
203	5.314
204	2.451
205	1.147

301	21.929
401	5.769
501	11.733
502	10.053
503	5.624
504	1.631
505	858
506	907
601	1.708
701	4.314

5.6.2.1.9. Macromedición

Con relación a la macromedición en la ciudad de Montería, Córdoba, se evidencian los siguientes instrumentos instalados.

Tabla 39. Macromedición

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	Caudal promedio (l/s)
Captación – Entrada PTAP	PTAP Sierra Chiquita	3	3	Medidor Electromagnético en línea	En servicio	756
	PTAP Campanos	1	1	Medidor Electromagnético en línea	En servicio	35
	PTAP Iguanas 1	1	1	Medidor Electromagnético en línea	En servicio	24
	PTAP Iguanas 2	1	1	Medidor Electromagnético en línea	En servicio	248
	PTAP Mocari	1	1	Medidor Electromagnético en línea	En servicio	41,0
	PTAP Garzones	1	1	Medidor Electromagnético en línea	En servicio	49
Salida de la PTAP	PTAP Sierra Chiquita - CAP 1	1	1	Medidor Electromagnético en línea	En servicio	263,37
	PTAP Sierra Chiquita - CAP 2	1	1	Medidor Electromagnético en línea	En servicio	298,62
	PTAP Sierra Chiquita - CAP 3	1	1	Medidor Electromagnético en línea	En servicio	121,59

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	Caudal promedio (l/s)
Salida de estaciones de bombeo	PTAP Sierra Chiquita - CAP 4	1	1	Medidor Electromagnético en línea	En servicio	41,18
	PTAP Campanos	1	1	Medidor Electromagnético en línea	En servicio	30,2
	PTAP Iguanas 1	1	1	Medidor Electromagnético en línea	En servicio	28,9
	PTAP Iguanas 2	1	1	Medidor Electromagnético en línea	En servicio	213,6
	PTAP Mocari	1	1	Medidor Electromagnético en línea	En servicio	42,3
	PTAP Garzones	1	1	Medidor Electromagnético en línea	En servicio	50,8
	Estación Vidrial	1	1	Medidor Electromagnético en línea	En servicio	4,8
	Estación K12	1	1	Medidor Electromagnético en línea	En servicio	29,96
	Estación Pericos	1	1	Medidor Electromagnético en línea	En servicio	10,9
Entrada a sectores hidráulicos	Sector 101	1	1	Medidor Electromagnético en línea	En servicio	71,96
	Sector 102	1	1	Medidor Electromagnético en línea	En servicio	52,71
	Sector 104	1	1	Medidor Electromagnético en línea	En servicio	4,8
	Sector 107	1	1	Medidor Electromagnético en línea	En servicio	55,38
	Sector 108	1	1	Medidor Electromagnético en línea	En servicio	5,79
	Sector 109	1	1	Medidor Electromagnético en línea	En servicio	6,3
	Sector 203	1	1	Medidor Electromagnético en línea	En servicio	12,49
	Sector 204	1	1	Medidor Electromagnético en línea	En servicio	51,86
	Sector 205	1	1	Medidor Electromagnético en línea	En servicio	29,14
Sector 206	1	1	Medidor Electromagnético en línea	En servicio	19,46	

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	Caudal promedio (l/s)
	Sector 207	1	1	Medidor Electromagnético en línea	En servicio	6,86
	Sector 301	1	1	Medidor Electromagnético en línea	En servicio	121,59
	Sector 401	1	1	Medidor Electromagnético en línea	En servicio	41,18
	Sector 501	1	1	Medidor Electromagnético en línea	En servicio	247,9
	Sector 503	1	1	Medidor Electromagnético en línea	En servicio	48,07
	Sector 505	1	1	Medidor Electromagnético en línea	En servicio	29,96
	Sector 506	1	1	Medidor Electromagnético en línea	En servicio	10,9
	Sector 601	1	1	Medidor Electromagnético en línea	En servicio	36,8
	Sector 701	1	1	Medidor Electromagnético en línea	En servicio	50,8

Fuente: Visita de inspección SSPD, agosto de 2024

Ahora bien, respecto a estaciones de bombeo de agua potable, el prestador no suministró información detallada sobre características de ubicación, número de bombas, manuales, formatos, mantenimientos, planta eléctrica y bombas de suplencia.

Así mismo se evidencia que el prestador no cuenta con macromedición para la totalidad de sectores hidráulicos del municipio de Montería, Córdoba.

5.6.2.2. Indicadores de prestación del servicio de acueducto

5.6.2.2.1. Cobertura de acueducto

Una vez analizada la información entregada en visita, referente a la cobertura del servicio de acueducto en la ciudad de Montería a cargo de la empresa prestadora Veolia Aguas de Montería S.A. E.S.P., se procede a realizar la siguiente tabla:

Tabla 40. Cobertura de acueducto

Mes	Domicilios totales	Suscriptores totales acueducto	Suscriptores totales alcantarillado	Cobertura acueducto (%)	Cobertura alcantarillado (%)
jul-2024	Número de domicilios totales en el área de prestación del servicio	127.379	112.904	99,4	96

Fuente: Visita de inspección SSPD, agosto de 2024

Para la vigencia 2024, el prestador mantiene una cobertura del servicio de acueducto del 99,4%. Ahora bien, sobre el aumento de suscriptores en los últimos años, estos han **aumentado ligeramente** a lo largo del periodo analizado. Aunque el crecimiento no es drástico, se observa una tendencia positiva, especialmente en los estratos más bajos (Estrato 1 y 2), que concentran la mayoría de los usuarios.

Este crecimiento podría deberse a factores como:

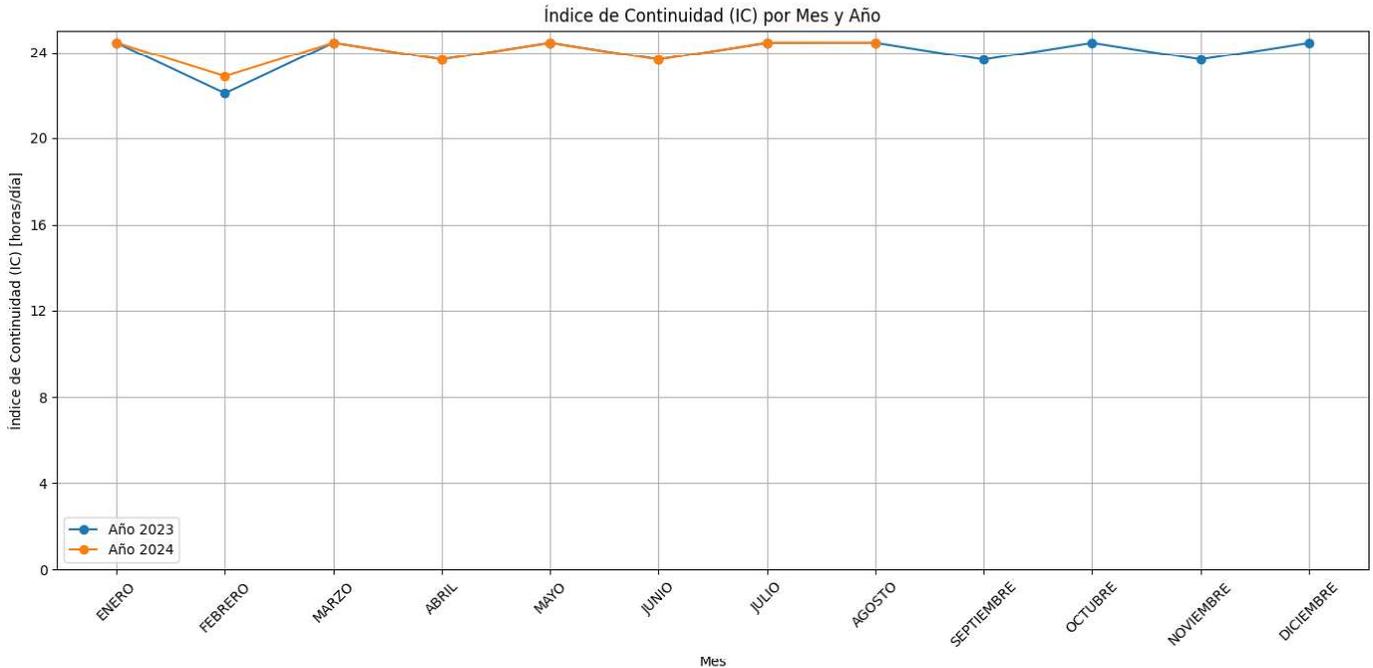
- **Expansión de la cobertura del servicio:** Incorporación de nuevas viviendas o conexiones en áreas previamente no atendidas.
- **Crecimiento poblacional:** Incremento en la demanda de servicios debido a la llegada de nuevos habitantes en los sectores más populares.

En contraste, los estratos altos (como Estrato 4 y 5) mantienen un comportamiento más estable, con apenas ligeros cambios en el número de suscriptores, lo que indica que el crecimiento está concentrado principalmente en los estratos bajos.

5.6.2.2.2. Índice de continuidad

La continuidad del servicio de acueducto en el municipio de Montería, Córdoba, prestada por Veolia Aguas de Montería E.S.P., se presenta de la siguiente manera:

Imagen 12. Continuidad por municipio según la Resolución 2115 de 2007



$$IC = \left(\frac{\sum (Nhs)_j \times (Ps)_j}{(730) \times (Pt)} \right) \times \left(\frac{24h}{\text{día}} \right)$$

Donde:

- (Nhs)_j = Número de horas prestadas en un mes en el sector j
- (Ps)_j = población servida del sector j
- 730 = Número de horas que tiene un mes
- (Pt) = población total servida por la persona prestadora.

Tabla 41. Continuidad en el municipio de Montería, Córdoba

Año	Mes	IC (horas/día)
2023	ENERO	24,0
2023	FEBRERO	22,1
2023	MARZO	24,0
2023	ABRIL	23,7
2023	MAYO	24,0
2023	JUNIO	23,7
2023	JULIO	24,0
2023	AGOSTO	24,0

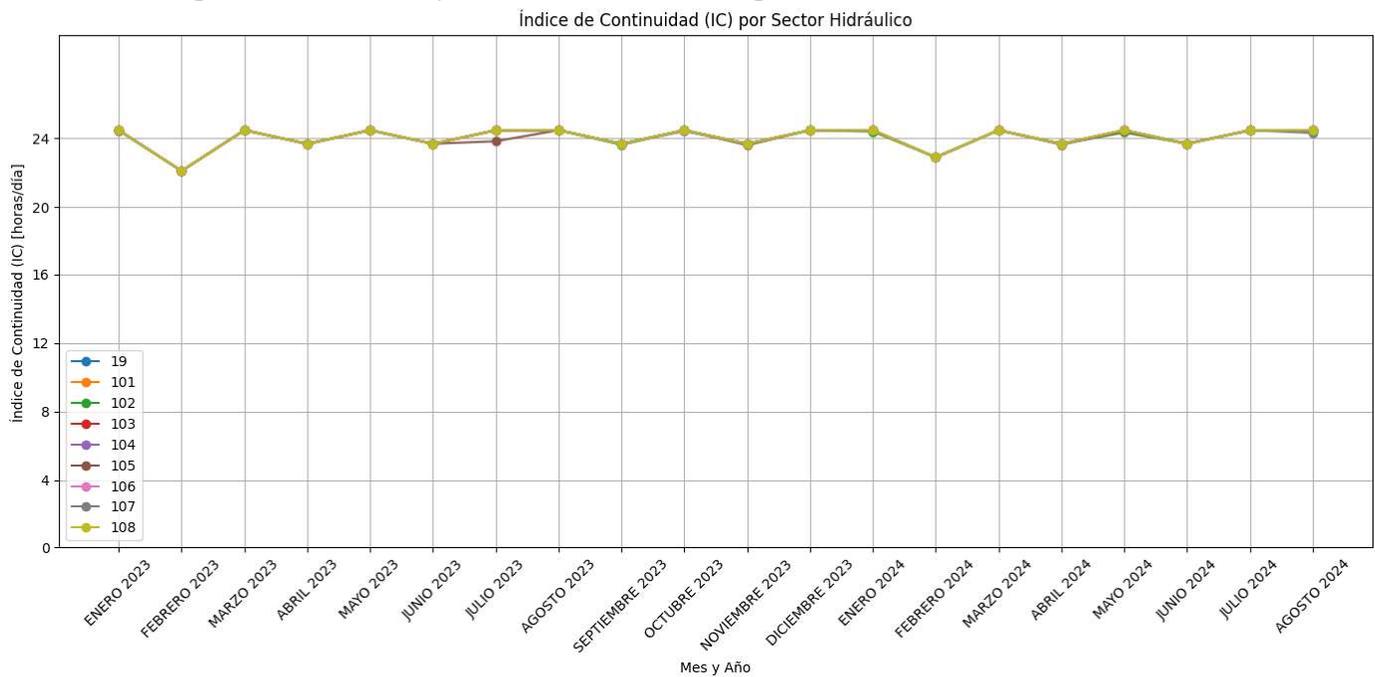
Año	Mes	IC (horas/día)
2024	ENERO	24,0
2024	FEBRERO	22,9
2024	MARZO	24,5
2024	ABRIL	23,7
2024	MAYO	24,0
2024	JUNIO	23,7
2024	JULIO	24,0
2024	AGOSTO	24,0

2023	SEPTIEMBRE	23,7
2023	OCTUBRE	24,0
2023	NOVIEMBRE	23,7
2023	DICIEMBRE	24,0

Fuente: Visita de inspección SSPD - SUJ

Respecto al indicador de continuidad, se evidencia que el indicador para el municipio en el año 2023 y 2024 se clasifica como continuo según la Resolución 2115 de 2007, con excepción de los meses de febrero de 2023, febrero de 2024 y abril de 2024, clasificados con una continuidad Suficiente.

Imagen 13. Continuidad por sectores hidráulicos según la Resolución 2115 de 2007



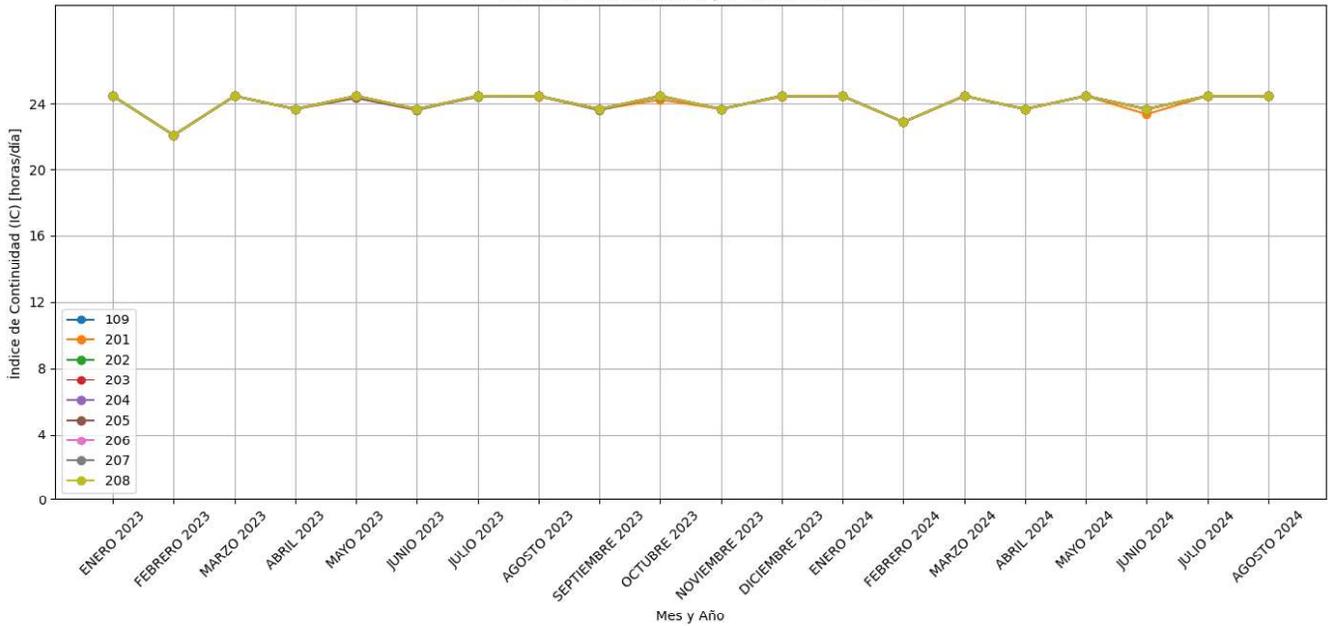


Superservicios

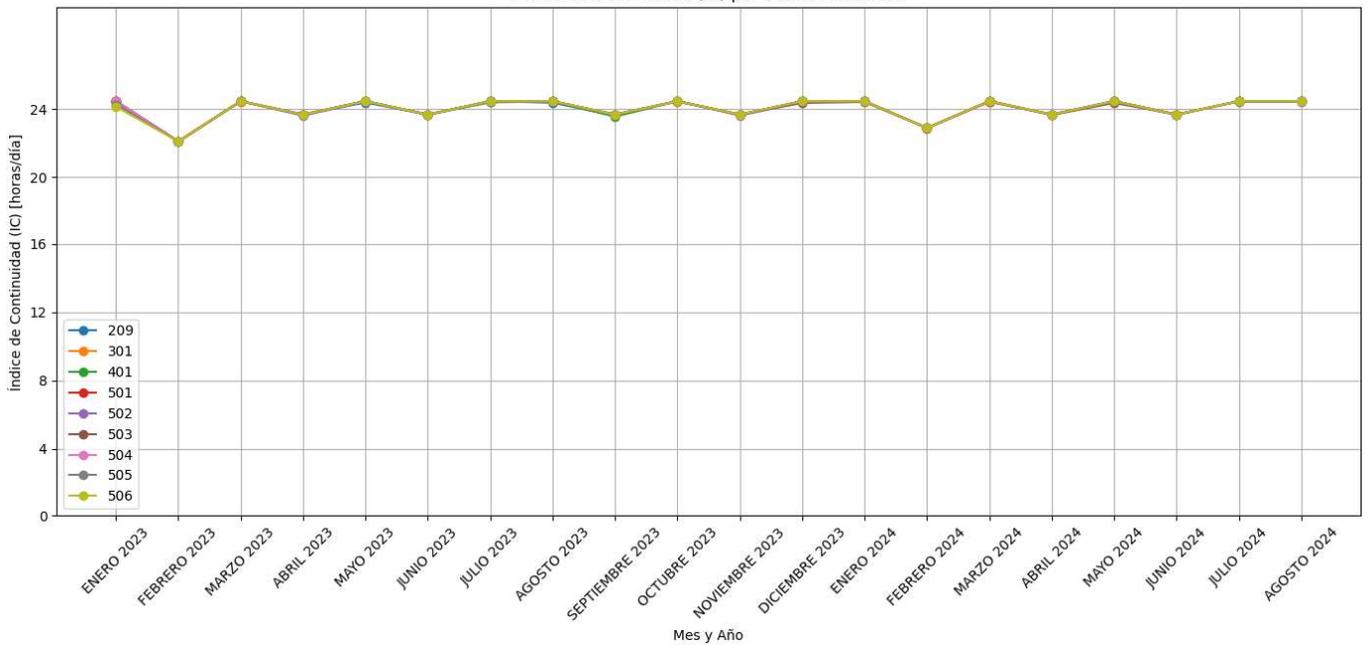
INFORME DE VIGILANCIA O INSPECCIÓN ESPECIAL, DETALLADA O CONCRETA

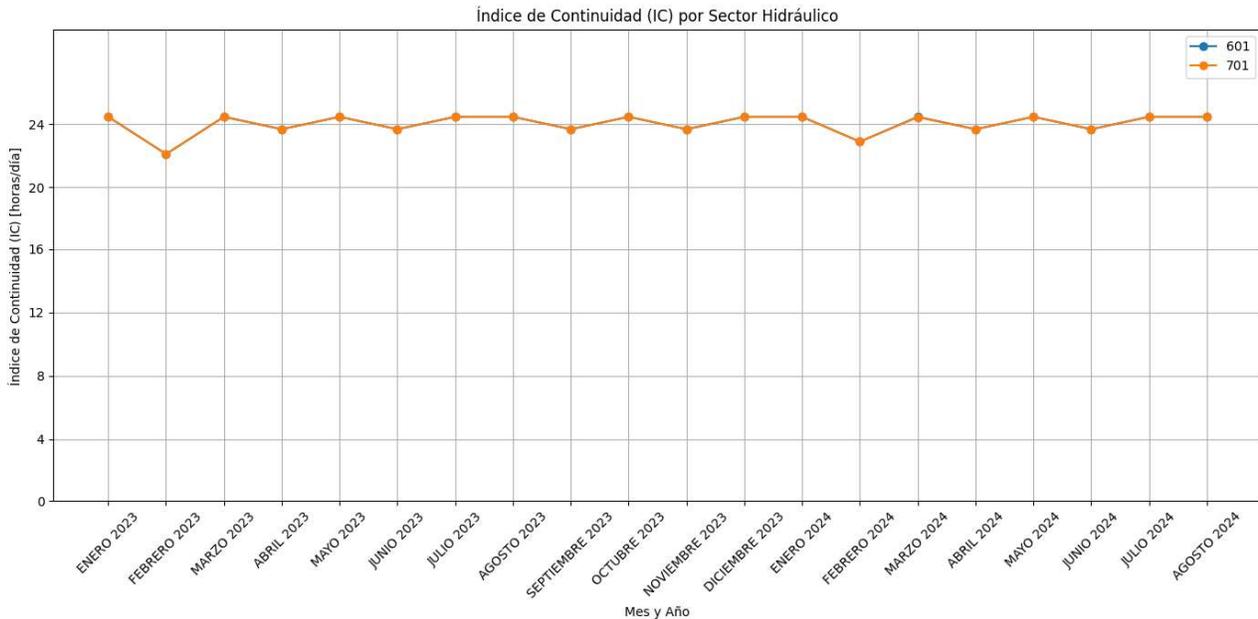


Índice de Continuidad (IC) por Sector Hidráulico



Índice de Continuidad (IC) por Sector Hidráulico





Fuente: Visita de inspección SSPD – SUI

Tabla 42. Continuidad por sectores hidráulicos en el municipio de Montería, Córdoba

Año	Mes	101	102	103	104	105	106	107	108	109	201	202	203	204	205
2023	ENERO	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0
2023	FEBRERO	22,1	22,1	22,1	22,1	22,1	22,1	22,1	22,1	22,1	22,1	22,1	22,1	22,1	22,1
2023	MARZO	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0
2023	ABRIL	23,7	23,7	23,7	23,7	23,7	23,7	23,7	23,7	23,7	23,7	23,7	23,7	23,7	23,7
2023	MAYO	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0
2023	JUNIO	23,7	23,7	23,7	23,7	23,7	23,7	23,7	23,7	23,7	23,7	23,6	23,7	23,7	23,6
2023	JULIO	24,0	24,0	24,0	24,0	23,8	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0
2023	AGOSTO	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0
2023	SEPTIEMBRE	23,7	23,6	23,7	23,7	23,7	23,7	23,7	23,7	23,7	23,6	23,7	23,7	23,7	23,6
2023	OCTUBRE	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0
2023	NOVIEMBRE	23,7	23,7	23,7	23,7	23,6	23,7	23,7	23,7	23,7	23,7	23,7	23,7	23,7	23,7
2023	DICIEMBRE	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0
2024	ENERO	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0
2024	FEBRERO	22,9	22,9	22,9	22,9	22,9	22,9	22,9	22,9	22,9	22,9	22,9	22,9	22,9	22,9
2024	MARZO	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0

Año	Mes	101	102	103	104	105	106	107	108	109	201	202	203	204	205
2024	ABRIL	23,7	23,7	23,7	23,7	23,6	23,7	23,7	23,7	23,7	23,7	23,7	23,7	23,7	23,7
2024	MAYO	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0
2024	JUNIO	23,7	23,7	23,7	23,7	23,7	23,7	23,7	23,6	23,7	23,4	23,7	23,7	23,7	23,7
2024	JULIO	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0
2024	AGOSTO	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0

Tabla 43. Continuidad por sectores hidráulicos en el municipio de Montería, Córdoba

Año	Mes	206	207	208	209	301	401	501	502	503	504	505	506	601	701
2023	ENERO	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0
2023	FEBRERO	22,1	22,1	22,1	22,1	22,1	22,1	22,1	22,1	22,1	22,1	22,1	22,1	22,1	22,1
2023	MARZO	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0
2023	ABRIL	23,7	23,7	23,7	23,7	23,7	23,7	23,7	23,6	23,7	23,7	23,7	23,7	23,7	23,7
2023	MAYO	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0
2023	JUNIO	23,7	23,7	23,7	23,7	23,7	23,7	23,7	23,7	23,7	23,7	23,7	23,7	23,7	23,7
2023	JULIO	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0
2023	AGOSTO	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0
2023	SEPTIEMBRE	23,7	23,7	23,7	23,6	23,7	23,6	23,7	23,7	23,7	23,7	23,7	23,7	23,7	23,7
2023	OCTUBRE	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0
2023	NOVIEMBRE	23,7	23,7	23,7	23,6	23,7	23,7	23,7	23,6	23,7	23,7	23,7	23,7	23,7	23,7
2023	DICIEMBRE	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0
2024	ENERO	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0
2024	FEBRERO	22,9	22,9	22,9	22,9	22,9	22,9	22,9	22,9	22,9	22,9	22,9	22,9	22,9	22,9
2024	MARZO	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0
2024	ABRIL	23,7	23,7	23,7	23,7	23,7	23,7	23,7	23,7	23,6	23,7	23,7	23,7	23,7	23,7
2024	MAYO	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0
2024	JUNIO	23,7	23,7	23,7	23,7	23,6	23,7	23,7	23,7	23,7	23,7	23,7	23,7	23,7	23,7
2024	JULIO	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0
2024	AGOSTO	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0

Fuente: SUI

Por otro lado, se trae a colación los cálculos presentados por el prestador, los cuales muestran niveles de servicio clasificados como continuos, así:

Tabla 44. Continuidad por sectores hidráulicos en el municipio de Montería, Córdoba

Año	Mes	101	102	103	104	105	106	107	108	109	201	202	203	204	205
2023	1	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0
2023	2	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0
2023	3	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0
2023	4	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0
2023	5	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	23,9
2023	6	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	23,9
2023	7	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	23,9	24,0	24,0	24,0	24,0
2023	8	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0
2023	9	24,0	23,9	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	23,9
2023	10	24,0	24,0	24,0	23,9	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	23,8	24,0	24,0	24,0	24,0
2023	11	24,0	24,0	24,0	24,0	23,9	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0
2023	12	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0
2024	1	24,0	23,9	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0
2024	2	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0
2024	3	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0
2024	4	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0
2024	5	24,0	23,9	24,0	24,0	23,9	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0
2024	6	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	23,7	24,0	24,0	24,0	24,0

Año	Mes	206	207	208	209	301	401	501	502	503	504	505	506	601	701
2023	1	24,0	24,0	24,0	24,0	23,9	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	23,8	23,7	24,0	24,0
2023	2	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0
2023	3	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0
2023	4	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	23,9	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0
2023	5	24,0	24,0	24,0	23,9	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0
2023	6	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0
2023	7	24,0	23,9	24,0	24,0	24,0	23,9	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0

Año	Mes	206	207	208	209	301	401	501	502	503	504	505	506	601	701
2023	8	24,0	24,0	24,0	23,9	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0
2023	9	24,0	24,0	24,0	23,9	24,0	23,9	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0
2023	10	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0
2023	11	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	23,9	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0
2023	12	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	23,9	23,9	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0
2024	1	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0
2024	2	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0
2024	3	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0
2024	4	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0
2024	5	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	23,9	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0
2024	6	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0	24,0

Fuente: Visita de inspección SSPD

Ahora bien, el Contrato de Condiciones Uniformes del prestador especifica lo siguiente en relación con los niveles de continuidad a los que se obliga el prestador:

“1. Continuidad en la prestación del servicio: La continuidad promedio del servicio en la zona de prestación del servicio será de 24 horas y el suministro será diario, en caso de que se deba suspender el servicio por cualquier causa programable, el concesionario deberá informar a los usuarios afectados. En caso de que se presenten interrupciones del servicio VEOLIA AGUAS DE MONTERÍA S.A E.S.P. activará el plan de contingencia (...).”

En consecuencia, la continuidad para los años 2023 y 2024 es catalogado como continuo en el municipio de Montería, Córdoba cumpliendo con el Contrato de Condiciones Uniformes establecido.

Respecto a la meta contractual establecida por parte del prestador con el municipio, se trae a colación lo dispuesto en el contrato así:

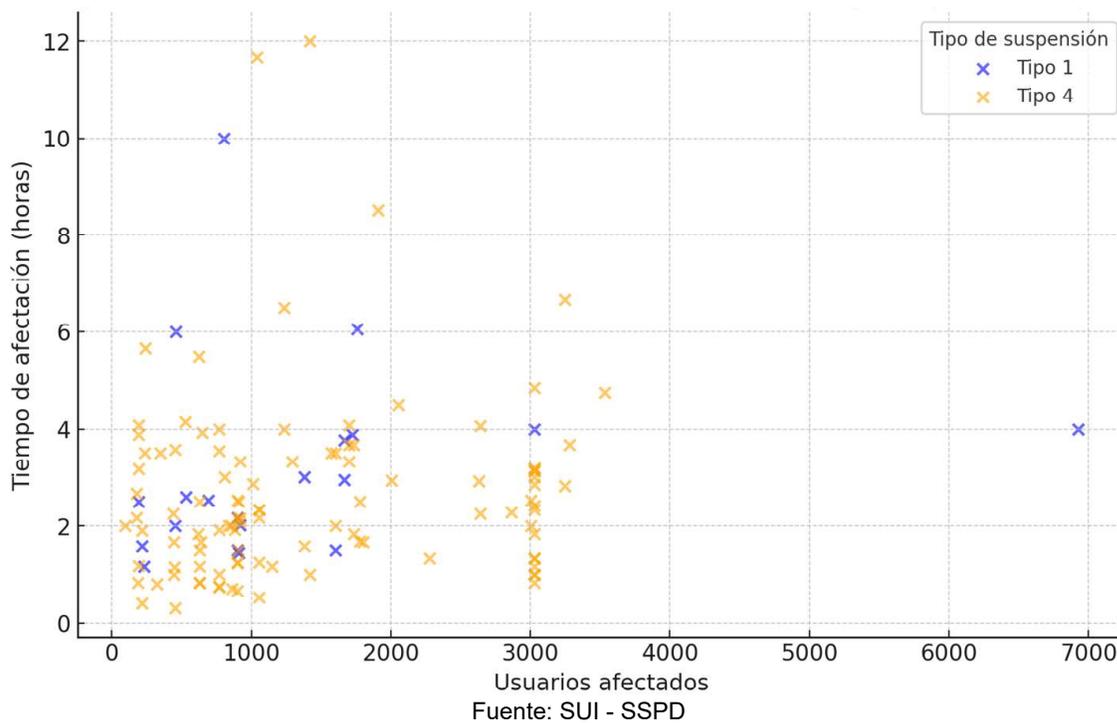
“El servicio de provisión de agua deberá ser continuo, sin interrupciones por deficiencias previstas en el sistema o por inadecuada capacidad, garantizando su disponibilidad durante las 24 horas del día. El Concesionario deberá alcanzar esta meta en los primeros tres años de la Concesión. Durante los primeros tres años deberá distribuir el agua de acuerdo a un programa que el concesionario presentará al Municipio durante los primeros tres meses de operación del sistema, y que será debidamente informado a los usuarios”.

