1 IDENTIFICADOR DEL PRESTADOR

1.1 Nombre o razón social:	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE RESTREPO AGUAVIVA S.A. E.S.P. – AGUA VIVA S.A. E.S.P.
1.2 NIT:	900010387– 2
1.3 ID (SUI – RUPS):	995
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:	Acueducto: • Captación. • Aducción. • Tratamiento. • Conducción. • Almacenamiento. • Distribución. • Comercialización. Alcantarillado: • Recolección. • Conducción de residuos líquidos. • Disposición final. • Comercialización. • Tratamiento
1.6 Fecha de inicio de operación en la actividad a vigilar o inspeccionar:	

Actividad	Fecha inicio Actividades	Fecha final actividades
Captación	04/02/2005	N/A
Aducción	04/02/2005	N/A
Tratamiento	01/08/2006	N/A
Conducción	04/02/2005	N/A
Almacenamiento	04/02/2005	N/A
Distribución	04/02/2005	N/A
Comercialización	04/02/2005	N/A
Recolección	04/02/2005	N/A
Conducción de residuos líquidos	04/02/2005	N/A
Disposición final	04/02/2005	N/A
Comercialización	04/02/2005	N/A

Fuente: SUI – RUPS

2 IDENTIFICACIÓN DE LA ACCIÓN DE VIGILANCIA E INSPECCIÓN REALIZADA

2.1 Año del programa al que pertenece la acción:	2025
2.2 Clase acción:	Vigilancia _X_ Inspección _X_
2.3 Motivo de la acción:	Especial __ Detallada _X_ Concreta _____
2.4 Origen causal de la acción:	Clasificación de nivel de riesgo _X_ Perfilamiento de riesgo ___ Evaluación de Gestión y Resultados __ Monitoreo de planes __ Denuncia ciudadana (Petición de interés general) __ Otros ¿cuál?_____
2.5 Ubicaciones físicas o virtuales objeto de la acción:	**Físicas:** Cll 1 # 5ª b Minutos de Dios, Restrepo, Meta **Virtuales:** Revisión documentación entregada en visita y otros requerimientos financieros, comerciales y tarifarios: miércoles, 1 de octubre 10:00 – 12:00 pm. Enlace video llamada: meet.google.com/qxj-nnkc-dsq

3 DELIMITACIÓN DEL MARCO DE EVALUACIÓN

3.1 Criterios evaluados:	**Generales** • Ley 142 de 1994. • Decreto MVCT 1077 de 2015. **Administrativo** • Resolución MAVDT 1076 de 2003 modificada por la Resolución MAVDT 1570 de 2004. • Resolución MVCT 330 de 2017. • Ley 87 de 1993. **Financiero** • Resolución 414 de 2014 de la Contaduría General de la Nación **Comercial y Tarifario** • Resolución compilatoria CRA 943 de 2021. • Contrato de Condiciones Uniformes. **RUPS y SUI** • Resolución SSPD No. 20151300054575 de 2015, modificada por la Resolución SSPD No. 20161300011295 de 2016 • Resolución SSPD No. 20161300062185 de 2016 • Resolución SSPD No. 20101300048765 de 2010 • Resolución SSPD No. 20161300013475 de 2016. • Resolución SSPD No. 20188000076635 de 2018. • Resolución SSPD No. 20211000313835 de 2021 • Resolución SSPD No. 20061300012295 de 2006 • Resolución SSPD No. 20221000154665 de 2022, modificada por la Resolución SSPD No. 20221000362095 de 2022 • Resolución SSPD No. 20231000215345 de 2023 • Resolución SSPD No. 20201000055775 de 2020
3.2 Marco temporal de evaluación:	• El periodo de análisis corresponde a Aspectos financieros, comerciales y tarifarios: 2024 y el primer cuatrimestre del 2025. • Fecha de la visita: 1 al 3 de octubre de 2025.

4 DESCRIPCIÓN DE LO DESARROLLADO

<table>
<tr><td>4.1 Información fuente usada:</td><td>

Evidencias e información recopilada en visita de inspección virtual los días 1 al 3 de octubre de 2025.
Acta de visita de inspección.
Reporte al SUI de los años 2024 y 2025.

</td></tr>
<tr><td>4.2 Requerimientos realizados:</td><td>
A continuación, se evidencia el requerimiento enviado al prestador:
<table>
<tr><th>Radicado</th><th>Fecha</th><th>Temática</th></tr>
<tr><td>20254203076421</td><td>30/09/2025</td><td>Evaluación Integral al estado de la prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado en el municipio de Restrepo – Meta.</td></tr>
</table>
Fuente: Elaboración propia
</td></tr>
<tr><td>4.3 Estado de respuesta de requerimientos:</td><td>
A continuación, se relaciona la respuesta del prestador y los requerimientos que no han sido atendidos:
<table>
<tr><th>Radicado</th><th>Fecha</th><th>Temática</th></tr>
<tr><td rowspan="2">https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1W1tlzT5-mkSE91jS0PN8jGi0mkT-7uJk</td><td>3/10/2025</td><td>Respuesta a requerimiento SSPD N° 20254203076421 del 30/09/2025 – Solicitud de información sobre inspección y vigilancia concreta seguimiento sobre la prestación del servicio público de acueducto y alcantarillado en el municipio de Restrepo - Meta.</td></tr>
<tr><td>7/10/2025</td><td>Remitir la información solicitada relacionada con los aspectos administrativos, financieros, comerciales y tarifarios de la prestaci6n de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado</td></tr>
<tr><td>20255294107332</td><td></td><td></td></tr>
</table>
Fuente: Elaboración propia
</td></tr>
</table>

5 EVALUACIONES REALIZADAS

La EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE RESTREPO AGUA VIVA S.A. E.S.P. (en adelante AGUA VIVA S.A. E.S.P.) fue objeto de Evaluación Integral de Prestadores por parte de la Dirección Técnica de Gestión de Acueducto y Alcantarillado el año 2014.

5.1 Aspectos Generales

Mediante la Escritura Pública No. 592 del 4 de febrero de 2005, fue constituida la EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE RESTREPO AGUA VIVA S.A. E.S.P., como una Empresa de Sociedad Anónima (S.A. E.S.P.) de orden municipal, dotada de personería jurídica principal, autonomía administrativa y financiera.

La entidad realizó reforma especial la cual quedó registrada en el certificado de existencia y representación legal de la siguiente forma "*Por Escritura Pública No. 152 del 27 de enero de 2022 de la Notaria Primera De Villavicencio de Villavicencio, inscrito en esta Cámara de Comercio el 04 de octubre de 2022, con el No. 94057 del Libro IX, se decretó MEDIANTE ESCRITURA PUBLICA N° 152 DE FECHA ENERO 27 DE 2022, ACLARADA MEDIANTE ESCRITURA PUBLICA N° 2041 DE FECHA ABRIL 22 DE 2022, SUSCRITAS POR LA NOTARIA PRIMERA DEL CIRCULO DE VILLAVICENCIO, CONSTA REFORMA PARCIAL DE ESTATUTOS - CAPITAL AUTORIZADO*

Por Certificación del 22 de abril de 2022 de el Revisor Fiscal de Villavicencio, inscrito en esta Cámara de Comercio el 04 de octubre de 2022, con el No. 94058 del Libro IX, se decretó MEDIANTE CERTIFICACION DE FECHA 22 DE ABRIL DE 2022, SUSCRITO POR REVISOR FISCAL, CONSTA AUMENTO DE CAPITAL SUSCRITO Y PAGADO."

A continuación, se muestra la variación del capital autorizado según los certificados de Cámara de Comercio suministrados por la empresa AGUA VIVIA S.A. E.S.P. en el marco de la visita de inspección y vigilancia realizada por la SSPD:

Tabla 1 Capital Suscrito y pagado

Fecha Certificado Cámara De Comercio	Tipo De Capital	Valor	Acciones	Valor Nominal
2/03/2022	Capital Autorizado	$ 600.000.000	24.000	$ 25.000
2/03/2022	Capital Suscrito	$ 464.500.000	18.580	$ 25.000
2/03/2022	Capital Pagado	$ 464.500.000	18.580	$ 25.000
2/10/2025	Capital Autorizado	$ 1.350.000.000	54.000	$ 25.000
2/10/2025	Capital Suscrito	$ 1.159.450.000	46.378	$ 25.000
2/10/2025	Capital Pagado	$ 1.159.450.000	46.378	$ 25.000

Fuente: Certificados de Cámara de Comercio aportados por AGUA VIVA S.A. E.S.P.

Actualmente, la composición de capital de AGUA VIVA S.A. E.S.P. está conformada en su totalidad por capital público. Se distribuye de la siguiente forma:

Tabla 2 Distribución de Accionistas

Accionistas	Participación (%)	Capital suscrito y pagado
Municipio De Restrepo	90.32%	$1.047.215.240

Accionistas	Participación (%)	Capital suscrito y pagado
IMDERCULTUR	9.68%	$112.234.760
TOTAL	100%	$1.159.450.000

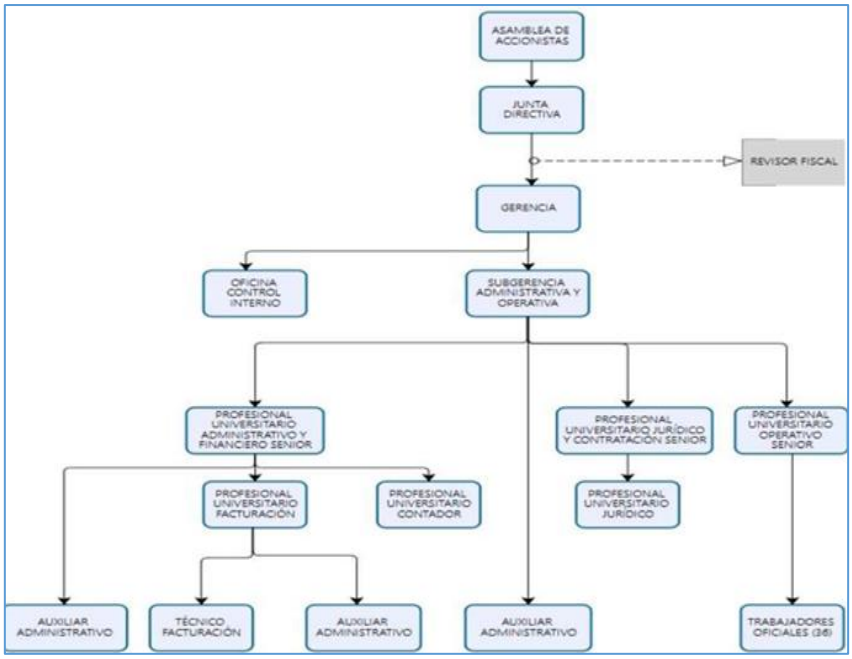
Fuente: Información aportada por AGUA VIVA S.A. E.S.P

5.2 Aspectos Administrativos

5.2.1 Estructura organizacional

AGUA VIVA S.A. E.S.P., cuenta con una estructura organizacional de forma piramidal. La estructura se compone en su cabeza por la Asamblea General, seguida por la Junta Directiva que tiene la Revisoría Fiscal a nivel de Staff, luego sigue el Gerente. Posteriormente esta la subgerencia administrativa y operativa, luego se subdivide en tres áreas administrativo y financiero, jurídico y contratación y operativo.

Imagen 1 Estructura organizacional



Fuente: Información otorgada por AGUA VIVA S.A ESP

5.2.2 Representación legal y junta directiva

Tabla 3 Cargos Directivos y Junta Directiva

Cargo	Nombre	Acto Nombramiento	Registro
Gerente	JAVIER ERNESTO RIVILLAS HERNÁNDEZ	Acta Número 1 Del 30 De enero de 2025 De Asamblea General Ordinaria	Registro Cámara de Comercio el 26 De febrero De 2025 con el número 110130 del libro IX.

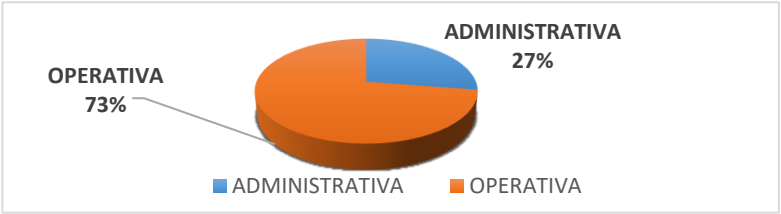
Cargo	Nombre	Acto Nombramiento	Registro
Revisora Fiscal	DIEGO ALEJANDRO CASTAÑEDA MORALES	Acta Número 1 Del 30 De enero de 2025 De Asamblea General Ordinaria	Registro Cámara de Comercio el 26 De febrero De 2025 con el número 110130 del libro IX.
Miembro Principal Junta Directiva	DANI FERNEY LINARES OSPINA	Acta Número 1 Del 30 De enero de 2025 De Asamblea General Ordinaria	Registro Cámara de Comercio el 26 De febrero De 2025 con el número 110130 del libro IX.
Miembro Principal Junta Directiva	GUILLERMO GARCÍA PERALTA	Acta Número 1 Del 30 De enero de 2025 De Asamblea General Ordinaria	Registro Cámara de Comercio el 26 De febrero De 2025 con el número 110130 del libro IX.
Miembro Principal Junta Directiva	MILLER ASTOLFO NIETO ALCÁNTARA	Acta Número 1 Del 30 De enero de 2025 De Asamblea General Ordinaria	Registro Cámara de Comercio el 26 De febrero De 2025 con el número 110130 del libro IX.

Fuente: Certificado de Cámara de comercio

5.2.3 Empleados y competencias laborales del personal

La empresa AGUA VIVA S.A. E.S.P., posee una planta de personal distribuida de la siguiente forma:

Tabla 4 Distribución del personal

Área	Numero Personal	Distribución
Administrativa	14	
Operativa	37	
Total de Personal	51	

Fuente: Elaborado por SSPD con Información aportada por AGUA VIVA S.A. E.S.P

Los cargos operativos se distribuyen de la siguiente forma:

Tabla 5 Personal Operativo

Personal Operativo	Numero Por Cargo
Auxiliar de Construcción	1
Auxiliar de Fontanería	7
Auxiliar Residuos Solidos	5
Fontanero	1
Operario de Planta - PTAP	3
Operario de Planta - PTAP - PTAR	1

Personal Operativo	Numero Por Cargo
Operario de Planta - PTAR	3
Educadora Ambiental	1
Maestro Construcción	2
Ayudante de Construcción	1
Operario Escobita - Aseo	6
Conductor Aseo	3
Operario Guadaña	3
TOTAL DE PERSONAL	37

Fuente: Elaborado por SSPD con Información aportada por AGUA VIVA S.A. E.S.P

Ahora bien, en cuanto a los certificados en competencias laborales, la empresa no cuenta con la totalidad del personal con los certificados actualizados y vigentes de las competencias laborales definidas en la Resolución 1076 del 2003 modificada por la Resolución 1570 de 2004 y los artículos 32 y 33 de la Resolución 330 de 2017.

De los 4 operadores de la PTAP, 2 se encuentran con certificados de potabilización mayor a 5 años de expedición y los 7 auxiliares de fontanería no cuentan con cursos correspondiente a la operación. El fontanero no cuenta con certificado vigente ya que este fue expedido mayor a 5 años, de los 3 operarios de planta PTAR solo uno cuenta con el certificado vigente y los 5 auxiliares de residuos sólidos no se encuentran con certificados de acuerdo a sus competencias.

Así las cosas, la empresa no está dando cumplimiento a la Resolución 1076 del 2003 modificada por la Resolución 1570 de 2004 y lo establecido en los artículos 32 y 33 de la Resolución 330 de 2017:

> ***"Artículo 32. Requisitos de idoneidad y experiencia del personal de la operación y el mantenimient****o. El personal vinculado a la operación y el mantenimiento de los sistemas de acueducto, y/o alcantarillado, deberá estar certificado en la(s) norma(s) de competencia laboral, para lo cual, las personas prestadoras de servicios que operan los sistemas, tendrán la responsabilidad de implementar un programa de capacitación y asistencia técnica.*
>
> *La certificación de competencias laborales deberá ser expedida por escrito, ya sea por el Servicio Nacional de Aprendizaje (Sena), o cualquier otro organismo de certificación de competencias laborales acreditado legalmente para el efecto, y dará constancia de que una persona cumple con los requisitos de idoneidad, criterios de desempeño y nivel de cualificación especificados en la normatividad sectorial de competencia laboral.*
>
> ***Parágrafo 1°.*** *Los trabajadores vinculados a las entidades prestadoras de los servicios de acueducto, y alcantarillado y que tengan más de 12 meses de labor en puestos de trabajo técnico operativo y técnico mantenimiento deberán estar certificados en su respectiva ocupación.*
>
> *Quienes ya estén certificados en una norma sectorial de competencia laboral, el certificado tendrá la validez hasta la fecha establecida en el mismo certificado para ello;*

luego de la cual deberá certificarse bajo los lineamientos establecidos en el presente artículo.

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

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

5.2.4 Organizaciones Sindicales

La empresa AGUA VIVA S.A. E.S.P reconoce al Sindicato de trabajadores y/o servidores públicos, de los servicios públicos, las tecnologías de la información, las comunicaciones, la televisión, las corporaciones autónomas e institutos descentralizados de Colombia SISTRAEMSDES. Como soporte de lo anterior, la empresa remitió certificación en la que se indica que:

"*Entre la Empresa de Servicios Públicos de Restrepo (Meta) AGUAVIVA S.A. E.S.P. y el Sindicato de Trabajadores y/o Servidores Públicos, de los Servicios Públicos, Las Tecnologías de la Información, las Comunicaciones, la Televisión, las Corporaciones Autónomas e Institutos Descentralizados de Colombia SINTRAEMSDES – Subdirectiva Restrepo se celebró convención colectiva el pasado 30 de mayo de 2024,"* (Cursiva fuera del texto original)

5.2.5 Auditoría Externa de Gestión y Resultados (AEGR)

Con base en lo establecido en la Ley 142 de 1994 en su artículo 51, así como según lo establecido en la sentencia C 290 de 2002 de la Corte Constitucional, AGUA VIVA S.A. E.S.P., por ser una empresa cuyo capital es mayormente estatal, no tiene la obligación de contratar una Auditoría Externa de Gestión y Resultados.

5.2.6 Informes de Control interno y externo

AGUA VIVA S.A E.S.P., cuenta dentro de su estructura con un asesor de Control Interno, cuyas funciones se enmarcan en las establecidas en la Ley 87 de 1993, el Decreto 1499 de 2017 y los roles asignados por el Decreto 1083 de 2015, el Decreto 648 de 2017 y el Decreto 807 de 2019.

Se realizó la evaluación independiente del sistema de control interno - SCI de que trata el Decreto 2106 de 2019, los cuales presentaron los siguientes resultados:

Tabla 6 Reportes Evaluación SCI

Componente	Enero-Junio 2025	Julio -Diciembre 2024	Enero-Junio 2024	Julio -Diciembre 2023
Ambiente de Control	86%	89%	98%	94%
Evaluación de Riesgo	85%	85%	97%	93%
Actividades de Control	88%	88%	90%	96%
Información y Comunicación	84%	82%	95%	98%
Monitoreo	88%	89%	95%	95%

Fuente: Elaborado por SSPD con Información aportada por AGUA VIVA S.A. E.S.P

La empresa para el año 2024 realizó 18 auditorías internas, 61% de ellas al proceso de Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, y en el 2025 lleva 14 auditorías internas el 71% al proceso de Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, como se muestra en las siguientes tablas:

Tabla 7 Auditorias de Control Interno Realizadas Año 2025-2024

N°	Fecha	Proceso
1	30/01/2025	Peticiones, Quejas, Reclamos Y Sugerencias
2	4/02/2025	Peticiones, Quejas, Reclamos Y Sugerencias
3	3/03/2025	Peticiones, Quejas, Reclamos Y Sugerencias
4	1/04/2025	Peticiones, Quejas, Reclamos Y Sugerencias
5	5/05/2025	Peticiones, Quejas, Reclamos Y Sugerencias
6	3/06/2025	Peticiones, Quejas, Reclamos Y Sugerencias
7	1/07/2025	Peticiones, Quejas, Reclamos Y Sugerencias
8	2/07/2025	Contratación
9	23/07/2025	Almacén
10	25/07/2025	Gestión De Archivo
11	28/07/2025	Egresos
12	1/08/2025	Peticiones, Quejas, Reclamos Y Sugerencias
13	1/09/2025	Peticiones, Quejas, Reclamos Y Sugerencias
14	1/10/2025	Peticiones, Quejas, Reclamos Y Sugerencias
N°	**Fecha**	**Proceso**
1	2/01/2024	Peticiones, Quejas, Reclamos Y Sugerencias
2	1/02/2024	Peticiones, Quejas, Reclamos Y Sugerencias
3	1/03/2024	Peticiones, Quejas, Reclamos Y Sugerencias
4	27/03/2024	Módulo De Facturación
5	3/04/2024	Peticiones, Quejas, Reclamos Y Sugerencias
6	2/05/2024	Peticiones, Quejas, Reclamos Y Sugerencias

N°	Fecha	Proceso
7	26/06/2024	Almacén
8	2/07/2025	Peticiones, Quejas, Reclamos Y Sugerencias
9	8/07/2024	Cargue De Información SUI
10	24/07/2024	Peticiones, Quejas, Reclamos Y Sugerencias
11	1/08/2024	Peticiones, Quejas, Reclamos Y Sugerencias
12	2/09/2024	Peticiones, Quejas, Reclamos Y Sugerencias
13	10/09/2024	Cargue De Información SUI
14	1/10/2024	Peticiones, Quejas, Reclamos Y Sugerencias
15	1/11/2024	Peticiones, Quejas, Reclamos Y Sugerencias
16	7/11/2024	Almacén
17	23/12/2024	Cargue De Información SIA Observa
18	23/12/2024	Contratación

Fuente: Elaborado por SSPD con Información aportada por AGUA VIVA S.A. E.S.P

Se evidencia que el SCI posee debilidades estructurales ya que más del 60% del plan anual de auditoria se centren un solo proceso, sin que la empresa realice acciones respecto a las recomendaciones realizadas y dejando sin cobertura a procesos como Cartera, Gestión Financiera, Tesorería, incumplimientos normativos y actividades operativas de Acueducto, Alcantarillado y Aseo.

Por tanto, se observa el incumplimiento de la Ley 87 de 1993, el Decreto 648 de 2017 y la Circular Básica de la SSPD 20141300000005 del 28 de marzo de 2014, donde se estipula que el sistema de control interno debe ser integral, estar basado en riesgos y cubrir de manera equilibrada los procesos misionales, estratégicos y de apoyo de la entidad.