Así las cosas, se evidencia cumplimiento de la meta contractual establecida por parte del prestador con el municipio de Montería, Córdoba.

5.6.2.2.3. Suspensiones del servicio de acueducto

Una vez analizada la información suministrada por Veolia Aguas de Montería S.A. E.S.P., a continuación, se encuentran los resultados de las suspensiones del servicio de acueducto, así:

Imagen 14. Suspensiones en el APS del prestador dentro del municipio de Montería 2023 – 2024



Se observan puntos mayormente concentrados en duraciones menores a 6 horas. Los usuarios afectados son principalmente menos de 3000, con algunos casos excepcionales que alcanzan valores más altos.

Ahora bien, respecto a la suspensión tipo 4 (Suspensiones no programadas, no deseadas), predomina un rango similar en términos de duración (menor a 6 horas), pero también incluye algunos casos de mayor duración (hasta 12 horas).

Los usuarios afectados muestran una mayor variabilidad, con concentraciones tanto en valores bajos (menores de 1000) como en rangos más altos (alrededor de 3000 y hasta 7000).

No parece haber una correlación clara entre el número de usuarios afectados y la duración de la suspensión, ya que los puntos están dispersos sin un patrón evidente. Sin embargo, las suspensiones que afectan a más usuarios tienden a tener duraciones más bajas en la mayoría de los casos.



Superservicios

INFORME DE VIGILANCIA O
INSPECCIÓN ESPECIAL,
DETALLADA O CONCRETA



Las suspensiones de tipo 4 son más frecuentes en la muestra analizada y presentan una mayor dispersión tanto en duración como en usuarios afectados. Por otro lado, las suspensiones de tipo 1 (Reparaciones técnicas con aviso a los usuarios están menos representadas y parecen estar más limitadas en cuanto a número de usuarios afectados y duración.

La mayoría de las suspensiones, independientemente del tipo, tienen duraciones menores a 6 horas, lo que podría indicar una tendencia a resolver los problemas en lapsos cortos, reduciendo el impacto en los usuarios.

El tipo de suspensión 4 afecta a un mayor número de usuarios y presenta una mayor dispersión en duración. Esto podría sugerir que este tipo está asociado a problemas más complejos o áreas más densamente pobladas.

5.6.2.2.3.1. Información reportada en el SUI

La información reportada en el SUI al formulario de “Suspensiones del servicio de acueducto” correspondiente a la vigencia 2023 - 2024 y en los meses de enero a mayo de 2024 coincide con la información suministrada por el prestador.

5.6.2.2.4. Presiones en la red de distribución

Respecto a las presiones en la red en el municipio de Montería, vale la pena aclarar que en la última versión del Contrato de Condiciones Uniformes – CCU, se define lo siguiente:

“2. Presión del agua: El servicio de acueducto se prestará con la presión mínima según lo establecido en el Contrato de Concesión firmado con el Municipio de Montería.

Presión del agua: El suministro de agua deberá mantener una presión disponible de 10 m.c.a., medida en la acometida de las viviendas. La presión podrá establecerse por cálculos o por modelos matemáticos disponibles para consulta del Municipio y verificarse con mediciones de campo. El Concesionario deberá alcanzar esta meta en los primeros tres años de la Concesión”

Así las cosas, se trae a colación la información reportada al Sistema Único de Información (SUI) la cual coincide con la información suministrada en visita, respecto a presiones del servicio por sector hidráulico así:

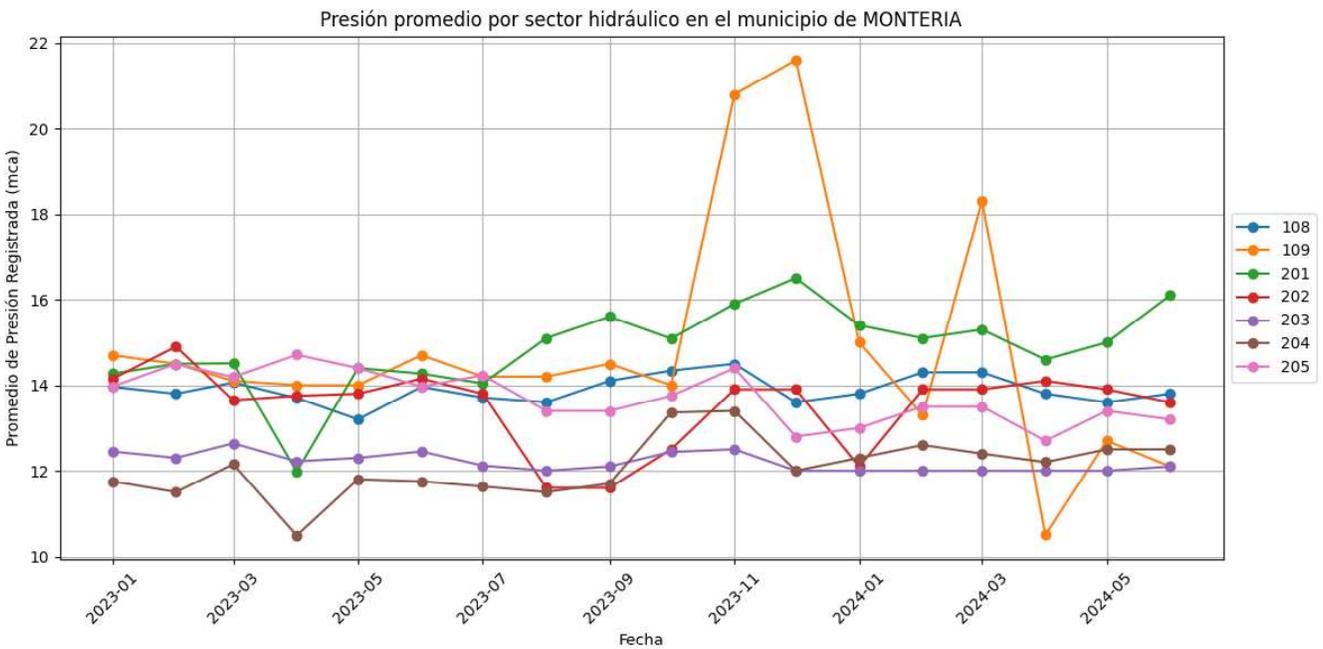
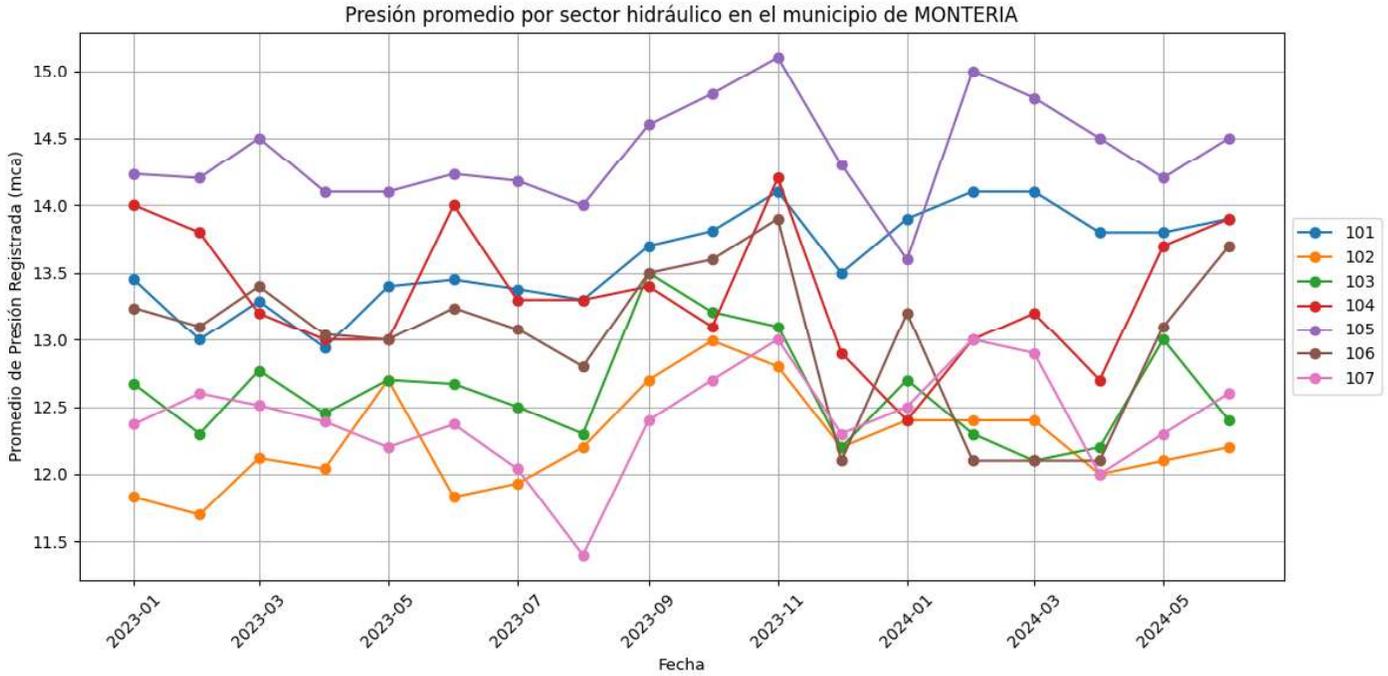


Superservicios

INFORME DE VIGILANCIA O INSPECCIÓN ESPECIAL, DETALLADA O CONCRETA



Imagen 15. Presiones del servicio por sector hidráulico en el municipio de Montería, Córdoba



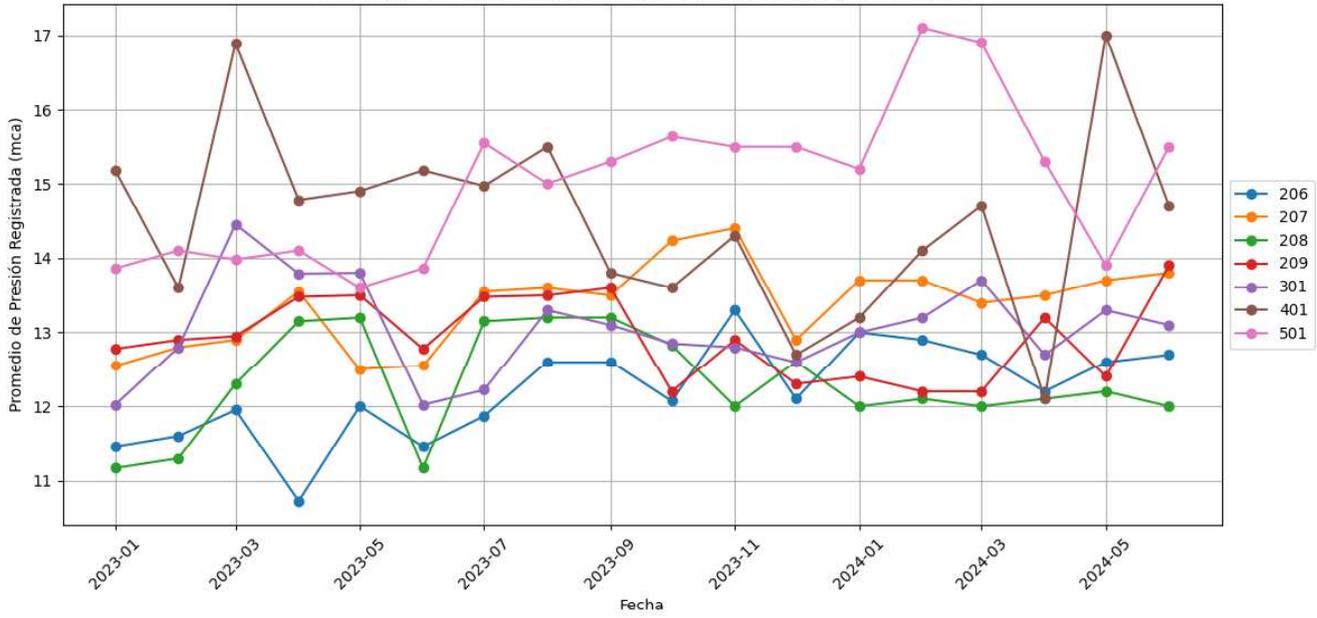


Superservicios

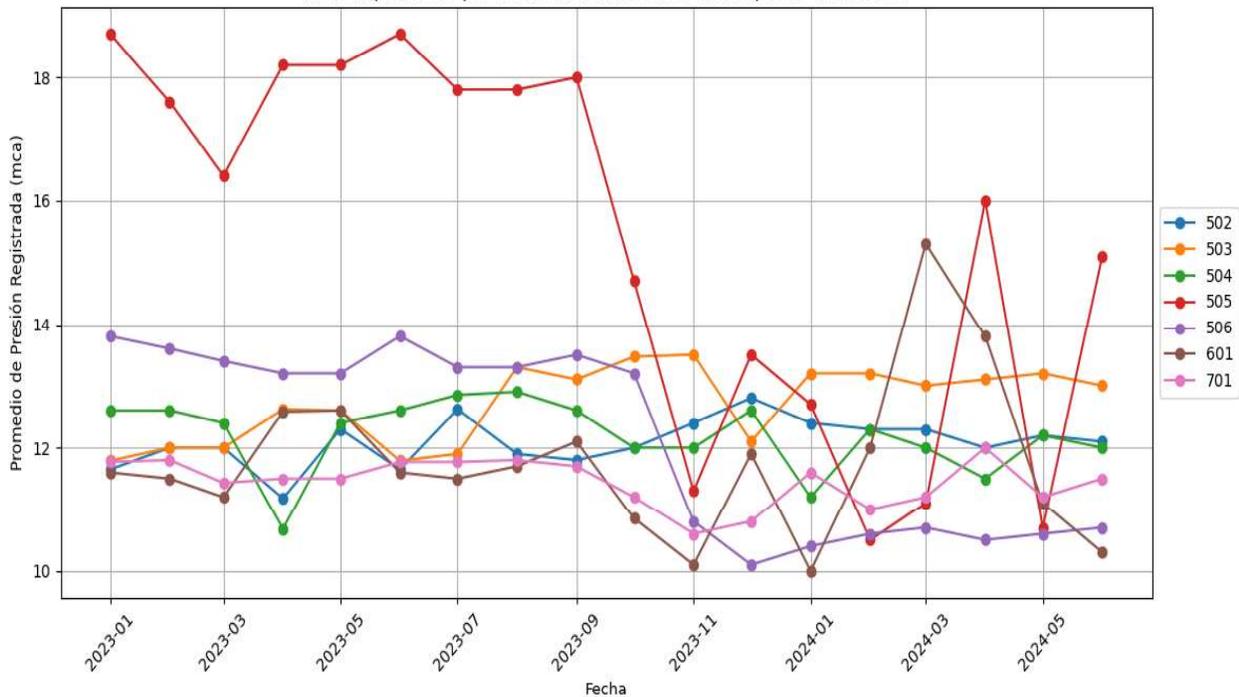
INFORME DE VIGILANCIA O INSPECCIÓN ESPECIAL, DETALLADA O CONCRETA



Presión promedio por sector hidráulico en el municipio de MONTERIA



Presión promedio por sector hidráulico en el municipio de MONTERIA



Fuente: Visita de inspección SSPD – SUI



Superservicios

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



Tabla 45. Presiones en el municipio de Montería, Córdoba

Año	Mes	101	102	103	104	105	106	107	108	109	201	202	203	204	205
2023	1	13,45	11,83	12,67	14	14,23	13,24	12,37	13,96	14,7	14,27	14,15	12,45	11,75	13,97
2023	2	13	11,7	12,3	13,8	14,2	13,1	12,6	13,8	14,5	14,5	14,9	12,3	11,5	14,5
2023	3	13,29	12,12	12,77	13,2	14,5	13,4	12,51	14,06	14,1	14,51	13,65	12,64	12,15	14,19
2023	4	12,94	12,04	12,45	13	14,1	13,04	12,39	13,7	14	11,98	13,75	12,22	10,49	14,71
2023	5	13,4	12,7	12,7	13	14,1	13	12,2	13,2	14	14,4	13,8	12,3	11,8	14,4
2023	6	13,45	11,83	12,67	14	14,23	13,24	12,37	13,96	14,7	14,27	14,15	12,45	11,75	13,97
2023	7	13,38	11,93	12,5	13,3	14,18	13,08	12,04	13,71	14,2	14,04	13,8	12,12	11,63	14,23
2023	8	13,3	12,2	12,3	13,3	14	12,8	11,4	13,6	14,2	15,1	11,6	12	11,5	13,4
2023	9	13,7	12,7	13,5	13,4	14,6	13,5	12,4	14,1	14,5	15,6	11,6	12,1	11,7	13,4
2023	10	13,81	12,99	13,21	13,1	14,83	13,6	12,7	14,34	14	15,09	12,5	12,44	13,36	13,75
2023	11	14,1	12,8	13,1	14,2	15,1	13,9	13	14,5	20,8	15,9	13,9	12,5	13,4	14,4
2023	12	13,5	12,2	12,2	12,9	14,3	12,1	12,3	13,6	21,6	16,5	13,9	12	12	12,8
2024	1	13,9	12,4	12,7	12,4	13,6	13,2	12,5	13,8	15	15,4	12,1	12	12,3	13
2024	2	14,1	12,4	12,3	13	15	12,1	13	14,3	13,3	15,1	13,9	12	12,6	13,5
2024	3	14,1	12,4	12,1	13,2	14,8	12,1	12,9	14,3	18,3	15,3	13,9	12	12,4	13,5
2024	4	13,8	12	12,2	12,7	14,5	12,1	12	13,8	10,5	14,6	14,1	12	12,2	12,7
2024	5	13,8	12,1	13	13,7	14,2	13,1	12,3	13,6	12,7	15	13,9	12	12,5	13,4
2024	6	13,9	12,2	12,4	13,9	14,5	13,7	12,6	13,8	12,1	16,1	13,6	12,1	12,5	13,2

Fuente: Visita de inspección SSPD - SUI

Tabla 46. Presiones en el municipio de Montería, Córdoba

Año	Mes	206	207	208	209	301	401	501	502	503	504	505	506	601	701
2023	1	11,46	12,55	11,17	12,78	12,02	15,18	13,86	11,65	11,79	12,6	18,7	13,8	11,6	11,77
2023	2	11,6	12,8	11,3	12,9	12,8	13,6	14,1	12	12	12,6	17,6	13,6	11,5	11,8
2023	3	11,95	12,9	12,3	12,95	14,45	16,89	13,98	12	12	12,4	16,4	13,4	11,2	11,43
2023	4	10,73	13,55	13,15	13,48	13,79	14,78	14,1	11,18	12,62	10,68	18,2	13,2	12,58	11,5
2023	5	12	12,5	13,2	13,5	13,8	14,9	13,6	12,3	12,6	12,4	18,2	13,2	12,6	11,5
2023	6	11,46	12,55	11,17	12,78	12,02	15,18	13,86	11,65	11,79	12,6	18,7	13,8	11,6	11,77
2023	7	11,87	13,55	13,15	13,48	12,22	14,97	15,55	12,62	11,9	12,85	17,8	13,3	11,5	11,77

Año	Mes	206	207	208	209	301	401	501	502	503	504	505	506	601	701
2023	8	12,6	13,6	13,2	13,5	13,3	15,5	15	11,9	13,3	12,9	17,8	13,3	11,7	11,8
2023	9	12,6	13,5	13,2	13,6	13,1	13,8	15,3	11,8	13,1	12,6	18	13,5	12,1	11,7
2023	10	12,07	14,23	12,83	12,2	12,85	13,6	15,64	12	13,47	12	14,7	13,2	10,85	11,2
2023	11	13,3	14,4	12	12,9	12,8	14,3	15,5	12,4	13,5	12	11,3	10,8	10,1	10,6
2023	12	12,1	12,9	12,6	12,3	12,6	12,7	15,5	12,8	12,1	12,6	13,5	10,1	11,9	10,8
2024	1	13	13,7	12	12,4	13	13,2	15,2	12,4	13,2	11,2	12,7	10,4	10	11,6
2024	2	12,9	13,7	12,1	12,2	13,2	14,1	17,1	12,3	13,2	12,3	10,5	10,6	12	11
2024	3	12,7	13,4	12	12,2	13,7	14,7	16,9	12,3	13	12	11,1	10,7	15,3	11,2
2024	4	12,2	13,5	12,1	13,2	12,7	12,1	15,3	12	13,1	11,5	16	10,5	13,8	12
2024	5	12,6	13,7	12,2	12,4	13,3	17	13,9	12,2	13,2	12,2	10,7	10,6	11,1	11,2
2024	6	12,7	13,8	12	13,9	13,1	14,7	15,5	12,1	13	12	15,1	10,7	10,3	11,5

Fuente: Visita de inspección SSPD - SUI

Por otro lado, según la Resolución 330 de 2017 en el artículo 61, para poblaciones de diseño de más de 12.500 habitantes, la presión dinámica mínima debe ser de 15 m.c.a. por lo cual se evidencian presiones por debajo de los niveles de norma al consultar la información reportada en el Sistema Único de Información SUI.

Respecto al tema, el prestador informó en visita que en su contrato de operación se comprometía con el municipio a cumplir una presión contractual de 10 mca, el cual fue firmado antes de la creación de la normatividad vigente.

5.6.2.2.5. Pérdidas de agua en la red de distribución

Una vez analizada la información suministrada por el prestador en visita, se presenta a continuación el comportamiento del porcentaje de pérdidas de agua y del Índice de Pérdidas por Usuario Facturado.

5.6.2.2.5.1. Porcentaje de pérdidas de agua

A continuación, se encuentran los resultados del porcentaje de pérdidas de agua conforme a la información suministrada por Veolia Aguas de Montería S.A. E.S.P.

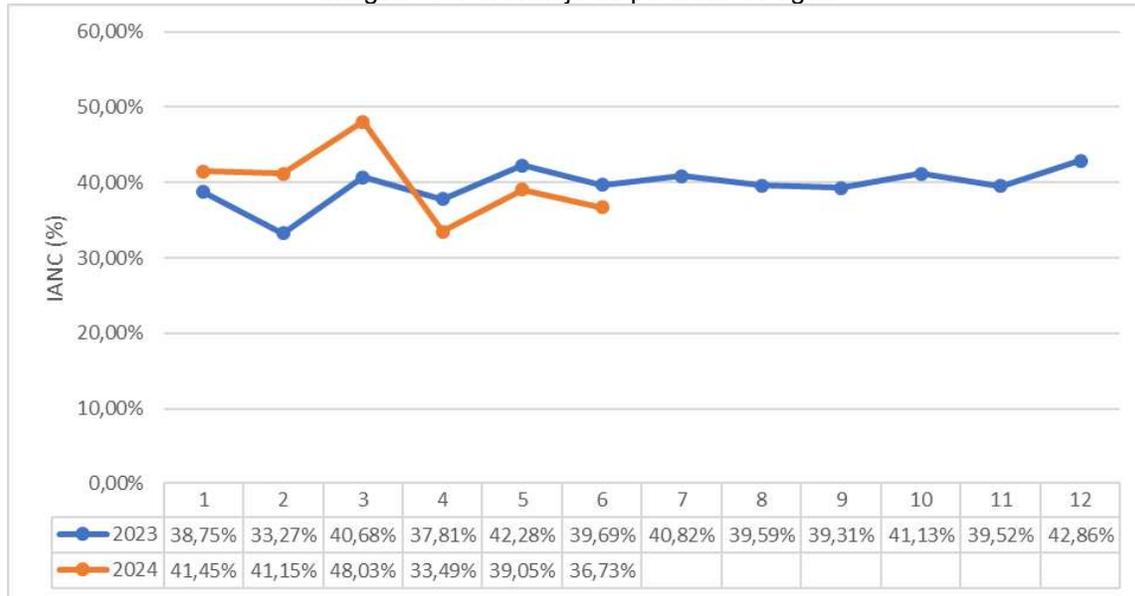


Superservicios

INFORME DE VIGILANCIA O INSPECCIÓN ESPECIAL, DETALLADA O CONCRETA



Imagen 16. Porcentaje de pérdidas de agua



Fuente: Visita de inspección SSPD – Veolia Aguas de Montería E.S.P.

Como se puede evidenciar, el porcentaje de pérdidas de agua presentado por el prestador muestra un nivel de pérdidas que se ha mantenido entre el 25% y el 40% para las vigencias bajo análisis, y que la mayor parte del tiempo se ha encontrado por encima del 30% establecido en la Resolución CRA 151 de 2001 como el nivel máximo de pérdidas admisible. Cabe resaltar que la Resolución mencionada a la fecha no se encuentra en vigencia, pero se realiza el cálculo teniendo en cuenta la importancia del indicador en la gestión de pérdidas.

5.6.2.2.5.2. Índice de pérdidas por usuario facturado

A continuación, se encuentran los resultados del índice de pérdidas por usuario facturado conforme a la información suministrada por Veolia Aguas de Montería S.A. E.S.P.

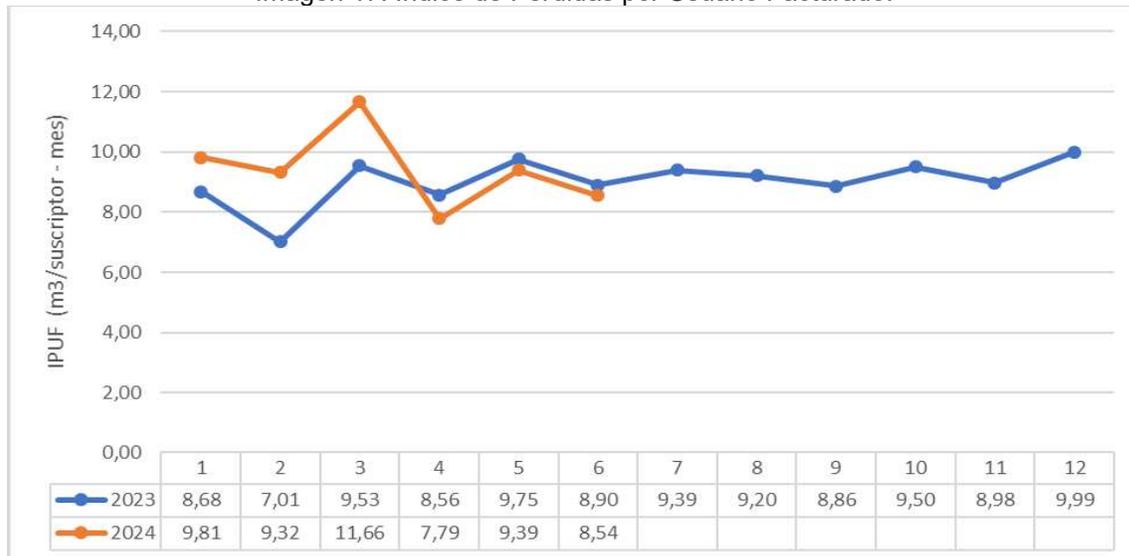


Superservicios

INFORME DE VIGILANCIA O INSPECCIÓN ESPECIAL, DETALLADA O CONCRETA



Imagen 17. Índice de Pérdidas por Usuario Facturado.



Fuente: Visita de inspección SSPD - SUI

La regulación tarifaria establece que las pérdidas de agua se expresarán en términos del indicador IPUF (Índice de Pérdidas por Usuario Facturado). De acuerdo con lo anterior, desde el mes de julio de 2016, fecha en que comenzó la aplicación de la nueva regulación, se evidencia que el indicador IPUF del prestador se encuentra por encima del nivel máximo de 6 m³/usuario-mes, establecido en la Resolución CRA 688 de 2014.

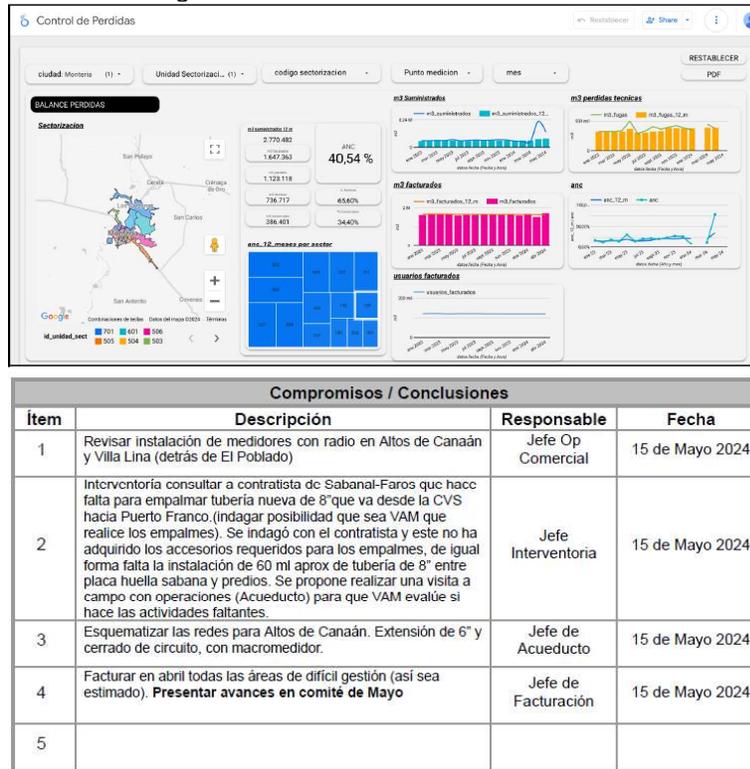
5.6.2.2.5.3. Programa de reducción de pérdidas

En relación con el programa de reducción de pérdidas, el prestador entregó en la visita el documento correspondiente, en el cual se establecen los siguientes objetivos:

- Disminuir las pérdidas de agua.
- Disminución de los tiempos de atención y reparación de fugas.
- Actualización de válvulas reguladoras de presión / control día-noche.
- Disminuir las pérdidas físicas en las redes de acueducto.
- Control de variables de presión y caudal.
- Balance IWA - Bottom up.
- Normalización de conexiones no autorizadas.
- Normalización de usuarios con bajo consumo.
- Aumentar el número de predios catastrados en zona urbana y rural.

De igual manera, el prestador remitió una serie de actas en las cuales internamente adelanta reuniones con el fin de atender temas de reducción de pérdidas, sumado a la implementación del sistema de control de pérdidas en la red de distribución.

Imagen 18. Sistema de Control de Pérdidas



Fuente: Visita de inspección SSPD – Veolia Aguas de Montería E.S.P.

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

El prestador cuenta con un Programa de Uso Eficiente y Ahorro del Agua, el cual cuenta con aprobación por parte de la CVS por medio de la Resolución No. 2-7965 del 14 de abril del 2021. Este programa gira en torno a los siguientes objetivos:

- Fomentar el uso eficiente y ahorro del agua entre los diferentes agentes implicados en su operación, distribución y su uso, mediante una serie de proyectos de intervención u operativos.
- Controlar los volúmenes captados y tratados en las diferentes plantas de tratamiento de agua potable.
- Garantizar la cobertura contractual del servicio de acueducto en el área de prestación de servicios otorgada a Veolia.
- Realizar renovación de redes del sistema del acueducto con el fin de mantener en buen estado de operación dichos componentes.

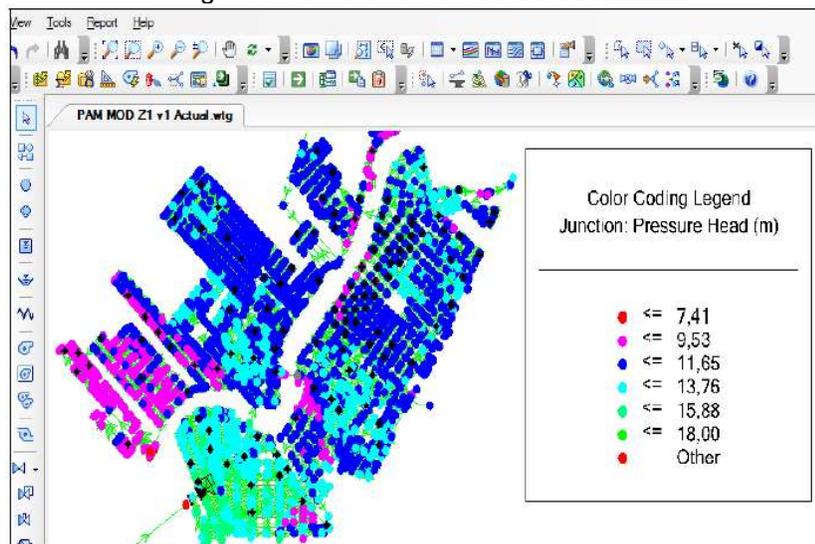
- Garantizar la continuidad del servicio y las presiones.
- Gestionar las pérdidas de agua en el sistema de distribución.
- Garantizar el reúso del agua producto de las lagunas de sedimentación.
- Concientizar y sensibilizar a toda la población que recibe el servicio hacia el ahorro y uso eficiente del agua.
- Involucrar activamente a las Instituciones Educativas del sector público y privado en las diferentes actividades en torno a la conservación del medio ambiente y del recurso hídrico.

Ahora bien, no se evidencian soportes remitidos por el prestador frente a la ejecución del programa.

5.6.2.2.6. Estimación de oferta vs demanda

Respecto a la estimación de oferta vs demanda, el prestador remitió un documento en el cual se evidencia la implementación de una simulación de la red con el fin de conocer la realidad del sistema respecto a oferta y demanda del servicio en distintos nodos de la red de distribución del municipio de Montería, Córdoba.

Imagen 19. Simulación de red de distribución



Fuente: Veolia Aguas de Montería E.S.P.

Ahora bien, en dicho archivo no se evidencia la actualidad del sistema respecto a oferta y demanda, pues si bien se evidencian resultados de simulación respecto a presiones en nodos, no se evidencian los caudales empleados, ni los cálculos de población efectuados para tal fin.

5.6.2.2.7. Calidad del agua suministrada por la red de distribución

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

La Resolución 811 de 2008 del Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial (actualmente Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio), en su artículo 3, define el número mínimo de puntos de muestreo en la red de distribución. Ahora bien, a diciembre de 2022, según lo informado por el Instituto Nacional de Salud mediante el SIVICAP, la población atendida por el prestador era de 374.056 habitantes. En consecuencia, por encontrarse en el rango entre 250.001 y 500.000 habitantes, el número mínimo de puntos de muestreo debe ser 25.

Así las cosas, de acuerdo con el acta de concertación de puntos de muestreo suscrita en marzo de 2024, se tienen 75 puntos de muestreo concertados en la red de distribución del Municipio.

Tabla 47. Puntos de muestreo

Barrio	Dirección
La Granja PS	Diagonal 21 entre Transversales 1 y 1B (CAP L1)
Galilea	Diagonal 11 con Transversal 13A
6 de Marzo	Diagonal 1B con Transversal 15
Santa Fe	Carrera 20A entre Calles 12 y Diagonal 13
Buenavista	Carrera 11 entre Calles 7 y 4
Chuchurubí	Calle 11 entre Carreras 3 y 4
Pueblo Nuevo	Calle 23 entre Carreras 5 y 6
Ospina Pérez	Carrera 13 entre Calles 23 y 25
Los Laureles	Carrera 11 entre Calles 13 y 15
Sucre	Calle 42 entre Carrera 7 y Carrera 8
La Floresta	Calle 42 entre Carrera 8 y Carrera 10
Villa Fátima	Calle 39 y 40 Carrera 15
Pasatiempo	Manzana 1 Lote 18
La Pradera	Calle 26 con Carrera 17
Bonanza	Estación de Bombeo Pradera
República de Panamá	Bonanza (CL 31 J 39-04)
Caracolí	Manzana 5 Lote 2
El Dorado	Calle 14 entre Carreras 9 y 24
Villa Nueva	Carrera 9W entre Calles 23 y 24
La Esperanza	Calle 24A # 5W-06
La Castellana	Calle 47 entre Carrera 6 y 7W
La Castellana	Calle 62B con Carrera 9
La Castellana	Calle 65 con Carrera 9

Barrio	Dirección
El Recreo	Calle 61 entre Carrera 6 y 7
El Recreo	Carrera 20 A # 67-62
El Ceibal	Al lado de la Iglesia de El Ceibal
Camilo Torres	Carrera 1 entre Calles 4 y 5
San Martín	Transversal 11 con Carrera 21
Villa Margarita	Calle 1 con Calle 8D al frente de la Iglesia
Pablo VI	Calle 5 Carrera 8H
El Alivio	Manzana 1 Lote 13
Villa Ana	Manzana 11 Lote 13
Los Garzones	Vía Principal con Carrera 3A
Aguas Negras	Intercepción Babilus-Cagüchas
Los Garzones	Vía a Cereté Entrada Aguas Negras
El Sabanal	Calle 2 # 5A-16 El Sabanal (Detrás de la Iglesia)
El Tapan	Diagonal 21 El Tapan 2 (Sector El Tanque)
Villa Cielo	Manzana 47 Lote 9 Sector La Victoria
Mi Ranchito	Calle 9 entre Carreras 9W y 10W
Los Colores	Manzana 6 Lote 15
Caño Viejo	Plaza Caño Viejo
Jaraquiel	PTAP Sierra Chiquita Vieja
Río de Janeiro	PTAP Campanos
San Francisco	PTAP Iguanas I
Mocari	PTAP Mocari
Los Garzones	PTAP Garzones
Paraíso	Calle 4 con Carrera 28A
Furatena	Urb. El Recuerdo (CAP L3)
Los Robles	Manzana 1 Lote 25 (Frente al CAI)
El Dorado	Calle 27 con Carrera 17AW
Campo Alegre	Calle 31B con Carrera 2W
Caribe	Carrera 44 con Calle 28
El Vidrial	Estación de Bombeo Vidrial
Los Pericos	Estación de Bombeo Pericos
KM 12	KM 12 vía a Planeta Rica
KM 4	Estación de Bombeo K12

Barrio	Dirección
Jaraquiel	PTAP Sierra Chiquita Nueva
San Francisco	PTAP Iguanas II

Fuente: Veolia Aguas de Montería E.S.P.

Por ende, de acuerdo con lo evidenciado en el acta, se tiene que la empresa cumplió con el número mínimo de puntos de muestreo para el sistema operado.

5.6.2.2.7.1.1. Información reportada en el SUI

El acta de concertación y recibo a conformidad de puntos de muestreo para los años 2023 - 2024 se encuentra debidamente reportada en SUI.

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

Las muestras de vigilancia de calidad del agua son tomadas por la Secretaría de Salud de Córdoba, y reportadas al Sistema de información para la Vigilancia de la Calidad del Agua para Consumo Humano – SIVICAP, el cual es administrado por el Instituto Nacional de Salud.

Los resultados fueron remitidos a través de los radicados SSPD No. 20235291214682 del 28 de marzo de 2023 para la vigencia 2022 y 20245291639642 de 22 de abril de 2024 para la vigencia 2023; en ese sentido, se tienen los siguientes resultados del Índice de Riesgo de la Calidad del Agua para Consumo Humano – IRCA -:

Tabla 48 Resultados IRCA Vigilancia durante la vigencia 2022- 2023 en el municipio de Montería, Córdoba

AÑO	2022	Nivel de riesgo	2023	Nivel de Riesgo	2024	Nivel de Riesgo
ENE						
FEB						
MAR						
ABR						
MAY						
JUN						
JUL						
AGO						
SEP						
OCT						
NOV	0,9	Sin riesgo				
DIC	0,2	Sin riesgo				
Meses	2					
Muestras	71					

Fuente: SUI - SIVICAP



Superservicios

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



Con base en lo anterior, presuntamente se suministró agua apta para consumo humano en el municipio de Montería, Córdoba, en los meses de noviembre y diciembre de 2022. Para el restante de la vigencia 2022, 2023 y preliminar para 2024, no se evidencian resultados reportados por la autoridad sanitaria.

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

El laboratorio encargado del análisis de las muestras de control de calidad de agua en la red de distribución es el laboratorio de aguas Proactiva (Ahora Veolia) en la PTAP Sierra Chiquita, para la vigencia 2023 y 2024, el cual se encuentra autorizado para la realización de análisis fisicoquímicos y microbiológicos por medio de la Resolución 229 de 2024 del Ministerio de Salud y Protección Social.

El prestador informó que realiza los servicios de toma de muestras y análisis de laboratorio de muestras de agua tratada para ensayos organolépticos, fisicoquímicos y microbiológicos, mediante el uso de métodos Normalizados.

Tabla 49 Ensayos Realizados en el laboratorio del prestador

SEDE: Planta de Tratamiento potabilización- Sierra Chiquita, Montería Córdoba SUSTANCIA, MATERIAL, ELEMENTO O PRODUCTO A ENSAYAR: AGUA TRATADA	
TIPOS DE ENSAYO PROPIEDADES MEDIBLES	NORMA O ESPECIFICACIÓN UTILIZADA
Determinación de Turbiedad Método Nefelometría Nefelométrico	Standard Methods for the Examination of Water and Wastewater, 24th edition, 2023: 2130 B
Determinación de Conductividad Electrometría Método Electrométrico	Standard Methods for the Examination of Water and Wastewater, 24th edition, 2023: 2510 B
Determinación de Nitritos Espectrofotometría Método Colorimétrico	Standard Methods for the Examination of Water and Wastewater, 24th edition, 2023: 4500-NO2-B
Determinación de Dureza Total Volumetría Método Titulométrico de EDTA	Standard Methods for the Examination of Water and Wastewater, 24th edition, 2023: 2340 C
Determinación de Alcalinidad Total Volumetría Método Titulación	Standard Methods for the Examination of Water and Wastewater, 24th edition, 2023: 2320 B
Determinación de Cloruros Método Volumetría Argentométrico	Standard Methods for the Examination of Water and Wastewater, 24th edition, 2023: 4500-Cl- B
Determinación de Sulfato Nefelometría Método Turbidimétrico	Standard Methods for the Examination of Water and Wastewater, 24th edition, 2023: 4500-SO4 2-E
Determinación de Hierro Total Espectrofotometría Método Colorimétrico	Standard Methods for the Examination of Water and Wastewater, 24th edition, 2023: 3500-Fe B
Determinación de Coliformes Totales Método Filtración por membrana	Standard Methods for the Examination of Water and Wastewater, 24th edition, 2023: - SM 9222 B
Determinación de Coliformes Termotolerantes (Fecales)	Standard Methods for the Examination of Water and Wastewater, 24th edition, 2023: - SM 9222 D

SEDE: SITIO SUSTANCIA, MATERIAL, ELEMENTO O PRODUCTO A ENSAYAR: AGUA TRATADA	
TIPOS DE ENSAYO PROPIEDADES MEDIBLES	NORMA O ESPECIFICACIÓN UTILIZADA
Determinación de Cloro Residual Libre Volumetría Método Titulométrico de la DPD ferrosa	Standard Methods for the Examination of Water and Wastewater, 24th edition, 2023: 4500-Cl F, numeral 3.a
Determinación de pH Electrometría Método Electrométrico	Standard Methods for the Examination of Water and Wastewater, 24th edition, 2023: 4500-H+ B

ALCANCE NO ACREDITADO DEL LABORATORIO DE AGUAS:

TIPOS DE ENSAYO PROPIEDADES MEDIBLES	NORMA O ESPECIFICACIÓN UTILIZADA	ANÁLISIS REALIZADO EN
Determinación de Turbiedad Método Nefelométrico	Standard Methods for the Examination of Water and Wastewater, 24th edition, 2023: 2130 B VM-IPA-I-09 "Determinación de Turbiedad"	En sitio de muestreo
Determinación de Manganeseo Método Periodate Oxidation	Método 8034 HACH VM-IPA-I-19 "Determinación de Manganeseo"	Instalaciones permanentes del Laboratorio de Aguas
Determinación del Aluminio Método Negro Eriocromo Cianina R	Standard Methods for the Examination of Water and Wastewater, 24th edition, 2023: 3500-Al B VM-IPA-I-24 "Determinación de Aluminio Residual"	Instalaciones permanentes del Laboratorio de Aguas
Determinación del Aluminio Método Colorimétrico 8012 HACH	Adoptado del Standard Methods VM-IPA-I-25 "Determinación de Aluminio Residual "	Instalaciones permanentes del Laboratorio de Aguas
Determinación de Nitrato Método de la Reducción del Cadmio	Método de la Reducción del Cadmio de HACH VM-IPA-I-23 "Determinación de Nitratos"	Instalaciones permanentes del Laboratorio de Aguas
Determinación de Heterótrofos Método Filtración por membrana	Standard Methods for the Examination of Water and Wastewater, 24th edition, 2023: 9215 D VM-IPA-I-30 "Determinación de Mesófilos"	Instalaciones permanentes del Laboratorio de Aguas

Fuente: Veolia Aguas de Montería E.S.P.

Imagen 20. Laboratorio de Agua Proactiva PTAP Sierra Chiquita



Fuente: Visita SSPD

En cuanto a la frecuencia de toma de muestras de control de calidad del agua por parte del prestador, se realizó el análisis respectivo, encontrando lo siguiente:

Tabla 50 Frecuencia de muestreo durante la vigencia 2023 - 2024 en la ciudad de Montería, Córdoba

Población atendida por la persona prestadora	Municipio	Característica	Frecuencia	Cumplimiento
100.001 – 500.000	Montería	Turbiedad	Diaria con 2 muestras	La empresa cumplió con el mínimo número de muestras para los meses de la vigencia evaluada para los parámetros de turbiedad, color, pH y cloro residual.
		Color aparente		
		pH		
		Cloro residual libre	5 muestras diarias	
		Coliformes Totales, E Coli		
Alcalinidad, Dureza, Hierro Total, Cloruros, Sulfatos, residual del coagulante utilizado, Nitratos y Nitritos	Semanal con 2 muestras	La empresa cumplió con el mínimo número de muestras para la vigencia		
COT, Fluoruros	Semestral con 2 muestras	La empresa no cumplió con la frecuencia mínima de muestras para 2023 - 2024		

Fuente: SSPD a partir de información de Veolia Aguas de Montería S.A.– Cálculos SSPD

Tabla 51 Frecuencia de muestreo durante la vigencia 2023 - 2024 en el municipio de Montería, Córdoba

Año	Mes	ALCALI-NIDAD	COLORO	CLO-RUROS	COLI-FORMES	COLOR APAR	COL FEC	DUREZA	HIERRO	NITRATOS	PH	SULFATOS	TURBIEDAD
2023	1	43	285	43	240	285	240	43	43	43	285	43	285
2023	2	42	267	42	223	267	223	42	42	42	267	42	267
2023	3	47	271	47	238	271	238	47	47	47	271	47	271
2023	4	41	232	41	232	232	232	41	41	41	232	41	232
2023	5	56	230	56	230	230	230	56	56	56	230	56	230
2023	6	45	213	45	213	213	213	45	45	45	213	45	213
2023	7	41	228	41	228	228	228	41	41	41	228	41	228
2023	8	52	216	52	216	216	216	52	52	52	216	52	216
2023	9	45	208	45	208	208	208	45	45	45	208	45	208
2023	10	43	222	43	222	222	222	43	43	43	222	43	222
2023	11	51	223	51	223	223	223	51	51	51	223	51	223
2023	12	39	215	39	215	215	215	39	39	39	215	39	215
2024	1	49	269	49	269	269	269	49	49	49	269	49	269
2024	2	39	258	39	258	258	258	39	39	39	258	39	258
2024	3	41	270	41	270	270	270	41	41	41	270	41	270
2024	4	41	271	41	271	271	271	41	41	41	271	41	271
2024	5	50	261	50	261	261	261	50	50	50	261	50	261
2024	6	59	256	59	256	256	256	59	59	59	256	59	256

Año	Mes	ALCALI- NIDAD	CLO- RO	CLO- RUROS	COLI- FORMES	COLOR APAR	COL FEC	DURE- ZA	HIERRO	NITRA- TOS	PH	SULFATOS	TURBIEDAD
2024	7	60	295	60	295	295	295	60	60	60	295	60	295
2024	8	54	291	54	291	291	291	54	54	54	291	54	291

Fuente: SSPD a partir de información de SUI – Cálculos SSPD

De acuerdo con lo anterior, se pudo establecer que el prestador cumplió con las frecuencias y número de muestras mínimo para el control de calidad del agua distribuida en red, de conformidad con lo dispuesto en la Resolución 2115 de 2007, en las respectivas vigencias de análisis del presente informe, con excepción de la característica de Fluoruros y COT para 2023 y 2024.

El día 29 de agosto de 2024, se realizó el acompañamiento al recorrido por algunos de los puntos de muestreo de calidad del agua, en los cuales se adelantó la toma de muestras y se obtuvieron los siguientes resultados in – situ:

Imagen 21. Visita puntos de muestreo PTAP Sierra Chiquita





Fuente: SSPD a partir de información de SUI – Cálculos SSPD

Tabla 52 Puntos de muestreo en visita

Punto	Cloro residual (mg/l)	Turbiedad (UNT)
La Castellana	1,25	1,21
Los Robles	1,35	1,14

Fuente: SSPD

En la visita se realizó acompañamiento a la toma de muestras de control de calidad de agua en compañía con la interventoría del contrato de operación con el municipio. Los resultados se encuentran en los rangos permitidos por la normatividad vigente.

5.6.2.2.7.3.1. Información reportada en el SUI

Una vez revisados los resultados de las muestras de control de calidad de agua del prestador para su área de prestación de acuerdo con lo reportado en el Sistema Único de Información (SUI), para la vigencia 2023 - 2024, se evidenciaron los siguientes incumplimientos de valores máximos permisibles para parámetros como se muestra a continuación:

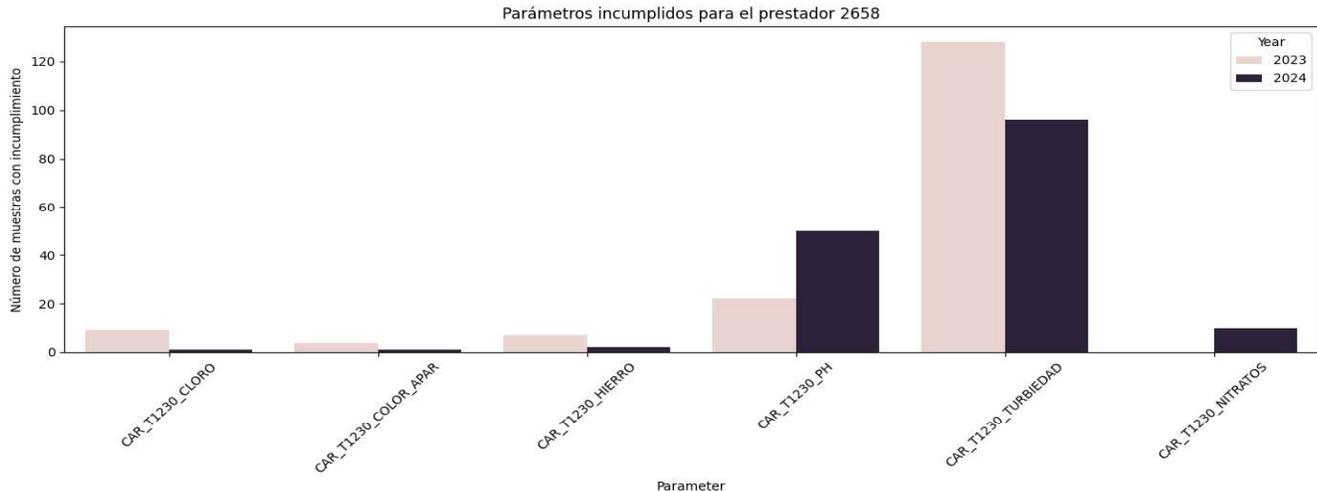


Superservicios

INFORME DE VIGILANCIA O INSPECCIÓN ESPECIAL, DETALLADA O CONCRETA



Tabla 53. Resultados muestras de control con incumplimientos tomadas por Veolia Aguas de Montería E.S.P.



Year	Company	Parameter	Non_Compliant_Count	
0	2023	2658	CAR_T1230_CLORO	9
1	2023	2658	CAR_T1230_COLOR_APAR	4
2	2023	2658	CAR_T1230_HIERRO	7
3	2023	2658	CAR_T1230_PH	22
4	2023	2658	CAR_T1230_TURBIEDAD	128
5	2024	2658	CAR_T1230_CLORO	1
6	2024	2658	CAR_T1230_COLOR_APAR	1
7	2024	2658	CAR_T1230_HIERRO	2
8	2024	2658	CAR_T1230_NITRATOS	10
9	2024	2658	CAR_T1230_PH	50
10	2024	2658	CAR_T1230_TURBIEDAD	96

Fuente: SSPD a partir de información de SUI – Cálculos SSPD

Así las cosas, durante la vigencia de estudio se evidenciaron más de 200 muestras con incumplimientos respecto a cloro, color aparente, nitratos, pH, hierro y turbiedad.

5.6.2.2.7.4. Muestreo de la calidad del agua distribuida por red de distribución por parte de la SSPD

En ejercicio de las funciones de inspección y vigilancia otorgadas a la SSPD mediante el artículo 15 de la Ley 1955 de 2019, la Dirección Técnica de Gestión de Acueducto y Alcantarillado verificó los resultados de las muestras de calidad del agua tomadas por el Laboratorio de la Universidad de Antioquia – GDCON, bajo el Contrato Interadministrativo 210 de 2023.

De acuerdo con el informe de resultados expedidos por el laboratorio de la Universidad de Antioquia, para el municipio de Montería, se obtuvo un nivel de riesgo de APTO para consumo humano, aunque presenta incumplimientos del parámetro de pH, conforme con los valores máximos aceptables que se establecen en los artículos 2, 5 y 9 de la Resolución 2115 de 2007, así:

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

Tabla 54. Resultados muestras de control tomadas por la SSPD.

Fecha toma de muestra	Código muestra	Dirección punto de toma	Descripción punto de toma	Punto Concertado	Parámetro incumplido	Resultado parámetro incumplido	Población afectada	IRCA obtenido	Nivel de riesgo
14-06-2024	24-9859-01	PTAP Sierra Chiquita Nueva	PTAP Sierra Chiquita Nueva	Sí	Ph	6.21	90225	1.5	Sin Riesgo
14-06-2024	24-9859-02	Calle 23 Carrera 5 - 7	Calle 23 Carrera 5 - 7	Sí	Ph	6.27	90225	1.5	Sin Riesgo

Fuente: Radicado SSPD 20245292990082

5.6.2.2.7.5. Mapa de riesgos de la fuente de abastecimiento

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

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 la Resolución 4716 de 2010 del Ministerio de la Protección Social y Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial.

5.6.2.3. Plan Maestro de Acueducto

El prestador cuenta con Plan Maestro de Acueducto para la ciudad de Montería, Córdoba, en el cual se evidencia la siguiente ejecución:



Superservicios

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



Imagen 22. Obras y ejecución

	2020 Programado (precios del 98)	2020 Ejecutado (precios del 98)	2021 Programado (precios del 98)	2021 Ejecutado (precios del 98)	2022 Programado (precios del 98)	2022 Ejecutado (precios del 98)	2023 Programado (precios del 98)	2023 Ejecutado (precios del 98)	2024 Programado (Precios del 98)
NECESIDADES DEL MUNICIPIO (Tabla 7)	2.509.173.570	2.208.288.429	5.055.075.760	1.738.323.510	5.055.075.760	5.225.501.741	2.894.598.600	6.277.081.818	2.894.598.600
Mantenimiento Drenajes Urbanos	1.738.323.510	1.738.323.510	1.738.323.510	1.738.323.510	1.738.323.510	1.738.323.510	1.738.323.510	1.738.323.510	1.738.323.510
PTAR (Nororiental)			2.545.902.190		2.545.902.190	2.784.580.520		2.784.580.520	
Costos Operativos de la PTAR	770.850.060		770.850.060		770.850.060	702.597.711 [1]	1.156.275.090	983.636.795	1.156.275.090
Estaciones reguladoras									
Diseño Patio Bonito y Sabanal-Faros Fase II								\$456.746.225,93	
Interventoría Sabanal faros		469.964.919						\$313.794.766,00	
INVERSIONES RECURRENTES (Tabla 8)	1.608.538.049	1.122.978.076	2.145.826.638	1.716.398.824	2.357.444.313	3.056.294.692	2.130.187.905	1.569.145.192	2.118.960.484
SISTEMA DE ACUEDUCTO REDES (Tabla 9)	320.085.213	261.072.824	753.894.860	710.076.915	753.894.860	443.299.289	609.291.644	366.877.751	609.291.644
SISTEMA DE ALCANTARILLADO REDES (Tabla 10)	500.477.047	73.929.463	613.103.531	227.493.662	834.483.308	1.074.863.113	762.470.642	443.841.822	762.470.642
DEFICIT OPERATIVO RURALES	787.975.789	787.975.789	778.828.247	778.828.247	769.066.145	769.066.145	758.425.619	758.425.619	747.198.198
Deficit Operativo Garzones	202.893.917	202.893.917	199.863.586		197.153.236	197.153.236	193.972.330	193.972.330	190.791.425
Deficit Operativo Km 12 - 15	261.286.357	261.286.357	255.734.850		249.547.467	249.547.467	242.682.589	242.682.589	235.276.702
Deficit operativo Pericos-Lamas-Cerrito	188.024.271	188.024.271	187.733.895		187.443.519	187.443.519	187.124.105	187.124.105	186.804.692
Deficit Operativo Vidrial-Floral	135.771.244	135.771.244	135.495.916		134.921.923	134.921.923	134.646.595	134.646.595	134.325.379
INVERSIONES SOPORTE TECNICO (Tabla 11)	803.801.840	379.621.395	237.018.491	68.084.235	13.616.850	13.616.850	916.818.000	337.926.039	470.000.000
PTAP Y TANQUES		379.621.395		68.084.235		13.616.850	916.818.000	13.616.850	470.000.000
ESTACION AGUAS RESIDUALES	803.801.840		237.018.491					324.309.189	
STAR									
Total POI AJUSTADO	4.921.513.459	3.710.887.900	7.437.920.889	3.522.806.569	7.412.520.073	8.295.413.283	5.941.604.505	8.184.153.049	5.483.559.084
		75,40%		47,36%		111,91%		137,74%	

CONSOLIDADO CUATRIENIO

PROGRAMADO A 2023	25.713.558.926
EJECUTADO A 2023	23.713.260.800
% EJECCION A 2023	92,22%

Fuente: Veolia Aguas de Montería E.S.P.

Respecto a la programación de necesidades del municipio de Montería, se evidencian las siguientes acciones:

- Mantenimiento Drenaje Urbano
- PTAR (Plantas de Tratamiento de Aguas Residuales): Está recibiendo asignaciones sostenidas, lo que indica un esfuerzo en mejorar el tratamiento de aguas residuales.
- Proyectos operativos específicos como redes y estaciones de bombeo, mostrando un enfoque en la infraestructura hidráulica.
- Sistema de Acueducto Rurales: Con asignaciones notables, sugiere un esfuerzo para mejorar el acceso al agua potable en áreas rurales.
- Déficit Operativo: Incluye acciones como la recuperación operativa en sectores rurales y urbanas.
- PTAP y Tanques: Las inversiones están enfocadas en mejorar la infraestructura de almacenamiento y tratamiento de agua potable.
- Estación Aguas Residuales: Está incluida en esta categoría con asignaciones más limitadas comparadas con otras, lo que podría reflejar restricciones presupuestarias o priorización de otros aspectos.

Las inversiones recurrentes aumentan progresivamente de 2020 a 2024, destacando un compromiso creciente en estos proyectos.

Los valores para 2024 indican un incremento en las asignaciones totales, posiblemente reflejando un ajuste basado en la ejecución y necesidades identificadas en años previos.

- Mejora en la infraestructura urbana y rural: Los proyectos de drenaje urbano y acueductos rurales podrían mejorar significativamente la calidad de vida en la región.
- Tratamiento de aguas residuales: El fortalecimiento de PTAR y estaciones de tratamiento indica una intención clara de mitigar el impacto ambiental.

5.6.3. Servicio público domiciliario de alcantarillado

5.6.3.1. Cobertura de Alcantarillado

Una vez analizada la información entregada en visita, referente a la cobertura de alcantarillado en la ciudad de Montería, se procede a realizar la siguiente tabla:

Tabla 55. Cobertura de alcantarillado

Mes	Domicilios totales	Suscriptores totales acueducto	Suscriptores totales alcantarillado	Cobertura acueducto (%)	Cobertura alcantarillado (%)
jul-2024	Número de domicilios totales en el área de prestación del servicio	127.379	112.904	99,4	96

Fuente: Veolia Aguas de Montería E.S.P.

Para la vigencia 2024, el prestador mantiene una cobertura del servicio de acueducto del 99,4%. Ahora bien, sobre el aumento de suscriptores en los últimos años, estos han **aumentado ligeramente** a lo largo del periodo analizado. Aunque el crecimiento no es drástico, se observa una tendencia positiva, especialmente en los estratos más bajos (Estrato 1 y 2), que concentran la mayoría de los usuarios.

Este crecimiento podría deberse a factores como:

- **Expansión de la cobertura del servicio:** Incorporación de nuevas viviendas o conexiones en áreas previamente no atendidas.
- **Crecimiento poblacional:** Incremento en la demanda de servicios debido a la llegada de nuevos habitantes en los sectores más populares.

En contraste, los estratos altos (como Estrato 4 y 5) mantienen un comportamiento más estable, con apenas ligeros cambios en el número de suscriptores, lo que indica que el crecimiento está concentrado principalmente en los estratos bajos.

5.6.3.2. Estructura del sistema de alcantarillado

Dada la topografía prácticamente plana de la ciudad de Montería, el sistema de alcantarillado ha requerido la construcción de estaciones de bombeo (elevadoras e impulsoras en todas las áreas de cobertura física para poder drenar las aguas hacia los sistemas de tratamiento y posteriormente hacia los cuerpos de agua receptores. Las profundidades de los colectores varían entre 1 y 6 metros. La longitud total de colectores es de 624,6 km aproximadamente.

El tratamiento de las aguas residuales se realiza mediante procesos biológicos utilizando lagunas de estabilización (facultativas y de maduración) con profundidades entre 1,6 y 2,5 metros. Los sistemas de lagunas existentes son Suroriental y Margen Izquierda y PTAR Nororiental y Garzones. Se ha dividido la ciudad en varios subsistemas independientes (No interconectados) de los cuales se descarga hacia los sistemas de tratamiento.

5.6.3.2.1. Redes de alcantarillado y catastro de redes

La zona cubierta por la red de colectores en operación equivale a una cobertura equivalente a 350.000 habitantes, mediante 624,6 km de redes. No se tiene un estimado de cuántas de estas redes está debajo de vías pavimentadas. Se cuenta con un completo Sistema de Información Geográfico con el catastro de redes de acueducto y alcantarillado actualizado de manera permanente.

Imagen 23. Catastro de redes.