- Informe Contraloría

Para la vigencia 2023 la Contraloría Departamental del Meta emitió informe de revisión y emitió el siguiente fenecimiento de la cuenta:

> *"La Contraloría Departamental del Meta como resultado del procedimiento especial, Fenece la cuenta rendida por Empresa de Servicios Públicos de Restrepo Aguaviva S.A E.S.P Vigencia Fiscal 2023. De acuerdo con el concepto sobre la rendición y evaluación, la gestión financiera y la gestión presupuestal obtuvo una puntuación de 88.8% (…)"* (Cursiva fuera del texto original)

La entidad el día 10 de julio del 2024 remitió plan de mejoramiento respecto al formato F05A_CDM, F05A_CDM y el Incumplimiento artículo 10 de la Resolución 342 de 2023 de la Contraloría Departamental del Meta.

5.2.7 Estado de reporte en el SUI por parte del prestador

La empresa AGUA VIVA S.A E.S.P., desde el año 2018 presenta cargues pendientes de información al SUI, como se puede observar en la siguiente imagen:

Imagen 2 Reporte al sistema SUI

Fecha actualización: 06/11/2025 2:03:29

Año: Todas

Empresa: 995 EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE RESTREPO AGUA VIVA S.A. E.S.P.

Ver detalles

Para realizar una selección múltiple en el campo año 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.

AÑO	ID	EMPRESA	NÚMERO DE REPORTES PENDIENTES	NÚMERO DE REPORTES RADICADOS	PORCENTAJE DE CARGUE
2010	995	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE RESTREPO AGUA VIVA S.A. E.S.P.	0	462	100 %
2011	995	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE RESTREPO AGUA VIVA S.A. E.S.P.	0	479	100 %
2012	995	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE RESTREPO AGUA VIVA S.A. E.S.P.	0	472	100 %
2013	995	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE RESTREPO AGUA VIVA S.A. E.S.P.	0	470	100 %
2014	995	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE RESTREPO AGUA VIVA S.A. E.S.P.	0	490	100 %
2015	995	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE RESTREPO AGUA VIVA S.A. E.S.P.	0	482	100 %
2016	995	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE RESTREPO AGUA VIVA S.A. E.S.P.	0	484	100 %
2017	995	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE RESTREPO AGUA VIVA S.A. E.S.P.	0	471	100 %
2018	995	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE RESTREPO AGUA VIVA S.A. E.S.P.	6	538	98 %
2019	995	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE RESTREPO AGUA VIVA S.A. E.S.P.	6	470	98 %
2020	995	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE RESTREPO AGUA VIVA S.A. E.S.P.	11	457	97 %
2021	995	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE RESTREPO AGUA VIVA S.A. E.S.P.	14	445	96 %
2022	995	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE RESTREPO AGUA VIVA S.A. E.S.P.	41	434	91 %
2023	995	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE RESTREPO AGUA VIVA S.A. E.S.P.	44	445	91 %
2024	995	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE RESTREPO AGUA VIVA S.A. E.S.P.	105	378	78 %
2025	995	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE RESTREPO AGUA VIVA S.A. E.S.P.	156	185	54 %
TOTAL	995	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE RESTREPO AGUA VIVA S.A. E.S.P.	383	8476	95 %

Estado de reporte de información Prestad... | Detalle de reporte de información Prestado...

Fuente: Sistema Único de Información SUI - SSPD

A la fecha de la visita por parte de la SSPD la empresa AGUA VIVA S.A.E.S.P., no ha realizado el cargue de 383 formatos al sistema único de información de servicios públicos domiciliarios, incumpliendo de este modo su responsabilidad de proporcionar información a la SSPD que permitan un análisis de la situación de la prestación de los servicios públicos. Aun cuando la empresa realizó en el año 2025 un contrato con el siguiente objeto:

> *"PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES DE ASESORÍA EN LA PRESTACIÓN Y REGULACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO PRESTADOS POR AGUAVIVA S.A. E.S.P. Y ESTRUCTURACIÓN, ELABORACIÓN, VALIDACIÓN Y CARGUE DE LA INFORMACIÓN AL SISTEMA ÚNICO DE INFORMACION SUI PARA LA VIGENCIA 2025"* (Cursiva fuera del Texto Original)

Además, el área de control interno realizó auditoria al proceso del cargue de información al sistema SUI los días 08/07/2024 y 10/09/2024 dejando las siguientes observaciones:

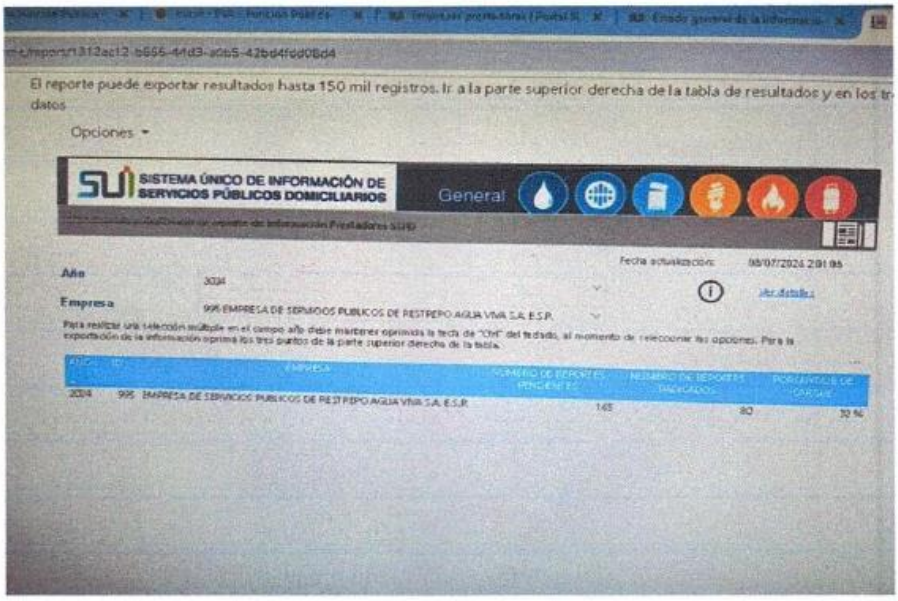
Imagen 3 informe de control interno del 08 de Julio de 2024

CONCLUSION GENERAL

La Oficina de Control Interno como resultado de la auditoria adelantada, conceptúa que la gestión del proceso auditado es buena, aunque quedan bastantes informes pendientes por subir.

RECOMENDACIONES REALIZADAS POR CONTROL INTERNO

- Anexar a la carpeta del contrato la evidencia (pantallazo) del cargue de la información mes a mes.
- Es recomendable que se realice un cronograma de actividades al inicio de año, para saber qué información se debe de cargar mes a mes.
- Se recomienda seguir cargando los formatos porque a la fecha lleva un 32% de cargue, con un numero de reportes pendientes de 165.



YANETH MARYORI ROA PARRADO
Jefe De Control Interno

Fuente: Informe realizado del SIC aportado por AGUA VIVA S.A E.S.P

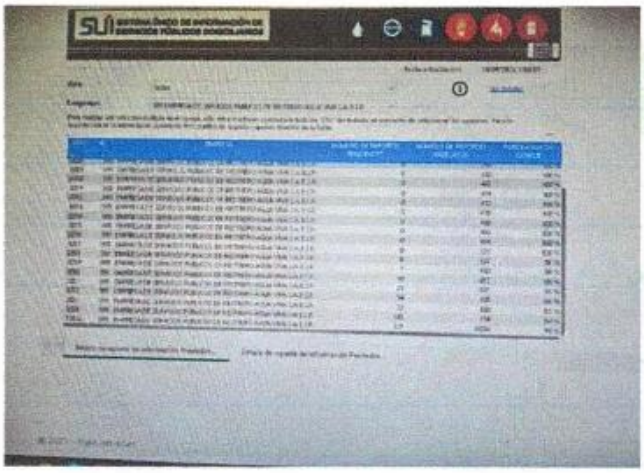
Imagen 4 Informe de control interno del 10 de septiembre de 2024

CONCLUSION GENERAL

Como resultado de la auditoría realizada, la Oficina de Control Interno concluye que la gestión del proceso auditado es adecuada. Sin embargo, aún quedan varios informes pendientes de ser cargados.

RECOMENDACIONES REALIZADAS POR CONTROL INTERNO

- Anexar a la carpeta del contrato la evidencia (pantallazo) del cargue de la información mes a mes.
- Es recomendable que se realice un cronograma de actividades al inicio de año, para saber qué información se debe de cargar mes a mes.
- Se recomienda seguir cargando los formatos porque a la fecha lleva un 54% de cargue, con un numero de reportes pendientes de 143.



YANETH MARYORI ROA PARRADO
Jefe De Control Interno

Fuente: Informe realizado del SIC aportado por AGUA VIVA S.A E.S.P.

Esta superintendencia realizó requerimientos para el cargue de información financiera con los radicados números 20244245061131 para la vigencia 2024 y 20254202896891 para la vigencia 2025. La empresa AGUA VIVA S.A. E.S.P no emitió respuesta respecto a los requerimientos.

5.3 Aspectos Financieros

5.3.1 Clasificación de Grupo en Normas de Información Financiera

De acuerdo con la naturaleza jurídica de la empresa AGUA VIVA S.A. E.S.P., se evidenció que la participación patrimonial es pública, por lo tanto, la empresa debe preparar y presentar sus estados financieros cumpliendo integralmente el marco normativo contable establecido en la resolución 414 del 2014 de la Contaduría General de la Nación - CGN, tal como se puede evidenciar en los reportes de entidades sujetas, publicado por la CGN:

Imagen 5 Reporte CGN de Entidades sujetas a Resolución 414 de 2014

CONTADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN
Cuentas Claras, Estado Transparente

EMPRESAS QUE NO COTIZAN EN EL MERCADO DE VALORES, Y QUE NO CAPTAN NI ADMINISTRAN AHORRO DEL PÚBLICO
SUJETAS AL ÁMBITO DE APLICACIÓN DE LA RESOLUCIÓN 414 DE 2014 Y SUS MODIFICACIONES
Actualizado a 31 de octubre de 2025

En la parte inferior de este listado se incluyen las Empresas que aplica la norma NIIF para PYMES

No.	ID ENTIDAD CGN	NIT	ENTIDAD	Ámbito SIIN
1379	923271931	900010387.2	E.S.P. de Restrepo Agua Viva S.A.	No

Fuente: CGN - https://www.contaduria.gov.co, Entidades de la Resolución 414 de 2014

La empresa AGUA VIVA S.A. E.S.P. se encuentra clasificada en el Sistema Único de Información – SUI de la SSPD para la presentación de su información financiera conforme al marco normativo dispuesto en la Resolución 414 de 2014 de la CGN. En atención a lo anterior, la entidad debe realizar el cargue de los formatos XBRL de acuerdo con los lineamientos técnicos y la estructura establecida por dicho marco.

5.3.2 Aplicación del marco normativo – NIF

La AGUA VIVA S.A. E.S.P., remitió los 5 estados financieros los cuales son, estado de situación financiera, estado de ganancias o pérdidas consolidado, flujo de efectivo y las notas a los estados financieros. Una vez analizada la información remitida se tienen las siguientes apreciaciones:

- Estado de situación Financiera

Imagen 6 Estado de Situación Financiera 2024-2023

AGUAVIVA

ESTADOS SITUACION FINANCIERA

VERSION: 01
FECHA DE APROBACIÓN: 24/07/2024

Es pertinente identificar las notas aplicadas a cada elemento para facilitar su comprensión.

Al 31 de diciembre de 2024, 31 de diciembre del 2023
(Expresados en pesos colombianos)

		A 31 Diciembre 2024		A 31 Diciembre 2023
Activos				
Activos corrientes				
Efectivo y equivalentes de efectivo		467,839,732	-	395,703,551
Cuentas comerciales y otras cuentas por cobrar		1,047,020,066	-	1,164,534,634
Inventarios		753,269,580	-	544,281,993
Intangibles		-	-	26,314,461
Bienes y servicios pagados por anticipado		-	-	-
Anticipo saldo a favor de impuestos		79,149,163		29,216,333
Otras cuentas por cobrar		[illegible]		[illegible]
Deterioro cartera		(146,210,518)		(146,210,518)
Total activos corrientes		2,248,779,514	-	2,035,351,274
Activos no corrientes		-	-	-
Propiedades, planta y equipo		3,588,992,853		3,412,900,342
Otros activos no financieros				
Amortizacion acumulada de intangibles		-		
Total activos no corrientes		3,588,992,853	-	3,412,900,342
Total activos		5,837,772,366	-	5,448,251,616
Pasivos				
Pasivos corrientes				
Obligaciones financieras		-		-
Cuentas comerciales y otras cuentas por pagar		584,872,715	-	252,149,104
Provisiones corrientes por beneficios a empleados		928,196,193	1	629,555,382
Pasivos por impuestos corrientes		5,515,000	-	611,000
Total pasivos corrientes		**1,518,583,909**	**1**	**882,315,487**
Pasivos no corrientes				
Sanciones administrativas		-		-
Anticipos recibidos		-	-	412,458,782
intereses ganados		-		-
Total pasivos corrientes		-	-	**412,458,782**
Total pasivos		1,518,583,909	1	1,294,774,269
Patrimonio				
Patrimonio atribuible a los accionistas de la Compañía		4,319,188,458	-	4,153,477,347
Interés no controlante				
		4,319,188,458	-	4,153,477,347
Total pasivos y patrimonio		5,837,772,366	1	5,448,251,616

El deterioro de cartera no fue calculado para la vigencia 2024 sin explicación relevante en la respectiva nota

Véanse las notas que acompañan a los Estados Financieros

Fuente: Estado de Situación Financiera aportado por AGUA VIVA S.A. E.S.P

Los estados financieros son herramientas de análisis dirigido a un grupo variado de usuarios de la información financiera, la presentación de estos debe ser comprensibles y de fácil identificación de sus elementos, La Contaduría General de la Nación emitió la guía N° 002 del 15/06/2017 en donde se menciona que:

> *"Las Guías de Aplicación son documentos que no tienen carácter vinculante y que ejemplifican por medio de casos la aplicación de los criterios establecidos en las Normas para el Reconocimiento, Medición, Revelación y Presentación de los Hechos Económicos. En consecuencia, las empresas no están obligadas a aplicar esta Guía, sin embargo, podrán tomarla como referente para ejercer juicios profesionales en circunstancias similares a las expuestas en el presente caso."* (Cursiva fuera del texto original)

Referente a lo anterior, en la siguiente imagen podemos evidenciar la estructura de los estados de situación financiera, y como estos enumeran las notas financieras a cada elemento que requieren

una explicación detallada facilitando así la búsqueda de estas e interpretación, ya que cada elemento puede estar incluida en dos o más notas.

Imagen 7 Guía de aplicación Estado de Situación Financiera

Marco Normativo para Empresas que no Cotizan en el Mercado de Valores, y que no Captan ni Administran Ahorro del Público — *Guías de Aplicación*

EMPRESA PÚBLICA E.S.E.
Estado de Situación Financiera Individual
Periodos contables terminados el 31/12/20X2 y 31/12/20X1
(Cifras e[illegible]anos)

Notas referentes a los elementos del Estado de Situación Financiera

	NOTAS	31/12/20X2	31/12/20X1
[illegible]TE			
Efectivo y equivalentes al efectivo	(3)	8.625.091.789	6.602.309.300
Inversiones de administración de liquidez	(4)	13.350.000	12.500.000
Cuentas por cobrar	(5, 6)	804.431.600	1.123.595.000
Inventarios	(7)	68.100.000	45.000.000
Impuesto a las ganancias corriente	(13)	13.118.569	-
Bienes y servicios pagados por anticipado	(10)	33.075.000	31.500.000
Total activos corrientes		**9.557.166.958**	**7.814.904.300**
ACTIVO NO CORRIENTE			
Propiedades, planta y equipo	(8)	2.473.051.282	2.689.225.641
Propiedades de inversión	(9)	517.500.000	492.450.761
Inversiones de administración de liquidez	(4)	121.978.811	120.470.660
Otros activos no corrientes	(11)	375.000.000	750.000.000
Total activos no corrientes		**3.487.530.093**	**4.052.147.062**
TOTAL ACTIVO		**13.044.697.051**	**11.867.051.362**

Fuente: Contaduría General de la Nación - CGN

Respecto al deterioro de cartera, las cuentas por cobrar por servicios públicos correspondieron a un 70% de las cuentas comerciales y otras cuentas por cobrar, y en las vigencias 2023-2022 presentaron un incremento del 46% pero, aun así, no se observó una variación del deterioro de cartera para los años 2022, 2023 y 2024 como se observa en la siguiente imagen:

Imagen 8 Estado de Resultados

Al 31 de diciembre de 2024, 31 de diciembre del 2023
(Expresados en pesos colombianos)

Activos	A 31 Diciembre 2024		A 31 Diciembre 2023	A 31 Diciembre 2022
Activos corrientes				
Efectivo y equivalentes de efectivo	467,839,732	-	395,703,551	187,866,820
Cuentas comerciales y otras cuentas por cobrar	1,047,020,066	-	1,164,534,634	623,836,028
Inventarios	753,269,580	-	544,281,993	394,273,136
Intangibles	-	-	26,314,461	-
Bienes y servicios pagados por anticipado	-	-	-	10,542,628
Anticipo saldo a favor de impuestos	79,149,163		29,216,333	24,736,677
Otras cuentas por cobrar	47,711,490		21,510,820	-
Deterioro cartera	(146,210,518)		(146,210,518)	(146,210,518)
Total activos corrientes	**2,248,779,514**	-	**2,035,351,274**	**1,095,044,771**

Fuente: Empresa AGUA VIVVA S.A. E.S.P

De acuerdo con la información solicitada por la SSPD la empresa mencionó que en la vigencia 2024 para el servicio de acueducto contó con una cartera superior a 360 días por valor de $231.619.301 y para el servicio de alcantarillado un valor de $4.343.623, y reveló una cuenta por cobrar de difícil cobro por valor de $166.564.711, como se informó en la Nota 7 CUENTAS POR PAGAR

Imagen 9 Nota a los estados financieros – Cuentas por pagar

NOTA 7. CUENTAS POR COBRAR

Composición

CONCEPTO	2023	2022	VALOR VARIACIÓN
CUENTAS POR COBRAR	**805,998,287.60**	**414,792,916.33**	**391,205,371.27**
Venta de bienes	835,048.34	6,286,395.00	-5,451,346.66
Prestación de servicios	15,158,432.27	18,692,896.12	-3,534,463.85
Servicios Públicos	769,650,614.00	369,459,432.22	400,191,181.78
Cuentas por cobrar de difícil recaudo	166,564,711.00	166,564,711.00	0.00
Deterioro acumulado de cuentas por cobrar (cr)	-146,210,518.01	-146,210,518.01	0.00
Deterioro: Venta de bienes	0.00	0.0	0.00
Deterioro: Prestación de servicios	0.00	0.00	0.00
Deterioro: Servicio de energía	0.00	0.00	0.00
Deterioro: Servicio de acueducto	-70,544,385.61	-70,544,385.61	0.00
Deterioro: Servicio de alcantarillado	-14,821,576.55	-14,821,576.55	0.00
Deterioro: Servicio de aseo	-60,844,555.85	-60,844,555.85	0.00

Los deudores de la **EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE RESTREPO AGUAVIVA SA E.S.P,** comprenden el valor de los derechos a favor del ente, originados en el desarrollo de las actividades financieras económicas, sociales de la empresa que se producen como resultado de la venta de bienes y servicios públicos domiciliarios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo. Los registros y ajustes de cartera se efectúan de acuerdo con el informe de estadística de facturación suministrada por el área comercial de la empresa. Otras cuentas por cobrar son de incapacidades de las diferentes EPS de los empleados.

Fuente: Empresa AGUA VIVVA S.A. E.S.P

Por lo tanto, con la información suministrada por la empresa AGUA VIVA S.A. E.S.P. tanto en el estado de situación financiera como en sus notas, se evidencia un incumplimiento en lo estipulado en la Resolución 414 de 2014 en el Marco Normativo para Empresas que no Cotizan en el Mercado de Valores, y que no Captan ni Administran Ahorro del Público en sus Normas para el Reconocimiento, Medición, Revelación y Presentación de los Hechos Económicos su numeral 2. CUENTAS PÓR COBRAR. La empresa AGUA VIVA S.A. E.S.P podrá tomar como referencia de este cumplimiento lo estipulado en la GUIA DE APLICACIÓN N°10 DETERIORO Y BAJA EN CUENTAS DE LAS CUENTAS POR COBRAR.

- Estado de Resultados

La Resolución 414 de 2014 en su Marco Conceptual para la Preparación y Presentación de Información Financiera para empresas que no Cotizan en el Mercado de Valores, y que no Captan ni Administran Ahorro del Público menciona que:

> *"Los usuarios de la información financiera de propósito general son aquellos que no tienen la facultad de pedir información a la medida de sus necesidades o que, teniendo dicha facultad, recurren a esta para satisfacer sus necesidades de información de manera parcial o total."* (cursiva fuera del texto original)

Por lo tanto, es necesario que los estados financieros revelen información veraz, no solo cuantitativa sino cualitativa y se cumplan las características fundamentales mencionadas en el marco conceptual anteriormente citado. de precisar que el encabezado del estado de resultados menciona que las cifras son expresadas en millones de pesos lo cual no corresponde a los valores reportados y que el estado es consolidado aun cuando en la nota a los estados financieros menciona que:

> "*La empresa de Servicios Públicos de Restrepo Aguaviva S.A. E.S.P., dentro del proceso contable y de los Estados Financieros, contiene, agrega ni consolidad información de unidades dependientes o de fondos sin personería jurídica." (*Cursiva fuera del texto original)

Imagen 10 Estado de Resultados 2024-2023

AGUAVIVA

ESTADO DE RESULTADOS

COD: FR-GECOFI-43
VERSION: 01
FECHA DE APROBACIÓN: 11/02/2021

La empresa no consolidó información según las notas a los estados financieros

Estados de Ganancias o Pérdidas Consolidado
Por los períodos que terminaron el 31 de diciembre de 2024, diciembre 31 de 2023
(Expresados en millones de pesos colombianos, excepto la utilidad neta por acción que está expresada en pesos colombianos)

Se menciona una expresión de las cifras errónea la cual puede inducir al error a los usuarios de la información.

	Diciembre 2024	Diciembre 2023
Ingresos por ventas	5,696,529,802	4,977,008,898
Costo de ventas	3,833,472,752	3,559,845,520
Utilidad bruta	1,863,057,050	1,417,163,378
Gastos de administración	1,669,801,488	1,396,309,297
Gastos de ventas	-	-
Gastos por depreciacion	196,447,965	89,137,153
Otras ganancias y pérdidas operacionales		
Resultado de la operación	(3,192,403)	(68,283,072)
Resultado financiero, neto		
Ingresos financieros		
Gastos financieros		
Ganancia (pérdida) por diferencia en cambio	-	-
Participación en las utilidades del período de las asociadas		
Resultado antes de impuesto a las ganancias	(3,192,403)	(68,283,072)
Impuesto de renta	89,229,060	101,658,891.32
Provisión impuesto sobre la renta	89,229,060	101,658,891.32
Provisión impuesto sobre cree	-	-
Impuesto de renta		
Utilidad neta del periodo	(92,421,462)	(169,941,963)

Se presenta pérdida operacional.