Diámetro (")	PVC	CTO	AC	GRP	GRES	PEAD	TOTAL	%
6"	8327						8327	1.41%
8"	483725	36340	5657		3180		528901	83.93%
10"	13508	3596	2053		174	622	19953	3.35%
12"	9714	1727	32			1065	12538	2.01%
14"	5658	572	271				6501.0	1.10%
16"	6066	546	2927	1776			11315.0	1.92%
18"	5044	388	264				5695.2	0.97%
20"	2523	562	1135	2295			6514.6	1.10%
24"	2777	1781	2887	5300			12745.7	2.16%
27"	2474						2474	0.42%
28"	158			5116			5274.1	0.89%
30"	1212						1212	0.21%
32"	700			9			709	0.12%
34"	212						212	0.04%
36"		934					934	0.16%
40"	266			154			420	0.07%
44"	879						879	0.15%
TOTAL	543241.7	46444.6	15226.4	14651	3354	1687	624689	
%	86.16%	7.91%	2.59%	2.48%	0.57%	0.29%	100.00%	

Fuente: Veolia Aguas de Montería S.A. E.S.P.

La tubería de PVC representa el 86,2% de la red y comenzó a ser instalada en el año. La tubería de GRP representa el 2,5% de la red y comenzó a instalarse hace menos de 5 años. Quiere decir entonces que el 89,0% de la red tiene edades entre 1 y 34 años.



Superservicios

INFORME DE VIGILANCIA O INSPECCIÓN ESPECIAL, DETALLADA O CONCRETA



Por otro lado, las redes más viejas que suman el 10,5% (AC, CTO) tienen edades variables: Las redes en concreto y AC de los barrios Sucre, Panamá, Rivera y Pradera tienen cerca de 41 años,

Las redes de Buenavista (zona en redes de concreto) tienen 51 años, el resto fue instalado hace 26 años (Los colectores matrices del centro de la ciudad y los que llegan a las estaciones Laureles, San José y Alcázares son en concreto).

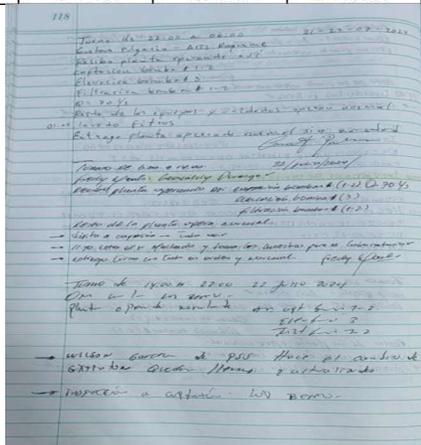
El total de kilómetros de red de concreto (CTO) y asbesto cemento (AC) suma 62 km, de los cuales 17,8 kilómetros son tramos de red matriz con diámetros que van de 10 a 24 pulgadas. Algunos de estos tramos se han intervenido en época reciente para repararlos, rehabilitarlos o reponerlos. Aunque no hay un diagnóstico más completo de la red que incluya inspección visual con cámara, es dable pensar que por inconvenientes constructivos durante la instalación y la mala operación del sistema hasta el año 2000, la mayoría de los colectores presenten problemas, en especial los colectores de diámetro 10 y 12 pulgadas que suelen tener espesores de pared menores.

5.6.3.2.1.1. Operación y mantenimiento

Respecto al mantenimiento del sistema de alcantarillado, el prestador cuenta con una serie de manuales de la infraestructura implementada para la prestación del servicio. Así mismo, remitió un cronograma de la ejecución de mantenimientos adelantados en el municipio de Montería, Córdoba.

Imagen 24. Ejecución de mantenimientos.

INDICADOR	Meta	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul
1. Mantenimiento Redes Alcantarillado	100%	96,62%	80,63%	84,94%	125,20%	101,82%	73,70%	98,14%
Limpieza Preventiva Programada		4.487,42	1.631	1.566	2.742	0	0	0
Limpieza Preventiva No Programada		9.952	10.054	11.735	15.741	14.901	11.535	14.291
Limpieza Correctiva		1.600	1.700	800	2.300	2.000	700	2.000
Total Ejecutado		16.039	13.385	14.101	20.783	16.901	12.235	16.291



Fuente: Veolia Aguas de Montería S.A. E.S.P.



Superservicios

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



La ejecución de actividades muestra fluctuaciones significativas entre los meses, con picos de sobrejexecución en abril (125.20%) y caídas notables en junio (73.70%). Esto refleja un manejo inconsistente de la planificación o la presencia de factores externos que alteraron las actividades.

Este tipo de limpieza representó el mayor volumen de actividades, destacándose como un componente esencial para el mantenimiento de las redes. Sin embargo, podría indicar deficiencias en la programación inicial, ya que muchas de estas acciones deberían haber sido parte de actividades planificadas.

Los datos muestran un aumento de actividades correctivas en meses de alta ejecución, como abril, lo que sugiere una posible acumulación de problemas no previstos o atrasos en el mantenimiento previo.

La baja ejecución en junio (73.70%) podría haberse debido a problemas de logística, falta de recursos, o factores externos, lo cual afectó el cumplimiento del objetivo anual.

En términos generales, la meta del 100% fue alcanzada o superada en varios meses (abril y mayo), pero el desempeño no fue uniforme, lo que podría impactar la sostenibilidad del sistema a largo plazo.

La falta de actividades programadas en ciertos meses (como mayo, junio y julio) sugiere problemas en la planificación que deben ser abordados para evitar depender exclusivamente de actividades no programadas o correctivas.

5.6.3.2.2. Sistemas de bombeo

Como se mencionó anteriormente, dada la topografía de la ciudad de Montería, el sistema de alcantarillado ha requerido la construcción de estaciones de bombeo con el fin de transportar el agua residual para posteriormente adelantar su tratamiento respectivo.

Tabla 56 Equipos de bombeo en el municipio de Montería, Córdoba

NOMBRE	LOCALIZACIÓN	CAPACIDAD INSTALADA (l/s)		TOTAL INSTAL (Un)	DESCRIPCIÓN EQUIPOS DE BOMBEO			
					MARCA	TIPO	POTENCIA (HP)	CAUDAL MÁXIMO DE OPERACIÓN (l/s)
ALCÁZARES	Calle 65 N° 10-200 B/Los Alcázares	138	140	2	K.S.B	Sumergible	54	140
					K.S.B	Sumergible	54	140
BUENAVISTA	Carrera 3 Calle 3 B/Buenavista	41	56	1	Aurora Hidromac	Mecánica	18	56
LA GRANJA	Transversal 9 N° 8-64 B/La Granja	-	400	3	Flygt	Sumergible	90	200
					Flygt	Sumergible	90	200

NOMBRE	LOCALIZACIÓN	CAPACIDAD INSTALADA (l/s)		TOTAL INSTAL (Un)	DESCRIPCIÓN EQUIPOS DE BOMBEO			
					MARCA	TIPO	POTENCIA (HP)	CAUDAL MÁXIMO DE OPERACIÓN (l/s)
LA JULIA	Calle 22 N° 9-15 B/La Julia	121	130	2	Flygt	Sumergible	90	200
					Flygt	Sumergible	35	130
					Flygt	Sumergible	35	130
LAGUITO	Urbanización El Laguito	14	25	2	Flygt	Sumergible	5	25
					Flygt	Sumergible	5	25
LAURELES	Calle 41 N° 8-87 B/Los Laureles	157	500	3	Pumpex	Sumergible	185	340
					Flygt Pump	Sumergible	70	250
					Flygt Pump	Sumergible	70	250
LIMONAR	Calle 34 # 36 -06 Urb/El Limonar	-	30	2	Flygt	Sumergible	5	30
					Flygt	Sumergible	5	30
MONTEVERDE	Calle 50 N° 14C-48 Urb/Monteverde	50	50	2	Flygt	Sumergible	10	50
					Flygt	Sumergible	10	50
PARAÍSO	Carrera 29 N° 3F-27 Urb/Vereda Tropical	-	400	3	Hidrostral	Sumergible	55	200
					Hidrostral	Sumergible	55	200
					Hidrostral	Sumergible	55	200
PRADERA	Manzana 138 B/La Pradera	64	100	4	Flygt	Sumergible	20	70
					Homa	Sumergible	12	50
					Homa	Sumergible	12	50
RIBERA	Carrera 2W N° 24A-44 B/Villanueva	80	150	4	Flygt	Sumergible	25	85
					Flygt	Sumergible	25	85
					Flygt	Sumergible	25	85
SAN JOSÉ	Calle 41 N° 16A-35 B/San José	62	240	2	K.S.B	Sumergible	50	120
					K.S.B	Sumergible	50	120
DORADO	calle 29 rural 400	-	800	6	Ebara	Sumergible	60	200
					Ebara	Sumergible	60	200

NOMBRE	LOCALIZACIÓN	CAPACIDAD INSTALADA (l/s)	TOTAL INSTAL (Un)	DESCRIPCIÓN EQUIPOS DE BOMBEO				
				MARCA	TIPO	POTENCIA (HP)	CAUDAL MÁXIMO DE OPERACIÓN (l/s)	
NISPERO			28	2	Ebara	Sumergible	60	200
					Ebara	Sumergible	60	200
					Ebara	Sumergible	60	200
					Ebara	Sumergible	60	200
	Calle 14A Cra 15AW - Frente a Mz 12 Lt 8 El Nispero	-	28	2	Abs	Sumergible	10	28
					Abs	Sumergible	10	28
MANUEL JIMENEZ	Calle 46C Cra 8W - Frente a Mz A Lt 13 Manuel Jimenez	-	55	2	Sulzer	Sumergible	3.7	55
					Sulzer	Sumergible	3.7	55
COLORES	Calle 5 Cra 14BW - Frente a Mz 5 Lt 5 Los Ebanos	-	28	2	Tsurumi Pump	Sumergible	8	28,5
					Tsurumi Pump	Sumergible	8	28,5

Fuente: SSPD

El tratamiento de las aguas residuales se realiza mediante procesos biológicos utilizando lagunas de estabilización (facultativas y de maduración) con profundidades entre 1.6 m y 2.5 metros sumado a la planta de tratamiento de agua residual Nororiental.

El prestador cuenta con manuales de operación para el sistema de recolección de aguas residuales y el manual de gestión del sistema de tratamiento de agua residual. Ahora bien, el prestador no suministró información en detalle respecto a año de construcción y optimizaciones de la infraestructura.

5.6.3.2.3. Sistema de Tratamiento de Aguas Residuales

El prestador actualmente opera 4 sistemas diseñados para el tratamiento del agua residual en la ciudad de Montería, Córdoba, los cuales son:

- PTAR Nororiental
- STAR Suroriental
- STAR Margen Izquierda
- PTAR Garzones

5.6.3.2.3.1. PTAR Nororiental

El proceso de tratamiento inicia con la conducción de las aguas residuales domesticas generadas en el Municipio a la PTARD Nororiental de Montería mediante cinco (5) sistemas de bombeo:

- La estación de bombeo Los Alcázares, tiene un cabezal de descarga de 16 pulgadas.
- La estación de bombeo Monteverde tiene un cabezal de descarga de 10 pulgadas.
- La estación de bombeo San José tiene un cabezal de descarga de 24 pulgadas.
- La estación de bombeo La 41 tiene un cabezal de descarga de 24 pulgadas.
- La estación de bombeo de una línea de crecimientos futuros en el corto, mediano y largo plazo tendrá un cabezal de descarga de 12 pulgadas.

Imagen 25. Visita puntos de muestreo PTAP Sierra Chiquita



Fuente: Veolia Aguas de Montería S.A. E.S.P.

El sistema de tratamiento se desglosa en tres procesos globales:

1. Tratamiento Primario
2. Tratamiento Secundario
3. Tratamiento de Lodos



Superservicios

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



Tabla 57 Caudales PTAR

CAUDALES	Fase II L/s	Fase III L/s
Tratamiento Primario	1050	1050
Tratamiento Secundario	350	525

Fuente: Veolia Aguas de Montería S.A. E.S.P.

Las aguas residuales domésticas llegan mediante bombeo a un tanque de paso previo a los dos (2) canales de cribados gruesos, cribados medianos, sistema de desarenado compuesto por dos desarenadores tipo vortex con los agitadores, Air Lifts y tornillo sin fin clasificador de arenas, cribado fino y por un sistema compactador-transportador y lavador. Cada canal está diseñado para recibir el caudal de diseño de la planta de 525 l/s. El cribado de gruesos está instalado en los dos canales y consiste de barrotes operados en forma manual por medio de un polipasto o sistema de izaje.

Las aguas residuales domésticas pretratadas de la estación de bombeo agua #1, son enviadas mediante cuatro (4) bombas centrífugas horizontales de succión negativa autocebantes (tres en operación y una en stand by) hacia los tres (3) filtros percoladores.

Los filtros percoladores son un sistema de tratamiento de agua aeróbico que utiliza cultivos fijos no sumergidos. Estos filtros están constituidos por piezas de material plástico de alta superficie específica donde se desarrolla y adhiere un cultivo bacteriano llamado biopelícula. El agua residual pretratada (proveniente del tratamiento primario) es rociada sobre el filtro entrando en contacto con las bacterias que degradan la contaminación. Cada filtro percolador está diseñado para recibir 175 l/s de agua residual pretratada.

El agua residual proveniente de los filtros percoladores es enviada mediante las bombas hacia los tanques de contacto. Los tanques de contacto están construidos en concreto y cada uno tiene una capacidad útil aproximada de 1.075 m³ para almacenamiento. Entre los dos tanques se trata un flujo de 525 l/s de agua residual doméstica, es decir, 262,5 l/s cada uno.

El agua residual aireada en los tanques de contacto es enviada por gravedad a la cadica de los sedimentadores secundarios. La cadica de sedimentadores secundarios está construida en concreto y tiene la capacidad de distribución de 525 l/s del licor mixto desde los tanques de contacto hacia los tres (3) sedimentadores secundarios.

Los sedimentadores secundarios están construidos en concreto y con capacidad cada uno para recibir por gravedad un caudal de licor mixto de 175 l/s proveniente de los tanques de contacto. El objetivo de los sedimentadores secundarios es permitir una separación física generando lodos biológicos al fondo de estos sedimentadores. Finalmente, el agua clarificada es bombeada mediante las bombas de estación de bombeo línea agua #3 hacia su disposición final o vertimiento.



Superservicios

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



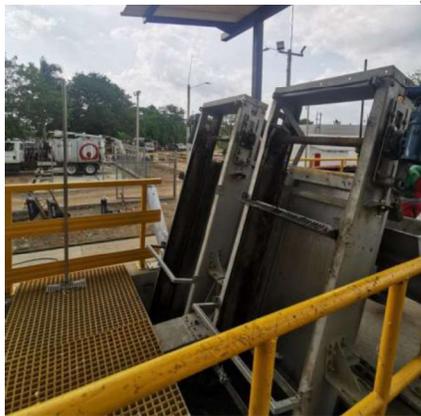
5.6.3.2.3.1.1. Tratamiento y vertimiento de los lodos generados en la PTAR

Los lodos biológicos generados en los sedimentadores, son almacenados en la estación de bombeo de lodos. La estación está construida en concreto y tiene una capacidad de 253 m³ aproximadamente. Los lodos llegan a este tanque por gravedad mediante la apertura de la válvula manual de la purga de fondo de cada sedimentador.

El exceso de lodo generado en los sedimentadores es enviado a los espesadores de lodos desde la estación de bombeo de lodos mediante las bombas para el proceso de deshidratación de lodos. Los espesadores de lodos están construidos en concreto y tiene una capacidad de 800 m³ cada uno aproximadamente. A la entrada de los espesadores de lodos se tiene la posibilidad de realizar una dosificación de cloruro férrico por medio de las bombas dosificadoras, con el objetivo de aumentar la velocidad de sedimentación del lodo y mejorar las características de este. El objetivo de los espesadores es permitir una separación física generando lodos al fondo de estos espesadores a una concentración de sólidos del 3%. El lodo espesado generado en los espesadores es enviado mediante las bombas de tipo cavidad progresiva directamente a los filtros banda.

Previo al ingreso del lodo al filtro banda, se realiza la dosificación de una solución de polímero por medio de las bombas dosificadoras. Durante este proceso de deshidratación del lodo en los filtros, se realiza un lavado continuo mediante las bombas agua lavado el cual genera un lixiviado el cual es enviado por gravedad a la estación de bombeo de retorno a la PTAR y el lodo deshidratado es enviado por gravedad a la tolva de almacenamiento de lodos para su disposición.

Imagen 26. PTAR Nororiental



Pretratamiento Cribado



Pretratamiento Cribado



Superservicios

INFORME DE VIGILANCIA O
INSPECCIÓN ESPECIAL,
DETALLADA O CONCRETA



SIGME



Espesador



Pretratamiento Cribado



Adición de insumo químico

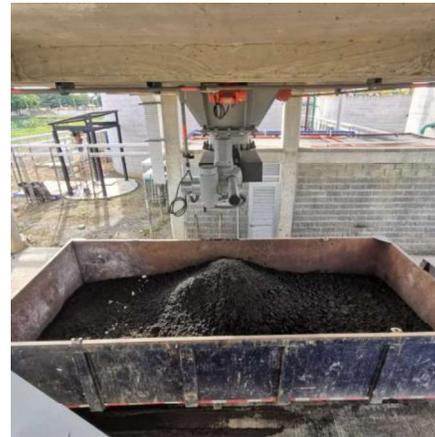


Tratamiento Secundario



Tratamiento Secundario





Tratamiento de lodos



Laboratorio PTAR

Ahora bien, el prestador no remitió información relacionada con el análisis de muestras que se realizan en el laboratorio, ni las frecuencias utilizadas.

5.6.3.2.3.2. STAR Suroriental, margen izquierda y PTAR Garzones.

A continuación, se presenta la información relacionada con los demás sistemas de tratamiento de aguas residuales a lo largo del municipio de Montería, Córdoba.

Tabla 58 Infraestructura de tratamiento de agua residual en el municipio de Montería, Córdoba

Descripción	STAR SURIORIENTAL	STAR MARGEN IZQUIERDA	PTAR GARZONES
Año puesta en operación	2010	2016	SD
Capacidad máxima (l/s)	320	100	SD



Superservicios

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



Descripción General del Sistema	<p>El sistema de tratamiento biológico se compone por dos trenes paralelos, cada tren de dos (2) lagunas facultativas en serie, la primaria de 262 por 199,8 metros, la secundaria de 147 por 199,8 metros, ambas de 2,5 metros de profundidad interconectadas mediante siete (7) cámaras que facilitan las operaciones de mantenimiento para las seis (6) lagunas proyectadas. Previo al ingreso del agua al tren de tratamiento se tiene una estructura de pretratamiento consistente en una rejilla, desarenador y trampa de grasas.</p> <p>El efluente se recoge en un canal revestido común que descarga mediante tubería sumergida en el caño de Sierra Chiquita el cual luego drena de manera indirecta a la ciénaga de Betancí.</p>	<p>Consta de tres lagunas, una facultativa primaria de 272 por 180 metros y 1,8 metros de profundidad, una de maduración secundaria y otra de maduración terciaria, ambas de 169 por 180 metros y 1,5 metros de profundidad. Las lagunas trabajan en serie. Previo al ingreso del agua al tren de tratamiento se tiene una estructura de pretratamiento y un desarenador para la remoción de material sedimentable y trampa de grasa para la remoción del material flotante. El efluente de la laguna es conducido a los pozos de succión en la EBAR el Dorado, y luego impulsado al punto de vertimiento sobre el Río Sinú.</p>	SD
Tipo de sistema	Tratamiento secundario mediante lagunas facultativas	Tratamiento secundario mediante lagunas facultativas y de maduración	SD
Período de Diseño	20 años	30 años	SD
Unidades de operación o estructuras	Cámara de llegada, desarenador, trampa de grasas, caja de distribución de caudales, lagunas facultativas primarias y secundarias, canal revestido de recolección de efluente, cajas y estructuras de salida.	Estructura de entrada, desarenador, trampa de grasa, estructuras de medición y separación, caja de distribución de caudales, laguna facultativa primaria, laguna de maduración secundaria, laguna de maduración terciaria, estructuras de salida	SD
Puntos de control	Estructura de entrada y de salida	Estructura de entrada y de salida	SD
Sistema de manejo de lodos	Lechos de secado de lodos para el manejo de los sedimentos y arenas retirados de las estructuras de pretratamiento, material flotante y material descargados por el equipo succión-presión	Lechos de secado de lodos para el manejo de los sedimentos y arenas retirados de las estructuras de pretratamiento, material flotante y material descargados por el equipo succión-presión	SD
Recirculación de lixiviados (vinculación al proceso)	El lixiviado proveniente del lodo de los lechos de secado es vertido a la laguna primaria. El material tratado en los lechos es sedimentos y arenas retirados de las estructuras de pretratamiento, material flotante y aquello provenientes de la limpieza con equipos succión presión de las redes de recolección, pozos de succión de EBAR y estructuras de tratamiento preliminar en PTAR.	El lixiviado proveniente del lodo de los lechos de secado es vertido a la laguna primaria. El material tratado en los lechos es sedimentos y arenas retirados de las estructuras de pretratamiento, material flotante y aquello provenientes de la limpieza con equipos succión presión de las redes de recolección, pozos de succión de EBAR y estructuras de tratamiento preliminar en PTAR.	

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

Descripción sistema de medición de caudales	Vertedero sutro a la entrada y vertedero de pared delgada a la salida del sistema	Vertedero rectangular con contracciones a la entrada y salida	SD
Fuente receptora	Corresponde a un caño natural en tierra que descarga luego a un caño corregido y este hasta el sistema de ciénagas de Betancí.	Corresponde al Río Sinú	

Fuente: Veolia Aguas de Montería S.A. E.S.P.

Ahora bien, con relación a la PTAR Garzones, el prestador no remitió información relacionada con la infraestructura correspondiente, la cual no fue visitada por cuestiones de tiempo. Cabe resaltar que profesionales de la Dirección Técnica de Gestión de Acueducto y Alcantarillado realizaron visita a la infraestructura con el fin de analizar eficiencia de sistemas.

En cuanto al mantenimiento, el prestador informó que se realiza mantenimiento a la estructura de cribado según necesidad. Adicionalmente, el prestador suministró copia del cronograma de mantenimiento de estructuras de tratamiento para las vigencias bajo análisis, junto con los respectivos soportes de ejecución.

Respecto a los residuos Biosólidos generados durante el segundo semestre del año 2023 (435.250 Kilogramos) en la PTAR – PLANTA DE TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES operado por VEOLIA AGUAS DE MONTERIA S.A., ubicado en la ciudad de Montería - Córdoba; el prestador remite un certificado por parte de la empresa SEACOR S.A.S E.S.P. donde dichos residuos fueron recolectados, transportados por parte de un tercero, y dispuestos en el PARQUE INDUSTRIAL DE APROVECHAMIENTO DE RESIDUOS SÓLIDOS URBANOS Y RESIDUOS ESPECIALES NO PELIGROSOS – PARQUE AMBIENTAL VERDE LAS TANGARAS, operado por SIEMPRE LIMPIO DEL CARIBE S.A.S. E.S.P., ubicado en el municipio de Ciénaga de Oro - Córdoba, con Resolución de Licencia Ambiental N° 2-7482 del 18 de Septiembre de 2020, otorgada por la Corporación Autónoma de los Valles del Sinú y San Jorge CVS, los procesos se realizan conforme a la normatividad vigente expedida por el Ministerio del Medio Ambiente.

5.6.3.2.4. Puntos de vertimiento

Con relación a los puntos de vertimiento en la ciudad de Montería, se evidencian los siguientes lugares de disposición del líquido tratado:

Tabla 59 Puntos de Vertimiento en el municipio de Montería, Córdoba

Punto de vertimiento	Caudal promedio vertido (l/s)	Porcentaje del caudal vertido que es tratado	Coordenadas
Punto vertimiento PTAR Nororiental	624 l/s	100%	N 8°46'9.865" O 75°52'13.194"

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

Punto de vertimiento STAR Suroriental	320 l/s	100%	X 1133424.60 Y 1455822.75
Punto de vertimiento STAR Margen izquierda	100 l/s	100%	X 800410.00 Y 1.460.707.00
Punto de vertimiento PTAR Los Garzones	20 l/s	100%	N 8°49'2.58" O 75°51'28.36

Fuente: Veolia Aguas de Montería S.A. E.S.P.

Por otro lado, la última información reportada en el SUI corresponde al año 2017. Sin embargo, la información reportada no coincide con lo evidenciado en visita pues registra una serie de cuerpos receptores que no refleja la realidad de las descargas adelantadas.

Imagen 27. Puntos de Vertimiento en Río Sinú



Fuente: Visita SSPD

5.6.3.3. Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos (PSMV)

El prestador suministró el PSMV aprobado por la Corporación Autónoma Regional de los Valles del Sinú y San Jorge - CVS, así:

Tabla 60 PSMV

Nombre de la fuente	Tiene PSMV o permiso de vertimiento	Fecha del permiso/PSMV	Fecha inicial de la autorización	Duración (años)	Fecha final de la autorización	Caudal autorizado (l/s)
Río Sinú	Si RESOLUCIÓN No. 2.7373 FECHA: 05 de agosto de 2020 CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DE LOS VALLES DEL SINÚ Y DEL SAN JORGE, CVS	2019	2019	10 años	2029	No se define un caudal autorizado de vertimiento a la fuente receptora.

Fuente: Visita SSPD

Así mismo el prestador cuenta con permisos de vertimientos para la totalidad de la infraestructura que adelanta vertimientos a lo largo del Río Sinú.

5.6.3.4. Plan Maestro de Alcantarillado

El prestador cuenta con Plan Maestro de Alcantarillado para el municipio de Montería, Córdoba, en el cual se evidencia la siguiente ejecución:

Tabla 61 PSMV

	2020 Programado (precios del 98)	2020 Ejecutado (precios del 98)	2021 Programado (precios del 98)	2021 Ejecutado (precios del 98)	2022 Programado (precios del 98)	2022 Ejecutado (precios del 98)	2023 Programado (precios del 98)	2023 Ejecutado (precios del 98)	2024 Programado (Precios del 98)
NECESIDADES DEL MUNICIPIO (Tabla 7)	2.509.173.570	2.208.288.429	5.055.075.760	1.738.323.510	5.055.075.760	5.225.501.741	2.894.598.600	6.277.081.818	2.894.598.600
Mantenimiento Drenajes Urbanos	1.738.323.510	1.738.323.510	1.738.323.510	1.738.323.510	1.738.323.510	1.738.323.510	1.738.323.510	1.738.323.510	1.738.323.510
PTAR (Nororiental)			2.545.902.190		2.545.902.190		2.784.580.520		
Costos Operativos de la PTAR	770.850.060		770.850.060		770.850.060	702.597.711 [1]	1.156.275.090	983.636.795	1.156.275.090
Estaciones reguladoras									
Diseño Patio Bonito y Sabanal-Faros Fase II								\$456.746.225,93	
Interventoría Sabanal faros		469.964.919						\$313.794.766,00	
INVERSIONES RECURRENTE (Tabla 8)	1.608.538.049	1.122.978.076	2.145.826.638	1.716.398.824	2.357.444.313	3.056.294.692	2.130.187.905	1.569.145.192	2.118.960.484
SISTEMA DE ACUEDUCTO REDES (Tabla 9)	320.085.213	261.072.824	753.894.860	710.076.915	753.894.860	443.299.289	609.291.644	366.877.751	609.291.644
SISTEMA DE ALCANTARILLADO REDES (Tabla 10)	500.477.047	73.929.463	613.103.531	227.493.662	834.493.308	1.074.863.113	762.470.642	443.841.822	762.470.642
DEFICIT OPERATIVO RURALES	787.975.789	787.975.789	778.828.247	778.828.247	769.066.145	769.066.145	758.425.619	758.425.619	747.198.198
Deficit Operativo Garzones	202.893.917	202.893.917	199.863.586		197.153.236	197.153.236	193.972.330	193.972.330	190.791.425
Deficit Operativo Km 12 - 15	261.286.357	261.286.357	255.734.850		249.547.467	249.547.467	242.682.589	242.682.589	235.276.702
Deficit operativo Pericos-Lamas-Cerrito	188.024.271	188.024.271	187.733.895		187.443.519	187.443.519	187.124.105	187.124.105	186.804.692
Deficit Operativo Vidrial-Floral	135.771.244	135.771.244	135.495.916		134.921.923	134.921.923	134.646.595	134.646.595	134.325.379
INVERSIONES SOPORTE TECNICO (Tabla 11)	803.801.840	379.621.395	237.018.491	68.084.235	68.084.235	13.616.850	916.818.000	337.926.039	470.000.000
PTAP Y TANQUES		379.621.395		68.084.235		13.616.850	916.818.000	13.616.850	470.000.000
ESTACION AGUAS RESIDUALES	803.801.840		237.018.491					324.309.189	
STAR									
Total POI AJUSTADO	4.921.513.459	3.710.887.900	7.437.920.889	3.522.806.569	7.412.520.073	8.295.413.283	5.941.604.505	8.184.153.049	5.483.559.084
		75,40%		47,36%		111,91%		137,74%	

CONSOLIDADO CUATRIENIO

PROGRAMADO A 2023	25.713.558.926
EJECUTADO A 2023	23.713.260.800
% EJECUCION A 2023	92,22%

Fuente: Veolia Aguas de Montería E.S.P.

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

Respecto a la programación de necesidades del municipio de Montería, se evidencian las siguientes acciones:

- Mantenimiento Drenaje Urbano
- PTAR (Plantas de Tratamiento de Aguas Residuales): Está recibiendo asignaciones sostenidas, lo que indica un esfuerzo en mejorar el tratamiento de aguas residuales.
- Proyectos operativos específicos como redes y estaciones de bombeo, mostrando un enfoque en la infraestructura hidráulica.
- Sistema de Acueducto Rurales: Con asignaciones notables, sugiere un esfuerzo para mejorar el acceso al agua potable en áreas rurales.
- Déficit Operativo: Incluye acciones como la recuperación operativa en sectores rurales y urbanas.
- PTAP y Tanques: Las inversiones están enfocadas en mejorar la infraestructura de almacenamiento y tratamiento de agua potable.
- Estación Aguas Residuales: Está incluida en esta categoría con asignaciones más limitadas comparadas con otras, lo que podría reflejar restricciones presupuestarias o priorización de otros aspectos.

Las inversiones recurrentes aumentan progresivamente de 2020 a 2024, destacando un compromiso creciente en estos proyectos.

Los valores para 2024 indican un incremento en las asignaciones totales, posiblemente reflejando un ajuste basado en la ejecución y necesidades identificadas en años previos.

- Mejora en la infraestructura urbana y rural: Los proyectos de drenaje urbano y acueductos rurales podrían mejorar significativamente la calidad de vida en la región.
- Tratamiento de aguas residuales: El fortalecimiento de PTAR y estaciones de tratamiento indica una intención clara de mitigar el impacto ambiental.

5.6.4. Plan de emergencia y contingencia PEC

Una vez verificada la información entregada por el prestador en visita y la reportada por el prestador al SUI, se observa que el prestador ha realizado el reporte anual del PEC para las vigencias bajo análisis, tal y como se evidencia a continuación:

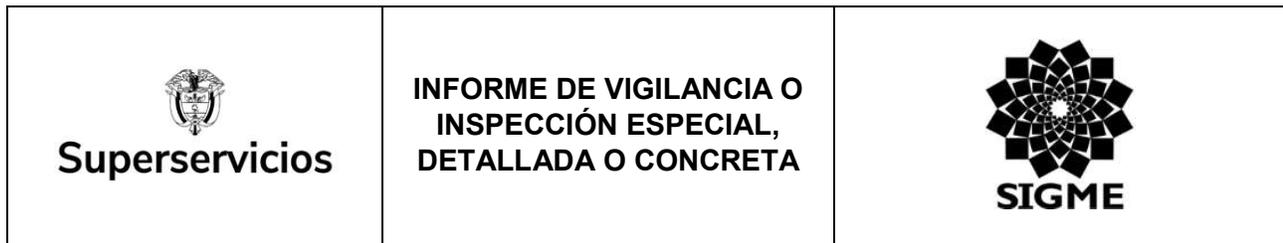


Imagen 28. Cargue PEC

Multiservicio/técnico/Reporte de planes de contingencia y emergencia

Año: 2024 Fecha actualización: 11/12/2024

Departamento: CÓRDOBA Municipio: MONTERIA Empresa: VEOLIA AGUAS DE MONTERIA S.A. E.S.P.

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

Departamento	Municipio	ID Empresa	Empresa	Servicio	Nombre Archivo	Link	Estado de Reporte	Fecha de cargue
CÓRDOBA	MONTERIA	2658	VEOLIA AGUAS DE MONTERIA S.A. E.S.P.	Acueducto	SUI_Plan de Emergencia y Contingencias_20240719T1245 522_001.zip		Certificado	19-07-2024
CÓRDOBA	MONTERIA	2658	VEOLIA AGUAS DE MONTERIA S.A. E.S.P.	Alcantarillado	SUI_ALC_Plan de Emergencia y Contingencias_20240719T1245 522_001.rar		Certificado	19-07-2024

Fuente: SUI

5.7. Aspectos comerciales

La empresa Veolia Aguas de Montería S.A. E.S.P., se encuentra ubicada en la Calle 29 No. 02 –07 Esquina Barrio Centro, en Montería, Córdoba; y cuenta con los siguientes canales de atención al cliente:

- De forma presencial en la oficina en los horarios de lunes a jueves de 7:30 a.m. a 4:00 p.m. y los viernes de 7:00 a.m. a 3:00 p.m.
- Vía correo electrónico:
 - Para peticiones, quejas y reclamos: co_pgr.monteria@veolia.com
 - Para solicitar nuevas conexiones: co-solicitudes.monteria@veolia.com
 - Corporativo: veolia.monteria@veolia.com
- Call center: línea 116, pueden marcar desde cualquier operador, de lunes a domingo las 24 horas, 24/7.
- Chatbot: 317-3725078.
- Oficina Virtual: <https://www.veolia.com.co/monteria/>

Imagen 29. Punto de atención al cliente



Fuente: Información Veolia Aguas de Montería S.A E.S.P., visita de inspección

5.7.1. Sistema de Información Comercial – SIC

Veolia Aguas de Montería S.A. E.S.P., dispone del software denominado Smartflex, que permite gestionar integralmente todo el proceso comercial, que incluye la facturación, recaudo (puntos de recaudo en línea con el sistema comercial y PSE), cartera, atención al cliente, solicitudes nuevas de servicio, ordenes de trabajo (a través de dispositivos móviles) y lecturas.

Este software está en funcionamiento desde octubre de 2015, y cuenta con licencia y soporte.

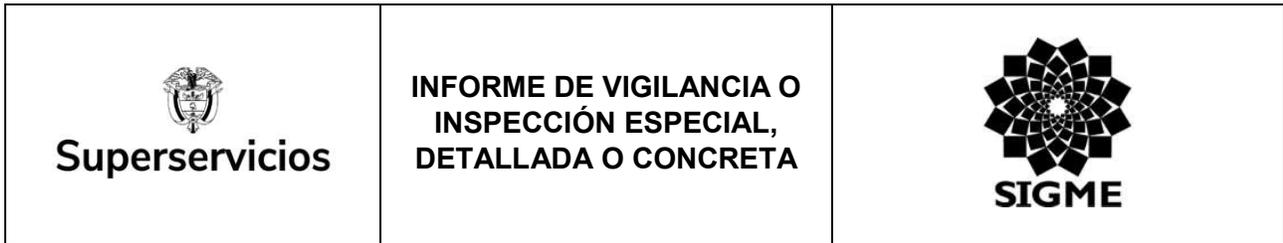


Imagen 30. software Smartflex



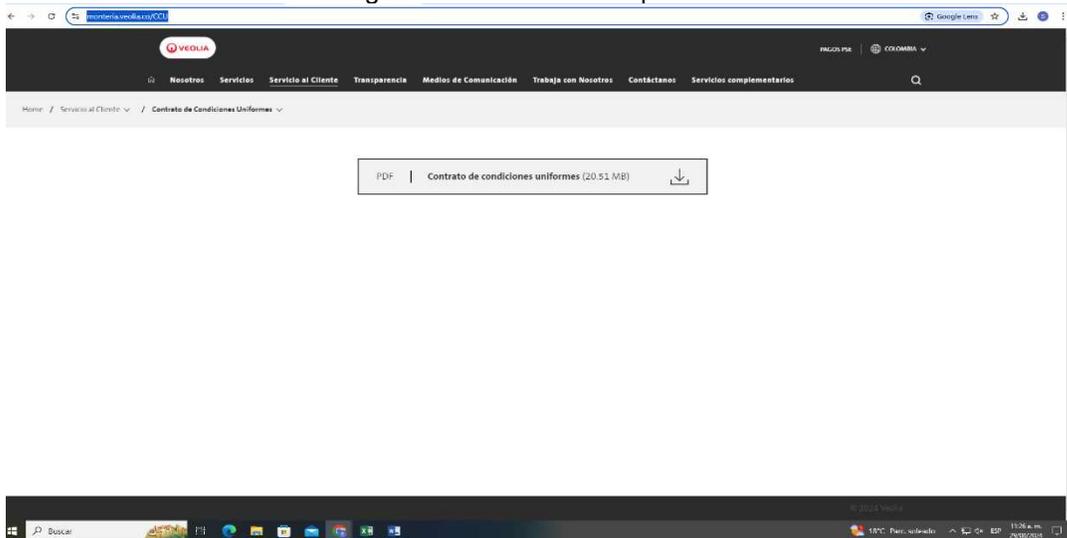
Fuente: Información Veolia Aguas de Montería S.A E.S.P., visita de inspección

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

El prestador hizo entrega del CCU vigente junto con el concepto de legalidad expedido por la CRA mediante radicado 20190120126951 del 5 de noviembre de 2019, con fecha de actualización del 5 de noviembre de 2019, el cual se encuentra acorde con el modelo de la CRA 768 de 2016.

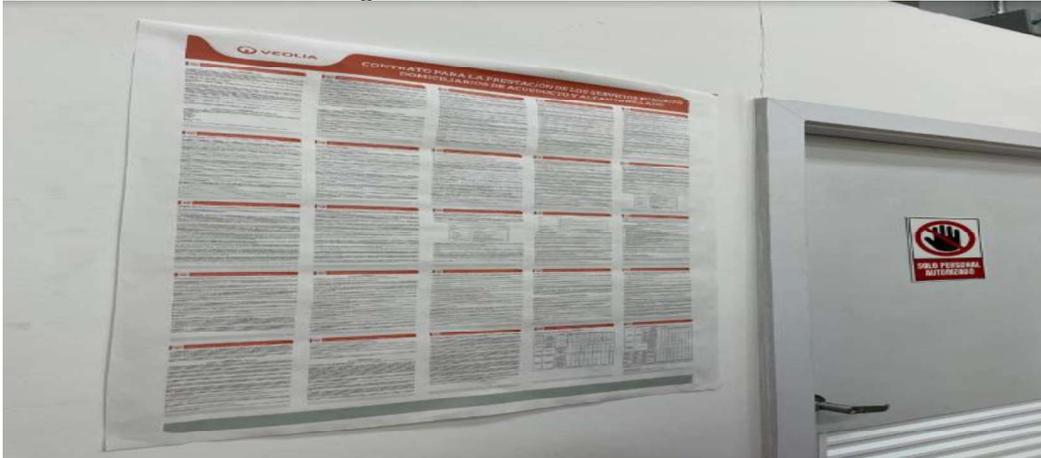
Se observa que dicho CCU se encuentra publicado en la página Web <https://www.monteria.veolia.co/CCU> y en cartelera de la oficina de atención comercial, de los cuales entregó soportes.

Imagen 31. Publicación en portal web



Fuente: Información VEOLIA AGUAS DE MONTERÍA S.A E.S.P., visita de inspección

Imagen 32. Publicación en cartelera



Fuente: Información Veolia Aguas de Montería S.A E.S.P., visita de inspección

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

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

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

5.7.2.1. Información reportada en el SUI

Se procedió a verificar la consistencia de la información entregada por el prestador en visita y la reportada en la última actualización del RUPS, evidenciando que la misma es consistente, así:

Imagen 33. Información reportada en RUPS

Contratos de condiciones uniformes						
Servicio - Actividad	No. de contrato	Fecha de expedición	Fecha de actualización	Concepto de legalidad	No. de acto de legalidad	Fecha de legalidad
ACUEDUCTO - COMERCIALIZACION	01	05/11/2019	29/06/2019	SI	20190120126951	05/11/2019
ALCANTARILLADO - COMERCIALIZACION	01	05/11/2019	29/06/2019	SI	20190120126951	05/11/2019

Fuente: Sistema Único de Información – SUI, consulta 30 de septiembre de 2024

5.7.3. Suscriptores

Veolia Aguas de Montería S.A. E.S.P., entregó un archivo en formato Excel con la información de los suscriptores desde la vigencia 2023 a 2024, este último año con corte a julio, para los servicios de acueducto y alcantarillado.

A continuación, se relacionan la información de los suscriptores de acueducto entregada por el prestador en visita:

Tabla 62. Suscriptores de acueducto vigencia 2023

ACUEDUCTO AÑO 2023												
Estrato / Uso	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Estrato 1	70.923	71.058	71.203	71.327	71.475	71.632	71.727	71.856	72.100	72.306	72.368	72.438
Estrato 2	22.902	23.015	23.100	23.138	23.225	23.262	23.313	23.366	23.434	23.493	23.569	23.672
Estrato 3	12.290	12.328	12.349	12.369	12.394	12.416	12.428	12.386	12.393	12.408	12.440	12.446
Estrato 4	5.624	5.633	5.652	5.657	5.666	5.675	5.681	5.738	5.742	5.759	5.759	5.768
Estrato 5	1.592	1.592	1.591	1.591	1.593	1.593	1.592	1.615	1.608	1.599	1.599	1.598
Estrato 6	1.741	1.743	1.742	1.745	1.745	1.746	1.747	1.748	1.746	1.747	1.747	1.747
Total Residencial	115.072	115.369	115.637	115.827	116.098	116.324	116.488	116.709	117.023	117.312	117.482	117.669
Comercial	6.983	6.990	6.997	7.003	6.993	7.025	7.029	7.054	7.112	7.118	7.127	7.132
Industrial	21	21	21	20	20	20	20	20	20	20	20	20
Oficial	401	403	403	403	404	404	405	390	390	390	389	389
Especial	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
Total No Residencial	7.412	7.421	7.428	7.433	7.424	7.456	7.461	7.471	7.529	7.535	7.543	7.548
Total Suscriptores	122.484	122.790	123.065	123.260	123.522	123.780	123.949	124.180	124.552	124.847	125.025	125.217

Fuente: Información Veolia Aguas de Montería S.A. E.S.P., visita de inspección

Tabla 63. Suscriptores de acueducto vigencia 2024

ACUEDUCTO AÑO 2024							
Estrato / Uso	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul
Estrato 1	72.571	72.749	72.921	73.074	73.301	73.585	73.812
Estrato 2	23.706	23.773	23.642	23.682	23.702	23.733	23.822
Estrato 3	12.474	12.497	12.079	12.329	12.398	12.428	12.467
Estrato 4	5.757	5.774	5.992	5.903	5.925	5.957	5.961
Estrato 5	1.596	1.598	1.827	1.803	1.771	1.778	1.779
Estrato 6	1.745	1.744	1.947	1.891	1.892	1.873	1.883
Total Residencial	117.849	118.135	118.408	118.682	118.989	119.354	119.724
Comercial	7.135	7.164	7.191	7.204	7.210	7.213	7.214
Industrial	21	23	23	23	23	23	23
Oficial	390	391	391	391	392	372	383
Especial	7	7	16	27	27	27	35
Total No	7.553	7.585	7.621	7.645	7.652	7.635	7.655

ACUEDUCTO AÑO 2024							
Estrato / Uso	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul
Residencial							
Total Suscriptores	125.402	125.720	126.029	126.327	126.641	126.989	127.379

Fuente: Información Veolia Aguas de Montería S.A E.S.P., visita de inspección

Veolia Aguas de Montería S.A. E.S.P. contó con un total de 125.217 suscriptores de acueducto a corte de diciembre del año 2023, donde el 94% de los usuarios son del sector residencial y de éstos, el estrato uno representa el 57,8%, seguido del estrato dos y tres con el 18,9% y 9,9%, respectivamente; frente al uso no residencial, este representa el 6% y el uso comercial tiene mayor participación con el 5,7%.

Para la vigencia 2024, se informó un total de 127.379 suscriptores de acueducto con corte al 31 de julio de 2024, la cual mantiene los porcentajes de participación, el uso residencial con 94% y la mayor participación de los estratos 1, 2 y 3, respectivamente, y el uso no residencial con el 6%, y el uso comercial con mayor participación con 5,6%.

La variación del mes de junio de 2023 a 2024, para el servicio de acueducto, representa un aumento de 3.430 suscriptores (+2,7%).

A continuación, se relacionan la información de los suscriptores de alcantarillado entregada por el prestador en visita:

Tabla 64. Suscriptores de alcantarillado vigencia 2023

ALCANTARILLADO AÑO 2023												
Estrato / Uso	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Estrato 1	57.624	57.712	57.790	57.872	57.975	58.066	58.683	58.761	58.913	59.042	60.256	60.313
Estrato 2	22.436	22.445	22.532	22.568	22.653	22.656	22.707	22.755	22.820	22.875	22.951	23.046
Estrato 3	12.152	12.184	12.205	12.225	12.250	12.264	12.275	12.235	12.242	12.256	12.289	12.295
Estrato 4	5.380	5.389	5.409	5.415	5.425	5.402	5.406	5.462	5.467	5.484	5.474	5.478
Estrato 5	1.590	1.590	1.589	1.589	1.591	1.591	1.590	1.612	1.605	1.596	1.596	1.595
Estrato 6	1.737	1.739	1.738	1.741	1.741	1.742	1.743	1.744	1.742	1.742	1.743	1.743
Total Residencial	100.919	101.059	101.263	101.410	101.635	101.721	102.404	102.569	102.789	102.995	104.309	104.470
Comercial	6.393	6.395	6.401	6.406	6.395	6.421	6.421	6.444	6.503	6.507	6.529	6.530
Industrial	20	20	20	19	19	19	19	19	19	19	19	19
Oficial	253	255	255	255	255	256	257	258	258	258	264	263
Especial	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
Total No Residencial	6.672	6.676	6.682	6.686	6.675	6.702	6.703	6.727	6.786	6.790	6.818	6.818

ALCANTARILLADO AÑO 2023												
Estrato / Uso	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Total Suscriptores	107.591	107.735	107.945	108.096	108.310	108.423	109.107	109.296	109.575	109.785	111.127	111.288

Fuente: Información Veolia Aguas de Montería S.A E.S.P., visita de inspección

Tabla 65. Suscriptores de alcantarillado vigencia 2024

ALCANTARILLADO AÑO 2024							
Estrato / Uso	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul
Estrato 1	60.437	60.582	60.711	60.825	60.963	61.008	61.231
Estrato 2	23.074	23.157	23.189	23.228	23.249	23.201	23.363
Estrato 3	12.325	12.351	11.993	12.216	12.272	12.247	12.324
Estrato 4	5.484	5.500	5.783	5.607	5.609	5.642	5.653
Estrato 5	1.593	1.595	1.707	1.705	1.703	1.709	1.711
Estrato 6	1.741	1.740	1.765	1.763	1.763	1.744	1.745
Total Residencial	104.654	104.925	105.148	105.344	105.559	105.551	106.027
Comercial	6.532	6.558	6.566	6.573	6.576	6.440	6.579
Industrial	19	19	19	19	19	19	19
Oficial	264	265	265	265	286	266	265
Especial	6	6	6	6	6	6	14
Total no residencial	6.821	6.848	6.856	6.863	6.887	6.731	6.877
Total Suscriptores	111.475	111.773	112.004	112.207	112.446	112.282	112.904

Fuente: Información Veolia Aguas de Montería S.A E.S.P., visita de inspección

Veolia Aguas de Montería S.A. E.S.P. contó con un total de 111.288 suscriptores de alcantarillado a corte de diciembre del año 2023, donde el 94% de los usuarios son del sector residencial y de éstos, el estrato uno representa el 54,2%, seguido del estrato dos y tres con el 20,7% y 11%, respectivamente; frente al uso no residencial, este representa el 6% y el uso comercial tiene mayor participación con el 5,8%.

Para la vigencia 2024, el prestador informó un total de 112.904 suscriptores de alcantarillado con corte al 31 de julio de 2024, la cual mantiene los porcentajes de participación, el uso residencial con 94% y la mayor participación de los estratos 1, 2 y 3, respectivamente, y el uso no residencial con el 6%, y el uso comercial con mayor participación con 5,8%.

5.7.3.1. Información reportada en el SUI

Verificada la información cargada por Veolia Aguas de Montería S.A E.S.P. en el SUI, se observa que reportó lo correspondiente a los servicios de acueducto y alcantarillado para las vigencias 2023 y a corte de julio de 2024, como se observa a continuación:

Para el servicio de acueducto:

Tabla 66. Suscriptores de acueducto vigencia 2023

Estrato / Uso	Acueducto año 2023											
	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Estrato 1	70912	71042	71186	71318	71472	71632	71728	71857	72109	72228	72284	72404
Estrato 2	22907	23012	23100	23146	23228	23272	23324	23372	23442	23465	23496	23621
Estrato 3	12251	12288	12310	12328	12354	12378	12388	12348	12353	12364	12387	12405
Estrato 4	5523	5531	5551	5558	5567	5579	5588	5643	5645	5650	5648	5655
Estrato 5	1583	1583	1582	1582	1584	1584	1583	1606	1599	1590	1589	1589
Estrato 6	1744	1746	1745	1748	1748	1749	1750	1751	1750	1751	1750	1750
Total Residencial	114920	115202	115474	115680	115953	116194	116361	116577	116898	117048	117154	117424
Comercial	6991	7005	7010	7021	7007	7042	7042	7060	7129	7132	7123	7136
Industrial	21	21	21	21	20	20	20	20	20	20	20	20
Oficial	401	403	403	403	404	404	405	390	391	389	389	389
Especial	7	7	7	7	9	9	9	9	9	9	9	9
Total no residencial	7420	7436	7441	7452	7440	7475	7476	7479	7549	7550	7541	7554
Total general	122340	122638	122915	123132	123393	123669	123837	124056	124447	124598	124695	124978

Fuente: SUI, consulta realizada el 1 de octubre de 2024

Tabla 67. Suscriptores de acueducto vigencia 2024

Estrato / Uso	Acueducto año 2024						
	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul
Estrato 1	72544	72722	72888	73051	73291	73563	73798
Estrato 2	23709	23771	23643	23680	23702	23733	23822
Estrato 3	12434	12457	12039	12290	12358	12389	12429
Estrato 4	5659	5675	5895	5802	5824	5853	5856
Estrato 5	1587	1589	1818	1794	1762	1770	1770
Estrato 6	1748	1747	1950	1894	1895	1876	1886
Total Residencial	117681	117961	118233	118511	118832	119184	119561
Comercial	7150	7179	7199	7212	7218	7225	7225
Industrial	21	23	23	23	23	23	23
Oficial	390	391	391	391	372	372	385
Especial	9	9	17	28	28	28	36
Total no residencial	7570	7602	7630	7654	7641	7648	7669
Total general	125251	125563	125863	126165	126473	126832	127230

Fuente: SUI, consulta realizada el 1 de octubre de 2024

Para el servicio de alcantarillado:

Tabla 68. Suscriptores de alcantarillado vigencia 2023

Alcantarillado año 2023												
Estrato / Uso	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Estrato 1	57651	57621	57816	57935	58028	58120	58734	58824	58855	58378	58533	58635
Estrato 2	22411	22392	22507	22564	22644	22656	22704	22759	22819	22841	22883	23002
Estrato 3	12128	12137	12160	12197	12223	12239	12249	12204	12214	12199	12250	12267
Estrato 4	5277	5279	5299	5311	5325	5303	5305	5364	5367	5362	5368	5374
Estrato 5	1581	1581	1580	1580	1582	1582	1581	1603	1596	1585	1586	1586
Estrato 6	1740	1739	1739	1744	1744	1744	1746	1747	1745	1742	1745	1745
Total Residencial	100788	100749	101101	101331	101546	101644	102319	102501	102596	102107	102365	102609
Comercial	6405	6389	6401	6423	6414	6423	6434	6448	6510	6498	6503	6524
Industrial	20	20	20	20	19	19	19	19	19	19	19	19
Oficial	253	255	255	255	255	255	256	257	257	255	255	254
Especial	6	6	6	8	7	7	8	8	8	6	8	
Total no residencial	6684	6670	6682	6706	6695	6704	6717	6732	6794	6778	6785	6797
Total general	107472	107419	107783	108037	108241	108348	109036	109233	109390	108885	109150	109406

Fuente: SUI, consulta realizada el 1 de octubre de 2024

Tabla 69. Suscriptores de alcantarillado vigencia 2024

Alcantarillado año 2024							
Estrato / Uso	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul
1	58742	58899	59317	59606	59584	59752	60016
2	23080	23161	23175	23230	23234	23261	23367
3	12298	12324	11950	12189	12228	12248	12299
4	5378	5394	5671	5503	5495	5533	5546
5	1584	1586	1697	1696	1694	1701	1702
6	1743	1742	1763	1765	1762	1744	1746
Total Residencial	102825	103106	103573	103989	103997	104239	104676
11	6520	6546	6539	6558	6549	6554	6564
10	19	19	19	19	19	19	19
12	254	255	255	255	256	256	256
13	8	8	6	7	6	6	15
Total no residencial	6801	6828	6819	6839	6830	6835	6854
Total general	109626	109934	110392	110828	110827	111074	111530

Fuente: SUI, consulta realizada el 1 de octubre de 2024

No obstante, la información entregada por el prestador durante la visita y la cargada en el SUI para los servicios de acueducto y alcantarillado para las vigencias analizadas no son consistentes.

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 que puedan ser iniciadas en su contra por la mala calidad o el no reporte de ésta en el SUI.

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 70. Indicador de Micromedición Nominal y Efectiva

Periodo	Total Suscriptores	Suscriptores con medidor	Suscriptores sin medidor	Suscriptores medidos efectivamente	Indicador Nominal %	Indicador Efectivo %
2023	125.228	124.363	865	115.024	99,31%	92,49%
2024	127.379	126.557	822	118.230	99,35%	93,42%

Fuente: Información Veolia Aguas de Montería S.A E.S.P., visita de inspección

Una vez revisada la información remitida por la empresa, se calculó el indicador de micromedición efectiva (IMI), conforme los lineamientos establecidos en la Resolución CRA 906 de 2019, encontrando que dicho indicador es del 92,49% para la vigencia 2023 y 93,42% para la vigencia 2024, mientras que la micromedición nominal presenta un resultado del 99,3% para las dos vigencias.

Así las cosas, se debe mencionar que el artículo 146 de la Ley 142 de 1994 establece que:

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

Por lo antes expuesto, acorde con la información entregada por el prestador, se observa que se encuentra cumpliendo con lo establecido en el citado artículo frente al porcentaje mínimo de micromedición.

5.7.4.1.1. Información reportada en el SUI

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

Tabla 71. Indicador de Micromedición Nominal y Efectiva

Periodo	Total Suscriptores	Suscriptores con medidor	Suscriptores sin medidor	Suscriptores medidos efectivamente	Indicador Nominal %	Indicador Efectivo %
2023	125.096	124.469	627	124.422	99,5	99,9
2024	128.229	128.043	186	128.003	99,8	99,9

Fuente: SUI, consulta realizada el 1 de octubre 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, encontrando que dicho indicador es del 99,9% para las dos vigencias y la micromedición nominal presenta un resultado del 99,5% para la vigencia 2023 y 99,8% para la vigencia 2024.

Por lo antes expuesto, acorde con la información reportada por el prestador, se observa que se encuentra cumpliendo con lo establecido en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994, frente al porcentaje mínimo de micromedición.

5.7.4.2. Laboratorio de medidores

El prestador cuenta con un laboratorio de medidores propio y acreditado, de acuerdo con la certificación entregada en visita por parte del ONAC hasta agosto de 2025.

Imagen 34. Certificado ONAC



Fuente: Información VEOLIA AGUAS DE MONTERÍA S.A E.S.P., visita de inspección

5.7.4.3. Procedimiento para la calibración de medidores

En visita realizada, el prestador hizo entrega del procedimiento implementado para la revisión y calibración de medidores, llamado *PROCEDIMIENTO PARA LA CALIBRACIÓN DE MEDIDORES*,



Superservicios

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



identificado con el CÓDIGO VM-IPA-P-25, versión 11 de mayo de 2024, el cual tiene por objeto “*Establecer la metodología para la realización de las calibraciones a los medidores de agua potable fría ensayos para la determinar los errores de indicación con base en las normas (...)*”.

El prestador cuenta con un laboratorio de medidores de agua potable fría, instalado en la planta de tratamiento Sierra Chiquita, en el cual se calibran los medidores de los siguientes diámetros:

- DN 15 mm o ½ pulgada
- DN 20 mm o ¾ pulgada
- DN 25 mm o 1 pulgada

Si el medidor no se encuentra dentro de esas especificaciones, no es apto para la revisión en el laboratorio.

Una vez el medidor ingresa al laboratorio, se realiza la calibración del mismo y para ello se dispone de los siguientes equipos:

EQUIPOS	MAGNITUD POR MEDIR
Recipiente volumétrico metálico de 2,5 L	Volumen
Recipiente volumétrico metálico de 5 L	Volumen
Recipiente volumétrico metálico de 10 L	Volumen
Recipiente volumétrico metálico de 50 L	Volumen
Recipiente volumétrico metálico 100 L	Volumen
Caudalímetro AXF 005G	Caudal
Caudalímetro AXF 025G	Caudal
Termómetro digital	Temperatura
Sensores Pt 100 a la Entrada y Salida de la Línea de Medidores	Temperatura
Manovacuómetro y/o Transmisor de presión	Presión
Manómetro y/o Transmisor de Presión	Presión
Cronómetro	Tiempo
Termohigrometro	Temperatura Ambiente - Humedad Relativa

Para realizar la correcta calibración de los medidores, se verifica que los parámetros de medida tales como variación de temperatura, caudal y presión se mantengan dentro de los numerales 7.4.2.2.7.2 al 7.4.2.2.7.4 de la norma NTC-ISO 4064-2:2016 y solamente se utiliza agua para la operación de calibración, la cual es agua potable y proviene directamente de la planta de tratamiento de Sierra Chiquita.

5.7.4.4. Reposición de medidores

En el marco de la visita, esta Superintendencia requirió a la empresa para que remitiera 20 expedientes donde se pudiera evidenciar el procedimiento efectuado para realizar el cambio y reposición de los medidores a sus usuarios, por lo cual se procede a realizar el análisis de cada uno de los expedientes allegados de la siguiente manera:



Superservicios

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



Tabla 72. Indicador de Micromedición Nominal y Efectiva

Suscriptor	Comunicación	Fecha visita	Avisó el retiro del medidor (SI - NO)	Levantó acta del retiro (SI - NO)	Fecha del aviso artículo 13 de 2006, Resol. CRA	Tiene resultado del laboratorio (SI - NO)	Fecha del resultado	Informe el resultado (SI - NO)	Levantó acta de instalación (SI - NO)	Resol. CRA 413 de 2006, artículo 13	Fecha del acta	Firmó el usuario (SI - NO)	Tiene resultado del laboratorio (SI - NO)	Fecha del resultado	Informe el resultado (SI - NO)	Levantó acta de instalación (SI - NO)	Resol. CRA 413 de 2006, artículo 13	Fecha del acta	Firmó el usuario (SI - NO)	Cambio el medidor (SI - NO)	
7582	8/09/2023	25/09/2023	SI	SI	8/09/2023	SI	20/10/2023	SI	SI	25/09/2023	25/09/2023	SI	SI	20/10/2023	SI	SI	SI	25/09/2023	SI	SI	SI
130955	1/11/2023	27/11/2023	SI	SI	1/11/2023	SI	22/12/2023	SI	SI	27/11/2023	27/11/2023	SI	SI	22/12/2023	SI	SI	SI	27/11/2023	SI	SI	SI
9301	16/04/2024	22/04/2024	SI	SI	16/04/2024	SI	21/05/2024	SI	SI	22/04/2024	22/04/2024	SI	SI	21/05/2024	SI	SI	SI	22/04/2024	SI	SI	SI
19036	8/09/2023	25/09/2023	SI	SI	8/09/2023	SI	20/10/2023	SI	SI	25/09/2023	25/09/2023	SI	SI	20/10/2023	SI	SI	SI	25/09/2023	SI	SI	SI
113926	29/09/2023	27/10/2023	SI	SI	29/09/2023	SI	24/11/2023	SI	SI	1/11/2023	1/11/2023	SI	SI	24/11/2023	SI	SI	SI	1/11/2023	SI	SI	SI
114292	1/11/2023	15/11/2023	SI	SI	1/11/2023	SI	14/12/2023	SI	SI	15/11/2023	15/11/2023	SI	SI	14/12/2023	SI	SI	SI	15/11/2023	SI	SI	SI
117211	30/01/2024	5/02/2024	SI	SI	30/01/2024	SI	4/03/2024	SI	SI	5/02/2024	5/02/2024	SI	SI	4/03/2024	SI	SI	SI	5/02/2024	SI	SI	SI
122306	1/11/2023	15/11/2023	SI	SI	1/11/2023	SI	14/12/2023	SI	SI	15/11/2023	15/11/2023	SI	SI	14/12/2023	SI	SI	SI	15/11/2023	SI	SI	SI
124003	8/09/2023	25/09/2023	SI	SI	25/09/2023	SI	20/10/2023	SI	SI	25/09/2023	25/09/2023	SI	SI	20/10/2023	SI	SI	SI	25/09/2023	SI	SI	SI
129212	29/09/2023	26/10/2023	SI	SI	29/09/2023	SI	24/11/2023	SI	SI	28/10/2023	28/10/2023	SI	SI	24/11/2023	SI	SI	SI	28/10/2023	SI	SI	SI
133430	21/03/2024	27/03/2024	SI	SI	21/03/2024	SI	17/04/2024	SI	SI	27/03/2023	27/03/2023	SI	SI	17/04/2024	SI	SI	SI	27/03/2024	SI	SI	SI
500241	29/09/2023	27/10/2023	SI	SI	29/09/2023	SI	24/11/2023	SI	SI	31/10/2023	31/10/2023	SI	SI	24/11/2023	SI	SI	SI	31/10/2023	SI	SI	SI
910213	25/07/2023	2/08/2023	SI	SI	25/07/2023	SI	25/08/2023	SI	SI	2/08/2023	2/08/2023	SI	SI	25/08/2023	SI	SI	SI	2/08/2023	SI	SI	SI
911066	30/05/2024	6/06/2024	SI	SI	30/05/2024	SI	9/07/2024	SI	SI	6/06/2024	6/06/2024	SI	SI	9/07/2024	SI	SI	SI	6/06/2024	SI	SI	SI
912392	30/01/2024	13/02/2024	SI	SI	30/01/2024	SI	7/03/2024	SI	SI	13/02/2024	13/02/2024	SI	SI	7/03/2024	SI	SI	SI	13/02/2024	SI	SI	SI
912666	30/01/2024	13/02/2024	SI	SI	30/01/2024	SI	7/03/2024	SI	SI	13/02/2024	13/02/2024	SI	SI	7/03/2024	SI	SI	SI	13/02/2024	SI	SI	SI
913168	25/01/2024	13/02/2024	SI	SI	25/01/2024	SI	23/03/2024	SI	SI	13/02/2024	13/02/2024	SI	SI	23/03/2024	SI	SI	SI	13/02/2024	SI	SI	SI
913368	30/01/2024	20/02/2024	SI	SI	30/01/2024	SI	16/04/2024	SI	SI	22/02/2024	22/02/2024	SI	SI	16/04/2024	SI	SI	SI	22/02/2024	SI	SI	SI
917284	29/09/2023	27/10/2023	SI	SI	29/09/2023	SI	24/11/2023	SI	SI	1/11/2023	1/11/2023	SI	SI	24/11/2023	SI	SI	SI	1/11/2023	SI	SI	SI
917477	26/03/2024	3/04/2024	SI	SI	26/03/2024	SI	21/05/2024	SI	SI	3/04/2024	3/04/2024	SI	SI	21/05/2024	SI	SI	SI	3/04/2024	SI	SI	SI

Fuente: Información Veolia Aguas de Montería S.A E.S.P., visita de inspección



Superservicios

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



En el marco de las Resoluciones CRA 413 de 2006 y CRA 457 de 2008, se revisaron cada uno de los documentos entregados y se evidencia que el prestador cumple con el debido proceso.