Fuente: AGUA VIVA S.A. E.S.P.

Otro aspecto relevante del estado de resultado es que este presentó una pérdida operacional para las vigencias de 2024 y 2023 por valor de $92.421.462 y $169.941.963 respectivamente. Y depende del rubro de Ingresos Diversos para poder cubrir sus obligaciones tributarias (Ver imagen). Los Ingresos Diversos correspondieron a valores recibidos por lo facturado por intereses de mora y recuperaciones como se evidenció en la NOTA 28 INGRESOS.

Imagen 11 Estado de Resultados 2024-2023

Utilidad neta del periodo	(92,421,462)	(169,941,963)
Utilidad atribuible:		
A los accionistas	(92,421,462)	(169,941,963)
Participación no controladora		
	(92,421,462)	(169,941,963)
Otros Ingresos no operacionales	258,877,237	362,897,907
Otros Egresos no operacionales	(744,664)	(4,160,860.03)
Otros resultados integrales del periodo	165,711,111	188,795,084
Total resultado integral del periodo	**165,711,111**	**188,795,084**
Resultado integral atribuible:	**165,711,111**	**188,795,084**
A los accionistas		
Partici Utilidad neta por acción		

Véanse las notas que acompañan a los Estados Financieros

LUBIN RAMOS MONDRAGON
Representante Legal

DIEGO ALEJANDRO CASTAÑEDA MORALES
Revisol Fiscal
TP. 241.362-T

Fernanda Perez S.
MARIA FERNANDA PEREZ SANCHEZ
Contador Publico
TP. 304567-T

Fuente: Empresa AGUA VIVA S.A E.S.P.

- Estado de Flujo de Efectivo y Patrimonio

Imagen 12 Estado de Flujo de Efectivo y Cambios en el Patrimonio 2024-2023

AGUAVIVA S.A.E.S.P. NIT: 900.010.387-2

FLUJO DE EFECTIVO

COD: FR-GECOFI-45
VERSION: 01
FECHA DE APROBACIÓN: 24/07/2024

Se menciona una expresión de las cifras errónea, la cual puede inducir al error a los usuarios de la información financiera.

Por los periodos que terminaron el 31 de diciembre de 2024, diciembre 31 de 2023
(Expresados en millones de pesos colombianos)

	2024	2023
Flujos de efectivo de las actividades de operación:		
Utilidad neta del año atribuible a los accionistas	149,140,000	188,795,084
Depreciación, agotamiento y amortización	[illegible]	89,137,153
Cambios netos en operaciones con activos y pasivos:		
Cuentas comerciales y otras cuentas por cobrar	117,514,568	(540,698,606)
Inventarios	(208,987,588)	(150,008,856)
Cuentas comerciales y otras cuentas por pagar	332,723,611	6,886,133
Activos por impuestos corrientes	49,932,830	4,479,656
Pasivos por impuestos corrientes	4,904,000	611,000
Provisiones por beneficios a empleados	298,640,811	416,481,580
Otros activos	26,200,670	21,510,820
Otros pasivos	(412,458,782)	412,458,782
Impuesto de renta pagado	0	0
Efectivo neto generado por las actividades de operación	554,058,086	449,652,746

Se presenta una diferencia de $16.571.111 respecto al estado de resultados.

AGUAVIVA S.A.E.S.P. NIT: 900.010.387-2

ESTADOS DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO

COD: FR-GECOFI-45
VERSION: 01
FECHA DE APROBACIÓN: 24/07/2024

Se menciona una expresión de las cifras errónea la cual puede inducir al error a los usuarios de la información financiera.

No se reporta reserva legal para la vigencia 2024

Por los periodos que terminaron el 31 de diciembre de 2024, diciembre 31 de 2023
(Expresados en millones de pesos colombianos)

	Capital suscrito y pagado	Reserva legal	Utilidades retenidas	Ajustes por Adopcion	Ajustes por correccion	Utilidad del Ejercicio	Revalorizacion del Patrimonio	Total Patrimonio
Saldo al 31 de diciembre 2022	1,159,450,000	-	770,323,840	2,012,541,699	-	22,366,723	-	3,964,682,262
Reclasificacion de Utilidades	-	-	(770,323,840)	-	-	(22,366,723)	-	(792,690,563)
Utilidades del ejercicio	-	-	792,690,564	-	-	188,795,084	-	981,485,648
Saldo al 31 de diciembre 2023	1,159,450,000	0	792,690,564	2,012,541,699	0	188,795,084	0	4,153,477,347
Reclasificacion de Utilidades	-	-	(792,690,564)	(2,012,541,699)	-	(188,795,084)	-	(2,994,027,347)
Utilidades del ejercicio	-	-	934,469,835	2,012,541,699	-	165,711,111	-	3,112,722,645
Saldo al 31 de diciembre 2024	1,159,450,000	0	934,469,835	2,012,541,699	0	165,711,111	0	4,272,172,645

Fuente: Empresa AGUA VIVA S.A E.S.P.

NOTA 27. PATRIMONIO

Composición

Los valores por Reservas no son reportados en el Estado de Cambios en el Patrimonio

CONCEPTO	2024	2023	VALOR VARIACIÓN
PATRIMONIO DE LAS ENTIDADES DE LAS EMPRESAS	**4,153,477,346.98**	**3,964,682,262.77**	**188,795,084.21**
Aportes sociales			0.00
Capital suscrito y pagado	1,159,450,000.00	1,159,450,000.00	0.00
Resultados de ejercicios anteriores	2,947,514,766.04	2,775,290,792.93	172,223,973.11
Reservas	46,512,580.94	29,941,469.84	16,571,111.10

El patrimonio de la **EMPRESA DE SERVICISO PUBLICOS DE RESTREPO AGUAVIVA SA ESP,** es netamente público en donde la Alcaldía del Municipio de Restrepo es dueña del 90% de las acciones y el Instituto Municipal de Cultura del 10% de las acciones, de igual manera, la utilidad del presente ejercicio 2024 es de $165,711,111.00,

Fuente: Empresa AGUA VIVA S.A. E.S.P.

En el encabezado de los estados de flujo de efectivo y de cambios en el patrimonio aportados por AGUIA VIVA S.A. E.S.P en el marco de la visita de inspección y vigilancia reveló una expresión de cifras errada en los EEFF suministrados en la visita. De igual manera, la utilidad reportada en el estado de flujos de efectivo de la vigencia 2024 difiere del resultado integral del estado de resultados vigencia 2024 por $16.571.111,10.

La justificación de la persona responsable de la información financiera menciona que es debido a la Provisión de la Reserva Legal realizada la cual se encuentra informada en la NOTA 27 PATRIMONIO, pero una vez corroborado ese valor en el Estado de Cambios en el Patrimonio se evidenció la omisión de ese valor.

Por lo tanto, los estados financieros no cumplen con el Principio de Uniformidad y las características cualitativas de la información financiera de propósito general mencionadas en el marco conceptual para la preparación y presentación de información financiera de la Resolución 414 de 2014.

5.3.3 Indicadores financieros

Tabla 8 Análisis vertical de ingresos y costos

Concepto	Año 2024	% Respecto Al Ingreso	Año 2023	% Respecto Al Ingreso
Ingresos por ventas	$ 5.696.529.802		$ 4.977.008.898	
Costo de ventas	$ 3.833.472.752	67,29%	$ 3.559.845.520	71,53%
Gastos de administración	$ 1.669.801.488	29,31%	$ 1.396.309.297	28,06%
Gastos por depreciación	$ 196.447.965	3,45%	$ 89.137.153	1,79%
Total de Costos y Gastos de Operación	$ 5.699.722.204	100,06%	$ 5.045.291.970	101,37%
Resultado Operacional	-$ 3.192.403		-$ 68.283.072	

Fuente: Elaborado SSPD con información suministrada por AGUA VIVA S.A. E.S.P

La empresa AGUA VIVA S.A E.S.P., presentó una pérdida operacional en los años 2024-2023 Los costos operacionales representaron un 67,29% y 71,53% respectivamente, y los gastos de administración para la vigencia 2024 equivalieron a un 29;31% respecto al ingreso y para el 2023 a un 28,06%. En las dos vigencias los costos de ventas y gastos de administración estuvieron por arriba del 95%.

Los ingresos por venta de servicios se distribuyeron de la siguiente forma:

Tabla 9 Ingresos por Servicios

Concepto	Valor 2024	%	Valor 2023	%
Ingresos Servicios	$ 5.639.465.353		$ 4.924.420.085	
Acueducto	$ 1.959.605.317	34,75%	$ 2.091.550.466	42,47%
Alcantarillado	$ 938.026.725	16,63%	$ 810.375.039	16,46%
Aseo	$ 2.514.476.879	44,59%	$ 1.991.621.867	40,44%
Otros Servicios	$ 227.356.432	4,03%	$ 30.872.713	0,63%
Devoluciones, Rebajas y Descuentos	$ 0	0,00%	$ 13.195.920	0,27%

Fuente: Elaborado SSPD con información suministrada por AGUA VIVA S.A. E.S.P

Considerando la información anterior de los ingresos, podemos determinar el porcentaje de los costos por servicios prestados en lo cual podemos observar que los costos para el servicio de alcantarillado superaron el 95% en las vigencias 2024 -2023, seguido por el servicio de aseo con un 72.80% y 84,22%. El servicio de acueducto mantuvo un costo para la vigencia 2024-2023 del 48.29% y 51.05% respectivamente.

Tabla 10 Análisis del Costo por servicios prestados

Concepto	Valor 2024	%	Valor 2023	%
Ingresos Servicios AAA	$ 4.924.420.085		$ 3.899.347.255	
Costo de venta servicios AAA	$ 3.773.339.131	69,72%	$ 3.528.017.522	72,10%

Concepto	Valor 2024	%	Valor 2023	%
Acueducto	$ 946.214.971	48,29%	$ 1.067.638.104	51,05%
Alcantarillado	$ 996.548.565	106,24%	$ 783.053.275	96,63%
Aseo	$ 1.830.575.596	72,80%	$ 1.677.326.142	84,22%

Fuente: Elaborado SSPD con información suministrada por AGUA VIVA S.A. E.S.P

De la anterior información podemos deducir que el servicio de alcantarillado tuvo los costos de ventas más altos de los 3 servicios y en el 2024 los ingresos no cubrieron los costos. También observamos una reducción de los costos de acueducto y aseo para el año 2024.

Los Gastos de Administración, operación y de ventas no se encontraron discriminados por servicio prestado omitiendo de esta forma lo estipulado en la Resolución No. SSPD – 20051300033635 donde se establece que las empresas prestadoras de servicios públicos deben contar con sistemas unificados de información de costos y gastos por actividades.

5.3.4 Análisis de indicadores

5.3.4.1 Indicadores de Liquidez

Tabla 11 Indicadores Capital de Trabajo y Razón Corriente

Concepto	Año 2024	Año 2023	Concepto	Año 2024	Año 2023
Activo	$ 5.837.772.366	$ 5.448.251.616	ACTIVO CORRIENTE	$ 2.248.779.514	$ 2.035.351.274
Pasivo	$ 1.518.583.909	$ 1.294.774.269	PASIVO CORRIENTE	$ 1.518.583.909	$ 882.315.487
Capital de Trabajo	$ 4.319.188.457	$ 4.153.477.347	RAZÓN CORRIENTE	1,48	2,31

Fuente: Elaborado SSPD con información suministrada por AGUA VIVA S.A. E.S.P

La empresa AGUA VIVA S.A E.S.P., tuvo un capital de trabajo suficiente para realizar sus actividades, aunque para el año 2024 su razón corriente paso de tener $1.31 por cada peso de deuda en el 2023 a solo poseer $0.48 por cada peso de deuda.

Tabla 12 Indicadores de Disponibilidad Inmediata y Prueba Acida

Concepto	Año 2024	Año 2023	Concepto	Año 2024	Año 2023
Equivalente De Efectivo	$ 467.839.732	$ 395.703.551	Activo Corriente - Inventario	$ 1.495.509.934	$ 1.491.069.281
Pasivo Corriente	$ 1.518.583.909	$ 882.315.487	Pasivo Corriente	$ 1.518.583.909	$ 882.315.487
Disponible Inmediato	-$ 1.050.744.177	-$ 486.611.936	Prueba Acida	0,98	1,69

Fuente: Elaborado SSPD con información suministrada por AGUA VIVA S.A. E.S.P

Respecto a la disponibilidad inmediata de la empresa para cumplir con sus pasivos corrientes, este presentó un déficit al no poseer suficiente equivalente de efectivo, si se observa el indicador de la

prueba acida, en el 2024 la empresa no cubrió el total de sus obligaciones inmediatas ya que la prueba acida excluyó los inventarios y estos constituyeron el 33% de los activos corrientes.

Tabla 13 Análisis Cuentas por Cobrar

Concepto	Año 2024	Año 2023
Activo	$ 5.837.772.366	$ 5.448.251.616
Activo Corriente - Inventario	$ 1.495.509.934	$ 1.491.069.281
Cuentas Por Cobrar	$ 948.521.038	$ 1.039.834.936
% Total Activo	16%	19%
% Activo Corriente	63%	70%

Fuente: Elaborado SSPD con información suministrada por AGUA VIVA S.A. E.S.P

La anterior tabla nos muestra la porción porcentual de las cuentas por cobrar en el Total de los activos de la empresa las cuales para la vigencia 2024-2023 fueron del 16% y 19% respectivamente, pero respecto al activo corriente las cuentas por pagar equivalieron al 63% del valor en el 2024 y el 70% del valor en el 2023.

En conclusión, la empresa en caso de contingencia por deuda podría quedar sin liquidez ya que sus activos corrientes dependen de elementos que tardan más en convertirse en efectivo, teniendo que apalancarse respecto a sus activos no corrientes que en este caso son su propiedad, planta y equipo.

5.3.4.2 Indicadores de Actividad

Tabla 14 Rotación de Cartera

Concepto	Año 2024	Año 2023
Cuentas Por Cobrar	$ 948.521.038	$ 1.039.834.936
Ventas	$ 5.696.529.802	$ 4.977.008.898
Rotación de Cartera	60	75

Fuente: Elaborado SSPD con información suministrada por AGUA VIVA S.A. E.S.P

Este indicador nos muestra que para el año 2024 la cartera rotó cada 60 días y para el año 2023 lo hizo cada 75 días, disminuyendo de un periodo a otro.

Tabla 15 Rotación de Cartera por Servicio Prestado

Concepto	Año 2024	Concepto	Año 2024	Rotación de Cartera 2024
Ingresos	$ 5.639.465.353	CUENTAS POR COBRAR	$737.056.106	47.05
Acueducto	$ 1.959.605.317	ACUEDUCTO	$364.323.582	66,93
Alcantarillado	$ 938.026.725	ALCANTARILLADO	$55.432.886	21,27
Aseo	$ 2.514.476.879	ASEO	$317.299.638	45,43

Fuente: Elaborado SSPD con información suministrada por AGUA VIVA S.A. E.S.P

De igual manera se observa la rotación de la cartera en la vigencia 2024 por servicios prestados que el rubro total rotó 47 veces en el año, el servicio con una menor rotación de cartera fue el servicio de

Alcantarillado, seguido por el servicio de aseo y por último el servicio de acueducto que roto 66 veces en el año 2024.

5.3.4.3 Indicadores de Rentabilidad

Tabla 16 Indicadores de Rentabilidad ROA. ROE y EBITDA

Concepto	Año 2024	Año 2023
Ingresos Por Ventas	$ 5.696.529.802	$ 4.977.008.898
Costo De Ventas	$ 3.833.472.752	$ 3.559.845.520
Margen De Utilidad Bruta	0,33	0,28
Activos	$ 5.837.772.366	$ 5.448.251.616
Patrimonio	$ 4.319.188.458	$ 4.153.477.347
Utilidad Neta Operacional	-$ 92.421.462	-$ 169.941.963
Utilidad Neta Del Periodo	$ 165.711.111	$ 188.795.084
Margen De Utilidad Neta Del Periodo	3%	4%
Rentabilidad Del Activo -ROA	2,8%	3,47%
Rentabilidad Del Patrimonio ROE	3,84%	4,55%
EBITDA	$ 282.484.622	$ 122.512.972
Margen EBITDA	4,96%	2,46%

Fuente: Elaborado SSPD con información suministrada por AGUA VIVA S.A. E.S.P

La empresa AGUA VIVA S.A E.S.P., presentó un margen de utilidad del 33% para el año 2024 y del 28% para el 2023. Su margen de utilidad Neta fue del 3% en el 2024 y del 4% para el 2023 esa fue el beneficio total de la entidad una vez cubiertas sus obligaciones de Costos y Gastos.

El indicador ROA nos detalla la rentabilidad en relación con sus activos, para la vigencia 2024 la entidad presentó un 2.8% de rentabilidad sobre sus activos y para el 2023 un 3,47%. De igual forma el ROE nos presenta la rentabilidad en relación con su patrimonio, el cual para la vigencia 2024 correspondió a un 3.84% y para el 2023 fue de un 4.55%.

El indicador EBITDA presentó para 2024-2023 un valor positivo y aumento entre las vigencias, el margen EBITDA representó para el 2024 un 4,96% lo que correspondió en un aumento considerable respecto al año inmediatamente anterior, que fue de tan solo 2.46%.

5.3.4.4 Indicadores de Endeudamiento

Tabla 17 Razón de Endeudamiento

Concepto	2024	2023
Pasivo Total	$ 1.518.583.909	$ 1.294.774.269
Patrimonio	$ 4.319.188.458	$ 4.153.477.347
Razón de Endeudamiento	0,35	0,31

Fuente: Elaborado SSPD con información suministrada por AGUA VIVA S.A. E.S.P

La empresa en sus estados financieros aportados en la visita de inspección y vigilancia no presentó obligaciones financieras para las vigencias 2025-2024-2023. Y su razón de endeudamiento se encontró en un 35% para el año 2024 y del 31% para el año 2023. Siendo este un indicador favorable tratándose de deudas corrientes.

5.3.5 Presupuesto.

Mediante acuerdo de junta directiva N°008 del 21 de diciembre de 2023 se aprobó el presupuesto de la empresa AGUA VIVA S.A E.S.P., para la vigencia 2024 y mediante Acuerdo de Junta Directiva N°002 del 16 de diciembre de 2024 se aprueba el presupuesto para el año 2025.

Tabla 18 Presupuesto vigencia 2025-2024

Presupuesto	Aprobación Inicial	Adición	Aprobación Vigencia
Ingresos 2024	$ 5.746.406.000,00	$1.076.798.184,00	$ 6.823.204.184,00
Ingreso 2025	$ 6.396.683.000,00		$ 6.396.683.000,00
Gasto 2024	$ 5.746.406.000,00	$ 1.076.798.184,00	$ 6.823.204.184,00
Gasto 2025	$ 6.396.683.000,00		$ 6.396.683.000,00

Fuente: Elaborado SSPD con información suministrada por AGUA VIVA S.A. E.S.P

Para la vigencia 2025 se presentó un incremento del 10% del presupuesto respecto a la aprobación inicial de la vigencia 2024 ya que en el 2024 se realizó una adición por valor de $1.076.798.184.

La adición presupuestal del año 2024 se debe a la constitución de una reserva presupuestal del año 2023 y la suscripción de convenios interadministrativos con los municipios de Camaral y Retrepo como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 19 Adiciones presupuestales

Resolución	Fecha	Concepto	Valor
Resolución N° 349	30/12/2023	Se constituye reserva presupuesta al cierre de la vigencia fiscal 2023	$ 340.432.055
Resolución N° 165	7/06/2024	El Municipio de Cumaral Meta y la empresa de servicios públicos de Retrepo AGUA VIVA S.A. E.S.P en fecha 10 de enero de 2024 suscribieron Convenio interadministrativo N° 001-2024	$ 99.223.852
Resolución N° 184	27/06/2024	El Municipio de Cumaral Meta y la empresa de servicios públicos de Retrepo AGUA VIVA S.A. E.S.P en fecha 24 de junio de 2024 suscribieron acta de modificación del Convenio interadministrativo N° 001-2024	$ 46.555.828
Resolución N° 254	5/09/2024	El Municipio de Restrepo y la empresa de servicios públicos de Retrepo AGUA VIVA S.A. E.S.P en fecha 25 de octubre de 2024 suscribieron Convenio interadministrativo N° 005	$ 210.165.869
Resolución N° 311	1/11/2024	El Municipio de Restrepo y la empresa de servicios públicos de Retrepo AGUA VIVA S.A. E.S.P en fecha 25 de octubre de 2024 suscribieron Convenio interadministrativo N° 009	$ 380.420.580
TOTAL			$ 1.076.798.184

Fuente: Elaborado SSPD con información suministrada por AGUA VIVA S.A. E.S.P

5.3.6 Dictamen del revisor fiscal

En la vigencia 2024 el Revisor Fiscal Diego Alejandro Castañeda Morales con tarjeta profesional número 241362-T dictaminó los estados financieros y emitió el siguiente informe:

> *"6. Se ha observado adecuadas medidas de Control Interno, encaminadas a la preservación de los bienes propios y comunes*
>
> *7. Las observaciones y recomendaciones de la Revisoría Fiscal, generadas en el transcurso del ejercicio 2024, fueron dadas a conocer oportunamente a la Gerencia de la EMPRESA DE SERVICIOS DE RESTREPO AGUAVIVA S.A E.S.P en quienes encontré receptividad en su gran mayoría a mis recomendaciones.*
>
> *8. La revelación de los hechos importante y la discriminación de la información que ordena el marco técnico vigente en Colombia, está dispuesta en las Notas a los Estados Financieros, como parte integral de estos.*
>
> *9. La correspondencia, los documentos, los comprobantes de contabilidad y los libros de Actas se llevan y conservan en forma adecuada observando medidas adecuadas de control interno en la salvaguarda de todos los deberes y derechos de los accionistas.*
>
> *10. En el informe se menciona que se ha estado atento a los requerimientos de usuarios y organismos de vigilancia del estado, y se observa que la empresa ha gestionado adecuadamente tanto los trámites internos como externos. Hasta la fecha del informe, no se ha encontrado glosas ni requerimientos pendiente que indiquen incumplimientos reglamentarios que pudieran afectar los Estados Financieros o el patrimonio de la EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE RESTREPO AGUAVIVA S.A ESP. Por lo tanto, se concluye que el resultado de la auditoria permite emitir un Dictamen limpio, sin requerimientos adicionales."* (Cursiva Fuera del Texto Original)

5.3.7 Contribuciones y sanciones

El artículo 85 de la Ley 142 de 1994, consagró a cargo de las empresas de servicios públicos, la obligación de pagar a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios la contribución especial prevista en dicha norma, con el propósito de recuperar los costos en los que incurre por las actividades de vigilancia y control que desarrolla.