5.7.5. Facturación y Recaudo

5.7.5.1. Procedimiento de facturación

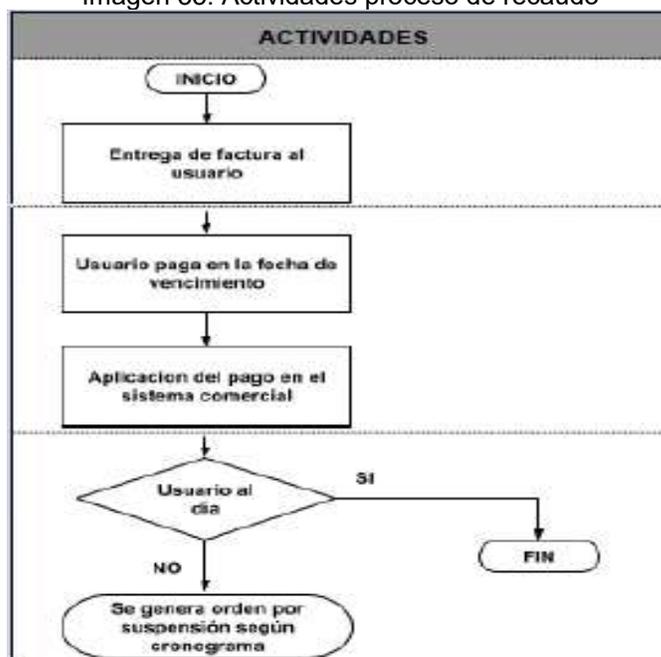
El prestador cuenta con el procedimiento de facturación de los servicios de acueducto y alcantarillado dentro del Manual de Gestión Comercial, con el código VM-GC-M-01, versión 24 del 7 de diciembre de 2022.

El subproceso de facturación se desarrolla de acuerdo con el cronograma que se realiza anualmente, el cual contempla una clasificación de la ciudad por Ciclos (grupo de rutas y barrios), donde se realizan las siguientes actividades:

- Toma de lectura: Consiste en obtener en terreno las lecturas registradas por los medidores y las incidencias que se puedan presentar
- Descarga de las lecturas: Comprende la actualización de las lecturas o la descarga de los dispositivos móviles o terminales Portátiles TPL en el sistema de información comercial.
- Aviso de inspección domiciliaria por desviación de consumo: Es la carta de aviso de la desviación de consumo por Alto, donde se indica la Fecha y Hora de la respectiva visita.
- Visita de acta de revisión previa (desviación de consumo): Antes de preparar las facturas, se realiza un acta previa con el fin de verificar la desviación de consumo frente al promedio de consumos anteriores.
- Facturación: Consiste en la aplicación de las tarifas del mes correspondiente y la fecha de vencimiento de las facturas del ciclo correspondiente.
- Impresión: generar el archivo de impresión de las facturas de cada ciclo y generar el archivo asobancaria para los puntos de recaudos.
- Distribución: Corresponde al reparto de las facturas en cada una de las direcciones de los inmuebles, donde se prestan los servicios.
- Vencimiento de las facturas: Fecha de vencimiento de las facturas de cada ciclo o límite de pago del período facturado.
- Días de lectura: Días de consumo (fecha lectura actual – fecha lectura anterior)

Con respecto al procedimiento de recaudo, este se encuentra con el código VM-GC-P-13, versión 13 del 2 de febrero de 2024 y se realizan las siguientes actividades:

Imagen 35. Actividades proceso de recaudo



Fuente: Información procedimiento de recaudo CÓDIGO VM-GC-P-13

5.7.5.2. Facturación y recaudo

El prestador presentó la siguiente información frente a la facturación y el recaudo para la vigencia 2023:

Tabla 73. Facturación y recaudo acueducto año 2023

ACUEDUCTO AÑO 2023				
ESTRATO/USO	M ³ Facturados	\$ Facturación	\$ Recaudo	Porcentaje de Recaudo
Estrato 1	10.235.690	\$19.823.012.535	\$18.024.486.838	90,93%
Estrato 2	3.598.276	\$8.181.617.669	\$8.033.143.947	98,19%
Estrato 3	1.903.623	\$5.406.389.637	\$5.252.860.625	97,16%
Estrato 4	1.025.648	\$3.169.271.637	\$3.080.291.088	97,19%
Estrato 5	258.556	\$1.206.588.558	\$1.176.425.750	97,50%
Estrato 6	391.810	\$1.822.380.695	\$1.789.678.647	98,21%
Total Residencial	17.413.603	\$39.609.260.731	\$37.356.886.895	94,31%
Comercial	1.628.488	\$6.806.133.684	\$6.570.963.153	96,54%
Industrial	234.576	\$871.644.262	\$857.141.819	98,34%
Oficial	1.097.815	\$2.544.069.839	\$2.194.385.274	86,25%

ACUEDUCTO AÑO 2023				
ESTRATO/USO	M³ Facturados	\$ Facturación	\$ Recaudo	Porcentaje de Recaudo
Especial	13.319	\$30.756.990	\$32.939.645	107,10%
Total No Residencial	2.974.198	\$10.252.604.775	\$9.655.429.891	94,18%
TOTAL	20.387.801	\$49.861.865.506	\$47.012.316.786	94,29%

Fuente: Información Veolia Aguas de Montería S.A. E.S.P., visita de inspección

Para la vigencia 2023, el prestador indicó haber facturado un total de 20.387.801 m³ para el servicio de acueducto, que representa \$ 49.861.865.506; cuyo recaudo alcanza el 94,29%. Se puede observar que el uso y el estrato con mejor comportamiento de pago son el especial y el estrato 6.

Tabla 74. Facturación y recaudo alcantarillado año 2023

ALCANTARILLADO AÑO 2023				
ESTRATO/USO	M³ Facturados	\$ Facturación	\$ Recaudo	Porcentaje de Recaudo
Estrato 1	7.912.944	\$12.283.768.541	\$11.165.989.800	90,90%
Estrato 2	3.461.757	\$6.722.670.649	\$6.565.580.366	97,66%
Estrato 3	1.846.121	\$4.591.285.238	\$4.438.039.476	96,66%
Estrato 4	919.924	\$2.651.719.713	\$2.569.379.570	96,89%
Estrato 5	257.793	\$1.164.735.238	\$1.127.867.823	96,83%
Estrato 6	390.326	\$1.784.477.236	\$1.734.750.409	97,21%
Total Residencial	14.788.865	\$29.198.656.615	\$27.601.607.444	94,53%
Comercial	1.426.671	\$6.397.690.546	\$6.139.744.612	95,97%
Industrial	234.515	\$976.317.783	\$948.555.929	97,16%
Oficial	722.696	\$1.893.424.806	\$1.686.590.455	89,08%
Especial	12.203	\$31.886.949	\$32.604.498	102,25%
Total No Residencial	2.396.085	\$9.299.320.084	\$8.807.495.494	94,71%
TOTAL	17.184.950	\$38.497.976.699	\$36.409.102.938	94,57%

Fuente: Información Veolia Aguas de Montería S.A.E.S.P., visita de inspección

Para la vigencia 2023, el prestador indicó haber facturado un total de 17.184.950 m³ para el servicio de alcantarillado, que representa \$38.497.976.699; cuyo recaudo alcanza el 94,57%. Se puede observar que el uso y el estrato con mejor comportamiento de pago son el especial y el estrato 2.

En consecuencia, se observa que el prestador cuenta con un indicador de recaudo promedio del 94% del total de la facturación para ambos servicios y todos los suscriptores cuentan con buen comportamiento de pago.

Con respecto al periodo de enero a julio de 2024, el prestador hace entrega de la siguiente información:

Tabla 75. Facturación y recaudo acueducto año 2024

ACUEDUCTO AÑO 2024				
ESTRATO/USO	M³ Facturados	\$ Facturación	\$ Recaudo	Porcentaje de Recaudo
Estrato 1	5.971.136	\$12.498.236.186	\$10.386.901.738	83,11%
Estrato 2	2.042.407	\$5.052.408.989	\$4.235.985.141	83,84%
Estrato 3	1.056.839	\$3.253.337.272	\$2.816.738.913	86,58%
Estrato 4	1.217.725	\$2.003.137.851	\$1.977.473.001	98,72%
Estrato 5	166.032	\$831.491.382	\$2.433.065.482	292,61%
Estrato 6	242.690	\$1.212.709.929	\$1.752.719.877	144,53%
Total Residencial	10.696.829	\$24.851.321.609	\$23.602.884.152	94,98%
Comercial	993.571	\$3.966.478.007	\$3.549.314.659	89,48%
Industrial	142.038	\$501.598.139	\$738.361.385	147,20%
Oficial	671.721	\$1.582.605.454	\$1.389.540.567	87,80%
Especial	18.131	\$24.422.530	\$203.927.187	835,00%
Total No Residencial	1.825.461	\$6.075.104.130	\$5.881.143.799	96,81%
TOTAL	12.522.290	\$30.926.425.739	\$29.484.027.951	95,34%

Fuente: Información Veolia Aguas de Montería S.A E.S.P., visita de inspección

Para la vigencia 2024, el prestador indicó haber facturado un total de 12.522.290 m³ para el servicio de acueducto, que representa \$30.926.425.739; cuyo recaudo alcanza el 95,34%. Se puede observar que el uso y el estrato con mejor comportamiento de pago son el especial y el estrato 5.

Tabla 76. Facturación y recaudo alcantarillado año 2024

ALCANTARILLADO AÑO 2024				
ESTRATO/USO	M³ Facturados	\$ Facturación	\$ Recaudo	Porcentaje de Recaudo
Estrato 1	4.603.327	\$7.990.166.913	\$6.778.178.721	84,83%
Estrato 2	1.980.883	\$4.190.139.578	\$3.519.785.788	84,00%
Estrato 3	1.034.712	\$2.866.845.260	\$2.459.841.478	85,80%
Estrato 4	530.890	\$1.708.001.167	\$1.569.682.957	91,90%
Estrato 5	149.849	\$755.918.010	\$1.751.330.174	231,68%
Estrato 6	222.180	\$1.132.392.194	\$1.564.775.344	138,18%
Total Residencial	8.521.841	\$18.643.463.123	\$17.643.594.462	94,64%
Comercial	816.376	\$4.093.529.093	\$3.691.076.466	90,17%
Industrial	137.610	\$636.942.087	\$823.139.122	129,23%
Oficial	417.753	\$1.218.653.718	\$1.322.974.065	108,56%
Especial	6.158	\$18.021.453	\$182.497.528	1.012,67%
Total No Residencial	1.377.897	\$5.967.146.352	\$6.019.687.181	100,88%
TOTAL	9.899.738	\$24.610.609.475	\$23.663.281.643	96,15%

Fuente: Información VEOLIA AGUAS DE MONTERÍA S.A E.S.P., visita de inspección

Para la vigencia 2024, el prestador indicó haber facturado un total de 9.899.738 m³ para el servicio de alcantarillado, que representa \$24.610.609.475; cuyo recaudo alcanza el 96,15%. Se puede

observar que el uso y el estrato con mejor comportamiento de pago son el especial y el estrato 5.

En consecuencia, se observa que el prestador cuenta con un indicador de recaudo promedio del 96% del total de la facturación para ambos servicios y todos los suscriptores cuentan con buen comportamiento de pago.

5.7.5.3. Información reportada en el SUI

El prestador presentó la siguiente información frente a la facturación y el recaudo para los servicios de acueducto y alcantarillado para la vigencia 2023:

Tabla 77. Facturación y recaudo acueducto año 2023

ACUEUCTO AÑO 2023				
ESTRATO/USO	M³ Facturados	\$ Facturación	\$ Recaudo	Porcentaje de Recaudo
1	10.233.651	171.650.371.620	20.464.098.912	11,92%
2	3.597.763	26.134.004.714	8.933.117.901	34,18%
3	1.902.974	14.144.088.410	5.538.785.545	39,16%
4	1.025.323	7.666.142.308	3.183.199.843	41,52%
5	258.239	2.412.481.271	1.140.801.211	47,29%
6	391.381	2.736.551.304	1.662.365.943	60,75%
Total residencial	17.409.331	224.743.639.627	40.922.369.355	18,21%
Comercial	1.627.345	22.865.036.130	7.135.268.244	31,21%
Industrial	234.580	1.120.436.005	889.226.190	79,36%
Oficial	1.097.811	7.842.472.678	1.627.470.938	20,75%
Especial	13.319	39.189.795	32.795.259	83,68%
Total no residencial	2.973.055	31.867.134.608	9.684.760.631	30,39%
Total general	20.382.386	256.610.774.235	50.607.129.986	19,72%

Fuente: Sistema Único de Información – SUI, consulta 1 de octubre de 2024.

Tabla 78. Facturación y recaudo alcantarillado año 2023

ALCANTARILLADO AÑO 2023				
ESTRATO/USO	M³ Facturados	\$ Facturación	\$ Recaudo	Porcentaje de Recaudo
1	7.870.552	72.859.072.799	14.037.253.617	19,27%
2	3.461.220	16.231.525.941	7.894.075.139	48,63%
3	1.845.491	9.033.866.369	5.416.224.823	59,95%
4	919.597	4.329.275.646	3.049.802.938	70,45%
5	257.476	1.954.968.491	1.328.565.484	67,96%
6	389.897	2.336.713.513	2.096.577.426	89,72%
Total residencial	14.744.233	106.745.422.759	33.822.499.427	31,69%
Comercial	1.426.135	22.389.008.447	7.353.253.828	32,84%

ALCANTARILLADO AÑO 2023				
ESTRATO/USO	M³ Facturados	\$ Facturación	\$ Recaudo	Porcentaje de Recaudo
Industrial	234.519	1.092.906.070	1.066.939.974	97,62%
Oficial	722.692	4.500.954.960	1.996.795.434	44,36%
Especial	11.382	31.138.054	35.028.953	112,50%
Total no residencial	2.394.728	28.014.007.531	10.452.018.189	37,31%
Total general	17.138.961	134.759.000.000	44.274.517.616	32,85%

Fuente: Sistema Único de Información – SUI, consulta 1 de octubre de 2024.

Asimismo, el prestador presentó la siguiente información frente a la facturación y el recaudo para la vigencia 2024:

Tabla 79. Facturación y recaudo acueducto año 2024

ACUEDUCTO AÑO 2024				
ESTRATO/USO	M³ Facturados	\$Facturación	\$Recaudo	Porcentaje de Recaudo
1	6.842.121	116.235.000.000	14.808.302.686	12,74%
2	2.335.774	17.040.922.102	6.210.962.280	36,45%
3	1.206.824	9.757.965.416	3.746.780.983	38,40%
4	1.702.819	7.967.515.397	2.223.862.960	27,91%
5	188.791	1.766.710.419	850.397.359	48,13%
6	274.180	2.127.400.823	1.181.641.829	55,54%
Total residencial	12.550.509	154.895.514.157	29.021.948.097	18,74%
Comercial	1.146.465	16.623.758.956	4.744.474.216	28,54%
Industrial	160.767	819.669.645	688.957.802	84,05%
Oficial	761.423	4.994.639.663	1.389.232.758	27,81%
Especial	21.560	61.997.041	19.683.798	31,75%
Total no residencial	2.090.215	22.500.065.305	6.842.348.574	30,41%
Total general	14.640.724	177.395.000.000	35.864.296.671	20,22%

Fuente: Sistema Único de Información – SUI, consulta 1 de octubre de 2024.

Tabla 80. Facturación y recaudo alcantarillado año 2023

ALCANTARILLADO AÑO 2024				
ESTRATO/USO	M³ Facturados	\$Facturación	\$Recaudo	Porcentaje de Recaudo
1	5.279.178	51.630.890.267	10.427.125.000	20,20%
2	2.268.006	11.786.004.167	5.589.110.923	47,42%
3	1.181.687	6.763.249.658	3.776.835.312	55,84%
4	605.785	3.271.981.716	2.227.391.839	68,07%
5	170.571	1.450.763.421	1.005.452.232	69,31%
6	250.458	1.639.399.877	1.511.901.185	92,22%
Total residencial	9.755.685	76.542.289.106	24.537.816.491	32,06%
11	937.029	16.548.957.237	5.142.597.305	31,08%
10	155.831	799.014.190	824.041.502	103,13%

ALCANTARILLADO AÑO 2024				
ESTRATO/USO	M ³ Facturados	\$Facturación	\$Recaudo	Porcentaje de Recaudo
12	475.168	2.907.340.271	1.970.549.669	67,78%
13	7.237	21.802.714	20.887.089	95,80%
Total no residencial	1.575.265	20.277.114.412	7.958.075.565	39,25%
Total general	11.330.950	96.819.403.518	32.495.892.056	33,56%

Fuente: Sistema Único de Información – SUI, consulta 1 de octubre de 2024.

Una vez revisada la información cargada por el prestador al SUI, se evidenció que los datos reportados no coinciden con los entregados en visita, y presuntamente presentan errores de digitación.

Por lo tanto, la empresa debe realizar la revisión de la información reportada en el SUI y realizar las correcciones pertinentes, con la calidad y oportunidad, conforme lo estipula la Resolución SSPD No. 20171300039945 del 28 de marzo de 2017, so pena de las acciones que puedan ser iniciadas en su contra por la mala calidad 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 768 de 2016, 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:

Tabla 81. 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
7. El valor de los descuentos a aplicar por la persona prestadora cuando se produzca incumplimiento en las metas de los estándares de servicio, teniendo en cuenta las disposiciones del artículo 95 de la Resolución CRA 688 de 2014, o aquella que la modifique, adicione o aclare.	SI
8. El valor de las devoluciones por cobros no autorizados o por errores en facturación o estratificación, así como de los intereses correspondientes.	SI
9. Los sitios y modalidades donde se pueden realizar los pagos.	SI
10. Los cargos por concepto de corte, suspensión, reconexión y reinstalación cuando a ello hubiere lugar.	SI
11. La lectura anterior del medidor de consumo y lectura actual del medidor, si existe. Cuando, sin acción u	SI



Superservicios

INFORME DE VIGILANCIA O INSPECCIÓN ESPECIAL, DETALLADA O CONCRETA



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

Fuente: Información Veolia Aguas de Montería S.A E.S.P., visita de inspección

Imagen 36. Factura de prestación del servicio

VEOLIA

Suscriptor: Ruta: 857 Orden: 15100 Ciclo: 3014
 Dirección: 1 No. DE CONTRATO: 127830
 Número para cualquier consulta: 317 372 5078
 Uso / Estrato: RESIDENCIAL / 1 Factura de Servicio Público No.: 13224934
 Fecha de Vencimiento: 21/06/2024 Valor Último Pago: \$62.022
 Fecha de Expedición: 11/06/2024 Fecha de Suspensión: 22/06/2024
 Periodo: 03/05/2024 - 04/06/2024

VEOLIA No. 83103181-3
 Veolia Aguas de Montería S.A.E.S.P.

TOTAL A PAGAR \$ 68.136

Escanea este código y paga tu factura desde el celular

Datos del Medidor
 Marca: Controlagua Número: 13056389 Diámetro: 15

Datos del Consumo en m³

2024	12	11	10	09	08	07	06	05	04	03	02	01
32041	32040	32040	32044	32045	32048	Promedio	32040	32038	32035	32037	32037	32033

Lect. Act.: 1.965
 Lect. Ant.: 1.346
 Fecha de Lect. Act.: 04/06/2024
 Fecha de Lect. Ant.: 03/05/2024

Incidencia de Lectura:
 Diferencia de Lecturas:
 Consumo (M³ Facturados): 19
 Promedio (M³ Usuario): 18

Factura de Acueducto y Alcantarillado

Descripción de Conceptos Facturados	Valor
SERVICIO ACUEDUCTO [0-16] Carga Base: 16.50 m³/m³ * 2,727.00 [17-22] Carga Complementaria: 3.00 m³/m³ * 2,727.00 CARGO FUGO ACUEDUCTO SUBSIDIO CARGO FUGO ACUEDUCTO SUBSIDIO CONSUMO ACUEDUCTO	43.832 8.181 9.361 -859 -24.736
TOTAL ACUEDUCTO >>>	36.679
SERVICIO ALCANTARILLADO [0-16] Carga Base: 16.50 m³/m³ * 2,931.00 [17-22] Carga Complementaria: 3.00 m³/m³ * 2,931.00 CARGO FUGO ALCANTARILLADO SUBSIDIO C FUGO ALCANTARILLADO SUBSIDIO CONSUMO ALCANTARILLADO	48.804 8.793 4.222 -1.753 -20.800
TOTAL ALCANTARILLADO >>>	39.066
TOTAL OTROS CARGOS	88.137

Total Veolia Aguas de Montería S.A.E.S.P. \$ 68.136

Costo Suspensión y Reinstalación \$ 33.800
 Costo de Corte y Reconexión \$ 59.800

REPRESENTANTE LEGAL

Total a pagar mes \$ 68.136

No. de Contrato: 127830 Factura No.: 13224934
 Fecha de Vencimiento: 22/06/2024 Periodo: 03/05/2024 - 04/06/2024

Total a pagar \$ 68.136

VEOLIA Participa en los dos sorteos anuales
 1er. SORTEO - JULIO 2024
 2do. SORTEO - ENERO 2025

GANA FACTURAS GRATIS hasta por 1 año

PUNTOS DE PAGO

Ahora también puede escanear y pagar desde su celular a través del código QR

NUESTROS CANALES DE COMUNICACIÓN

CHATBOT 317 372 5078
 LÍNEA DE ATENCIÓN 116 MARCA DESDE UN fijo o móvil Movistar
 OFICINA VIRTUAL HTTPS:// www.veolia.com.co/monteria/
 CORREOS ELECTRÓNICOS Peticiones, quejas y reclamos: pg.monteria@veolia.com

HORARIO DE ATENCIÓN PRESENCIAL
 Lunes a Jueves 7:30 a.m. - 4:00 p.m.
 Viernes 7:00 a.m. - 3:00 p.m.
 Jornada continua - Calle 29 #2 - 07 Esquina

AVISO IMPORTANTE
 El no pago de la factura, dará lugar a la suspensión del servicio a partir de la fecha indicada en esta. Contra la decisión de suspender y cortar el servicio por mora, procede el recurso de reposición ante la empresa y en subsidio el de apelación ante la Superservicios dentro de los cinco (5) días siguientes de esta factura.

Uso / Estrato	ACUEDUCTO % Sub Cost Consumo	ALCANTARILLADO % Sub Cost Consumo
Estrato 1	-57%	-55%
Estrato 2	-40%	-40%
Estrato 3	-15%	-15%
Estrato 4	0%	0%
Estrato 5	50%	50%
Estrato 6	60%	60%
Comercial	50%	50%
Industrial	50%	50%
Oficial	0%	0%

Fuente: Información Veolia Aguas de Montería S.A E.S.P., visita de inspección



Superservicios

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



De acuerdo con lo revisado en las facturas remitidas por el prestador, se observó que cumple con todos los requisitos establecidos en la Resolución CRA 768 de 2016 y en su CCU.

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 los siguientes:

Tabla 82. Rangos de consumo

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

Fuente: Resolución CRA 750 de 2016

Teniendo en cuenta que el prestador se encuentra prestando por debajo de 1.000 metros sobre el nivel del mar¹⁸, 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 2021¹⁹, así:

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

¹⁸ Consulta municipio de Montería en <https://geoportal.igac.gov.co/contenido/consulta-catastral>

¹⁹ Resolución que compila lo dispuesto en la Resolución CRA 750 de 2016.

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

Imagen 37. Factura usuario estrato 3



VEOLIA
NIT. \$12.003.483 - 3
Veolia Aguas de Montería S.A.E.S.P.

Suscriptor:
Ruta: 859 Orden: 12150 Ciclo: 3014
Dirección:
No. DE CONTRATO: 23858
Número para cualquier consulta
Uso / Estrato: RESIDENCIAL / 3
Factura de Servicio Público No.: 13221713
Fecha de Vencimiento: 21/06/2024
Fecha de Expedición: 11/06/2024

Fecha de Ultimo Pago: 21/05/2024
Valor Ultimo Pago: \$132.433
Fecha de Suspensión: 22/06/2024
Período: 03/05/2024 - 04/06/2024

TOTAL A PAGAR
\$ 110.546

Escanea este código y paga tu factura desde el celular

Datos del Medidor
Marca: MADDALENA Número: 1810102723 Diámetro: 15

Factura de Acueducto y Alcantarillado	
Descripción de Conceptos Facturados	Valor
SERVICIO ACUEDUCTO	
[0-16] Cons. Básico 15.00 mts ³ * 2.727.00	43.632
[17-32] Cons. Complementario 4.00 mts ³ * 2.727.00	10.908
CARGO FIJO ACUEDUCTO	9.361
SUBSIDIO CARGO FIJO ACUEDUCTO	-859
SUBSIDIO CONSUMO ACUEDUCTO	-6.544
TOTAL ACUEDUCTO >>>	56.498
SERVICIO ALCANTARILLADO	
[0-16] Cons. Básico 15.00 mts ³ * 2.931.00	46.896
[17-32] Cons. Complementario 4.00 mts ³ * 2.931.00	11.724
CARGO FIJO ALCANTARILLADO	4.222
SUBSIDIO C.FIJO ALCANTARILLADO	-1.753
SUBSIDIO CONSUMO ALCANTARILLADO	-7.042
TOTAL ALCANTARILLADO >>>	54.049
TOTAL OTROS CARGOS	110.547
Total Veolia Aguas de Montería S.A.E.S.P.	\$ 110.546

Datos del Consumo en m³

Lect. Act.: 1.203
Lect. Ant.: 1.183
Fecha de Lect. Act.: 04/06/2024
Fecha de Lect. Ant.: 03/05/2024
Diferencia de Lecturas:
Consumo (M³ Facturados): 20
Promedio (M³ Usuario): 16

Costo Suspensión y Reinstalación: \$ 33.800
Costo de Corte y Reconexión: \$ 59.800

Total a pagar mes
\$ 110.546

SOLO BANCOS
7709998002876(8020)0000023859(3900)0000110546(06)20240621
16950295

REPRESENTANTE LEGAL

Fuente: Información Veolia Aguas de Montería 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.



Superservicios

INFORME DE VIGILANCIA O INSPECCIÓN ESPECIAL, DETALLADA O CONCRETA



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 julio de 2024.

5.7.7. Cartera

El prestador hizo entrega de las políticas para acuerdos de pago, donde se precisan las cuotas y los intereses a los que se financian las deudas de los suscriptores por uso y estrato, como se observa a continuación:

Imagen 38. Políticas para acuerdos de pago

VEOLIA AGUAS DE MONTERÍA S.A. E.S.P.
GERENCIA COMERCIAL
JEFE DE CARTERA

VEOLIA AGUAS DE MONTERÍA S.A. E.S.P. GERENCIA COMERCIAL JEFE DE CARTERA				
POLITICAS PARA ACUERDOS DE PAGO DE CONTADO - FINANCIACIÓN				
ESTRATOS Y USOS	CUOTA INICIAL	INTERESES DE FINANCIACION	PLAZO MESES	VR. CUOTA MIN. APROX. AÑO 2019
Residencial Estrato 1*	5% - 10%	0%	96	\$ 8,000
Residencial Estrato 2*	5% - 10%	0.41%	72	\$ 9,236
Residencial Estrato 3	15% y 20%	0.95%	72	\$ 25,000
Residencial Estrato 4	20%	0.95%	24	\$ 52,064
Residencial Estrato 5	30% y 40%	1.17%	18	\$ 89,871
Residencial Estrato 6	30% y 40%	1.17%	12	\$ 108,714
Comercial	30% y 40%	1.17%	12	\$ 98,036
Industrial	30% y 40%	1.17%	12	\$ 409,802
Oficial	30% y 40%	1.17%	12	\$ 140,009
DESCUENTOS POR ESTRATOS Y USOS PAGO DE CONTADO				
100% Intereses de Mora, 100% en SCRR y Consumos no facturados. 50% deuda >5 años.	Para Estrato 1			
100% Intereses de Mora y el 25% deuda >5 años.	Para Estratos 2 y 3			
100% Intereses de Mora y Consumos no facturados.	Para Estratos 4,5 y 6, Industrial, Comercial y Oficial			
DESCUENTOS POR ESTRATOS Y USOS - FINANCIACIÓN				
100% Intereses de Mora, 100% en SCRR y Consumos no facturados. 50% deuda >5 años.	Para Estratos 1			
100% Intereses de Mora y 50% en SCRR.	Para Estratos 2 y 3			
50% Intereses de Mora.	Para Estratos 4,5 y 6, Industrial y Comercial			
Elaboró:	Revisado por:	Aprobado por:		
 GUSTAVO PÉREZ MADRID Jefe de Cartera	 ALVARO NEGRETE MONTES Gerente Comercial	 JUDITH BUELVAS PÉREZ Gerente General		
Montería, Abril 12 de 2019				

Fuente: Información Veolia Aguas de Montería S.A E.S.P., visita de inspección

Así mismo, en visita el prestador entregó la información de su cartera por edades, uso y estrato a corte de julio de 2024, así:

Imagen 39. Cartera acueducto y alcantarillado julio de 2024

CARTERA POR USOS Y EDADES JULIO DE 2024										
SUM de CACCSAPE	EDAD									
SUCADESC	E1_no_vencida	E2_1_30	E3_31_60	E4_61_90	E5_91_120	E7_121_180	E13_181_360	E14_361_720	E9_721	Suma total
COMERCIAL	\$630.486.514	\$157.627.718	\$76.147.318	\$57.932.328	\$56.901.450	\$100.472.590	\$238.212.935	\$324.719.443	\$907.765.919	\$2.750.266.216
ESPECIAL	\$3.073.804	\$19.383	\$13.583	\$19.098	\$13.384	\$13.285	\$0		\$0	\$3.152.537
ESTRATO 1	\$476.330.739	\$631.247.950	\$418.447.843	\$374.617.967	\$325.461.474	\$603.092.151	\$1.637.847.123	\$2.796.045.476	\$9.272.597.184	\$16.535.687.906
ESTRATO 2	\$460.215.273	\$128.548.923	\$65.888.512	\$47.539.708	\$37.318.091	\$68.345.955	\$162.595.659	\$250.866.425	\$1.045.558.663	\$2.266.877.207
ESTRATO 3	\$698.071.875	\$60.334.595	\$36.613.185	\$27.999.829	\$19.413.159	\$40.149.812	\$88.367.201	\$136.079.880	\$398.280.675	\$1.505.310.209
ESTRATO 4	\$876.633.313	\$43.545.395	\$23.800.084	\$14.544.441	\$10.027.468	\$17.781.892	\$36.057.580	\$50.957.526	\$169.535.175	\$1.242.882.874
ESTRATO 5	\$167.549.731	\$19.700.832	\$10.316.804	\$5.853.349	\$4.203.926	\$6.386.931	\$14.221.717	\$20.715.748	\$51.336.819	\$300.285.858
ESTRATO 6	\$219.566.986	\$27.954.895	\$31.530.247	\$20.536.623	\$14.024.433	\$8.229.908	\$12.775.644	\$13.266.604	\$20.997.675	\$368.883.013
INDUSTRIAL	\$41.070.414	\$62.718	\$41.472	\$41.163	\$40.864	\$80.821	\$195.167	\$282.209	\$16.102.185	\$57.917.014
OFICIAL	\$241.040.175	\$215.034.865	\$50.545.542	\$27.265.695	\$19.393.691	\$21.494.924	\$5.941.527	\$3.431.242	\$7.414.180	\$591.561.842
Suma total	\$4.014.038.824	\$1.284.077.273	\$713.344.590	\$576.350.201	\$486.797.940	\$866.048.270	\$2.196.214.552	\$3.596.364.551	\$11.889.588.475	\$25.622.824.677

Fuente: Información Veolia Aguas de Montería S.A E.S.P., visita de inspección

Como se observa, la empresa tiene una cartera total con corte a 31 de julio de 2024 de \$25.622.824.677 para los dos servicios, en donde el mayor representante es el estrato uno que alcanza un valor de \$16.535.687.906, seguido del uso comercial y el estrato dos.

Dentro de las acciones adelantadas para la gestión de cobro, el prestador mes a mes realiza diferentes actividades como envío de mensajes de texto, visitas, acuerdos de pago entre otros.

Lo anterior, se encuentra relacionado en cuadros mensuales de la siguiente manera:

Imagen 40. Gestión de cobro junio de 2024

Acciones Adelantadas en Gestión de Cobro - Junio 2024

ACCION - JUNIO 2024	CANT GEST	CON PAGO	VR CARTERA	VR RECUPERADO	% EFECT VALOR	% EFECT CONTR
Envío de mensajes de texto personalizados	6.415	5.783	\$1.294.027.798	\$527.585.377	40,77%	90,15%
Notificación de Gestión de Cobro	153	26	\$66.466.493	\$3.701.897	5,57%	16,99%
Visita de Gestión Comercial	2.576	89	\$8.033.248.924	\$28.734.998	0,36%	3,45%
Convenios o acuerdos de pago	823	823	\$1.109.855.569	\$97.220.828	8,76%	100,00%
Seguimiento a los convenios	14.002	9.098	\$15.945.215.395	\$967.304.259	6,07%	64,98%
Suspensión del servicio	18.037	12.968	\$7.716.401.722	\$1.553.826.654	20,14%	71,90%
Corte del servicio	613	250	\$362.042.163	\$64.267.232	17,75%	40,78%
Seguimiento a la suspensión y Corte	6.797	885	\$13.586.829.407	\$156.974.515	1,16%	13,02%
TOTAL	49.416	29.922	\$48.114.087.469	\$3.399.615.760	7,07%	60,55%

(15 Mill Financ)

La cartera gestionada pasó de 47 mil a 48 mil , la efectividad total de las acciones en contratos pasó del 52.35% al 60.55%, los valores recuperados pasaron de 2.931 millones a 3.399 Millones.



Fuente: Información Veolia Aguas de Montería S.A E.S.P., visita de inspección

5.7.8. Subsidios y contribuciones

El prestador entregó copia del Acuerdo 057 de diciembre de 2021, mediante el cual el Concejo Municipal de Montería estableció los factores de subsidios y aportes solidarios para los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo de la siguiente manera:

Tabla 83. Factores de subsidio

Estrato	Consumo Básico	
	Acu.	Alc.
Estrato 1	57%	55%
Estrato 2	40%	40%
Estrato 3	15%	15%

Fuente: Acuerdo 057 de diciembre de 2021

Tabla 84. Factores de contribución

Estrato/Uso	Consumo Básico	
	Acu.	Alc.
Estrato 5	50%	50%
Estrato 6	60%	60%
Comercial	50%	50%
Industrial	50%	50%

Fuente: Acuerdo 057 de diciembre de 2021

Con lo anterior, se procedió a revisar la aplicación de los porcentajes de subsidios y contribuciones en las facturas entregadas por Veolia Aguas de Montería S.A E.S.P., encontrando lo siguiente:

Tabla 85. Revisión aplicación acuerdos

Número de factura	Periodo facturado	Estrato / Uso	Subsidio / Aporte Acuerdo Municipal			
			Acueducto		Alcantarillado	
			Cargo fijo	Consumo	Cargo fijo	Consumo
11426015	3 de mayo a 1 de junio de 2023	1	9,15	56,7	41,55	54,6
11417489	2 de mayo a 31 de mayo de 2023	2	9,15	40	41,55	40
11413141	28 de abril a 30 de mayo de 2023	3	9,15	15	41,55	15
11380283	20 de abril a 20 de mayo de 2023	4	0		0	
11383804	21 de abril a 23 de mayo de 2023	5	32,37	50	89,4	50
11372685	19 de abril a 19 de mayo de 2023	6	34,6	63,8	92,5	63,75
11448195	6 de mayo a 7 de junio de 2023	Comercial	34,6	59	92,5	59

Número de factura	Periodo facturado	Estrato / Uso	Subsidio / Aporte Acuerdo Municipal			
			Acueducto		Alcantarillado	
			Cargo fijo	Consumo	Cargo fijo	Consumo
11441064	5 de mayo a 5 de junio de 2023	Industrial	36,6	58	92,5	58
11431111	3 de mayo a 1 de junio de 2023	Oficial	0		0	
13224934	3 de mayo a 4 de junio de 2024	1	9,17	56,7	41,52	54,6
13221851	3 de mayo a 4 de junio de 2024	2	9,17	40	41,52	40
13221713	3 de mayo a 4 de junio de 2024	3	9,17	15	41,52	15
13144727	19 de abril a 20 de mayo de 2024	4	0		0	
13148456	20 de abril a 21 de mayo de 2024	5	32,4	50	89,3	50
13132784	18 de abril a 17 de mayo de 2024	6	34,6	60	89,3	60
13225017	3 de mayo a 4 de junio de 2024	Comercial	34,6	59,2	92,6	59,2
13228001	6 de mayo a 5 de junio de 2024	Industrial	36,6	59,3	92,6	59,3
13225554	3 de mayo a 4 de junio de 2024	Oficial	0		0	

Fuente: Elaboración SSPD. Información Veolia Aguas de Montería S.A E.S.P., visita de inspección

Al respecto, se observa que para la vigencia 2023 y hasta julio de 2024, el prestador subsidió el cargo fijo de los estratos 1, 2 y 3 para los servicios de acueducto y alcantarillado, cobra contribución por encima de lo estipulado y adicionalmente el factor de subsidio del estrato 1 no corresponde a lo registrado en el Acuerdo 057 de diciembre de 2021.

Por lo anterior, teniendo en cuenta la información remitida, el prestador no realiza la correcta aplicación de los porcentajes de subsidio y aporte solidario acorde con el Acuerdo 057 en mención.

5.7.8.1. Información reportada en el SUI

Se procedió a revisar la aplicación de los subsidios y contribuciones facturados por la empresa en el maestro de facturación para las vigencias objeto de análisis, encontrando que no se encuentran conforme a lo indicado en el Acuerdo Municipal, como se observa a continuación:

Tabla 86. Factores de subsidio y contribución

Estrato / Uso	Subsidio / Aporte Acuerdo Municipal			
	Acueducto		Alcantarillado	
	Cargo fijo	Consumo	Cargo fijo	Consumo
Estrato 1	9,2	56,7	41,5	54,6
Estrato 2	9,2	40	41,5	40

Estrato / Uso	Subsidio / Aporte Acuerdo Municipal			
	Acueducto		Alcantarillado	
	Cargo fijo	Consumo	Cargo fijo	Consumo
Estrato 3	9,2	15	41,5	15
Estrato 5	32,4	50	89,3	50
Estrato 6	34,6	60	92,6	60
Comercial	34,6	50	92,6	50
Industrial	34,6	50	92,6	50

Fuente: Sistema Único de Información – SUI, consulta 1 de octubre de 2024.

De otra parte, la empresa se encuentra con todos los cargues en estado certificado.

5.7.8.2. Gestión ante el ente territorial

En visita, el prestador hizo entrega un archivo en Excel denominado *5.22 y 5.23 Balance y Estado de deuda del Municipio*, en donde se puede evidenciar que el municipio se encuentra al día frente al pago de subsidios para la vigencia 2023. No obstante, tiene pendiente los pagos de junio y julio para la vigencia 2024, por un valor de \$1.827.444.726.

Para lo anterior, el prestador presentó los documentos que sustentan las gestiones que ha venido realizando para el pago de los valores adeudados por la administración.

5.7.9. Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR)

El prestador Veolia Aguas de Montería S.A E.S.P., presentó la estadística de PQR por vigencia, causal y periodo, para los dos servicios de la siguiente manera:

- **Peticiones:**

Tabla 87. Peticiones vigencia 2023

TIPO	Acu/Alc	CONSOLIDADO TRÁMITES PETICIONES 2023												TOTAL
		ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	
Actualización de Predio a Desocupado	Acu/Alc	46	71	80	49	60	58	58	64	57	57	58	54	712
Actualización de Predio a Ocupado	Acu/Alc	11	12	8	18	9	2	10	6	13	19	6	7	121
Caja inspección obstruida	Alc	64	63	54	40	57	62	65	80	60	37	36	36	654
Disponibilidad de Acueducto	Acu	8	27	19	14	19	19	16	11	13	1	12	7	166
Disponibilidad de Acueducto y Alcantarillado	Acu/Alc	216	161	129	104	194	108	100	115	161	110	183	188	1.769

CONSOLIDADO TRÁMITES PETICIONES 2023															
TIPO	Acu/Alc	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL	
Disponibilidad de Alcantarillado	Alc	9	10	13	6	11	3	10	11	9	10	0	4	96	
Inconformidad por el Cambio del Medidor	Acu	45	36	32	18	28	21	13	26	17	14	20	25	295	
Limpieza pozo séptico	Alc	6	4	4	4	5	10	4	2	7	2	4	8	60	
Limpieza trampa de grasas	Alc	0	1	0	2	1	1	1	0	2	0	2	0	10	
Modificación Datos de Cliente	Acu/Alc	42	56	96	69	74	61	58	62	64	46	62	55	745	
Pago Erróneo de la factura	Acu/Alc	10	22	27	7	19	6	8	15	8	10	14	7	153	
Planeación de Trabajos sobre Acometida	Acu	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Reinstalación / Reconexión	Acu	0	0	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	3	
Reposición de Medidor	Acu	40	70	80	55	88	70	68	103	65	51	47	56	793	
Retiro del producto	Acu/Alc	9	16	7	13	10	13	21	11	8	17	15	13	153	
Servicio Revisión de Inmueble	Acu/Alc	30	26	20	11	21	23	29	15	11	23	15	10	234	
Silencio Administrativo	Acu/Alc	0	0	0	0	0	2	0	1	3	0	0	0	6	
Solicita información	Acu	44	35	62	56	62	42	40	72	59	65	49	36	622	
Solicitud Cartera	Acu	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Solicitud Geófono	Acu/Alc	24	26	28	22	22	23	24	20	19	11	26	25	270	
Suspensión voluntaria	Acu	3	6	30	7	7	13	3	8	5	5	3	8	98	
Usuario Informa Pago	Acu/Alc	2	1	2	0	0	1	1	0	2	0	0	0	9	
Usuario reporta daño en registro del medidor	Acu	52	64	55	36	47	66	56	57	46	57	51	56	643	
TOTAL		661	707	748	532	734	604	585	679	629	535	603	595	7.612	

Fuente: Información Veolia Aguas de Montería S.A E.S.P., visita de inspección

Tabla 88. Peticiones vigencia 2024

CONSOLIDADO TRÁMITES PETICIONES 2024								
TIPO	Acu/Alc	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	TOTAL
Actualización de Predio a Desocupado	Acu/Alc	65	73	51	79	76	59	403
Actualización de Predio a Ocupado	Acu/Alc	4	4	1	4	16	14	43
Caja inspección obstruida	Alc	42	37	35	43	20	61	238
Disponibilidad de Acueducto	Acu	10	8	13	41	12	52	136
Disponibilidad de Acueducto y Alcantarillado	Acu/Alc	148	175	149	212	132	129	945
Disponibilidad de Alcantarillado	Alc	10	12	8	7	8	7	52
Inconformidad por el Cambio del Medidor	Acu	10	12	5	6	13	3	49

CONSOLIDADO TRÁMITES PETICIONES 2024

TIPO	Acu/Alc	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	TOTAL
Limpieza pozo séptico	Alc	4	1	7	3	3	2	20
Limpieza trampa de grasas	Alc	1	0	0	1	1		3
Modificación Datos de Cliente	Acu/Alc	67	79	80	95	82	46	449
Pago Erróneo de la factura	Acu/Alc	14	21	14	0	7	19	75
Planeación de Trabajos sobre Acometida	Acu	0	0	0	0	0	0	0
Reinstalación / Reconexión	Acu	0	3	0	0	0	0	3
Reposición de Medidor	Acu	68	63	57	85	88	96	457
Retiro del producto	Acu/Alc	6	9	14	25	17	16	87
Servicio Revisión Inmueble	Acu/Alc	20	14	17	23	17	14	105
Silencio Administrativo	Acu/Alc	0	0	1	0	0	0	1
Solicita información	Acu	53	81	86	102	82	55	459
Solicitud Cartera	Acu	0	0	0	0	0	0	0
Solicitud Geófono	Acu/Alc	25	21	19	43	21	27	156
Suspensión voluntaria	Acu	13	13	2	10	6	11	55
Usuario Informa Pago	Acu/Alc	1	1	0	0	0	0	2
Usuario reporta daño en registro del medidor	Acu	78	59	53	52	93	67	402
TOTAL		639	686	612	831	694	678	4.140

Fuente: Información Veolia Aguas de Montería S.A E.S.P., visita de inspección

De lo anterior, se tiene que la petición de mayor reiteración registrada en el sistema de información comercial, corresponde a la causal *Disponibilidad de acueducto y alcantarillado* seguida de *Modificación datos de cliente* para las dos vigencias.

- **Quejas:**

Tabla 89. Quejas vigencia 2023

CONSOLIDADO TRÁMITES QUEJAS 2023

TIPO	Acu / Alc	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
Agua residual en andén	Acu/Alc	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Atención deficiente al usuario en oficina	Acu/Alc	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	4
Atención deficiente al usuario en trabajos operativos	Acu/Alc	19	12	22	14	12	13	17	15	13	12	17	9	175
Baja Presión	Acu	14	29	45	33	37	32	36	15	32	12	12	35	332
Condiciones de Inseguridad o Riesgo	Acu/Alc	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Daño en Red de Acueducto	Acu	0	1	2	1	1	0	1	0	1	2	0	0	9
Daño en Red de Alcantarillado	Alc	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1

CONSOLIDADO TRÁMITES QUEJAS 2023

TIPO	Acu / Alc	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
Daños a Terceros	Acu/Alc	0	0	3	1	0	0	0	0	0	0	0	0	4
Demora en Reconexión y/o Reinstalación del Servicio	Acu	0	2	0	1	2	0	0	1	2	0	0	0	8
Entrega inoportuna o no entrega de la factura	Acu/Alc	5	6	10	3	1	7	1	7	4	3	2	3	52
Falla en la prestación del servicio por calidad	Acu	2	2	1	3	1	1	2	2	3	2	1	3	23
Falla en la prestación del servicio por continuidad	Acu	30	27	38	14	45	25	33	46	35	15	20	17	345
Falla en la Conexión del Servicio	Acu	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Fuga en acometida acueducto	Acu	126	79	82	61	51	39	39	65	45	26	32	39	684
Inconformidad por la negación de la conexión del servicio	Acu	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Indebida Instalación o fallas en la misma	Acu	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Malos Olores en la Vía	Alc	0	1	0	0	0	1	0	0	2	0	0	0	4
Manhole sin Tapa	Acu/Alc	0	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	0	12
No atención oportuna a la instalación del servicio / Demora en la Instalación del Servicio	Alc	1	2	2	0	0	1	2	1	1	1	0	0	11
Rebose de manhole	Alc	0	2	2	0	4	1	1	3	8	2	2	0	25
Relacionado con las condiciones de la infraestructura	Acu/Alc	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Suspensión Errada	Acu	3	5	2	1	2	1	1	1	2	1	5	0	24
TOTAL		201	170	211	133	159	123	134	158	149	77	94	106	1.715

Fuente: Información Veolia Aguas de Montería S.A E.S.P., visita de inspección

Tabla 90. Quejas vigencia 2024

CONSOLIDADO TRÁMITES QUEJAS 2024

TIPO	Acu / Alc	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	TOTAL
Agua residual en andén	Acu/Alc	0	0	0	0	0	0	0
Atención deficiente al usuario en oficina	Acu/Alc	0	0	0	0	0	1	1
Atención deficiente al usuario en trabajos operativos	Acu/Alc	10	12	14	14	11	14	75
Baja Presión	Acu	41	18	29	20	19	22	149
Condiciones de Inseguridad o Riesgo	Acu/Alc	0	0	0	1	0	1	2
Daño en Red de Acueducto	Acu	0	1	2	2	1	60	66
Daño en Red de Alcantarillado	Alc	0	0	0	5	2	0	7
Daños a Terceros	Acu/Alc	0	0	0	0	0	2	2
Demora en Reconexión y/o Reinstalación del Servicio	Acu	0	6	1	1	0	0	8

CONSOLIDADO TRÁMITES QUEJAS 2024

TIPO	Acu / Alc	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	TOTAL
Entrega inoportuna o no entrega de la factura	Acu/Alc	3	3	2	3	1	2	14
Falla en la prestación del servicio por calidad	Acu	8	4	8	19	1	2	42
Falla en la prestación del servicio por continuidad	Acu	22	10	17	6	29	23	107
Falla en la Conexión del Servicio	Acu	0	0	0	0	0	0	0
Fuga en acometida acueducto	Acu	51	37	21	35	13	66	223
Inconformidad por la negación de la conexión del servicio	Acu	0	0	0	0	0	0	0
Indebida Instalación o fallas en la misma	Acu	0	0	0	0	0	0	0
Malos Olores en la Vía	Alc	0	2	1	1	0	8	12
Manhole sin Tapa	Alc	0	3	0	0	2	2	7
No atención oportuna a la instalación del servicio / Demora en la Instalación del Servicio	Acu/Alc	0	0	2	1	0	3	6
Rebose de manhole	Alc	0	2	5	6	3	40	56
Relacionado con las condiciones de la infraestructura	Acu/Alc	0	0	0	0	0	0	0
Suspensión Errada	Acu	1	0	0	1	0	1	3
TOTAL		136	98	102	115	82	247	780

Fuente: Información Veolia Aguas de Montería S.A E.S.P., visita de inspección

De lo anterior, se tiene que la queja de mayor reiteración registrada en su sistema de información comercial, corresponde a la causal *Fuga de acometida de acueducto* seguida de *Falla en la prestación del servicio por continuidad* para las dos vigencias.

- **Reclamos**

Tabla 91. Reclamos vigencia 2023

CONSOLIDADO TRÁMITES RECLAMOS 2023														
TIPO	Acu/Alc	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
Cobros adicionales al Consumo	Acu/Alc	17	20	41	18	34	17	16	23	19	16	20	16	257
Cobros de revisiones	Acu/Alc	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Cobros Asociados a Subsidios y Contribuciones	Acu/Alc	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	2
Cobros relacionados por promedio	Acu/Alc	22	48	37	33	20	13	10	15	18	15	17	10	258
Error de Lectura	Acu	1	6	8	3	2	3	0	1	2	3	5	4	38
Inconformidad con la categoría (uso)	Acu/Alc	3	6	3	1	3	4	2	2	5	6	3	1	39
Inconformidad con el Consumo Facturado	Acu/Alc	143	215	227	246	181	205	212	266	268	202	176	175	2516
Inconformidad con el subcategoría (estrato)	Acu/Alc	8	2	7	9	8	5	2	3	10	13	10	4	81
Inconformidad con las Unidades	Acu/Alc	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

CONSOLIDADO TRÁMITES RECLAMOS 2023														
TIPO	Acu/Alc	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	TOTAL
Aforadas														
Inconformidad con la tarifa aplicada	Acu	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Inconformidad por actos de suspensión, corte y reconexión	Acu/Alc	38	40	57	40	68	58	60	58	76	76	36	43	650
Inconformidad por cobros por normalización del servicio	Acu/Alc	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Inconformidad por desviación significativa	Acu	41	62	52	58	37	34	31	40	45	62	31	38	531
Inconformidad por cobros inoportunos	Acu/Alc	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Inconformidad por Doble Facturación	Acu/Alc	1	3	0	1	1	3	4	1	4	5	3	1	27
Inconformidad por el cobro de servicios no prestados	Acu/Alc	5	8	11	9	12	6	8	145	73	10	9	0	296
Medidor Cuenta cruzada	Acu	1	3	3	5	4	7	2	1	1	1	4	2	34
Pago no abonado	Acu/Alc	1	0	1	0	4	3	2	5	3	1	0	0	20
Solidaridad	Acu	0	0	2	0	0	1	0	0	2	2	0	6	13
TOTAL		281	413	450	423	375	359	349	560	526	413	314	300	4763

Fuente: Información Veolia Aguas de Montería S.A E.S.P., visita de inspección

Tabla 92. Reclamos vigencia 2024

CONSOLIDADO TRÁMITES RECLAMOS 2024								
TIPO	Acu/Alc	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	TOTAL
Cobros adicionales al Consumo	Acu/Alc	20	17	14	12	19	5	87
Cobros de revisiones	Acu/Alc	0	0	0	0	0	0	0
Cobros Asociados a Subsidios y Contribuciones	Acu/Alc	0	0	0	0	0	8	8
Cobros relacionados por promedio	Acu/Alc	11	14	12	13	8	10	68
Error de Lectura	Acu	12	1	5	7	2	1	28
Inconformidad con la categoría (uso)	Acu/Alc	2	3	1	2	8	5	21
Inconformidad con el Consumo Facturado	Acu/Alc	179	165	156	172	169	143	984
Inconformidad con el subcategoría (estrato)	Acu/Alc	3	2	4	56	16	37	118
Inconformidad con las Unidades Aforadas	Acu/Alc	0	0	0	0	0	0	0
Inconformidad con la tarifa aplicada	Acu	0	0	0	0	0	0	0
Inconformidad por actos de suspensión, corte y reconexión	Acu/Alc	37	63	86	103	145	69	503
Inconformidad por cobros por normalización del servicio	Acu/Alc	0	0	0	0	0	0	0
Inconformidad por desviación significativa	Acu	14	23	21	45	70	85	258
Inconformidad por cobros inoportunos	Acu/Alc	0	0	0	0	0	0	0

CONSOLIDADO TRÁMITES RECLAMOS 2024								
TIPO	Acu/Alc	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	TOTAL
Inconformidad por Doble Facturación	Acu/Alc	4	9	3	1	0	2	19
Inconformidad por el cobro de servicios no prestados	Acu/Alc	5	5	3	62	28	11	114
Medidor Cuenta cruzada	Acu/Alc	3	3	0	1	0	1	8
Pago no abonado	Acu/Alc	0	1	0	0	2	1	4
Solidaridad	Acu	1	1	1	0	1	0	4
TOTAL		291	307	306	474	468	378	2224

Fuente: Información Veolia Aguas de Montería S.A E.S.P., visita de inspección

De lo anterior, se tiene que el reclamo de mayor reiteración registrado en su sistema de información comercial, corresponde a la causal *Inconformidad con el consumo facturado* seguida de *Inconformidad por actos de suspensión, corte y reconexión* para las dos vigencias.

Al respecto, el prestador informó sobre las acciones para la disminución de las PQR de la siguiente manera:

- Para los reclamos por suspensiones: Periódicamente se actualizan los datos de cada usuario en la base del Sistema de Información Comercial. Con esta estrategia, se envían mensajes de texto 1 día antes de la fecha de vencimiento de la factura, el día en que se vence y finalmente el día para el que está programada la suspensión. De esta manera, los usuarios tienen mayor control de su factura de servicios públicos y así podrán cancelarla a tiempo.
- Para los reclamos por consumo: Actualmente se realiza mayor uso de la telemetría para evitar errores de transcripciones en las lecturas tomadas.

5.7.9.1. Información reportada en el SUI

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

Tabla 93. PQR Acueducto – Vigencia 2023

CAUSAL	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Total general
Facturación	368	581	674	661	672	582	574	624	681	630	521	470	7.038
Prestación	235	268	273	246	235	180	208	203	206	129	119	147	2.449
Total general	603	849	947	907	907	762	782	827	887	759	640	617	9.487

Fuente: Información Veolia Aguas de Montería S.A E.S.P., visita de inspección

Tabla 94. PQR Alcantarillado – Vigencia 2023

CAUSAL	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Total general
Facturación	310	522	601	602	576	481	488	677	653	539	437	396	6.282
Prestación	2	6	3	5	12	7	5	13	20	16	11	8	108
Total general	312	528	604	607	588	488	493	690	673	555	448	404	6.390

Fuente: Información Veolia Aguas de Montería S.A E.S.P., visita de inspección

Tabla 95. PQR Acueducto – Vigencia 2024

Causal	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Total general
Facturación	481	457	494	612	679	593	725	4041
Prestación	202	160	148	157	124	229	437	1457
Total general	683	617	642	769	803	822	1.162	5.498

Fuente: Información Veolia Aguas de Montería S.A E.S.P., visita de inspección

Tabla 96. PQR Alcantarillado – Vigencia 2024

CAUSAL	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Total general
Facturación	403	358	367	444	423	423	570	2988
Prestación	4	10	14	17	14	60	140	259
Total general	407	368	381	461	437	483	710	3.247

Fuente: Información Veolia Aguas de Montería S.A E.S.P., visita de inspección

De acuerdo con lo reportado en SUI, se puede observar que la mayor causal de reclamación corresponde a facturación para ambos servicios y para las dos vigencias.

Así mismo, se observa que la información entregada por la empresa y la reportada por el prestador no son consistentes. Por lo tanto, la empresa debe realizar la revisión de la información reportada en el SUI y realizar las correcciones pertinentes, con la calidad y oportunidad, conforme lo estipula la Resolución SSPD No. 20171300039945 del 28 de marzo de 2017, so pena de las acciones que puedan ser iniciadas en su contra por la mala calidad o el no reporte de ésta en el SUI.

De otra parte, el prestador no tiene pendiente por cargar ningún periodo de reporte.

5.7.10. Estratificación

La empresa hizo entrega del Decreto 00207 de junio de 2019, mediante el cual se adoptó la estratificación urbana para la ciudad de Montería; asimismo, precisó que ésta se encuentra actualizada.

Frente a las reuniones del CPE, la empresa anexó copia de 8 actas correspondiente a reuniones realizadas durante el 2024 y precisó lo siguiente:

“(…) En lo transcurrido del año 2024, el Comité de Estratificación Municipal de Montería ha



Superservicios

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



mantenido una intensa actividad, celebrando ocho reuniones hasta la fecha. Su labor se ha centrado principalmente en el análisis y emisión de conceptos técnicos sobre las solicitudes de estratificación de segunda instancia.

La primera reunión ordinaria del año tuvo lugar el 12 de marzo de 2024, presidida por el Secretario de Planeación, arquitecto Jhon Nell Rodríguez Sánchez, quien dio la bienvenida a los nuevos integrantes del Comité Permanente de Estratificación (CPE). En esta sesión, se anunció el respaldo del Alcalde Hugo Kerguelen para iniciar una consultoría destinada a actualizar la estratificación, que no se realiza desde el año 2.000.

Entre los logros del Comité este año, destaca la revisión y actualización de su reglamento interno, implementando mejoras en diversos aspectos de su funcionamiento. Además, por iniciativa propia, el Comité ha llevado a cabo visitas de primera instancia a varios edificios de la ciudad cuya estratificación actual se considera cuestionable.

Estas acciones reflejan el compromiso del Comité con la mejora continua del sistema de estratificación en Montería, contando con el apoyo activo de la Secretaría de Planeación. (...)

Adicionalmente, el prestador informó que para el año 2023 y en lo transcurrido del 2024, la empresa no ha recibido por parte del municipio solicitud frente al pago del concurso económico.

5.8. Aspectos Tarifarios

5.8.1. Metodología tarifaria aplicada por el prestador

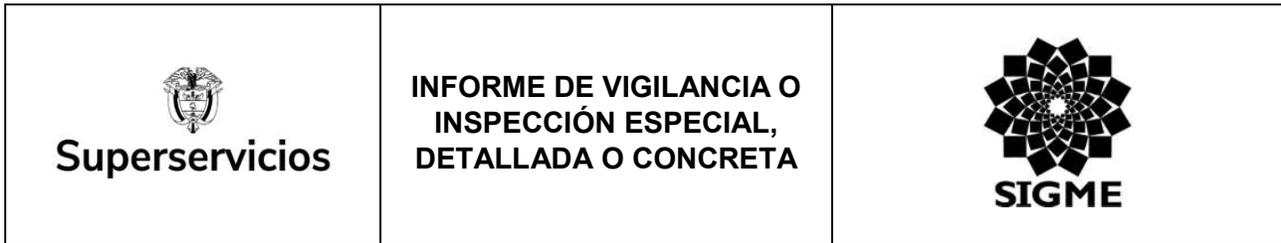
Tabla 97 APS Vs Metodología

APS	Metodología	Segmento	Servicios
Montería	Costos Contractuales	Contractual	Acueducto y Alcantarillado

Fuente: SURICATA

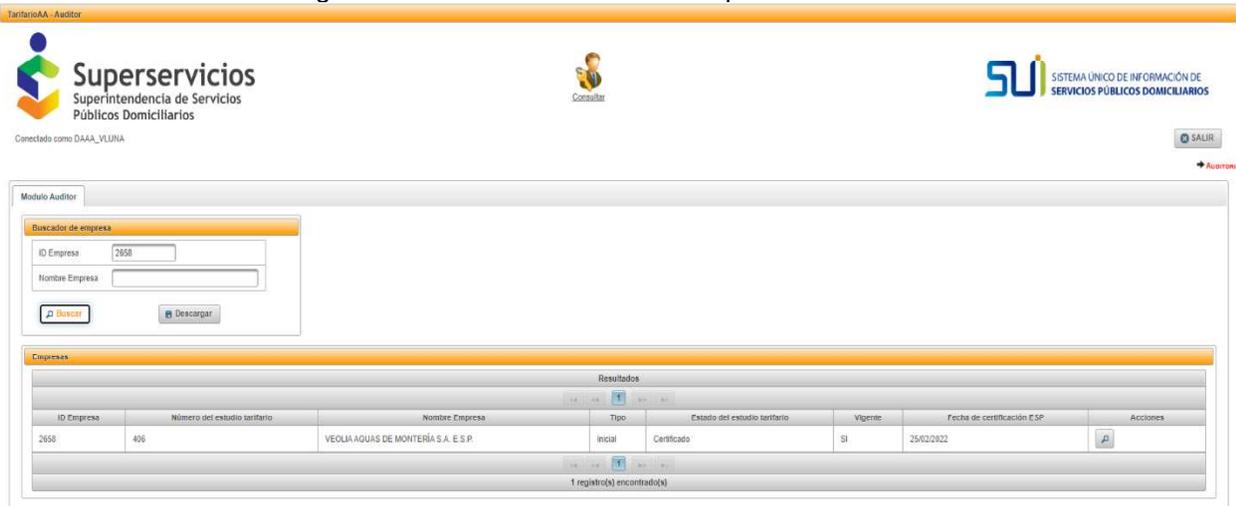
En septiembre de 2020, le fue comunicado a la empresa Proactiva Aguas de Montería S.A. E.S.P. (Ahora Veolia Aguas de Montería S.A. E.S.P.) a través de la Evaluación Integral realizada para las vigencias de 2015, 2016 y 2017, para la APS de Montería, los resultados de la verificación realizada por esta Superintendencia al cálculo de los costos de referencia para el servicio de acueducto y alcantarillado, con base a lo establecido en el parágrafo 1²⁰ del artículo 87 de la Ley 142 de 1994.