Es así como una vez verificada dicha obligación se observa que la empresa se encuentra al día en el pago por contribuciones a la fecha de este reporte, tal como se puede ver en la siguiente imagen:

Tabla 20 Reporte de contribuciones

Estado de cuenta de multas y contribuciones en firme a partir del 24 de julio de 2007

La imposibilidad de descargar la factura de la contribución especial o de la sanción, no exime al CONTRIBUYENTE y/o a la E.S.P. del pago de la misma, ni del recargo por mora que se genere en caso de no pago oportuno. En el evento de presentarse algún inconveniente, por favor comuníquese al teléfono 6913005 en Bogotá a las extensiones 2184 - 2812 - 2393 - 2811 - 2332. o escribir al siguiente correo electrónico: formatodepagoweb@superservicios.gov.co.

Se informa a las empresas, que las obligaciones por concepto de sanciones en modalidad de multas y las contribuciones adicionales NO deben ser registradas en sus reportes del formulario del CHIP "Operaciones Recíprocas", por corresponder a un ingreso a favor del Fondo Empresarial.

Seleccione el formato de pago que desea generar.

NOMBRE DE LA EMPRESA	NIT
EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE RESTREPO AGUA VIVA S.A. E.S.P.	9000103872

OBLIGACIONES EN FIRMEZA (0)

A 07/11/2025 la empresa no tiene obligaciones pendientes en firme a partir del 24 de julio de 2007. Para verificar las obligaciones anteriores pendientes favor comunicarse con el Grupo de Contribuciones y CXC al teléfono 6913005 en Bogotá a las extensiones 2184 - 2812 - 2393 - 2811 - 2332 ó escribir al siguiente correo electrónico: formatodepagoweb@superservicios.gov.co

OBLIGACIONES SIN FIRMEZA (0)

A 07/11/2025 la empresa no tiene obligaciones pendientes en prefirmeza. Para verificar las obligaciones anteriores pendientes favor comunicarse con el Grupo de Contribuciones y CXC al teléfono 6913005 en Bogotá a las extensiones 2184 - 2812 - 2393 - 2811 - 2332 ó escribir al siguiente correo electrónico: formatodepagoweb@superservicios.gov.co

Fuente: Pagina de la SSPD – Reporte de contribuciones

5.3.8 Estado de reporte en el SUI por parte del prestador

A continuación, se presenta con detalle el estado de reporte y calidad de la información reportada por el prestador en cuanto a los aspectos financieros al SUI:

Tabla 21 Información Pendiente por reportar

Tema	Nombre del formato y/o formulario	Certificado en SUI	Observación
Taxonomía	2024 - Resolución 414 Individual	Pendiente	Extemporáneo según Resolución SSPD 20251000216935 Fecha Vencimiento 30/5/2025.
Taxonomía	2023 - Resolución 414 Individual	Pendiente	Extemporáneo según Resolución SSPD 20241000125835 Fecha Vencimiento 16/5/2024.
Taxonomía	2022 - Resolución 414 Individual	Pendiente	Extemporáneo según Resolución SSPD 20231000215345 Fecha Vencimiento 25/5/2023.
Taxonomía	2025 - Resolución 414 - Informe Financiero Especial - Segundo trimestre	Pendiente	Extemporáneo según Resolución SSPD 20231000805465 Fecha Vencimiento 15/8/2025
Taxonomía	2025 - Resolución 414 - Informe Financiero Especial - Primer trimestre	Pendiente	Extemporáneo según Resolución SSPD 20231000805465 Fecha Vencimiento 15/5/2025
Taxonomía	2024 - Resolución 414 - Informe Financiero Especial - Cuarto trimestre	Pendiente	Extemporáneo según Resolución SSPD 20231000805465 Fecha Vencimiento 15/3/2025
Taxonomía	2024 - Resolución 414 - Informe Financiero Especial - Tercer trimestre	Pendiente	Extemporáneo según Resolución SSPD 20231000805465 Fecha Vencimiento 15/11/2024

Tema	Nombre del formato y/o formulario	Certificado en SUI	Observación
Taxonomía	2024 - Resolución 414 - Informe Financiero Especial - Segundo trimestre	Pendiente	Extemporáneo según Resolución SSPD 20231000805465 Fecha Vencimiento 15/8/2024
Taxonomía	2024 - Resolución 414 - Informe Financiero Especial - Primer trimestre	Pendiente	Extemporáneo según Resolución SSPD 20231000805465 Fecha Vencimiento 15/5/2024
Taxonomía	2023 - Resolución 414 - Informe Financiero Especial - Cuarto trimestre	Pendiente	Extemporáneo según Resolución SSPD 20231000805465 Fecha Vencimiento 15/3/2024
Taxonomía	2023 - Resolución 414 - Informe Financiero Especial - Tercer trimestre	Pendiente	Extemporáneo según Resolución SSPD 20201000055775 Fecha Vencimiento 15/11/2023
Taxonomía	2023 - Resolución 414 - Informe Financiero Especial - Segundo trimestre	Pendiente	Extemporáneo según Resolución SSPD 20201000055775 Fecha Vencimiento 15/8/2023
Taxonomía	2023 - Resolución 414 - Informe Financiero Especial - Primer trimestre	Pendiente	Extemporáneo según Resolución SSPD 20201000055775 Fecha Vencimiento 15/5/2023
Taxonomía	2022 - Resolución 414 - Informe Financiero Especial - Cuarto trimestre	Pendiente	Extemporáneo según Resolución SSPD 20231000805465 Fecha Vencimiento 15/3/2023
Taxonomía	2022 - Resolución 414 - Informe Financiero Especial - Tercer trimestre	Pendiente	Extemporáneo según Resolución SSPD 20201000055775 Fecha Vencimiento 15/11/2022
Taxonomía	2022 - Resolución 414 - Informe Financiero Especial - Segundo trimestre	Pendiente	Extemporáneo según Resolución SSPD 20201000055775 Fecha Vencimiento 15/8/2022
Taxonomía	2022 - Resolución 414 - Informe Financiero Especial - Primer trimestre	Pendiente	Extemporáneo según Resolución SSPD 20201000055775 Fecha Vencimiento 15/5/2022

Fuente: Sistema Único de Información SUI - SSPD

La empresa AGUA VIVA S.A. E.S.P., no ha realizado el cargue de 14 reportes trimestrales de los años 2022, 2023, 2024 y 2025. De igual forma no ha realizado el reporte anual de los años 2022, 2023 y 2024 aun cuando para la vigencia 2025 el prestador realizó un contrato con el siguiente objeto:

> *"PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES DE ASESORÍA EN LA PRESTACIÓN Y REGULACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO PRESTADOS POR AGUAVIVA S.A. E.S.P. Y ESTRUCTURACIÓN, ELABORACIÓN, VALIDACIÓN Y CARGUE DE LA INFORMACIÓN AL SISTEMA ÚNICO DE INFORMACIÓN SUI PARA LA VIGENCIA 2025"* (Cursiva fuera del Texto Original)

Este incumplimiento impidió realizar un análisis comparativo respecto a la información aportada por la empresa y la cargada al sistema único de información SUI.

La SSPD realizó al prestador requerimientos para el cargue de información financiera con los radicados números 20244245061131 de para la vigencia 2024 y 20254202896891 de para la vigencia 2025. Sin que se recibiera respuesta por parte de AGUA VIVA S.A. E.S.P.

5.4 Aspectos comerciales

5.4.1 Sede de atención comercial

AGUA VIVA S.A. E.S.P., se encuentra ubicada en la Calle 1 con Carrera 5A, Barrio Minuto de Dios, municipio de Restrepo, Meta y cuenta con los siguientes puntos y canales de atención al cliente:

- Sitio web oficial: www.aguaviva.esp.gov
- Correo electrónico institucional: ventanillaunica@aguavivaesp.gov.co
- Línea móvil de atención al usuario: 315 690 3953

El área comercial está conformada por un Auxiliar administrativa Marina Gutiérrez responsable de la atención directa al usuario en ventanilla única. El encargado de recuperación de cartera es Juan Diego Suescun, Cristhian Vergara el encargado de facturación y recuperación de cartera de 1 a 5 periodos de atraso y Gina Ramírez la auxiliar de facturación y recuperación de cartera de 1 a 5 periodos de atraso.

Imagen 14 Oficina de atención al cliente

Fuente: Registro fotográfico Agua Viva S.A. E.S.P

5.4.2 Sistema de Información Comercial – SIC

En la empresa AGUA VIVA S.A. E.S.P., se dispone de un software licenciado propio, el cual cuenta con los módulos de facturación comercial, PQR e informe del SUI. Este software se interconecta con la contabilidad directamente al presupuesto. Adicionalmente, se contrata el servicio de actualización, complementos y soporte de incidentes con la empresa SYSMAN S.A.S. Los módulos que se actualizan

incluyen Contabilidad, Tesorería, Control presupuestal, Almacén, inventarios y devolutivos, nómina, factura de servicios públicos y Costos ABC. También se incluyen trámites en línea para facturación de servicios públicos y documentos soporte para no obligados a facturar.

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

El prestador cuenta con el Contrato de Condiciones Uniformes (CCU) vigente en el punto de atención. Sin embargo, no dispone de un concepto de legalidad expedido por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA).

Imagen 15 Contrato de condiciones uniformes en físico

Fuente: Registro fotográfico Agua Viva S.A. E.S.P.

De acuerdo con el radicado CRA 20220120019041 del 15 de marzo de 2022, se evidenció la gestión para obtener dicho concepto de legalidad, y se han solicitado modificaciones al documento para su posterior aprobación. Lo que a fecha de 7 de octubre de 2025 la CRA, no ha dado respuesta. Ya que, la empresa no envía el concepto de legalidad, solo remite el proceso que han seguido para obtener el concepto.

En visita se observó que el CCU se encontró disponible y visible en la empresa. Además, el CCU se encuentra publicado en la página web https://www.aguavivaesp.gov.co/.

5.4.4 Suscriptores

Tabla 22 Suscriptores de acueducto vigencia 2024

RELACION DE INCREMENTOS DE USUARIOS DE ACUEDUCTO 2024												
ESTRATO/USO	ENERO	feb-24	mar-24	abr-24	may-24	jun-24	jul-24	ago-24	sep-24	oct-24	nov-24	dic-24
ESTRATO 1	1065	1065	1070	1070	1070	1072	1072	1074	1074	1076	1079	1079
ESTRATO 2	3302	3302	3321	3321	3324	3335	3335	3357	3357	3357	3362	3364
ESTRATO 3	2647	2650	2801	2909	2926	2930	2972	2993	3078	3076	3090	3179
ESTRATO 4	670	670	670	671	675	675	675	675	678	678	678	678
ESTRATO 5	21	21	21	21	21	21	21	21	21	21	21	21
ESTRATO 6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0
TOTAL RECIDENCIAL	3-feb-21	7708	7883	7992	8016	8033	8075	8120	8208	8208	8230	8321
COMERCIAL	318	318	318	321	321	321	323	323	323	323	323	323
INDUSTRIAL	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
OFICIAL	49	49	49	49	49	49	49	49	49	49	49	49
ESPECIAL	0	0	0	0	0	0	0	0		0	0	0
TOTAL NO RECIDENCIAL	370	370	370	373	373	373	375	375	375	375	375	375
TOTAL SUSCRIPTORES	8075	8078	8253	8365	8389	8406	8450	8495	8583	8583	8605	8696

Fuente: Información Agua Viva S.A. E.S.P

Tabla 23 Suscriptores de acueducto vigencia 2025

RELACION DE INCREMENTOS DE USUARIOS DE ACUEDUCTO 2025									
ESTRATO/USO	ene-25	feb-25	mar-25	abr-25	may-25	jun-25	jul-25	ago-25	sep-25
ESTRATO 1	1.080	1.080	1.082	1.083	1.084	1.087	1.088	1.088	1.088
ESTRATO 2	3.363	3.366	3.373	3.374	3.384	3.387	3.391	3.391	3.395
ESTRATO 3	3.259	3.295	3.324	3.335	3.365	3.369	3.372	3.373	3.375
ESTRATO 4	678	680	680	686	686	686	687	692	692
ESTRATO 5	21	21	21	22	24	24	24	24	24
ESTRATO 6	-		-						-
TOTAL RECIDENCIAL	8.401	8.442	8.480	8.500	8.543	8.553	8.562	8.568	8.574
COMERCIAL	323	323	325	325	325	325	325	325	326
INDUSTRIAL	3	3	3	3	3	3	3	3	3
OFICIAL	49	49	49	49	49	49	49	49	49
ESPECIAL	-								
TOTAL NO RECIDENCIAL	375	375	377	377	377	377	377	377	378
TOTAL SUSCRIPTORES	8.776	8.817	8.857	8.877	8.920	8.930	8.939	8.945	8.952

Fuente: Información Agua Viva S.A. E.S.P

Teniendo en cuenta lo anterior, se observa que AGUA VIVA S.A. E.S.P. contó con un total de 8.696 suscriptores de acueducto a corte de diciembre de 2024, de los cuales el 95,7% correspondieron al sector residencial; dentro de este, los estratos 2 y 3 concentraron la mayor participación (40,4% y 38,2%, respectivamente), seguidos por el estrato 1 (13,0%), el estrato 4 (8,1%) y el estrato 5 (0,3%). El uso no residencial representó el 4,3%, con predominio del comercial (86,1%), seguido del oficial (13,1%) e industrial (0,8%).

A corte septiembre de 2025, se reportaron 8.952 suscriptores, manteniéndose la estructura: residencial 95,8% (estrato 2: 39,6%; estrato 3: 39,4%; estrato 1: 12,7%; estrato 4: 8,1%; estrato 5: 0,3%) y no residencial 4,2% (comercial 86,2%; oficial 13,0%; industrial 0,8%). En términos de dinámica, entre diciembre de 2024 y septiembre de 2025 se evidenció un aumento de 256 suscriptores (+2,9%); si se compara febrero de 2024 con febrero de 2025, el incremento es de 739 suscriptores (+9,1%).

Tabla 24 Suscriptores de alcantarillado vigencia 2024

RELACION DE INCREMENTOS DE USUARIOS DE ALCANTARILLADO 2024												
ESTRATO/USO	ene-24	feb-24	mar-24	abr-24	may-24	jun-24	jul-24	ago-24	sep-24	oct-24	nov-24	dic-24
ESTRATO 1	885	885	890	890	890	892	892	892	901	902	904	905
ESTRATO 2	3075	3075	3094	3094	3095	3106	3106	3128	3128	3114	3118	3117
ESTRATO 3	2450	2450	2591	2692	2702	2712	2712	2848	2914	2930	3038	3041
ESTRATO 4	340	340	340	341	344	344	344	344	347	347	347	347
ESTRATO 5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5
ESTRATO 6												
TOTAL RECIDENCIAL	6753	6753	6918	7020	7034	7057	7057	7215	7293	7296	7412	7415
COMERCIAL	296	296	296	299	299	301	301	301	301	301	301	301
INDUSTRIAL	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
OFICIAL	46	46	46	46	46	46	46	46	46	46	46	46
ESPECIAL												
TOTAL NO RECIDENCIAL	343	343	343	346	346	348	348	348	348	348	348	348
TOTAL SUSCRIPTORES	7096	7096	7261	7366	7380	7405	7405	7563	7641	7644	7760	7763

Fuente: Información Agua Viva S.A. E.S

Tabla 25 Suscriptores de alcantarillado vigencia 2025

RELACION DE INCREMENTOS DE USUARIOS DE ACUEDUCTO 2025									
ESTRATO/USO	ene-25	feb-25	mar-25	abr-25	may-25	jun-25	jul-25	ago-25	sep-25
ESTRATO 1	905	906	909	910	910	912	913	913	913
ESTRATO 2	3119	3122	3127	3128	3138	3141	3144	3144	3147
ESTRATO 3	3119	3154	3197	3206	3234	3239	3243	3244	3246
ESTRATO 4	347	349	349	355	355	355	355	360	360
ESTRATO 5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
ESTRATO 6									
TOTAL RECIDENCIAL	7495	7536	7587	7604	7642	7652	7660	7666	7671
COMERCIAL	301	301	301	301	303	303	303	305	305
INDUSTRIAL	1	1	1	1	1	1	1	1	1
OFICIAL	46	46	46	46	46	46	46	46	46
ESPECIAL									
TOTAL NO RECIDENCIAL	348	348	348	348	350	350	350	352	352
TOTAL SUSCRIPTORES	7843	7884	7935	7952	7992	8002	8010	8018	8023

Fuente: Información Agua Viva S.A. E.S

Teniendo en cuenta lo anterior, se observa que AGUA VIVA S.A. E.S.P. contó con un total de 7.763 suscriptores de alcantarillado a corte de diciembre de 2024, de los cuales el 95,5% corresponde al sector residencial; dentro de este, los estratos 2 y 3 concentran la mayor participación (42,0% y 41,0%, respectivamente), seguidos por el estrato 1 (12,2%), el estrato 4 (4,7%) y el estrato 5 (0,1%). El uso no residencial representa el 4,5%, con predominio del comercial (86,5%), seguido del oficial (13,2%) y del industrial (0,3%).

A corte septiembre, se reportaron 8.023 suscriptores, manteniéndose la estructura: residencial 95,6% (estrato 3: 42,3%; estrato 2: 41,0%; estrato 1: 11,9%; estrato 4: 4,7%; estrato 5: 0,1%) y no residencial 4,4% (comercial 86,6%; oficial 13,1%; industrial 0,3%). En términos de dinámica, entre diciembre de 2024 y septiembre de 2025 se evidenció un aumento de 260 suscriptores (+3,3%); y comparando febrero de 2024 con febrero de 2025, el incremento es de 788 suscriptores (+11,1%).

5.4.5 Micromedición

5.4.5.1 Indicador de micromedición

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

Tabla 26 indicador cobertura micromedición Restrepo

Periodo	Total Suscriptores	Suscriptores con medidor	Suscriptores medidos efectivamente	Medidores dañados	Suscriptores sin medidor	Indicador Nominal %	Indicador Efectivo %
ene-24	8.075	8.023	7.991	23	52	99,36%	99,60%
feb-24	8.078	8.026	7.990	29	52	99,36%	99,55%
mar-24	8.253	8.201	8.133	55	52	99,37%	99,17%
abr-24	8.365	8.313	8.221	80	52	99,38%	98,89%
may-24	8.389	8.337	8.311	17	52	99,38%	99,69%
jun-24	8.406	8.365	8.202	149	41	99,51%	98,05%
jul-24	8.450	8.409	8.300	104	41	99,51%	98,70%
ago-24	8.495	8.454	8.328	119	41	99,52%	98,51%
sep-24	8.583	8.542	8.426	109	41	99,52%	98,64%
oct-24	8.583	8.542	8.455	83	41	99,52%	98,98%
nov-24	8.605	8.564	8.478	83	41	99,52%	99,00%
dic-24	8.696	8.655	8.576	70	41	99,53%	99,09%
ene-25	8.776	8.735	8.623	109	41	99,53%	98,72%
feb-25	8.817	8.776	8.702	69	41	99,53%	99,16%
mar-25	8.857	8.816	8.715	94	41	99,54%	98,85%
abr-25	8.877	8.836	8.736	93	41	99,54%	98,87%
may-25	8.920	8.882	8.788	90	38	99,57%	98,94%
jun-25	8.930	8.892	8.796	90	38	99,57%	98,92%
jul-25	8.939	8.901	8.790	109	38	99,57%	98,75%
ago-25	8.945	8.907	8.796	110	38	99,58%	98,75%
sep-25	8.952	8.914	8.741	170	38	99,58%	98,06%

Fuente: Información Agua Viva S.A. E.S.P

En relación con lo enviado por la empresa, se presentó un indicador por encima de lo normado el cual es el mayor al 95% como lo menciona el artículo 146 de la Ley 142 de 1994, para las vigencias en evaluación.

5.4.5.2 Laboratorio de medidores

La Empresa AGUAVIVA S.A. E.S.P., en la documentación entregada en visita menciona, que el proceso de cambio de medidores se realiza a solicitud del usuario para verificación del estado del medidor. Ya que la empresa carece de personal idóneo y acreditación para realizar estas calibraciones internamente, contrata a SERVIMETERS S.A.S., una empresa con acreditación ONAC vigente (código 11-LAC-023 bajo ISO/IEC 17025:2017). La resolución detalla la descripción de los servicios de calibración para medidores de 2" y 4", con un valor unitario de $1.153.000 y $1.383.000

respectivamente, sumando un total bruto de $5.302.000 más IVA del 19% ($1.007.380), resultando en el total final de $6.309.380. Lo anterior es el valor de la cotización del laboratorio SERVIMETERS S.A.S. para el caso de cambio de medidores para diciembre de 2024.

En 2024, recibieron dos solicitudes para la verificación de macromedidores con el laboratorio SERVIMETERS S.A.S, autorizando el pago mediante la Resolución No. 355 del 18 de diciembre de 2024. Esta resolución se emite para ordenar un pago no previsible por $6.309.380 a SERVIMETERS S.A.S., para la calibración en sitio de un medidor de agua mecánico de 2" y tres de 4", incluyendo gastos de viaje por dos días en Restrepo, Meta. La necesidad surge de un proceso administrativo con el Condominio Casa de Campo por una deuda de 54 periodos, totalizando $151.246.470, y de la falta de certificados de calibración ONAC para medidores nuevos.

5.4.5.3 Procedimiento para la calibración de medidores

La Empresa AGUAVIVA S.A. E.S.P. cuenta con un procedimiento documentado para la calibración de medidores de agua. El objetivo de este procedimiento es asegurar que los medidores en operación o en almacén cumplan con los requisitos metrológicos aplicables mediante un proceso controlado de calibración, con trazabilidad y registros completos.

El procedimiento de calibración de medidores se inicia con la recepción del medidor, donde el Auxiliar Administrativo del área de Almacén verifica los datos del usuario/activo, serie, diámetro, clase y estado físico (sellos, integridad, inspección mecánica y limpieza). Posteriormente, se analiza si el medidor está en condiciones de ser calibrado, se le asigna un código, una etiqueta y se ingresa al sistema. Un operario asignado conecta el medidor al banco de pruebas según un protocolo establecido, y el Auxiliar Administrativo compara los resultados con las normas técnicas (error permitido, curvas, etc.). Si el medidor cumple con los requisitos, se emite un certificado firmado por un responsable autorizado.

Finalmente, el operario asignado entrega el medidor con su certificado al cliente o al área solicitante. Los puntos de control incluyen capacitación al operario para evitar lecturas incorrectas y criterios de selección basados en antigüedad, reclamos y consumo atípico para identificar medidores que requieren calibración.

5.4.5.4 Reposición de medidores

El prestador informó que cuenta con un procedimiento aprobado específicamente para cambios de medidores y actualmente cuentan con disponibilidad de micromedidores para realizar cambios.

De otra parte, en el marco de la visita, esta SSPD requirió al prestador para que remitiera 20 expedientes donde se pudiera evidenciar el procedimiento efectuado para realizar el cambio y reposición de los medidores a sus usuarios. a instalaciones nuevas y ajustes de micromedidores.

Para lo anterior, se procedió a realizar el análisis de cada uno de los expedientes entregados, encontrando las actas de visita técnica con las respectivas observaciones y soportes, las cuales se encuentran firmadas por los usuarios como se observa a continuación:

Imagen 16 Aviso de visita para revisión de micromedidoidores

AGUAVIVA

OFICIO

CÓDIGO: FR-GESAD-01
VERSIÓN: 01
FECHA DE APROBACIÓN: 24-07-2024

Restrepo Meta, 19 de febrero de 2025

Señor(a)
BEJARANO BARBARA OTILIA
MZ G CASA 18 VILLA MARIA
CODIGO DE RUTA: 40070081
CODIGO INTERNO: 1032432

Asunto: Cambio dispositivo de medición.

Respetuosamente me dirijo a usted con el fin de informarle que después de realizar un seguimiento por parte del personal operativo de la empresa a las condiciones de operación del micromedidor de consumo del servicio de acueducto, se evidencio que este no funciona correctamente, lo cual no permite registrar su consumo real, en conformidad con el **artículo 144 de la Ley 142 de 1994,** no será obligación del suscriptor o usuario, cerciorarse de que los equipos de medida funcionen en forma adecuada, **pero sí es su obligación hacerlos reparar o reemplazarlos cuando se verifique que su funcionamiento no permite medir adecuadamente sus consumos.**

Por lo anterior, se le otorga al usuario un **plazo de 30** días calendario, para que llegue a **AGUAVIVA S.A E.S.P** el micromedidor y sus accesorios a instalar con respectivo certificado de calibración, o para que se acerque y realice la compra o financiación de los mismos, el cual se cobrara en el periodo de facturación siguiente a la instalación; vencido este término AGUAVIVA S.A E.S.P instalara el micromedidor y sus accesorios y se realizara el cobro mediante la factura del servicio público domiciliario de Acueducto, lo invitamos a que se acerque a las oficinas de la empresa para acordar forma de pago o resolver cualquier inquietud.

Sin otro particular,

JAVIER ERNESTO RIVILLAS HERNANDEZ
GERENTE AGUAVIVA S.A. E.S.P.

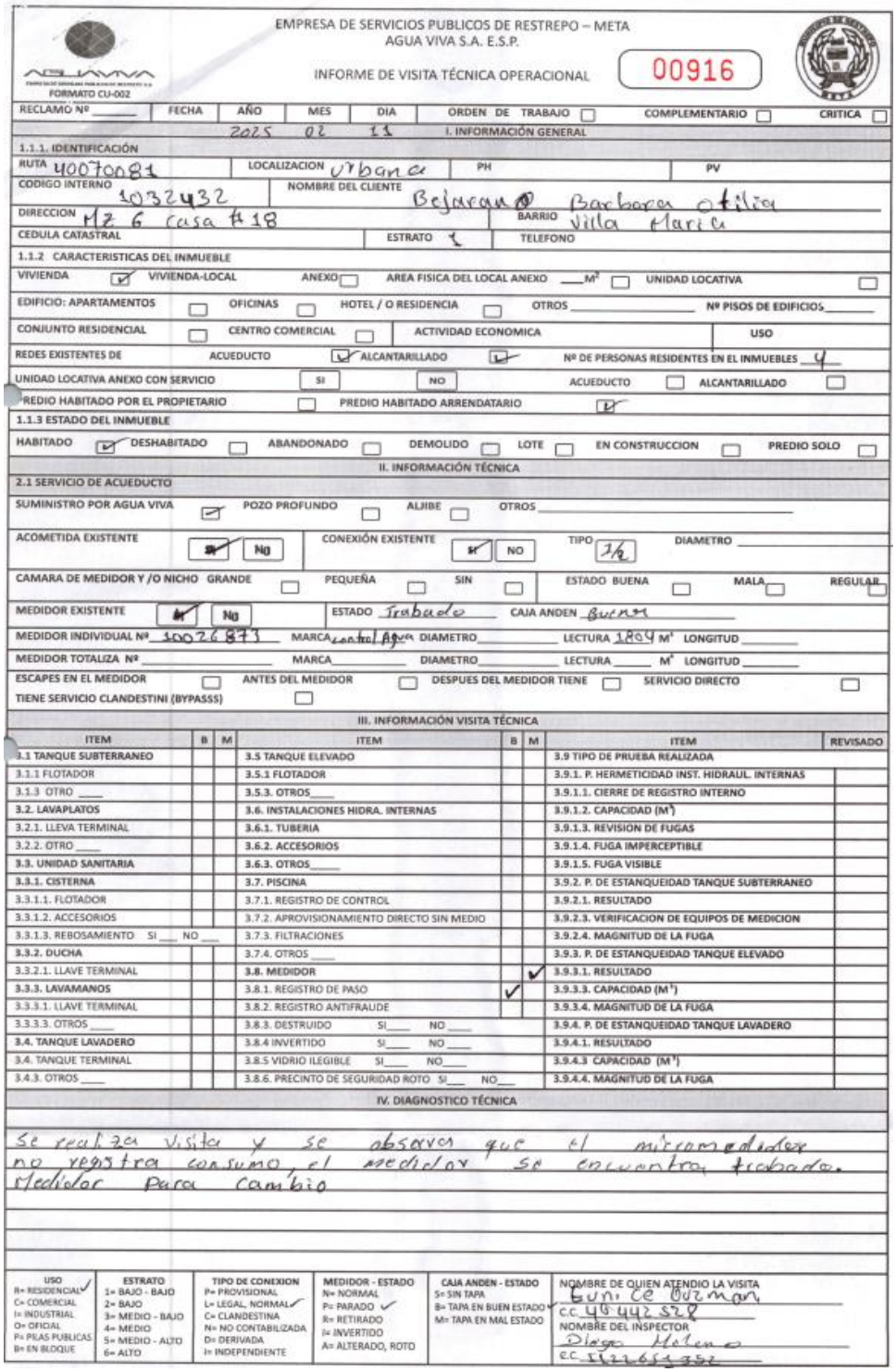
Firma y Huella
87 223 634
19/02/25
9:35 Am.

Proyecto: Gina Ramirez
Técnico Administrativo Facturación

Empresa de servicios públicos de Restrepo Aguaviva S.A. E.S.P
Calle 1 Carrera 5A Barrio Minuto de Dios - Restrepo Meta – Cel. 3156903953
Web: www.aguavivaesp.gov.co Email: ventanillaunica@aguavivaesp.gov.co

Fuente: Información Empresa de Servicios Públicos de Agua Viva S.A E.S.P. visita de inspección

Imagen 17 Acta de visita técnica



EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE RESTREPO – META
AGUA VIVA S.A. E.S.P.

INFORME DE VISITA TÉCNICA OPERACIONAL 00916

FORMATO CU-002

RECLAMO Nº ____ | FECHA | AÑO 2025 | MES 02 | DIA 13 | ORDEN DE TRABAJO ☐ | COMPLEMENTARIO ☐ | CRITICA ☐

I. INFORMACIÓN GENERAL

1.1.1. IDENTIFICACIÓN

RUTA 40070081 | LOCALIZACION Urbana | PH | PV

CODIGO INTERNO 1032432 | NOMBRE DEL CLIENTE Bejarano Barbara Otilia

DIRECCION Mz 6 casa #18 | BARRIO Villa Maria

CEDULA CATASTRAL | ESTRATO 1 | TELEFONO

1.1.2 CARACTERISTICAS DEL INMUEBLE

VIVIENDA ☑ | VIVIENDA-LOCAL | ANEXO ☐ | AREA FISICA DEL LOCAL ANEXO ___M² ☐ | UNIDAD LOCATIVA ☐

EDIFICIO: APARTAMENTOS ☐ | OFICINAS ☐ | HOTEL / O RESIDENCIA ☐ | OTROS ____ | Nº PISOS DE EDIFICIOS ____

CONJUNTO RESIDENCIAL ☐ | CENTRO COMERCIAL ☐ | ACTIVIDAD ECONOMICA | USO

REDES EXISTENTES DE | ACUEDUCTO | ☑ ALCANTARILLADO ☑ | Nº DE PERSONAS RESIDENTES EN EL INMUEBLES 4

UNIDAD LOCATIVA ANEXO CON SERVICIO | SI | NO | ACUEDUCTO ☐ | ALCANTARILLADO ☐

PREDIO HABITADO POR EL PROPIETARIO ☐ | PREDIO HABITADO ARRENDATARIO ☑

1.1.3 ESTADO DEL INMUEBLE

HABITADO ☑ | DESHABITADO ☐ | ABANDONADO ☐ | DEMOLIDO ☐ | LOTE ☐ | EN CONSTRUCCION ☐ | PREDIO SOLO ☐

II. INFORMACIÓN TÉCNICA

2.1 SERVICIO DE ACUEDUCTO

SUMINISTRO POR AGUA VIVA ☑ | POZO PROFUNDO ☐ | AJIBE ☐ | OTROS ____

ACOMETIDA EXISTENTE | SI ☑ | NO | CONEXIÓN EXISTENTE | SI ☑ | NO | TIPO 1/2 | DIAMETRO ____

CAMARA DE MEDIDOR Y /O NICHO GRANDE ☐ | PEQUEÑA ☐ | SIN ☐ | ESTADO BUENA ☐ | MALA ☐ | REGULAR ☐

MEDIDOR EXISTENTE | SI ☑ | NO | ESTADO Trabado | CAJA ANDEN Buena

MEDIDOR INDIVIDUAL Nº 10026873 | MARCA Control Agua | DIAMETRO ____ | LECTURA 1804 M³ | LONGITUD ____

MEDIDOR TOTALIZA Nº ____ | MARCA ____ | DIAMETRO ____ | LECTURA ____ M³ | LONGITUD ____

ESCAPES EN EL MEDIDOR ☐ | ANTES DEL MEDIDOR ☐ | DESPUES DEL MEDIDOR TIENE ☐ | SERVICIO DIRECTO ☐

TIENE SERVICIO CLANDESTINI (BYPASSS) ☐

III. INFORMACIÓN VISITA TÉCNICA

ITEM	B	M	ITEM	B	M	ITEM	REVISADO
3.1 TANQUE SUBTERRANEO			3.5 TANQUE ELEVADO			3.9 TIPO DE PRUEBA REALIZADA	
3.1.1 FLOTADOR			3.5.1 FLOTADOR			3.9.1. P. HERMETICIDAD INST. HIDRAUL. INTERNAS	
3.1.3 OTRO ____			3.5.3. OTROS____			3.9.1.1. CIERRE DE REGISTRO INTERNO	
3.2. LAVAPLATOS			3.6. INSTALACIONES HIDRA. INTERNAS			3.9.1.2. CAPACIDAD (M³)	
3.2.1. LLEVA TERMINAL			3.6.1. TUBERIA			3.9.1.3. REVISION DE FUGAS	
3.2.2. OTRO ____			3.6.2. ACCESORIOS			3.9.1.4. FUGA IMPERCEPTIBLE	
3.3. UNIDAD SANITARIA			3.6.3. OTROS____			3.9.1.5. FUGA VISIBLE	
3.3.1. CISTERNA			3.7. PISCINA			3.9.2. P. DE ESTANQUEIDAD TANQUE SUBTERRANEO	
3.3.1.1. FLOTADOR			3.7.1. REGISTRO DE CONTROL			3.9.2.1. RESULTADO	
3.3.1.2. ACCESORIOS			3.7.2. APROVISIONAMIENTO DIRECTO SIN MEDIO			3.9.2.3. VERIFICACION DE EQUIPOS DE MEDICION	
3.3.1.3. REBOSAMIENTO SI ___ NO ___			3.7.3. FILTRACIONES			3.9.2.4. MAGNITUD DE LA FUGA	
3.3.2. DUCHA			3.7.4. OTROS ____			3.9.3. P. DE ESTANQUEIDAD TANQUE ELEVADO	
3.3.2.1. LLAVE TERMINAL			3.8. MEDIDOR		✓	3.9.3.1. RESULTADO	
3.3.3. LAVAMANOS			3.8.1. REGISTRO DE PASO	✓		3.9.3.3. CAPACIDAD (M³)	
3.3.3.1. LLAVE TERMINAL			3.8.2. REGISTRO ANTIFRAUDE			3.9.3.4. MAGNITUD DE LA FUGA	
3.3.3.3. OTROS ____			3.8.3. DESTRUIDO SI____ NO ____			3.9.4. P. DE ESTANQUEIDAD TANQUE LAVADERO	
3.4. TANQUE LAVADERO			3.8.4 INVERTIDO SI____ NO ____			3.9.4.1. RESULTADO	
3.4. TANQUE TERMINAL			3.8.5 VIDRIO ILEGIBLE SI____ NO____			3.9.4.3 CAPACIDAD (M³)	
3.4.3. OTROS ____			3.8.6. PRECINTO DE SEGURIDAD ROTO SI___ NO___			3.9.4.4. MAGNITUD DE LA FUGA	

IV. DIAGNOSTICO TÉCNICA

Se realiza visita y se observa que el micromedidor no registra consumo, el medidor se encuentra trabado. Medidor para cambio

USO	ESTRATO	TIPO DE CONEXION	MEDIDOR - ESTADO	CAJA ANDEN - ESTADO	NOMBRE DE QUIEN ATENDIO LA VISITA
R= RESIDENCIAL ✓ C= COMERCIAL I= INDUSTRIAL O= OFICIAL P= PILAS PUBLICAS B= EN BLOQUE	1= BAJO - BAJO 2= BAJO 3= MEDIO - BAJO 4= MEDIO 5= MEDIO - ALTO 6= ALTO	P= PROVISIONAL L= LEGAL, NORMAL ✓ C= CLANDESTINA N= NO CONTABILIZADA D= DERIVADA I= INDEPENDIENTE	N= NORMAL P= PARADO ✓ R= RETIRADO I= INVERTIDO A= ALTERADO, ROTO	S= SIN TAPA B= TAPA EN BUEN ESTADO ✓ M= TAPA EN MAL ESTADO	Luis Ce Ortman C.C. 40 442 528 NOMBRE DEL INSPECTOR Diego Molano C.C. 1122651552

Fuente: Información Empresa de Servicios Públicos de Agua Viva S.A E.S.P. visita de inspección

5.4.6 Facturación y Recaudo

5.4.6.1 Procedimiento de facturación y recaudo

En la información remitida por el prestador se detalla un procedimiento exhaustivo para la facturación de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado que ofrece AGUA VIVA S.A. E.S.P. El procedimiento se inicia con las actividades de toma de lecturas. Los operarios son los encargados de recolectar estos datos en el perímetro urbano y rural del municipio, mientras que el P.U. (Personal de la Unidad) de Facturación se encarga de registrar estas lecturas en el sistema y de generar e ingresar las críticas de lectura, asegurando la consistencia de la información.

Una vez recopiladas las lecturas, el P.U. de Facturación procede con el mantenimiento y la actualización de los datos en el sistema. Esta fase incluye la generación de estadísticas detalladas para cada uno de los servicios, lo que permite a la empresa tener un panorama claro del consumo y la demanda.

Posteriormente, se procede al cierre del periodo de facturación, una etapa crítica donde se finalizan los registros y se calcula la facturación total. En este punto, el sistema se configura para aplicar las tarifas y periodos correspondientes, garantizando que los cargos se apliquen de acuerdo con la normativa vigente y los contratos de condiciones uniformes.

Finalmente, el procedimiento culmina con la impresión y distribución de las facturas. Una vez generadas las cuentas de cobro, los operarios de la empresa se encargan de entregarlas a los usuarios en todo el perímetro del municipio. Esta fase de distribución es el último eslabón de la cadena, asegurando que cada usuario reciba su factura mensual de manera oportuna.

Por otro lado, el procedimiento de recaudo tiene como objetivo principal garantizar la recepción correcta y oportuna de los pagos por los servicios de acueducto, y alcantarillado. Los conceptos esenciales incluyen la emisión de facturas y los estados de cuenta, siendo los registros de toma de lecturas y los formatos específicos los referentes documentales para la ejecución del procedimiento. La cadena de actividades se inicia con la emisión de la factura por el profesional de facturación, seguida de la entrega física al usuario por un operario. Posteriormente, el mismo profesional se encarga de verificar el pago a través de diversas modalidades (Banco de Bogotá, PSE, Datáfono, Consuerte), registrarlo en el sistema, actualizar el estado de cuenta del usuario, generar un reporte diario de recaudo y, finalmente, realizar el cierre de caja y la conciliación.

Para mitigar riesgos en el proceso, se establecieron puntos de control claves. Uno de los riesgos identificados es la facturación errónea o los reclamos masivos, el cual se controla mensualmente mediante el cruce de la facturación con el historial de consumos en el sistema, generando informes. Otro riesgo significativo es el error en la toma de lecturas, para esto, se implementa una verificación visual de cada lectura y se exige el registro de evidencia fotográfica, siendo esta una responsabilidad directa del operario encargado de la toma de lecturas.

5.4.6.2 Facturación y recaudo

Tabla 27 Facturación y recaudo acueducto año 2024

Estrato	M3 Facturados	$ Facturación	$ Recaudo	Índice de Recaudo
Estrato 1	163.018	182.908.490	139.673.038	76,4%

Estrato	M3 Facturados	$ Facturación	$ Recaudo	Índice de Recaudo
Estrato 2	494.562	627.519.448	466.255.894	74,3%
Estrato 3	293.504	490.095.836	376.854.985	76,9%
Estrato 4	221.336	276.907.826	190.270.921	68,7%
Estrato 5	2.864	6.487.894	4.465.144	68,8%
Estrato 6				
Total Residencial	**1.175.284**	**1.583.919.494**	**1.177.519.982**	**74%**
Comercial	113.001	214.614.345	179.634.384	83,7%
Industrial	2.150	3.237.495	3.237.495	100,0%
Oficial	38.642	43.859.810	43.859.810	100,0%
Especial				
Total No Residencial	**153.793**	**261.711.650**	**226.731.689**	**86,6%**
TOTAL	**1.329.077**	**1.845.631.144**	**1.404.251.671**	**76,1%**

Fuente: Información Agua Viva S.A. E.S.P.

Para la vigencia 2024, AGUA VIVA S.A. E.S.P. reportó una facturación total de 1.329.077 m³ para el servicio público de acueducto, equivalente a $1.845.631.144 en valores facturados, de los cuales se recaudaron $1.404.251.671, lo que refleja un índice de recaudo del 76,1%.

Al analizar el comportamiento por uso y estrato, se evidenció que el sector residencial concentró la mayor participación en el volumen facturado (1.175.284 m³) y en el valor facturado ($1.583.319.484), con un índice de recaudo promedio del 74%. Dentro de este sector, el estrato 3 presentó el mejor comportamiento de pago con un índice de 76,9%, seguido del estrato 1 (76,4%) y el estrato 2 (74,3%). Por su parte, el estrato 5 refleja el recaudo más bajo con 68,8%.

En cuanto al uso no residencial, este representó 153.793 m³ facturados por un valor total de $261.711.650, alcanzando un recaudo de $226.731.689, lo que equivale a un índice de recaudo del 86,6%, superior al promedio del sector residencial. Dentro de este grupo, el uso oficial presenta el mejor desempeño con un recaudo del 100%, seguido del comercial con 83,7%. El uso industrial reflejó un índice menor (74,8%), aunque manteniendo una participación reducida dentro del total facturado.

Tabla 28 Facturación y recaudo alcantarillado año 2024

Estrato	M3 Facturados	$ Facturación	$ Recaudo	Índice de Recaudo
Estrato 1	133.662	82.099.069	67.316.839	82,0%
Estrato 2	417.250	299.020.222	243.570.925	81,5%
Estrato 3	245.487	239.703.345	193.504.418	80,7%
Estrato 4	47.560	44.071.183	33.430.583	75,9%
Estrato 5	270	383.965	285.188	74,3%
Estrato 6				
Total Residencial	**844.229**	**665.277.784**	**538.107.954**	**81%**
Comercial	93.612	98.028.604	85.741.727	87%
Industrial	301	1.077.888	1.077.888	100%
Oficial	29.187	16.971.662	16.971.662	100%
Especial				
Total No Residencial	**123.100**	**116.078.154**	**103.791.277**	**89%**
TOTAL	**967.329**	**781.355.938**	**641.899.231**	**82%**

Fuente: Información Agua Viva S.A. E.S.P.

Para la vigencia 2024, AGUA VIVA S.A. E.S.P., reportó para el servicio público de alcantarillado un total de 967.329 m³ facturados, correspondientes a un valor de $781.355.938, de los cuales se recaudaron $641.899.231, lo que refleja un índice de recaudo promedio del 82%.

Al analizar el comportamiento por uso y estrato, se observa que el sector residencial concentró la mayor parte del volumen facturado (844.229 m³) y del valor facturado ($665.277.784), con un índice de recaudo del 81%. Dentro de este sector, el estrato 3 presentó el mejor desempeño de pago con un índice de recaudo del 83%, seguido del estrato 1 (82%) y estrato 2 (81,5%). Por su parte, los estratos 4 y 5 presentan los porcentajes más bajos, con 75,9% y 74,3%, respectivamente.

En cuanto al uso no residencial, este representó 123.100 m³ facturados por un valor total de $116.078.154, con un recaudo de $103.791.277, alcanzando un índice de recaudo del 89%, superior al del sector residencial. Dentro de este grupo, el uso oficial presentó el mejor comportamiento, con un recaudo del 100%, seguido del uso industrial, también con 100%, mientras que el comercial registra un índice de 87%.

En consecuencia, si bien el comportamiento de recaudo fue favorable en términos generales, es necesario que la empresa fortalezca el seguimiento y la gestión de cobro especialmente en los estratos 4 y 5, que presentan los niveles de recaudo más bajos dentro del sector residencial.

Tabla 29 Facturación y recaudo acueducto año 2025

Estrato	M3 Facturados	$ Facturación	$ Recaudo	Índice de Recaudo
Estrato 1	130.577	155.166.778	105.163.713	67,8%
Estrato 2	351.517	468.343.368	316.892.880	67,7%
Estrato 3	257.635	487.295.129	327.680.452	67,2%
Estrato 4	137.848	197.577.185	117.489.075	59,5%
Estrato 5	2.556	6.379.832	3.949.755	61,9%
Estrato 6				
Total Residencial	**880.133**	**1.314.762.292**	**871.175.875**	**66,3%**
Comercial	111.458	215.202.796	152.098.401	71%
Industrial	3.544	5.659.242	4.374.238	77%
Oficial	32.407	38.273.835	35.103.745	92%
Especial				
Total No Residencial	**147.409**	**259.135.873**	**191.576.384**	**73,9%**
TOTAL	**1.027.542**	**1.573.898.165**	**1.062.752.259**	**67,5%**

Fuente: Información Agua Viva S.A. E.S.P.

Para la vigencia del 3 de octubre de 2025, AGUA VIVA S.A. E.S.P. reportó para el servicio público de acueducto un total de 1.027.542 m³ facturados, correspondientes a un valor de $1.573.898.165; de los cuales se recaudaron $1.062.752.259, lo que reflejó un índice de recaudo promedio del 67,5%.