⁷ Modificado y adicionado por el artículo 1 de la Resolución CRA 735 de 2015



5.8.2. Estado Reporte SURICATA

Imagen 41. Estado Estudio Tarifario reportado en Suricata



Fuente: SUI

De acuerdo con lo establecido en la Resolución SSPD No. 2020100009605 del 19 de marzo de 2020, los prestadores en el marco de aplicación de lo contenido en el Parágrafo 1 del artículo 87 de la Ley 142 de 1994, deberán reportar sus costos y tarifas al Sistema Único de Reporte de Información para el Cálculo Tarifario – SURICATA. Al revisar dicho aplicativo, se evidencia que el prestador certificó sus costos el 30 de julio del 2024.

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, la empresa Veolia Aguas de Montería S.A. E.S.P., desde el inicio de la aplicación de la metodología tarifaria adoptada, es decir, desde el 5 de noviembre 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.

5.8.4. Tarifas aplicadas

De acuerdo con la información remitida por la empresa mediante link <https://mail.google.com/mail/u/0/#inbox/FMfcgzQVzNzwpsBWzhrPWcCVtZZPGFsz> y radicado SSPD No. 20245294117932 del 16 de septiembre del 2024 y reportada en SUI, las tarifas aplicadas en los servicios públicos de acueducto y alcantarillado son las siguientes hasta agosto de 2024:

Tabla 98. Tarifas Aplicadas de la APS Montería a agosto de 2024

Tarifas Aplicadas por APS 2023 a agosto de 2024						
Estrato	Mes	Vigencia	Veolia Aguas de Montería S.A E.S.P – ID 2658			
			ACUEDUCTO		ALCANTARILLADO	
			Cargo Fijo	Cargo por Consumo	Cargo Fijo	Cargo por Consumo
Estrato 4	Ene - Feb	2023	8.166	2.380	3.558	2.471
Estrato 4	Feb - Mar	2023	8.250	2.405	3.595	2.497
Estrato 4	Mar - Abr	2023	8.335	2.430	3.632	2.523
Estrato 4	Abr - May	2023	8.421	2.455	3.670	2.549
Estrato 4	May - Jun	2023	8.508	2.480	3.708	2.575
Estrato 4	Jun - Jul	2023	8.596	2.506	3.746	2.602
Estrato 4	Jul - Agost	2023	8.685	2.532	3.785	2.628
Estrato 4	Agost - Sep	2023	8.775	2.558	3.824	2.656
Estrato 4	Sep - Oct	2023	8.865	2.584	3.863	2.683
Estrato 4	Oct - Nov	2023	8.957	2.611	3.903	2.711
Estrato 4	Nov - Dic	2023	9.049	2.638	3.944	2.739
Estrato 4	Dic - Ene	2023	9.143	2.665	3.984	2.767
Estrato 4	Ene - Feb	2024	9.088	2.647	4.098	2.845
Estrato 4	Feb - Mar	2024	9.156	2.667	4.129	2.866
Estrato 4	Mar - Abr	2024	9.224	2.687	4.160	2.888
Estrato 4	Abr - May	2024	9.292	2.707	4.190	2.909
Estrato 4	May - Jun	2024	9.361	2.727	4.222	2.931
Estrato 4	Jun - Jul	2024	9.431	2.747	4.253	2.952
Estrato 4	Jul - Agost	2024	9.501	2.767	4.284	2.974

Fuente: Radicado SSPD No. 20245294117932

Se debe señalar que el reporte de los formatos de Costos de Referencia y Tarifas Aplicadas para los servicios públicos de acueducto al SUI según los lineamientos de la Resolución SSPD No. 20211000313835 del 14 de junio de 2021 se realiza mensualmente. En los mismos términos, la empresa Veolia Aguas de Montería S.A. E.S.P., maneja su facturación de manera mensual.

Ahora bien, se pudo determinar que las tarifas contractuales de Acueducto y Alcantarillado establecidas en el contrato de concesión suscrito con el Municipio de Montería con el Otrosí No. 9 y su anexo 3, se encuentran las tarifas a precio año 1998; por lo cual se debe actualizar el valor correspondiente a cada año en enero, aplicando los IPC de cada año transcurridos desde el año 1999 hasta el año inmediatamente anterior y mensualmente se debe ajustar de acuerdo a la siguiente fórmula de indexación mensual, por lo que se va ajustando gradualmente las tarifas :

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

Ajuste mensual de la tarifa:

Mensualmente se ajustarán las tarifas de agua y alcantarillado aplicando el factor de ajuste mensual, basado en la tasa de inflación del año calendario anterior que se especifica a continuación:

Fórmula para hallar el factor de ajuste mensual de las tarifas

$$f = ((1+I)^{1/12}) - 1$$

Dónde: f = Factor de ajuste mensual de las tarifas

I = Inflación del año calendario anterior

La tarifa propuesta por el concesionario se ajustará para el primer mes de la concesión, con la inflación ocurrida entre diciembre de 1998 y dicho mes.

5.8.5. Información sobre inversiones

En atención a lo dispuesto en el artículo 2.1.2.1.10.1²¹ 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; no obstante, la empresa Veolía Aguas de Montería S.A. ESP, no está dentro de esta causal por pertenecer al parágrafo 1 del artículo 8 de la Ley 142 de 1994, por lo anterior no debe presentar cálculo de la provisión de recursos por diferencias entre las inversiones planeadas y ejecutadas del Plan de Obras e Inversiones Regulado (POIR).

5.9. Indicador Único Sectorial (IUS)

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

Consolidado Resultados IUS 2020-2023

A Veolia Aguas de Montería 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 (8) dimensiones²² que compone dicho cálculo, según la metodología de la Resolución CRA 906 de 2019 y sus modificatorias.

²¹ 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.

²² **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.

Año de Evaluación del IUS	CS.	EP.	EO.	GE.	SF.	GYT.	SA.	GT.	IUS	Nivel de Riesgo
2020	9,65	8,17	10,98	12,50	8,26	12,50	12,50	12,47	87,03	Riesgo Medio Bajo
2021	12,49	10,37	9,40	12,50	9,63	11,53	10,00	8,04	83,99	Riesgo Medio Bajo
2022	12,47	12,00	9,31	12,50	8,81	11,54	12,50	5,17	84,30	Riesgo Medio Bajo
2023	12,49	10,25	10,96	12,50	11,04	12,26	12,50	5,01	87,01	Riesgo Medio Bajo

El histórico anual de evaluaciones IUS, muestra resultados en un rango constante, posicionándose siempre en nivel de Riesgo *Medio Bajo*.

Dimensiones con riesgo IUS 2023

De acuerdo con los resultados del IUS para la vigencia 2023, la única dimensión que presenta riesgo debido a su bajo puntaje es la *Gestión Tarifaria (GT)*, con una calificación de 5,01. Las demás dimensiones no presentan riesgo, ya que sus puntajes superan los 10 puntos en una escala de 0 a 12,5, donde 12,5 representa el mejor resultado posible.

El resultado de la Dimensión *GT*, obedece al bajo desempeño de dos indicadores, el primero *GT.1.2. Cumplimiento Metas de Cobertura Acueducto – CMCOBAC*, debido a que, según el reporte del prestador al SUI, para el año de evaluación los nuevos suscriptores del servicio de acueducto fueron de 3.460, cuando su proyección fue de 123.821, motivo por el cual el resultado del indicador es de 2,79 puntos de 100. El segundo corresponde al indicador *GT.2.1. Aplicación de Costos de Referencia Aprobados de Alcantarillado – AL* cuyo resultado es cero (0), toda vez que el prestador mediante el Formato reportó un valor de cero (0) tanto en la tarifa aplicada como en la aprobada, situación que arroja un valor indeterminado al aplicar la fórmula de la ficha técnica del indicador.

5.9.2. Oportunidades de mejora en el marco del IUS

En el marco del Plan de Gestión y Resultados – PGR, el prestador no está en obligación de reportar al SUI sus acciones de mejora (Artículo 22 de la Res. CRA 906 de 2019), toda vez que su nivel de riesgo en las evaluaciones anuales del IUS es *Medio Bajo*. No obstante, en pro de promover mejoras en la calidad de prestación y disminución del riesgo, a continuación, se realizan algunas recomendaciones según el análisis de la última calificación del IUS (vigencia 2023).

- *Aspecto tarifario y de inversiones:*

La gestión tarifaria es el aspecto que más representa riesgo con base en los últimos resultados IUS de la vigencia 2023. El prestador deberá generar las acciones que aplique para mejorar los

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

indicadores más críticos que son: *GT.1.2. Cumplimiento Metas de Cobertura Acueducto – CMCOBAC* y *GT.2.1. Aplicación de Costos de Referencia Aprobados de Alcantarillado – AL*.

Otro aspecto a mejorar en el ámbito tarifario es el relacionado con el indicador de *Cumplimiento de Metas de Reducción de Pérdidas - CMPEP*. Aunque se registra un cumplimiento del 88% frente a la meta establecida por el prestador, se recomienda implementar acciones que permitan alcanzar valores del índice de pérdidas más cercanos o equivalentes a los proyectados anualmente.

El resultado del indicador *Índice de Inversiones Acumuladas de Acueducto – IIAAC* es bajo, el porcentaje acumulado del valor de las inversiones ejecutadas frente al valor de las inversiones proyectadas es de tan solo el 10,05%, por lo tanto, se recomienda optimizar la gestión de inversiones, cuyo propósito sea la ejecución del rezago que denota los resultados de este indicador.

- *Aspecto técnico-operativo:*

A nivel técnico-operativo, se sugiere que la modelación hidráulica del sistema de acueducto contenga el escenario de modelación que contemple la operación de la red de distribución bajo la premisa de contingencia por incendio, requerimientos establecidos por el artículo 57 de la Resolución 330 de 2017 del MVCT. La ausencia de este parámetro determinó que el resultado del indicador *Modelo Hidráulico – MH* sea cero (0).

En cuanto a la eficiencia en la operación, si bien el indicador *Agua Controlada en Puntos de Uso y Consumo – ACPUC*, obtuvo un resultado de 81,90, se sugiere al prestador propender por la mejora de este índice, de manera tal que la proporción de agua que es consumida sea igual al volumen total de agua que se ingresa al sistema, disminuyendo al máximo las pérdidas aparentes y reales.

- *Aspecto financiero:*

A nivel financiero, los resultados del indicador *Liquidez – L*, reflejan una limitada capacidad para cumplir con las obligaciones de corto plazo. Por ello, es necesario implementar estrategias que optimicen la gestión del capital de trabajo, con el fin de garantizar el cumplimiento de dichas obligaciones y preservar la estabilidad financiera.

El resultado del indicador *Rotación de Cartera de Servicios Públicos en días de pago – RC* es cero (0), toda vez que no cumple con el estándar de calificación. Se sugiere generar estrategias que permitan disminuir el tiempo promedio en que se recibe el pago por parte de los suscriptores por concepto de la cartera generada por la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y/o alcantarillado.

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

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

en los siguientes tiempos:

Tabla 99. Periodicidad de actualización

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

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

De acuerdo con lo anterior, se evidencia que para la actualización del RUPS, la empresa tiene hasta el 30 de marzo de cada año. Una vez verificada la información de los trámites RUPS, el prestador realizó la actualización de los años 2023 y 2024 dentro de los plazos establecidos, como observa a continuación:

Imagen 42. 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
29	2658	VEOLIA AGUAS DE MONTERÍA S.A. E.S.P.	ACTUALIZACION	CERTIFICADA		202422658432197	27/02/2024			  

Fuente: RUPS – SUI. Consulta realizada en octubre 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 períodos:

Tabla 100. Estado de cargue de información al SUI

Año	ID	Empresa	Número de reportes pendientes	Número de reportes radicados	Porcentaje de cargue
2023	2658	Veolia Aguas de Montería S.A. E.S.P.	31	171	84%
2024			23	200	89%

Tópico	Año 2023			Año 2024	
	Certificado	Certificado No Aplica	Certificado	Certificado No Aplica	Pendiente
Administrativo	11	1	1	1	
Administrativo y Financiero	10		4		
Auditor	22				
Comercial y de Gestión	143		84		17
Generalidades-Riesgos	2		2		

Tópico	Año 2023			Año 2024	
	Certificado	Certificado No Aplica	Certificado	Certificado No Aplica	Pendiente
NSC	1				
Nuevos Marcos Normativos	5		2		
Riesgos Acueducto	15		11		1
Riesgos Alcantarillado	15		7		5
Técnico operativo	161		59		8
Total general	385	1	170	1	31

Fuente: Sistema Único de Información – SUI

5.12. Acciones de la SSPD

A continuación, se relacionan las acciones adelantadas por la SSPD en el marco de sus funciones:

Radicado salida	Fecha	Asunto
20244240895961	15/03/2024	Informe de valoración de las principales problemáticas de la cuenca del río Sinú, asociadas a la contaminación del recurso hídrico y a los procesos de erosión e inundación.
20244241216691	15/04/2024	Remisión información soluciones o gestiones realizadas a las quejas presentadas por la Secretaria de Infraestructura de Montería.

6. HALLAZGOS

Aspecto	Criterio	Condición evaluada	Evidencia / soporte	Estado de cumplimiento
ADMINISTRATIVO	Competencias laborales	Resolución 1076 del 2003 modificada por la Resolución 1570 de 2004 expedidas por el Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial	Certificaciones de competencias laborales y listado de personal operativo.	35 funcionarios presentan la certificación en "Potabilizar aguas de acuerdo con normas técnicas NIVEL AVANZADO" vencida y 167 empleados operativos no tienen certificación de competencia laboral alguna.

Aspecto	Criterio	Condición evaluada	Evidencia / soporte	Estado de cumplimiento
FINANCIERO	Eficiencia de recaudo	SUI-Notas a los estados financieros	Notas a los estados financieros vigencia 2023 cargue xbrl 2023	Se observa una diferencia en el indicador de eficiencia del recaudo del 18,90% entre lo reportado en SUI frente a lo plasmado en las notas a los estados financieros
	Provisiones pasivos contingentes.	Nic 37. Provisiones, Pasivos Contingentes y Activos Contingentes	La empresa provisionó solamente el 6,71% del valor total de procesos en contra de la entidad cuya probabilidad de pérdida es "probable (50%)" y cuyo importe de la demanda fue de \$20.518 millones.	No cumple la Nic 37
	Calidad de información reportada al SUI	Resoluciones No. SSPD 76635 de junio de 2018, 39945 del 28 de marzo de 2017	Información remitida por la empresa / 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 suscriptores, facturación y recaudo y PQRs
COMERCIAL	Subsidios y contribuciones	Ley 1450 de 2011 Acuerdo 057 de diciembre 2021	Información remitida por la empresa / SUI	De acuerdo con la información presentada, se pueden observar que el prestador subsidió el cargo fijo de los estratos 1, 2 y 3, para los servicios de acueducto y alcantarillado, cobra contribución por encima de lo estipulado y no aplica correctamente el subsidio del estrato 1



Superservicios

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



Aspecto	Criterio	Condición evaluada	Evidencia / soporte	Estado de cumplimiento
TÉCNICO	Pérdidas en el sistema	Resolución CRA 688 de 2014. Resolución 330 de 2017	Información suministrada por la empresa - Visita SSPD - SUI.	En cuanto al Índice de Pérdidas por Usuario Facturado (IPUF), se evidencia que el indicador obtuvo resultados superiores a los 6 m ³ /suscriptor/mes, valor estándar definido en la Resolución CRA 688 de 2014.
	Calidad del agua.	Resolución 2115 de 2007	Información suministrada por la empresa – Visita SSPD - SUI.	La vigencia de estudio se evidenciaron más de 200 muestras con incumplimientos respecto a cloro, color aparente, nitratos, pH, hierro y turbiedad.

7. ACCIONES CORRECTIVAS DEFINIDAS

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

8. CONCLUSIONES

Aspectos Administrativos

La empresa deberá realizar acciones con el fin de certificar a todos los empleados en competencias laborales de acuerdo con las funciones desempeñadas.

Aspectos Financieros

La empresa presentaría para la vigencia 2024 flujo de caja negativo de \$4.121 millones.

Para la vigencia 2023, presentó diferencias frente al indicador de eficiencia de recaudo en donde en SUI fue calculado en 76,56% y en las notas a los estados financieros expresa que obtuvo un porcentaje de recaudo del 95.46%.

Las cuentas por cobrar presentan un comportamiento representativo de los activos de la empresa para las vigencias 2022 y 2023, lo que impactó el indicador de liquidez y capital de trabajo.

La empresa no estaría reconociendo en contabilidad los procesos ejecutivos en contra cuya probabilidad de perdida es “probable”.



Superservicios

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



Aspectos Técnicos – Operativos

El cálculo del indicador de continuidad para la ciudad de Montería, se clasifica para la vigencia de estudio como Continuo por estar encima de los 23 h/día.

En cuanto al Índice de Pérdidas por Usuario Facturado (IPUF), se evidencia que el indicador obtuvo resultados superiores a los 6 m³/suscriptor/mes, valor estándar definido en la Resolución CRA 688 de 2014.

Una vez revisados los resultados de las muestras de control de calidad de agua del prestador para su área de prestación de acuerdo con lo reportado en el Sistema Único de Información (SUI), para la vigencia de estudio se evidenciaron más de 200 muestras con incumplimientos respecto a cloro, color aparente, nitratos, pH, hierro y turbiedad.

El prestador no remitió información relacionada con la descripción de la PTAR Garzones en el municipio de Montería, Córdoba.

En la visita se pudo verificar macromedición en la entrada y salida de todos los sistemas de tratamiento a lo largo de la ciudad de Montería.

Los lodos que se generan en el proceso de potabilización son dispuestos en lagunas de sedimentación de lodos dentro los lotes de cada una de las plantas de tratamiento. El agua de las lagunas se recircula a las plantas, mientras que el material restante es dispuesto en el relleno sanitario.

Aspectos Comerciales

El CCU de los servicios de acueducto y alcantarillado cuenta con concepto de legalidad expedido por la CRA y con las evidencias de la divulgación de conformidad con el artículo 131 de la Ley 142.

Una vez revisada la información entregada en visita con lo reportado al SUI, se observaron amplias diferencias para suscriptores, facturación y recaudo y PQRs, los cuales deben ser revisados por parte de la empresa.

Dentro de los expedientes allegados para la verificación del procedimiento de cambio de medidores, se pudo evidenciar con lo establecido en la Resolución CRA 413 de 2006 y CRA 457 de 2008.

De acuerdo con la información presentada por el prestador y conforme al Acuerdo 057 de diciembre de 2021, se evidenció que el prestador subsidió el cargo fijo de los estratos 1, 2 y 3, para los servicios de acueducto y alcantarillado, cobra contribución por encima de lo estipulado y no aplica correctamente el subsidio del estrato 1.

Teniendo en cuenta que el porcentaje de recaudo es alto, se requiere que el prestador aclara porque la cartera es alta.



Superservicios

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



Aspectos Tarifarios

Los ajustes y modificaciones realizados por la empresa Veolia Aguas de Montería S.A. E.S.P. sobre las tarifas en el año 2023 y 2024 se realizaron en aplicación de lo señalado con base en la metodología tarifaria establecida en el parágrafo 1 del artículo 8 de la Ley 142 de 1994.

Mediante contrato de concesión del 29 de diciembre de 1999, se aprueba la nueva estructura tarifaria del servicio público domiciliario de acueducto y alcantarillado por la empresa Proactiva Aguas de Montería S.A E.S.P. (Ahora Veolia Aguas de Montería S.A. E.S.P.) Las nuevas tarifas se aplicaron a partir del primero de julio de 2016, cumpliendo con lo dispuesto en el contrato anteriormente mencionado.

Al comparar el comportamiento de los incrementos sobre la variación del IPC que la empresa realizó a las tarifas de 2023 y 2024, estos coinciden con los porcentajes definidos por el prestador reportados en el Contrato de Concesión, tabla 3. Anexo 3. Parámetros crecimiento Tarifas Acueducto y Alcantarillado pesos corrientes.

Veolia Aguas de Montería S.A. E.S.P. remitió el Acuerdo No. 057 del 31 de diciembre del 2021, el cual aprueba los porcentajes para subsidiar a los estratos 1, 2 y 3 y porcentajes de las contribuciones en el pago de la facturación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo en el municipio de Montería.

9. MEDIDAS RECOMENDADAS QUE PUDIERA SER OPORTUNO O PERTINENTE APLICAR

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

10. RESPONSABLES DE LA REALIZACIÓN

10.1. Responsable General

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

10.2. Equipo de Evaluación

Proyectó: Silvia Milena Ruiz Gomez – Profesional Especializada GGP DTGAA
Mario Andrés Botto Rojas – Profesional Especializado GGP DTGAA
Mery Constanza Rojas Fierro - Profesional Especializada GGP DTGAA
Vladimir Luna Anaya – Profesional Especializado GGP DTGAA

Revisó: Viviana Hernández Duque – Coordinadora Grupo de Grandes Prestadores
Alejandra Cajiao Manjarrez – Asesora DTGAA
Nicolás Páez Rincón – Profesional Especializado DTGAA

11. ANEXOS



Superservicios

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



SIGME

N/A



Superservicios

CONTROL DE ASISTENCIA



LUGAR: Sesión Virtual: https://meet.google.com/fod-yvxd-kdv?authuser=0		Fecha: 27/12/2024
ORGANIZADOR: Dirección Técnica de Gestión de Acueducto y Alcantarillado - Grupo de Grandes Prestadores		Hora Inicio: 10:00 a.m
TEMAS A TRATAR: Socialización resultados del Informe de Vigilancia Detallada al estado de la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado por parte de la empresa VEOLIA AGUAS DE MONTERÍA S.A. E.S.P.		Hora Fin: 10:42 a.m

Mediante el registro en el presente formato, usted autoriza a la Superservicios para la recolección, almacenamiento y uso de audio, video, fotografía y demás datos personales, con la finalidad de "registrar la evidencia de asistencia a la mesa de trabajo, evento de formación y/o participación en una video conferencia". Como Titular de la información usted tiene derecho a conocer, actualizar y rectificar sus datos personales, ser informado sobre el uso que se ha dado a los mismos, revocar la autorización y/o solicitar la supresión de sus datos en los casos en que sea procedente. Para consultas y reclamos comuníquese al correo electrónico: sspd@superservicios.gov.co y demás canales habilitados para tal fin, en virtud de lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012. Mayor información consúltela en nuestro Manual de Políticas de Tratamiento de datos personales, disponible en <https://www.superservicios.gov.co/politica-tratamiento-datos> y en la plataforma SIGME.

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

NOMBRE(S) Y APELLIDOS	CARGO	TELÉFONO	DEPENDENCIA ENTIDAD	ASISTENCIA		CORREO ELECTRÓNICO	FIRMA
				V	P		
Gloria Patricia Gómez Pacheco	Jefe Administrativa y Financiera	3160175313	Veolia Aguas de Montería	X		gloria.gomez@veolia.com	GPGP
Jaidy Elena Perez Quiñonez	Jefe de Facturación	3186288357	Veolia Montería	X		jaidy.perez@veolia.com	JEPQ
Brunilda Anabel Bohm Saurith	Jefe de Atención al Cliente	3186393432	Veolia Montería	X		brunilda.bohm@veolia.com	BABS
Uriel García Pereira	Gerente General		Veolia Montería	X		uriel.garcia@veolia.com	UGP
Mario Andrés Botto Rojas	Prof. Esp.	2834	DTGAA - GGP	X		mbotto@superservicios.gov.co	MB
Vladimir Luna A.	Prof. Esp.	2834	DTGAA - GGP	X		vluna@superservicios.gov.co	Vladimir Luna
Viviana Hernández Duque	Coordinadora Grupo de Grandes Prestadores	6913005 ext. 2248	DTGAA - GGP	X		yhernandez@superservicios.gov.co	VHD
Silvia Milena Ruiz Gómez	Prof. Esp.	6913005 ext. 2422	DTGAA - GGP	X		suiz@superservicios.gov.co	SMRG
Yanuar José Díaz Rosso	Gerente de Planeación y Construcción	315577267	Veolia Aguas de Montería	X		yanuar.diaz@veolia.com	YJDR
Mery Constanza Rojas Fierro	prof. Esp.		DTGAA - GGP	X		merojas@superservicios.gov.co	
Daniela Hortúa Bravo	Coordinadora de Atención al Cliente	3160175309	Veolia Aguas de Montería	X		daniela.hortua@veolia.com	DHB
Alvaro Vizcaino Pacheco	Gerente de Operaciones (e)	3162440350	Veolia Montería	X		alvaro.vizcaino@veolia.com	AVP

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: La empresa no realizó observaciones frente a los hallazgos administrativos y financieros.

Componente Técnico: La empresa no realizó observaciones frente a los hallazgos técnicos.

Componente Comercial: La empresa no realizó observaciones frente a los hallazgos comerciales.

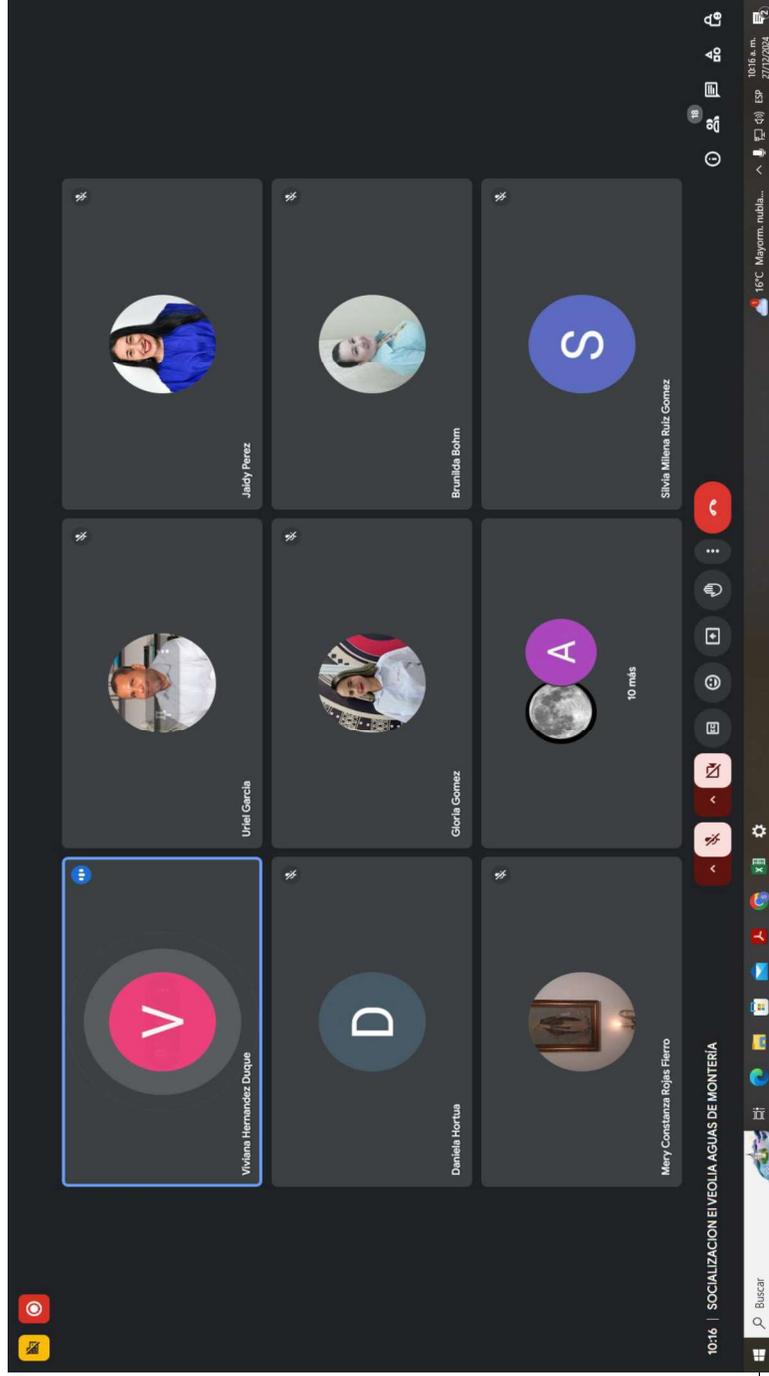
COMPROMISOS

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 publicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado por parte de la empresa VEOLIA AGUAS DE MONTERIA S.A. E.S.P.

Próxima Reunión:
N/A



1 Informe_Detalhado_MONTEBIA-18-12-2022.docx

Silvia Milena Ruiz Gomez (Tú, presentándoy y anotando) | Audio de la presentación

De acuerdo con la información presentada, se puede observar que el prestador subió el cargo fijo de los estratos 1 y 2, el servicio de acueducto y alcantarillado, cobra contribución por encima de lo estipulado y no aplica correctamente el subsidio del estrato 1.

TÉCNICO	<p>El artículo 10 de la Ley 1712 de 2014, establece que el Facturado (PFUF) se evidencia que el indicador obtuvo resultados superiores a los 6 misascripciones, ver el gráfico adjunto en la Resolución CRA 688 de 2014.</p> <p>La vigencia de estudio se evidenciaron más de 200 muestras con incumplimientos respecto a claridad, color aparente, turbiedad y olor y sabor y dureza.</p>	<p>Información suministrada por la empresa -Vialta SSPD -SUI.</p> <p>Resolución CRA 688 de 2014.</p> <p>Resolución 330 de 2017.</p> <p>Resolución 2115 de 2007.</p>
<p>Eficiencia en el sistema</p>	<p>Resolución CRA 688 de 2014.</p> <p>Resolución 330 de 2017.</p>	<p>Información suministrada por la empresa -Vialta SSPD -SUI.</p>
<p>Calidad del agua.</p>	<p>Resolución 2115 de 2007.</p>	<p>Información suministrada por la empresa -Vialta SSPD -SUI.</p>

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

8. CONCLUSIONES

10:40 | SOCIALIZACION EIVEOLIA AGUAS DE MONTERÍA

16°C Mayom. nublado... 10:40 a.m. ESP 27/02/2024