Al analizar el comportamiento por uso y estrato, se observa que el sector residencial concentró la mayor participación del volumen facturado (880.133 m³) y del valor facturado ($1.314.762.292), con un índice de recaudo del 66,3%. Dentro de este sector, el estrato 3 presentó el mejor comportamiento de pago con un índice de recaudo del 69,5%, seguido del estrato 1 (67,8%) y el estrato 2 (67,7%). Por su parte, el estrato 5 evidenció el recaudo más bajo con 61,3%, siendo este un punto de atención para la gestión comercial.

En cuanto al uso no residencial, este representó 147.409 m³ facturados, por un valor de $259.135.873, con un recaudo total de $191.576.384, alcanzando un índice de recaudo del 73,9%, superior al promedio del sector residencial. Dentro de este grupo, el uso oficial destacó con el mejor comportamiento de pago alcanzando un índice de recaudo del 92%, seguido por el uso comercial con 71%. El uso industrial se mantuvo en un nivel más bajo (72%), aunque con una participación menor dentro del total facturado.

En conclusión, para vigencia del 3 de octubre de 2025 se identificaron mejores niveles de recaudo en el sector no residencial, especialmente en el uso oficial, mientras que el comportamiento más favorable dentro del sector residencial se presentó en el estrato 3.

Tabla 30 Facturación y recaudo alcantarillado año 2025

Estrato	M3 Facturados	$ Facturación	$ Recaudo	Índice de Recaudo
Estrato 1	105.132	68.808.444	49.428.953	71,8%
Estrato 2	293.051	221.769.623	158.852.710	71,6%
Estrato 3	209.280	240.250.154	171.096.196	71,2%
Estrato 4	36.945	35.985.529	24.371.179	67,7%
Estrato 5	629	856.218	509.758	59,5%
Estrato 6				
Total Residencial	**645.037**	**567.669.968**	**404.258.795**	**71,21%**
Comercial	102.716	107.469.320	83.161.762	77,4%
Industrial	0	53.996	47.912	88,7%
Oficial	21.894	14.246.712	12.905.849	91%
Especial				
Total No Residencial	**124.610**	**121.770.028**	**96.115.523**	**78,9%**
TOTAL	**769.647**	**689.439.996**	**500.374.318**	**73%**

Fuente: Información Agua Viva S.A. E.S.P.

Para la vigencia del 3 de octubre de 2025, AGUA VIVA S.A. E.S.P. reportó para el servicio público de alcantarillado un total de 769.647 m³ facturados, correspondientes a una facturación de $689.439.369, de los cuales se recaudaron $500.374.318, lo que refleja un índice de recaudo promedio del 73% sobre el total facturado.

Al analizar el comportamiento por tipo de usuario, se evidenció que el sector residencial concentró la mayor parte del volumen y del valor facturado (645.037 m³ y $567.669.968, respectivamente), con un índice de recaudo del 71,2%. Dentro de este sector, el estrato 3 presentó el mejor cumplimiento de pago con un índice de recaudo del 73,1%, seguido del estrato 2 con 71,6% y el estrato 1 con 71,8%. Por su parte, los estratos 4 y 5 presentan los niveles de recaudo más bajos, con 71,3% y 59,5%, respectivamente, lo que indica la necesidad de reforzar la gestión de cobro en estos segmentos.

En cuanto al uso no residencial, este representó 124.610 m³ facturados y $121.770.199 en valores facturados, alcanzando un recaudo de $96.115.523, lo que corresponde a un índice de recaudo del 78,9%, superior al promedio del sector residencial. Dentro de esta categoría, el uso oficial presentó el mejor comportamiento de pago con un recaudo del 91%, seguido del industrial con 88,7%, mientras que el comercial registra un recaudo del 77,4%.

En consecuencia, aunque el comportamiento de recaudo para el servicio de alcantarillado durante la vigencia del 3 de octubre de 2025 presentó resultados favorables en comparación con el año anterior, se identifica la necesidad de fortalecer las estrategias de recuperación de cartera en los estratos 4 y

5, así como mantener y optimizar los mecanismos de cobro en el segmento residencial y comercial, con el fin de garantizar la sostenibilidad financiera del servicio.

5.4.7 Facturas

5.4.7.1 Requisitos de la factura

Al respecto, se tomó una de las facturas expedidas por el prestador y de esta manera se verificó el cumplimiento de los requisitos mínimos establecidos en la cláusula 22 del CCU adoptado de los anexos de la Resolución CRA 768 de 2016 del prestador, así:

Tabla 31 Contenido mínimo de las facturas clausula 22 CCU

Requisitos	¿Cumple?
1. El nombre de la persona prestadora del servicio y su NIT.	Sí
2. El nombre del suscriptor y/o usuario, número de identificación del medidor al cual se presta el servicio y dirección del inmueble receptor del servicio.	Sí
3. La dirección a la que se envía la factura o cuenta de cobro.	Sí
4. El estrato socioeconómico, cuando el inmueble es residencial y la clase de uso del servicio.	Sí
5. El período de facturación del servicio y fecha de expedición de la factura.	Sí
6. El cargo por consumo, el cargo fijo y los otros cobros autorizados por la legislación vigente.	Sí
7. El valor de las devoluciones por cobros no autorizados o por errores en facturación o estratificación, así como de los intereses correspondientes.	N/A
8. Los sitios y modalidades donde se pueden realizar los pagos.	Sí
9. Los cargos por concepto de corte, suspensión, reconexión y reinstalación cuando a ello hubiere lugar.	Sí
10. La lectura anterior del medidor de consumo y lectura actual del medidor, si existe. Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir el consumo con instrumentos técnicos deberá indicarse la base promedio con la cual se liquida el consumo.	Sí
11. 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.	Sí
12. El valor y factor de los subsidios o de las contribuciones de solidaridad, según el caso, en los términos establecidos por la Ley 142 de 1994.	No contiene el factor
13. El valor y fechas de pago oportuno, así como la fecha de suspensión del servicio.	Sí
14. Los valores unitarios y totales cobrados al suscriptor y/o usuario por concepto de las tasas ambientales para acueducto y alcantarillado.	Sí

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

Imagen 18 Factura de prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado Anverso

AGUAVIVA S.A.E.S.P.

EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE RESTREPO AGUAVIVA S.A E.S.P.
NIT. 9000.10387 - 2
ventanillaunica@aguavivaesp.gov.co
Línea de Atención: 3156903953

DATOS DEL USUARIO

NOMBRE:			
DIRECCIÓN:		DIR GUIA:	LA PLAZUELA
ESTRATO:	Uso 1 Estrato 1	CLASE DE USO	RESIDENCIAL
ULTIMO PAGO:	25,500	PERIODO:	Julio/2025
UBICACIÓN:	U	CICLO: 1	RUTA: 10010139
Datos del Medidor			
MARCA:		NÚMERO: 17096453	TIPO:

CODIGO INTERNO N° para Pago Número para cualquier consulta	1014486
NUMERO DE FACTURA	1358371
TOTAL A PAGAR Agua - Alcantarillado - Aseo Cobro a terceros - Minimo Vital	26,580
Fecha de Pago Oportuno	15 - agosto - 2025
Fecha límite de pago para evitar suspensión	15 - agosto - 2025
Resumen Cuenta — FECHA EXPEDICIÓN	29/07/2025

Datos del Consumo

LECTURA ACTUAL:	1,379	CONSUMO (m3)	4
LECTURA ANTERIOR:	1,375		
PROBLEMAS AFORO:		PROMEDIO	4

5 3 5 3 3 4
Febrero-25 Marzo-25 Abril-25 Mayo-25 Junio-25 Julio-25

Periodos Atraso	Rango Facturado
0	16/06/2025 al 15/07/2025

ACUEDUCTO

Conceptos	Rango	Consumo	Costo Valor Unitario	Costo Valor Total	(-Subsidio + Aporte)	Tarifa Valor Unitario	Valor a Pagar
Cargo Fijo			7,846.89	7,846.89	2,746.41	5,100.48	5,100
Consumo Básico	0 - 16	4	1,101.96	4,407.84	1,542.76	716.27	2,865
Consumo Complement.	16 - 32	0	1,101.96	0.00	0.00	1,101.96	0
Consumo Suntuario	Mayor a 32	0	1,101.96	0.00	0.00	1,101.96	0
SUBTOTAL ACUEDUCTO							7,965

	Valor m3	Valor Total
Tasa de Uso	6.5	26
Tasa Retributiva	26.11	104.44

OTROS COBROS

CODIGO	CONCEPTO FINANCIACION	MONTO	VLR.CUOTA	SALDO
249	AJUSTE AL PESO			-3

TOTAL OTROS COBROS -3

ALCANTARILLADO

Conceptos	Rango	Consumo	Costo Valor Unitario	Costo Valor Total	(-Subsidio + Aporte)	Tarifa Valor Unitario	Valor a Pagar
Cargo Fijo			4,680.32	4,680.32	1,638.11	3,042.21	3,042
Vertimien. Básico	0 - 16	4	570.29	2,281.16	798.40	370.69	1,483
Vertimien. Complement.	16 - 32	0	570.29	0.00	0.00	570.29	0
Vertimien. Suntuario	Mayor a 32	0	570.29	0.00	0.00	570.29	0
SUBTOTAL ALCANTARILLADO							4,525

INFORMACION FINANCIABLES

ASEO

Conceptos	Valor
Costo Fijo Costo Variable	10,600.00 10,586.00
Subs / Contrib(-/+)	-7,588.00
Vlr. Aprovecham	322.0000
TOTAL ASEO	14,093

Históricos de Aseo: 14338 14338 14402 14313 14093 14093
Febrero-25 Marzo-25 Abril-25 Mayo-25 Junio-25 Julio-25

TRBL	TRLU	TRRA	TRA	TRNA	TAFNA
Barrido y Limpieza	Limpieza Urbana	Rechazo del Aprovechamiento	Efectivamente Aprovechado	Residuo no Aprovechado	No Aprovechado Aforado
0.0018	0.0000	0.0000	0.0023	0.0489	0.0000

TOTALES

DETALLE FACTURA

ACUEDUCTO	7,965
ALCANTARILLADO	4,525
ASEO	14,093
OTROS CONCEPTOS	-3

OBSERVACIONES

PUNTOS AUTORIZADOS: CONSUERTE, BANCO BOGOTA, CONV. BALOTO 959595-4950

VALOR TOTAL A PAGAR 26.580

Esta factura de cobro presenta mérito ejecutivo en conformidad con el ART. 130 de la ley 142 de 1994

SI NO RECIBE OPORTUNAMENTE SU FACTURA, RECLAMELA EN NUESTRA OFICINA, LO ANTERIOR NO LO EXIME DEL PAGO OPORTUNO.
EVITE LA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO POR MORA EN EL PAGO.
PRESENTE SUS RECLAMOS ANTES DE LA FECHA DE VENCIMIENTO.
CONSERVE SU RECIBO PARA CUALQUIER RECLAMO.
AL PRESENTAR UN RECLAMO TOME LA LECTURA DE SU MEDIDOR Y ANEXE EL DATO A SU SOLICITUD.
EL VALOR DE LOS SUBSIDIOS Y SOBREPRECIOS ES SOLO INFORMATIVO Y YA HA SIDO DESCONTADO AL VALOR DE LAS TARIFAS.

Firma del Gerente

EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE RESTREPO		AGUA VIVA S.A E.S.P 9000.10387-2		
DIRECCION	BARRIO / VEREDA	PERIODO	FACTURA No.	1358371
CLL 11 N°412 LA PLAZUELA	LA PLAZUELA	16/06/2025 al 15/07/2025	COD. INTERNO	1014486
NOMBRE		No. MEDIDOR	VALOR A PAGAR	
ROJAS PINEROS ANATILDE		17096453	26,580	
CODIGO RUTA	NÚMERO MATRICULA	FECHA DE VENCIMIENTO		
10010139		15 - agosto - 2025		

SELLO BANCO

(415)7709998342729(8020)01014486(3900)0000026580(96)20250815

Fuente: Información Agua Viva S.A. E.S.P.

De lo anterior, se tiene que el prestador incumplió con el contenido mínimo de la factura conforme a lo establecido en su CCU, debido a que de los catorce (14) requisitos no cumplió con uno (01) de ellos, los cuales corresponden a:

- El valor y factor de los subsidios o de las contribuciones de solidaridad, según el caso, en los términos establecidos por la Ley 142 de 1994 (No contiene el factor).

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

5.4.7.2 Rangos de consumo

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

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

Tabla 32 Rangos de consumo

Altitud	Consumo Básico Anterior Resol. CRA 151	Consumo Básico Actual Resol. CRA 750			
		01/05/16	01/01/17	01/07/17	01/01/18
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

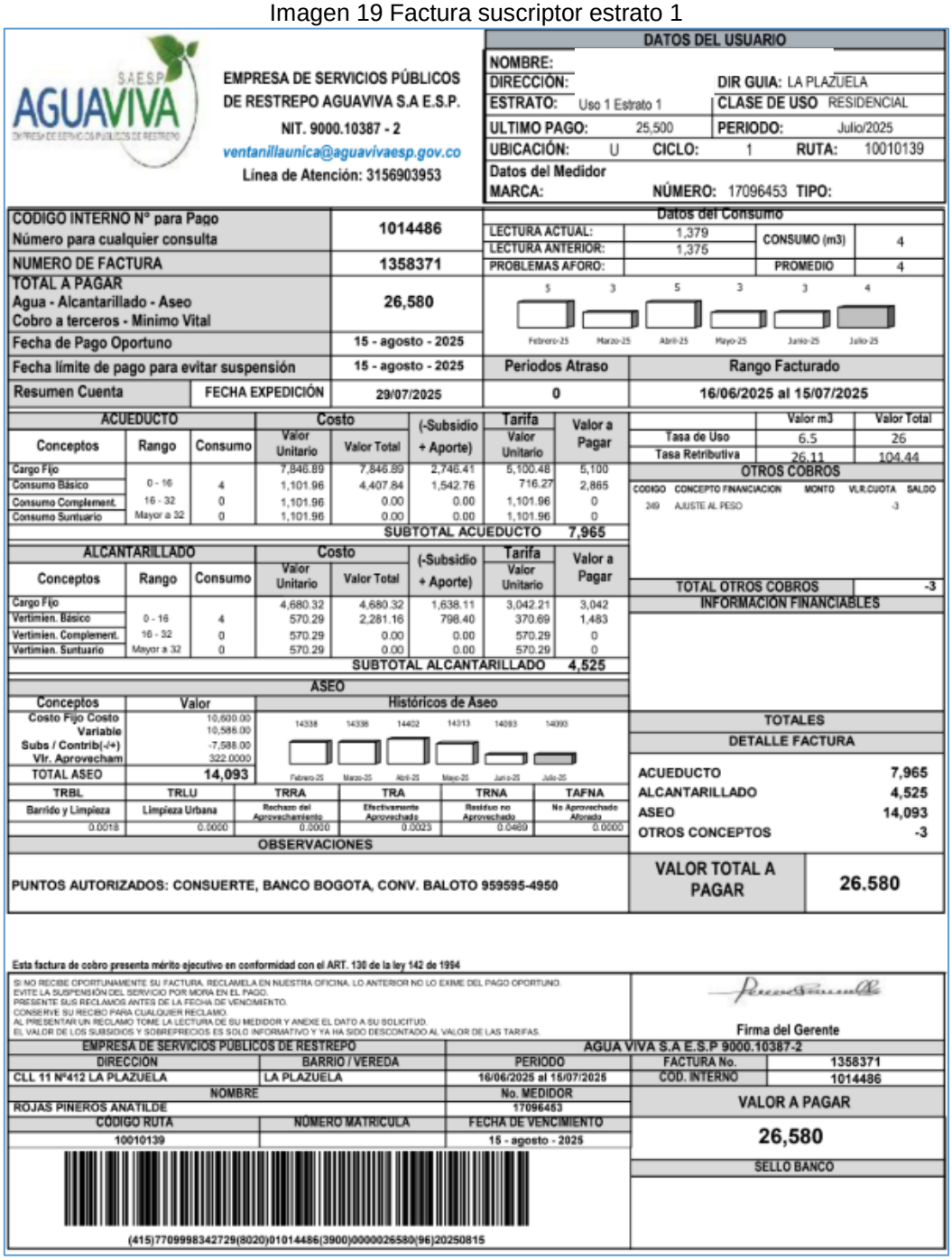
Teniendo en cuenta que el prestador se encuentra prestando por debajo de 1.000 metros sobre el nivel del mar, le corresponde aplicar los consumos establecidos para municipios cálidos, los cuales se encuentran consagrados en el artículo 2.6.1.3 de la Resolución CRA 943 de 2021, así:

- 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 m^3 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 m^3 y menor o igual a 32 m^3

- 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 m^3 mensual por suscriptor facturado.

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

Imagen 19 Factura suscriptor estrato 1



AGUAVIVA S.A.E.S.P.

EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE RESTREPO AGUAVIVA S.A E.S.P.
NIT. 9000.10387 - 2
ventanillaunica@aguavivaesp.gov.co
Línea de Atención: 3156903953

DATOS DEL USUARIO
NOMBRE:
DIRECCIÓN: DIR GUIA: LA PLAZUELA
ESTRATO: Uso 1 Estrato 1 CLASE DE USO RESIDENCIAL
ULTIMO PAGO: 25,500 PERIODO: Julio/2025
UBICACIÓN: U CICLO: 1 RUTA: 10010139
Datos del Medidor
MARCA: NÚMERO: 17096453 TIPO:

CODIGO INTERNO N° para Pago Número para cualquier consulta	1014486
NUMERO DE FACTURA	1358371
TOTAL A PAGAR Agua - Alcantarillado - Aseo Cobro a terceros - Minimo Vital	26,580
Fecha de Pago Oportuno	15 - agosto - 2025
Fecha límite de pago para evitar suspensión	15 - agosto - 2025
Resumen Cuenta — FECHA EXPEDICIÓN	29/07/2025

Datos del Consumo

LECTURA ACTUAL:	1,379	CONSUMO (m3)	4
LECTURA ANTERIOR:	1,375		
PROBLEMAS AFORO:		PROMEDIO	4

Febrero-25	Marzo-25	Abril-25	Mayo-25	Junio-25	Julio-25
5	3	5	3	3	4

Periodos Atraso	Rango Facturado
0	16/06/2025 al 15/07/2025

ACUEDUCTO			Costo		(-Subsidio + Aporte)	Tarifa	Valor a Pagar
Conceptos	Rango	Consumo	Valor Unitario	Valor Total		Valor Unitario	
Cargo Fijo			7,846.89	7,846.89	2,746.41	5,100.48	5,100
Consumo Básico	0 - 16	4	1,101.96	4,407.84	1,542.76	716.27	2,865
Consumo Complement.	16 - 32	0	1,101.96	0.00	0.00	1,101.96	0
Consumo Suntuario	Mayor a 32	0	1,101.96	0.00	0.00	1,101.96	0
					SUBTOTAL ACUEDUCTO		7,965

	Valor m3	Valor Total
Tasa de Uso	6.5	26
Tasa Retributiva	26.11	104.44

OTROS COBROS

CODIGO	CONCEPTO FINANCIACION	MONTO	VLR.CUOTA	SALDO
249	AJUSTE AL PESO			-3

TOTAL OTROS COBROS -3

ALCANTARILLADO			Costo		(-Subsidio + Aporte)	Tarifa	Valor a Pagar
Conceptos	Rango	Consumo	Valor Unitario	Valor Total		Valor Unitario	
Cargo Fijo			4,680.32	4,680.32	1,638.11	3,042.21	3,042
Vertimien. Básico	0 - 16	4	570.29	2,281.16	798.40	370.69	1,483
Vertimien. Complement.	16 - 32	0	570.29	0.00	0.00	570.29	0
Vertimien. Suntuario	Mayor a 32	0	570.29	0.00	0.00	570.29	0
					SUBTOTAL ALCANTARILLADO		4,525

INFORMACIÓN FINANCIABLES

ASEO

Conceptos	Valor
Costo Fijo Costo Variable	10,600.00 10,586.00
Subs / Contrib(-/+)	-7,588.00
Vlr. Aprovecham	322.0000
TOTAL ASEO	14,093

Históricos de Aseo

Febrero-25	Marzo-25	Abril-25	Mayo-25	Junio-25	Julio-25
14338	14338	14402	14313	14093	14093

TRBL	TRLU	TRRA	TRA	TRNA	TAFNA
Barrido y Limpieza	Limpieza Urbana	Rechazo del Aprovechamiento	Efectivamente Aprovechado	Residuo no Aprovechado	No Aprovechado Aforado
0.0018	0.0000	0.0000	0.0023	0.0469	0.0000

TOTALES
DETALLE FACTURA

ACUEDUCTO	7,965
ALCANTARILLADO	4,525
ASEO	14,093
OTROS CONCEPTOS	-3

OBSERVACIONES

PUNTOS AUTORIZADOS: CONSUERTE, BANCO BOGOTA, CONV. BALOTO 959595-4950

VALOR TOTAL A PAGAR 26.580

Esta factura de cobro presenta mérito ejecutivo en conformidad con el ART. 130 de la ley 142 de 1994

SI NO RECIBE OPORTUNAMENTE SU FACTURA, RECLAMELA EN NUESTRA OFICINA. LO ANTERIOR NO LO EXIME DEL PAGO OPORTUNO.
EVITE LA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO POR MORA EN EL PAGO.
PRESENTE SUS RECLAMOS ANTES DE LA FECHA DE VENCIMIENTO.
CONSERVE SU RECIBO PARA CUALQUIER RECLAMO.
AL PRESENTAR UN RECLAMO TOME LA LECTURA DE SU MEDIDOR Y ANEXE EL DATO A SU SOLICITUD.
EL VALOR DE LOS SUBSIDIOS Y SOBREPRECIOS ES SOLO INFORMATIVO Y YA HA SIDO DESCONTADO AL VALOR DE LAS TARIFAS.

Firma del Gerente

EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE RESTREPO		AGUA VIVA S.A E.S.P 9000.10387-2		
DIRECCIÓN	BARRIO / VEREDA	PERIODO	FACTURA No.	1358371
CLL 11 N°412 LA PLAZUELA	LA PLAZUELA	16/06/2025 al 15/07/2025	COD. INTERNO	1014486
NOMBRE		No. MEDIDOR	VALOR A PAGAR	
ROJAS PINEROS ANATILDE		17096453		
CÓDIGO RUTA	NÚMERO MATRÍCULA	FECHA DE VENCIMIENTO	26,580	
10010139		15 - agosto - 2025		
			SELLO BANCO	

(415)7709998342729(8020)01014486(3900)0000026580(96)20250815

Fuente: Información Agua Viva S.A. E.S.P.

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

5.4.8 Cartera

Tabla 33 Consolidado de la cartera por edades, uso y estrato de 2024 y 2025

CARTERA SERVICIO DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO AÑO 2024										
	No vencida	**1 a 30 días**	**31 a 60 días**	**61 a 90 días**	**91 a 120 días**	**121 a 150 días**	**151 a 180 días**	**181 a 360 días**	**> de 360 días**	**TOTAL**
ESTRATO 1	$ 5.555.175	$ 935.200	$ 1.936.181	$ 444.245	$ 65.320	$ 0	$ 7	$ 641.728	$ 2.904.820	$ 12.482.676
ESTRATO 2	$ 15.321.756	$ 2.791.706	$ 3.464.723	$ 907.132	$ 287.431	$ 482.372	$ 246.055	$ 538.076	$ 24.223.195	$ 48.262.446
ESTRATO 3	$ 15.603.952	$ 1.851.639	$ 594.864	$ 444.860	$ 443.967	$ 999.306	$ 2.757.211	$ 849.000	$ 24.994.892	$ 48.539.691
ESTRATO 4	$ 7.959.188	$ 916.677	$ 1.262.945	$ 382.296	$ 7	$ 290.783	$ 15	$ 1.809.523	$ 172.694.842	$ 185.316.276
ESTRATO 5	$ 231.824	$ 114.276	$ 40.157	$ 0	$ 0	$ 0	$ 0	$ 0	-$ 10	$ 386.247
ESTRATO 6	$ 0	$ 0	$ 0	$ 0	$ 0	$ 0	$ 0	$ 0	$ 0	$ 0
INDUSTRIAL	$ 2.660	$ 0	$ 0	$ 0	$ 0	$ 0	$ 0	$ 0	$ 682.850	$ 685.510
COMERCIAL	$ 2.818.602	$ 360.386	$ 256.504	-$ 8	$ 890.750	$ 0	$ 18	$ 3.763	$ 3.792.143	$ 8.122.158
OFICIAL	$ 12.009.676	$ 1.851.214	$ 24.540	$ 0	$ 0	$ 0	$ 0	$ 0	$ 6.670.192	$ 20.555.622
TOTAL	$ 59.502.833	$ 8.821.098	$ 7.579.914	$ 2.178.525	$ 1.687.475	$ 1.772.461	$ 3.003.306	$ 3.842.090	$ 235.962.924	$ 324.350.626
CARTERA SERVICIO DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO AÑO 2025										
	No vencida	**1 a 30 días**	**31 a 60 días**	**61 a 90 días**	**91 a 120 días**	**121 a 150 días**	**151 a 180 días**	**181 a 360 días**	**> de 360 días**	**TOTAL**
ESTRATO 1	$ 4.075.328	$ 189.243	$ 140.116	$ 178.978	-$ 5	$ 46.124	-$ 5	$ 416.519	$ 3.822.188	$ 8.868.486
ESTRATO 2	$ 13.698.083	$ 559.986	$ 732.401	$ 753.230	$ 187.759	$ 316.119	$ 119.319	$ 1.036.813	$ 22.907.344	$ 40.311.054
ESTRATO 3	$ 13.436.893	$ 476.499	$ 285.213	$ 588.415	$ 133.696	$ 152.130	$ 422.244	$ 2.694.225	$ 13.263.098	$ 31.452.413
ESTRATO 4	$ 5.644.572	$ 1.530.993	$ 4.893.698	$ 346.711	$ 415.540	$ 9.841.134	$ 233.709	$ 803.079	$ 10.871.184	$ 34.580.620
ESTRATO 5	$ 51.731	$ 0	$ 0	$ 0	$ 0	$ 0	$ 0	$ 521.706	$ 0	$ 573.437
ESTRATO 6	$ 0	$ 0	$ 0	$ 0	$ 0	$ 0	$ 0	$ 0	$ 0	$ 0
INDUSTRIAL	$ 235.110	$ 0	$ 0	$ 0	$ 0	$ 0	$ 0	$ 0	$ 0	$ 235.110
COMERCIAL	$ 4.069.173	$ 303.367	$ 128.383	$ 77.153	$ 12	$ 8	$ 0	$ 1	$ 1.483.885	$ 6.061.982
OFICIAL	$ 1.813.870	$ 12.532	$ 0	$ 0	$ 0	$ 0	$ 0	$ 100.541	$ 0	$ 1.926.943
TOTAL	$ 43.024.760	$ 3.072.620	$ 6.179.811	$ 1.944.487	$ 737.002	$ 10.355.515	$ 775.267	$ 5.572.884	$ 52.347.699	$ 124.010.045

Fuente: Información Agua Viva S.A. E.S.P.

De acuerdo con la información suministrada, se evidenció que la cartera total correspondiente a los servicios de acueducto y alcantarillado para la vigencia del 3 de octubre de 2025, ascendió a $124.010.243. Del total de la cartera, se observó que el 72% se encuentra concentrado en los usuarios residenciales, siendo el estrato 2 el de mayor participación, con un saldo en mora de

$32.007.344 (36,1% del total residencial), seguido del estrato 3 con $31.452.413 (35,5%) y del estrato 1 con $8.868.486 (10%). Los estratos 4 y 5, por su parte, presentan una participación significativamente menor en el saldo moroso, con $18.354.520 (20,7%) y $573.437 (0,6%), respectivamente.

En cuanto al sector no residencial, este representó el 28% del total de la cartera. Dentro de esta categoría, se identificó que los usuarios comerciales son quienes tienen la mayor participación en el saldo pendiente de pago, con un valor de $12.091.628, seguido del uso oficial con $19.924.091, mientras que la cartera correspondiente al uso industrial es reducida en relación con el total.

Al analizar la cartera por antigüedad, se evidenció que una parte significativa del saldo adeudado se encontró en vencimientos superiores a 360 días, representando $52.347.699, lo que equivale a 42% del total de la cartera 2025. Este comportamiento revela la existencia de una cartera de difícil recaudo, la cual requiere acciones directas y sostenidas de recuperación y depuración.

5.4.9 Subsidios y contribuciones

El Acuerdo Municipal que establece los factores de subsidios y contribuciones aplicados por AGUA VIVA S.A E.S.P., vigentes fiscalmente entre 2024 y 2025, se relacionan a continuación:

Tabla 34. Acuerdo Municipal subsidios y contribuciones

APS	Acuerdo	Vigencia
Restrepo	Acuerdo No. 024 del 22 de diciembre de 2021	Rige a partir del 1 de enero de 2022

Fuente: Consulta SUI INSPECTOR del 7 de noviembre de 2025

Mediante el referido acuerdo, fueron aprobados los siguientes porcentajes de subsidios y contribuciones:

Tabla 35. Subsidios Alcantarillado vigencia 2024 y 2025

Estrato	Acueducto		Alcantarillado	
	Cargo Fijo	Consumo Básico	Cargo Fijo	Consumo Básico
Estrato 1	N/A	35%	N/A	35%
Estrato 2	N/A	29%	N/A	29%
Estrato 3	N/A	5%	N/A	5%

Fuente: Acuerdo Municipal 024 de 2021

Tabla 36.Contribuciones Acueducto y Alcantarillado vigencia 2024 y 2025

	Cargo Fijo	Consumo Básico	Consumo Complementario	Consumo Suntuario
Estrato 5	N/A	50%	N/A	50%
Estrato 6	N/A	60%	N/A	60%
Comercial	N/A	50%	N/A	50%
Industrial	N/A	30%	N/A	30%

Fuente: Acuerdos Municipales 024 de 2021

En ese sentido, se efectuó la verificación de la correcta aplicación de los factores de subsidio y contribución establecidos en el Acuerdo Municipal mencionado, tomando como referencia una muestra aleatoria de las facturas aportadas por el prestador, tal como se presenta en la siguiente tabla:

Tabla 37 Revisión de la aplicación de subsidios y contribuciones

Número de factura	Estrato	Período facturado		Subsidio y contribuciones aplicado por la empresa			
				Acueducto		Alcantarillado	
				CF	CB	CF	CB
1358371	1	16/06/2025	15/07/2025	35%	35%	35%	35%
1368401	1	16/07/2025	19/08/2025	35%	35%	35%	35%
1364530	2	16/06/2025	15/07/2025	29%	29%	29%	29%
1371837	2	16/07/2025	19/08/2025	29%	29%	29%	29%
1372135	3	16/07/2025	19/08/2025	5%	5%	5%	5%
1359705	3	16/06/2025	15/07/2025	5%	5%	5%	5%
1375011	4	16/07/2025	19/08/2025	0%	N/A	0%	N/A
1364795	4	16/06/2025	15/07/2025	0%	N/A	0%	N/A
1365391	5	16/06/2025	15/07/2025	50%	N/A	50%	N/A
1375611	5	16/07/2025	19/08/2025	50%	50%	50%	50%
1371400	COMERCIAL	16/07/2025	19/08/2025	50%	N/A	50%	N/A
1364094	COMERCIAL	16/06/2025	15/07/2025	50%	N/A	50%	N/A
1361169	OFICIAL	16/06/2025	15/07/2025	0%	0%	0%	0%
1373599	OFICIAL	16/07/2025	19/08/2025	0%	0%	0%	0%
1378475	INDUSTRIAL	16/07/2025	19/08/2025	30%	30%	N/A	N/A
1395777	INDUSTRIAL	16/07/2025	19/08/2025	30%	30%	N/A	N/A

Fuente: Elaboración SSPD, a partir de la información suministrada por el prestador

La tabla anterior presenta el detalle de la aplicación de subsidios y contribuciones por parte de AGUA VIVIA S.A E.S.P. a los servicios de acueducto y alcantarillado. Las facturas corresponden a los periodos facturados entre junio y agosto de 2025, se observa que los estratos 1, 2 y 3 aplican de manera consistente los porcentajes de subsidio establecidos en el Acuerdo Municipal No. 024 de 2021. En estos estratos se registró la aplicación del beneficio tanto sobre el cargo fijo (CF) como sobre el consumo básico (CB) para los servicios de acueducto y alcantarillado.

La información suministrada permitió verificar que, para las facturas revisadas, los porcentajes son homogéneos y coinciden con los rangos autorizados por el acuerdo municipal. En consecuencia, para estos estratos se concluye un cumplimiento de la norma local en lo relacionado con la aplicación de subsidios a los usuarios residenciales.

No obstante, al revisar las facturas correspondientes a los estratos 4 y 5, así como a los usos comercial e industrial, se identificaron limitaciones importantes para efectuar un análisis completo. En el caso del estrato 4, las facturas remitidas solo reflejaron la aplicación del subsidio sobre el cargo fijo, sin que se evidencie ningún valor asociado al consumo, lo que impide verificar si la contribución se traslada de forma adecuada al consumo básico. Una situación similar se presenta en una de las facturas del estrato 5, en la cual también se registró únicamente el cargo fijo subsidiado y ausencia de consumo, restringiendo el contraste frente al Acuerdo 024 de 2021.

De igual manera, en las dos facturas del uso comercial se observó que solo se aplicó tratamiento sobre el cargo fijo, sin valores de consumo que permitan corroborar el manejo del CB. Finalmente, para el uso industrial se puede observar que para acueducto aplica de manera consiste la contribución, sin embargo, para alcantarillado las facturas no generan reporte.

5.4.10 Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR)

A continuación, se presenta con detalle el estado de reporte y calidad de la información reportada por el prestador en cuanto a las Peticiones Quejas y Reclamos (PQR).

Tabla 38 Estadísticas PQR Acueducto y alcantarillado 2024

Detalle	2024										
	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sept	Oct	Nov	Dic
Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado	4	4	10	8	1			7	2	3	8
Cobros por conexión, reconexión , reinstalación				2				2	1		
Incumplimiento o negación del acuerdo de suspensión del servicio	1	1		3		1	1	1	1		3
Estrato incorrecto	1	1						1	2		
Clase de uso incorrecto (Industrial, comercial)									1		
Total general	**6**	**6**	**10**	**13**	**1**	**1**	**1**	**11**	**7**	**3**	**11**

Fuente Reporte SUI 7 de noviembre de 2025

Para la vigencia 2024 se registraron 70 PQR asociadas a temas comerciales, distribuidas entre los meses de febrero y diciembre. Los periodos con mayor número de reclamaciones fueron mayo (13 casos), septiembre y diciembre (11 casos cada uno), seguidos de abril (10 casos); en contraste, en junio, julio, agosto y noviembre solo se reportó 1 caso por mes. Esto muestra una concentración de inconformidades en el segundo trimestre y hacia el cierre del año, mientras que el tercer trimestre presenta una relativa disminución de solicitudes.

Al desagregar por tipo, se observa que la principal causa de reclamación correspondió a “Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado”, con 47 casos, es decir, aproximadamente el 67% del total. En segundo lugar, se ubican los eventos relacionados con “Incumplimiento o negación del acuerdo de suspensión del servicio” con 12 casos (17%), seguidos

por “Cobros por conexión, reconexión o reinstalación” y “Estrato incorrecto”, cada uno con 5 casos (7% cada uno).

Finalmente, se registró 1 caso asociado a “Clase de uso incorrecto” (1,4%). En conjunto, la información evidencia que las reclamaciones se concentraron principalmente en aspectos de medición y facturación.

Tabla 39 Estadística PQR Acueducto 2025

Detalle	2025					
	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun
Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado	1	2	1	1	1	2
Cobros por conexión, reconexión , reinstalación					2	
Estrato incorrecto	1					
Total general	**2**	**2**	**1**	**1**	**3**	**2**

Fuente Reporte SUI 7 de noviembre de 2025

Para la vigencia 2025, entre los meses de enero y junio se registraron en AGUA VIVA S.A. E.S.P. un total de 11 PQR asociadas a temas comerciales. Los meses con mayor número de reclamaciones fueron mayo (3 casos), seguido de enero, febrero y junio con 2 casos cada uno; en marzo y abril solo se reportó 1 caso por mes. Este comportamiento muestra una presencia constante de inconformidades a lo largo del semestre, con un ligero incremento en mayo, que podría estar asociado a variaciones en la facturación o a ajustes operativos en el servicio.

Al desagregar la información por tipo de solicitud, se evidenció que la principal causa de reclamación correspondió a “Inconformidad con la medición del consumo o producción facturado”, con 8 casos, lo que representó aproximadamente el 73% del total de PQR del periodo. En segundo lugar, se ubican los “Cobros por conexión, reconexión o reinstalación”, con 2 casos (18%), concentrados en el mes de mayo; finalmente, se registró 1 caso relacionado con “Estrato incorrecto” (9%) en el mes de enero. En conjunto, la información sugiere que la mayor fuente de inconformidad continúa siendo la medición y facturación del consumo.

Tabla 40 Estadísticas de PQR Acueducto y Alcantarillado 2024

Detalle	2024											
	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Alto consumo	11	16	8	11	7	2	4	2	9	2	3	10
Cambio de uso		2					1		3	2		
Cobro servicio no prestados						1						
Cobros servicios no prestados		1					1	1				
Predio deshabitado	1	2	0	0						3	2	1
Reactivación					2				2	1		
Suspensión m mutuo acuerdo	1	2	0	0	4		1	2	1	1	0	6

El archivo remitido por AGUA VIVA S.A. E.S.P. para 2024 registró 125 PQR en 12 meses. La causa dominante es “Alto consumo” con 85 casos (68%), seguida de una categoría titulada “suspensión con 18 casos (14%). Luego aparecen “Cambio de uso” (8), “Predio deshabitado” (9), “Reactivación” (2), “Servicio no prestado” (1) y “Servicios no prestados” (2). Los picos mensuales se concentran en febrero (20), mayo (13), septiembre (13) y diciembre (17), impulsados casi por completo por reclamos de alto consumo.

Frente al consolidado 2024 de la Tabla 38 Estadísticas PQR Acueducto y alcantarillado 2024Tabla 38 al confrontar con la tabla 38 de 2024 remitida por el prestador con la base previamente validada, y tomando solo los meses de febrero a diciembre para que sea comparable, el total ascendió a 112 PQR, es decir 42 casos más que los 70 reportados inicialmente 60%. Los valores mensuales son sistemáticamente superiores: febrero pasa de 6 a 22 casos, julio de 1 a 7, agosto de 1 a 5, septiembre de 11 a 13, octubre de 7 a 8, noviembre de 3 a 5 y, especialmente, diciembre aumenta de 11 a 17 casos. Este patrón sugiere que la serie entregada ahora suma más eventos por mes que la originalmente reportada para la misma vigencia. Lo que nos muestra una diferencia significativa de lo que la empresa reportó en el SUI.

5.4.11 Estado de reporte en el SUI por parte del prestador

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

Tabla 41 Estado de reporte en el SUI

Tema	Nombre del formato y/o formulario	Certificado en SUI	Observación
CCU	Contrato de Condiciones Uniformes	SI	Verificada la información, se encontró que las misma cuenta con calidad.
Suscriptores	Facturación acueducto y alcantarillado	NO	Los datos reportados por el prestador difieren de los entregados mediante el radicado 20255294107332 del 7 de octubre de 2025.
Micromedición	Facturación acueducto	NO	El prestador no cuenta información cargada al SUI sobre micromedición.
Facturación y recaudo	Facturación acueducto y alcantarillado	NO	El prestador no cuenta información cargada al SUI sobre facturación y recaudo.
Facturas	Factura acueducto y facturación alcantarilla	SI	Verificada la información, se encontró que la misma cuenta con calidad.
Subsidios y contribuciones	Facturación acueducto y facturación alcantarillado	SI	Se procedió a revisar la aplicación de los subsidios y contribuciones facturados por la empresa, para las vigencias objeto de análisis, encontrando que esta se encuentra conforme a lo indicado en el acuerdo 024 del 22 de diciembre de 2021.
PQR	Reclamaciones y Peticiones del servicio	NO	Verificando la información, se encontró que la misma no se encuentra reportada de manera oportuna.

Fuente: Reporte SUI 7 de noviembre de 2025

A partir del consolidado se puede observar que desde 2023 a 2025 combina menor volumen radicado con mayor cargues pendientes, afectando la oportunidad, integridad y trazabilidad de la información

regulatoria. El rezago acumulado y la pérdida sostenida de eficiencia sugieren brechas de gestión del dato y capacidad operativa de la empresa.

5.5 Aspectos Tarifarios

5.5.1 Metodología tarifaria aplicada por el prestador

La empresa se encuentra clasificada dentro del marco de aplicación de la Resolución CRA 825 del 2017, compilada en la Resolución CRA 943 de 2021, para el cálculo de sus costos de referencia, como se evidencia a continuación:

Tabla 42 APS Vs Metodología

APS	Metodología	Segmento	Servicios
Empresa de Servicios Públicos de Restrepo Agua Viva S.A. E.S.P.– AGUAVIVA S.A. E.S.P.	Resolución CRA 825 de 2017	Segmento 1	Acueducto y Alcantarillado

Fuente: SURICATA

La empresa actualmente aplica la metodología establecida en la Resolución CRA 825 del 2017 modificada y adicionada por las resoluciones CRA 844 de 2018 y CRA 881 de 2019, hoy compiladas en el título 6, parte 8, de la Resolución CRA 943 de 2021, sobre AGUAVIVA S.A. E.S.P.

Ahora bien, conforme a la información reportada en el Sistema de Gestión de Documental de esta entidad, la empresa AGUA VIVA S.A. E.S.P. desde el inicio de la aplicación de la metodología tarifaria adoptada, es decir, desde el 1 de abril 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.

Asimismo, mediante acuerdo No. 01 del 28 de febrero del 2019, se aprobó estructura tarifaria del servicio público domiciliario de acueducto y alcantarillado para la empresa AGUA VIVA S.A. E.S.P., y se aplicaron a partir del 1 de abril de 2019[1], cumpliendo con lo dispuesto con las Resoluciones CRA No. 825 de 2017, unificada en la Resolución CRA 943 de 2021.

Para los años 2024 y lo corrido del 2025, se tienen las siguientes modificaciones realizadas por parte de la empresa y los costos en cada periodo sin subsidios ni contribuciones. Tabla 43 Modificaciones y/o Actualizaciones Tarifarias 2024-2025. AGUA VIVA S.A. E.S.P

[1] artículo 37a. progresividad en la aplicación de las tarifas Res. 825 del 2017 y Artículo 2.1.1.1.6.5. Res. 943 del 2021

Tabla 44 Modificaciones y/o Actualizaciones Tarifarias 2024-2025. AGUA VIVA S.A. E.S.P

Codificaciones y/o actualizaciones Tarifarias EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE RESTREPO AGUA VIVA S.A. E.S.P.- ID.995													
No.	Descripción de la modificación y/o actualización tarifaria	Componente(s) de Costos Modificado(s)	Soporte de la Modificación		Fecha de Aplicación		APS - Radicado SSPD y fecha	Costos de Referencia					
								Acueducto		Alcantarillado		Actualizado a:
			Normativo/ Regulatorio	Acto Administrativo Adopción de Tarifas	Inicio	Fin		Cargo Fijo	Cargo por Consumo	Cargo Fijo	Cargo por Vertimiento	
1	Por medio del cual se actualizan los costó económicos de referencia de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, atendidos por la empresa de servicios públicos de Restrepo AGUAVIVA S.A E.S.P y se dictan otras disposiciones	Cargo fijo y cargo variable	Resolución CRA 825 DE 2027 (Pequeños prestadores de acueducto y alcantarillado); compilado en la resolución CRA 953 de 2021	acuerdo de junta directiva No. 01 de 2021	Mayo 2021	Agosto 2022	enviado desde el correo: agudelo.cp@gmail.com, fecha 21 de abril de 2021; 09:47	$ 5.718,83	$ 770,52	$ 3.362,84	$ 398,26	**Variación por ajuste**: CMT AC y CMT AL **Variación por actualización**: acumulación IPC
2	Por medio del cual se realiza el ajuste por variación de los costos particulares y los impuestos ICTA-ITO y el ajuste por actualizan por IPC de los costó económicos de referencia de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, atendidos por la empresa de servicios públicos de Restrepo AGUAVIVA S.A E.S.P y se dictan otras disposiciones	Cargo fijo y cargo variable	Resolución CRA 825 DE 2027 (Pequeños prestadores de acueducto y alcantarillado); compilado en la resolución CRA 953 de 2021	Acuerdo de junta directiva No. 01 de 2022	Septiembre 2022	Abril 2023	agosto de 2022; aguavivaesp.gov.co	$ 6.369,16	$ 891,83	$ 3.798,92	$ 484,13	**Variación por ajuste**: Costos particulares e impuestos. **Variación por actualización**: acumulación IPC
3	Por el cual se realiza el ajuste de tarifas por variación de los costos particulares y los impuestos ICTA-ITO y el ajuste por actualizan por IPC de los costó económicos de referencia de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, atendidos por la empresa de servicios públicos de Restrepo AGUAVIVA S.A E.S. P y se dictan otras disposiciones.	Cargo fijo y cargo variable	Resolución CRA 825 DE 2027 (Pequeños prestadores de acueducto y alcantarillado); compilado en la resolución CRA 953 de 2021	Acuerdo de junta directiva No. 02 de 2023	Mayo 2023	Abril 2024		$ 6.762,67	$ 950,33	$ 4.033,61	$ 503,30	**Variación por ajuste**: CMT AC y CMT AL **Variación por actualización**: acumulación IPC

4	Por medio del cual se realiza el ajuste de tarifas por variación (CMT) y el ajuste por actualizan (IPC) de los costó económicos de referencia de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, atendidos por la empresa de servicios públicos de Restrepo AGUAVIVA S.A E.S.P y se dictan otras disposiciones.	Cargo fijo y cargo variable	Resolución CRA 825 DE 2027 (Pequeños prestadores de acueducto y alcantarillado); compilado en la resolución CRA 953 de 2021	Acuerdo de junta directiva No. 01 de 2024	Mayo 2024	Marzo 2025	enviado desde el correo: ventanillaunica@aguavivaesp.gov.co fecha: junio de 2024	$ 7.355,92	$ 1.032,75	$ 4.387,48	$ 536,24	**Variación por ajuste**: CMT AC y CMT AL **Variación por actualización**: acumulación IPC
5	Por medio del cual se realiza el ajuste de tarifas por variación (CMT) y el ajuste por actualizan (IPC) de los costó económicos de referencia de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado atendidos por la empresa de servicios públicos de Restrepo AGUAVIVA S.A E.S.P. y se dictan otras disposiciones.	Cargo fijo y cargo variable	Resolución CRA 825 DE 2027 (Pequeños prestadores de acueducto y alcantarillado); compilado en la resolución CRA 953 de 2021	Acuerdo de junta directiva No. 01 - 2025	Abril 2025	agosto 2025		$ 7.846,89	$ 1.101,96	$ 4.680,32	$ 570,29	**Variación por ajuste**: CMT AC (2023) y CMT AL (2023) **Variación por actualización**: acumulación IPC
6	Por medio del cual se adopta la variación por ajuste en lo correspondiente a las tasas ambientales (CMT) que conforman los costó económicos de referencia del cargo variables de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, atendidos por la empresa de servicios públicos de Restrepo AGUAVIVA S.A E.S.P y se dictan otras disposiciones.	cargo variable	Resolución CRA 825 DE 2027 (Pequeños prestadores de acueducto y alcantarillado); compilado en la resolución CRA 953 de 2021	Acuerdo de junta directiva No. 02 - 2025	septiembre 2025		20255293192942	$ 7.846,89	$ 1.102,77	$ 4.680,32	$ 626,03	**Variación por ajuste**: Tasas ambientales CMT AC (2024) y CMT AL (2024)

Fuente: Radicado SSPD No. 20255294107332

5.5.2 Tarifas aplicadas

De acuerdo con la información remitida por la empresa mediante radicado SSPD No. 20255294107332 del 07 de octubre del 2025, las tarifas aplicadas en los servicios públicos de

acueducto y alcantarillado para la APS en análisis son las siguientes:

Tabla 45 Tarifas Aplicadas - Resumen Actualización de Tarifas 2025 DANE

Año	Mes	Variación IPC (% Mensual)	Variación IPC Acumulado Año (%)	IPC Actualización tarifas	IPC
31/12/2016					
30/11/2018	Noviembre				99,7000
31/12/2018	Diciembre			0,0000%	100,0000
31/1/2019	Enero	0,6000%	0,6000%	0,6000%	100,6000
28/2/2019	Febrero	0,5765%	1,1800%	1,1800%	101,1800
31/3/2019	Marzo	0,4349%	1,6200%	1,6200%	101,6200
30/4/2019	Abril	0,4920%	2,1200%	2,1200%	102,1200
31/5/2019	Mayo	0,3134%	2,4400%	2,4400%	102,4400
30/6/2019	Junio	0,2636%	2,7100%	2,7100%	102,7100
31/7/2019	Julio	0,2239%	2,9400%	2,9400%	102,9400
31/8/2019	Agosto	0,0874%	3,0300%		103,0300
30/9/2019	Septiembre	0,2232%	0,0000%	0,2232%	103,2600
31/10/2019	Octubre	0,1646%	0,1646%	0,3882%	103,4300
30/11/2019	Noviembre	0,1064%	0,2712%	0,4950%	103,5400
31/12/2019	Diciembre	0,2511%	0,5230%	0,7474%	103,8000
31/1/2020	Enero	0,4239%	0,4239%	1,1744%	104,2400
29/2/2020	Febrero	0,6715%	1,0983%	1,8538%	104,9400
31/3/2020	Marzo	0,5622%	1,6667%	2,4265%	105,5300
30/4/2020	Abril	0,1611%	1,8304%	2,5915%	105,7000
31/5/2020	Mayo	-0,3217%	1,5029%	2,2615%	105,3600
30/6/2020	Junio	-0,3702%	1,1272%	1,8829%	104,9700
31/7/2020	Julio	0,0000%	1,1272%	1,8829%	104,9700
31/8/2020	Agosto	-0,0095%	1,1175%	1,8732%	104,9600
30/9/2020	Septiembre	0,3144%	1,4355%	2,1935%	105,2900
31/10/2020	Octubre	-0,0570%	1,3776%	2,1353%	105,2300
30/11/2020	Noviembre	-0,1425%	1,2331%	1,9897%	105,0800
31/12/2020	Diciembre	0,3807%	1,6185%	2,3779%	105,4800
31/1/2021	Enero	0,4077%	0,4077%	2,7953%	105,9100
28/2/2021	Febrero	0,6326%	1,0429%		106,5800
31/3/2021	Marzo	0,5067%	1,5548%	0,5067%	107,1200
30/4/2021	Abril	0,5975%	2,1615%	1,1071%	107,7600
31/5/2021	Mayo	1,0022%	3,1854%	2,1205%	108,8400
30/6/2021	Junio	-0,0551%	3,1286%	2,0642%	108,7800
31/7/2021	Julio	0,3309%	3,4699%	2,4020%	109,1400
31/8/2021	Agosto	0,4398%	3,9249%	2,8523%	109,6200
30/9/2021	Septiembre	0,3831%	4,3231%		110,0400

Año	Mes	Variación IPC (% Mensual)	Variación IPC Acumulado Año (%)	IPC Actualización tarifas	IPC
31/10/2021	Octubre	0,0182%	4,3421%	0,0182%	110,0600
30/11/2021	Noviembre	0,4906%	4,8540%	0,5089%	110,6000
31/12/2021	Diciembre	0,7324%	5,6219%	1,2450%	111,4100
31/1/2022	Enero	1,6605%	1,6605%	2,9262%	113,2600
28/2/2022	Febrero	1,6360%	3,3237%		115,1129
31/3/2022	Marzo	0,9965%	4,3533%	0,9965%	116,2600
30/4/2022	Abril	1,2472%	5,6548%	2,2561%	117,7100
31/5/2022	Mayo	0,8411%	6,5434%		118,7000
30/6/2022	Junio	0,5139%	7,0909%	0,5139%	119,3100
31/7/2022	Julio	0,8046%	7,9526%	1,3227%	120,2700
31/8/2022	Agosto	1,0227%	9,0566%	2,3589%	121,5000
30/9/2022	Septiembre	0,9300%	10,0709%		122,6300
31/10/2022	Octubre	0,7176%	10,8608%	0,7176%	123,5100
30/11/2022	Noviembre	0,7692%	11,7135%	1,4923%	124,4600
31/12/2022	Diciembre	1,2614%	13,1227%	2,7726%	126,0300
31/1/2023	Enero	1,7774%	1,7774%		128,2700
28/2/2023	Febrero	1,6606%	3,4674%	1,6606%	130,4000
31/3/2023	Marzo	1,0506%	4,5545%	2,7286%	131,7700
30/4/2023	Abril	0,7817%	5,3717%		132,8000
31/5/2023	Mayo	0,4367%	5,8319%	0,4367%	133,3800
30/6/2023	Junio	0,2999%	6,1493%	0,7380%	133,7800
31/7/2023	Julio	0,5008%	6,6809%	1,2425%	134,4500
31/8/2023	Agosto	0,6991%	7,4268%	1,9503%	135,3900
30/9/2023	Septiembre	0,5318%	7,9981%	2,4925%	136,1100
31/10/2023	Octubre	0,2498%	8,2679%	2,7485%	136,4500
30/11/2023	Noviembre	0,4690%	8,7757%		137,0900
31/12/2023	Diciembre	0,4596%	9,2756%	0,4596%	137,7200
31/1/2024	Enero	0,9149%	0,9149%	1,3787%	138,9800
29/2/2024	Febrero	1,0865%	2,0113%	2,4801%	140,4900
31/3/2024	Marzo	0,7047%	2,7302%		141,4800
30/4/2024	Abril	0,5937%	3,3401%	0,5937%	142,3200
31/5/2024	Mayo	0,4216%	3,7758%	1,0178%	142,9200
30/6/2024	Junio	0,3219%	4,1098%	1,3429%	143,3800
31/7/2024	Julio	0,2023%	4,3204%	1,5479%	143,6700
31/8/2024	Agosto	0,0000%	4,3204%	1,5479%	143,6700
30/9/2024	Septiembre	0,2436%	4,5745%	1,7953%	144,0200
31/10/2024	Octubre	-0,1319%	4,4365%	1,6610%	143,8300
30/11/2024	Noviembre	0,2712%	4,7197%	1,9367%	144,2200

Año	Mes	Variación IPC (% Mensual)	Variación IPC Acumulado Año (%)	IPC Actualización tarifas	IPC
31/12/2024	Diciembre	0,4576%	5,1990%	2,4032%	144,8800
31/1/2025	Enero	0,9387%	0,9387%		146,2400
28/2/2025	Febrero	1,1351%	2,0845%	1,1351%	147,9000
31/3/2025	Marzo	0,5274%	2,6229%	1,6685%	148,6800
30/4/2025	Abril	0,6591%	3,2993%	2,3386%	149,6600
31/5/2025	Mayo	0,3207%	3,6306%	2,6668%	150,1400
30/6/2025	Junio	0,1066%	3,7410%	2,7763%	150,3000
31/7/2025	Julio	0,2728%	4,0240%		150,7100
31/8/2025	Agosto	0,1858%	4,2173%	0,1858%	150,9900

Fuente: Radicado SSPD No. 20255294107332

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

Ahora bien, la empresa prestadora registró una variación tarifaria para la APS de Restrepo, que se causó en julio de 2025 y se aplicó en la facturación de los consumos de agosto de 2025, en virtud del artículo 125 de la Ley 142 de 1994, el cual establece que los prestadores podrán actualizar las tarifas de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado, cada vez que se presente una variación acumulada de por lo menos el 3% en alguno de los índices de precios que considere la fórmula; en el anexo I, 6.2.1.1[2] de la Resolución CRA 943 de 2021, se determinó que el factor de actualización a utilizar corresponde al Índice de Precios al Consumidor – IPC.

Puntualmente, la variación del IPC en el 2025 es superior al 3%, la cual es coincidente con la acumulación según el DANE y fue aplicada a partir de agosto de 2025.

5.5.3 Información sobre inversiones

En atención a lo dispuesto en el artículo 2.1.2.1.10.1[3] 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. Así mismo, les corresponde informar a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, el instrumento financiero seleccionado para depositar los recursos en mención a más tardar el 31 de diciembre de cada año, cuyos soportes de cálculo de dicha provisión deben quedar a disposición de esta Superintendencia.

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

[2] Resolución CRA 825 de 2017, anexo I.
[3] 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.

e Inversiones Regulado (POIR).

Por otra parte, referente al valor de las inversiones para el cálculo del CMI, que el prestador reporta en el Sistema Único de Reporte de Información de Cálculo Tarifario – SURICATA en su estudio de costos, se reportó un valor aproximado de $109.000.000 Mcte, que coincide con lo reportado en el SUI. Según la información reportada, los proyectos ejecutados desde el 2019 al 2022 han consistido en la ampliación de redes de distribución, reposición de redes de acueducto y alcantarillado, obras de captación, entre otros.

5.5.4 Estado de reporte en el SUI por parte del prestador

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

Imagen 20 Estado de reporte - Estudio de Costos

Empresas

Resultados

ID Empresa	Número del estudio tarifario	Nombre Empresa	Tipo	Estado del estudio tarifario	Vigente	Fecha de certificación ESP	Acciones
996	573	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE RESTREPO AGUA VIVA S.A. E.S.P.	Inicial	Certificado	SI	10/03/2022	

1 registro(s) encontrado(s)

Fuente: SURICATA

La empresa certificó su estudio de costos en el Sistema Único de Reporte de Información para el Cálculo Tarifario – SURICATA el 10 de marzo del 2022. Las empresas prestadoras tienen la obligación de reportar en dicho sistema, las modificaciones que realicen a sus costos de referencia en aplicación de lo establecido en la Resolución CRA 825 de 2017, unificada en la Resolución CRA 943[4] de 2021, para el reporte por parte de la empresa de los costos particulares de operación de acueducto que presentaron un aumento o disminución de mínimo el 5% en pesos constantes en alguno de los costos operativos unitarios particulares de energía eléctrica y/o insumos químicos[5].

Tabla 46 Estado de reporte en el SUI de la información tarifaria

Tema	Nombre del formato y/o formulario	Certificado en SUI	Observación
Estudio de Costos	SURICATA	SI	“Certificado”
Costos de Referencia	SURICATA	SI	Reporta los costos de referencia para Acueducto y Alcantarillado en el SURICATA (Suscriptores, CMA CMO, CMI, CMT, C. F. y Perdidas, Metas,)
POIR	Plan de Obras e Inversión Regulado	SI	Reporta su POIR en el SUI
Tarifas Aplicadas	Costos de Referencia y tarifas aplicadas AA	SI	Certificado a julio de 2025

Fuente: SUI corte agosto 2025

[4] Por la cual se compila la regulación general de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo, y se derogan unas disposiciones.
[5] Resolución CRA 943 de 2021 artículos 2.1.1.1.3 3.1 y 2.1.1.1.3.3.4

5.6 Indicador Único Sectorial (IUS)

5.6.1 Medición de riesgo en la prestación a partir del IUS

5.6.1.1 Resultados IUS 2022 – 2023

A continuación, se presenta la medición del IUS de las dos últimas vigencias, calificado y publicado para el APS de Restrepo, Meta, a cargo del prestador EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE RESTREPO AGUA VIVA S.A. E.S.P., con el resultado de las ocho (8) dimensiones[6], que compone el cálculo, conforme los lineamientos de la metodología de la Resolución CRA 906 de 2019 y sus modificatorias.

Año de Evaluación del IUS	CS.	EP.	EO.	GE.	SF.	GYT.	SA.	GT.	IUS	Nivel de Riesgo
2023	6,25	2,50	0,00	0,00	0,00	0,00	1,25	8,75	**18,75**	Riesgo Alto *
2024	6,25	1,50	0,00	0,00	0,00	0,00	1,25	8,75	**17,75**	Riesgo Alto *

El resultado muestra un nivel de *Riesgo Alto* para la calificación IUS de las últimas dos vigencias evaluadas (2023 y 2024). El principal factor de esta calificación es la ausencia de reporte de información por parte del prestador al Sistema Único de Información - SUI.

➢ Dimensiones con riesgo IUS 2024

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

- *Dimensión Calidad del Servicio – CS:*

En relación con el reporte IRCA al sistema SIVICAP – INS, reglamentado por la Resolución MAVDT No. 2115 de 2007, se identificó información reportada correspondiente a ocho (08) de los doce (12) meses de la vigencia evaluada. De estos, todos cumplen con la normativa, mientras que los otros cuatro (04) meses no reporta información.

Respecto al Reporte CS 1.2 *Índice de Riesgo por Abastecimiento de Agua por Parte de la Persona Prestadora - IRABApp*, el Instituto Nacional de Salud (INS) registró en la plataforma SIVICAP un valor

[6] Calidad del Servicio (CS), Eficiencia en la Planificación y Ejecución de Inversiones (EP) , Eficiencia en la Operación (EO), Eficiencia en la Gestión Empresarial (GE), Sostenibilidad Financiera (SF), Gobierno y Transparencia (GYT), Sostenibilidad Ambiental (SA) y Gestión Tarifaria (GT).

de 100%, equivalente a un 100% como valor normalizado, lo que resulta en una calificación total de la Dimensión *Calidad del Servicio* de 6.25.

Este resultado evidencia riesgos significativos en la prestación del servicio, asociados a la calidad del agua potable, la continuidad del suministro, y la eficacia en los procesos de tratamiento, con impactos directos en la salud pública y calidad de vida de los usuarios.

De otra parte, se constató que el prestador no reportó el Formato IUS – Nivel de Análisis por APS, reglamentado en la Resolución SSPD No. 20221000284385 de 2022, cuyo plazo de reporte vence el 15 de abril de cada año. Esta omisión afecta directamente la evaluación de los siguientes indicadores:

- CS 2.1 – Índice de Continuidad (IC).
- CS 3.1 – Índice de Atención de PQR Acueducto (IPQRAC).
- CS 3.2 - Índice de Atención de PQR Alcantarillado (IPQRAL).

Todos ellos obtienen una calificación de cero (0), debido a la ausencia de información en el Sistema Único de Información (SUI). Este resultado refleja riesgos por incumplimiento en la prestación del servicio, así como riesgos reputacionales y de imagen para el prestador, derivados de una gestión inadecuada de peticiones, quejas y reclamos (PQRs), lo cual afecta la eficiencia operativa y la percepción institucional.

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

Se verificó que el prestador no reportó el requerimiento de información “Formato IUS – Nivel de Análisis por APS”, establecido como obligatorio en la Resolución SSPD No. 20221000284385. Esta omisión impide la evaluación de los indicadores que conforman las siguientes subdimensiones de la dimensión EP: EP.1 – Cumplimiento del Plan de Inversiones de Acueducto y EP.2 – Cumplimiento del Plan de Inversiones de Alcantarillado

Como consecuencia de la falta de reporte, no es posible realizar la evaluación, ni adelantar el seguimiento al cumplimiento del plan de inversiones del prestador, lo que impide evidenciar el nivel de ejecución de los compromisos establecidos para la vigencia tarifaria correspondiente.

Esta situación sugiere presuntos retrasos en la ejecución del plan de inversiones, lo cual genera una serie de riesgos institucionales relevantes: riesgo financiero, por la posible afectación en la planeación y ejecución presupuestal, riesgo estratégico, vinculado al incumplimiento de metas regulatorias y riesgo tecnológico, por la falta de avance en infraestructura y modernización del sistema.

Respecto a la subdimensión P*lanificación ante Emergencias*, el prestador no reportó información sobre los componentes de identificación de amenazas, inventario y PEC para ninguno de los dos servicios. En consecuencia, su calificación en esta subdimensión es 1,5 puntos de 12.5 posibles. Esta situación sugiere una posible deficiencia en la planificación y preparación ante eventos naturales y contingencias, lo que podría afectar los procesos asociados a la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado. Como resultado, existe un riesgo de interrupción del servicio, dado que

el prestador, ante la omisión de reporte, presuntamente no cuenta con los medios adecuados para gestionar una emergencia en caso de ocurrencia.

- *Dimensión Eficiencia en la Operación – EO.*

Todos los indicadores que componen esta dimensión tienen como resultado cero (0) por ausencia de información en el SUI. Se le recuerda al prestador que las fuentes de información que toma la SSPD para el cálculo de este indicador provienen del Formato IUS Nivel de Análisis por APS y del Formato IUS Nivel de Análisis por SISTEMA, ambos reglamentados en la Resolución 20221000284385 del 01-04-2022

- *Dimensión Eficiencia en la Gestión Empresarial – GE*

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

- *Dimensión Sostenibilidad Financiera - SF:*

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

- *Dimensión Gobierno y Transparencia - GYT:*

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

- *Dimensión Sostenibilidad Ambiental - SA:*

En la revisión realizada se encontró que el prestador obtuvo resultado cero (0) por no reporte del Formato IUS Nivel de Análisis por SISTEMA reglamentado en la Resolución 20221000284385 del 01-04-2022, impidiendo el cálculo de los siguientes indicadores:

- *SA 1.1 - Índice de Pérdidas de Agua en la Aducción – IPAA*
- *SA 1.2 - Utilización del Recurso Agua – UA*

- *SA 1.4 - Gestión de Lodos Resultantes Acueducto – GLRAC*
- *SA 2.3 - Gestión de Lodos Resultantes Alcantarillado– GLRAL.*

Por otra parte, la única información reportada fue la relacionada con el indicador *SA 1.3 Reporte de Afectación Hídrica asociada a Fenómenos Climáticos - RAHC,* dando como resultado 1,25 en la dimensión.

La falta de reporte de información clave en sostenibilidad ambiental expone al prestador a riesgos regulatorios y financieros, ya que conlleva a la ineficiencia en el manejo de pérdidas de agua y residuos, afectando su gestión y sostenibilidad.

- *Dimensión Gestión Tarifaria GT:*

En lo que concierne a la Dimensión GT, se observa que el prestador no reportó información para el cálculo de los indicadores GT.1.3 Cumplimiento Metas de Continuidad Acueducto – CMCON y GT.1.6 Cumplimiento Metas de Micromedición – CMMIC en el formato "Seguimiento de metas para APS menores de 5000 suscriptores" reglamentado en la Resolución. SSPD No.20211000313835 del 14/07/2021. Como consecuencia estos indicadores tienen una evaluación de cero (0). Esto evidencia la presencia de riesgos operativos, de imagen, financieros, estratégicos y de cumplimiento del prestador lo cual, puede afectar la prestación del servicio y generar insuficiencia financiera debido a la falta de precisión en el volumen de agua facturado por la persona prestadora. Así mismo puede derivar en sanciones por parte de los organismos de control.

SECCIÓN II. Oportunidades de mejora en el marco del IUS

El prestador no ha reportado al SUI su Plan de Gestión y Resultados (PGR); ahora bien, ante la condición de Riesgo *Alto* reiterado en la evaluación del IUS, se resalta que no ha presentado sus Acciones de Mejora en pro de disminuir su estado de riesgo. Esto incumple lo estipulado en el Artículo *22. Tablero de acciones de mejora*, de la Resolución CRA 906 de 2019 y sus modificatorias, que cita:

> *"Cuando la persona prestadora se encuentre clasificada en los niveles de riesgo medio alto y alto, deberá:*
>
> *i. Riesgo medio alto: establecer en su Plan de Gestión y Resultados -PGR, para el corto plazo (5 años), mínimo una (1) acción de mejora, que garantice el cumplimiento de las metas de cada uno de los indicadores del IUS, cuya calificación sea mayor a 30 y menor o igual a 60 puntos (riesgo medio alto). Para ello, deberá reportar a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios el PGR actualizado para el respectivo seguimiento y control.*
>
> *ii. Riesgo alto: establecer en su Plan de Gestión y Resultados -PGR, para el corto plazo (5 años), mínimo dos (2) acciones de mejora que garanticen el cumplimiento de las metas de cada uno de los indicadores del IUS, cuya calificación sea menor o igual a 30 puntos (riesgo*

alto). Para ello, deberá reportar a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios el PGR actualizado para el respectivo seguimiento y control."

Lo anterior, a su vez, incumple lo establecido en la Resolución SSPD 20211000682475 de noviembre de 2021, que regula los reportes al SUI relacionados con los tableros del PGR, de acuerdo con las disposiciones de esta Superintendencia.

6 HALLAZGOS

A continuación, se relacionan los hallazgos de la Evaluación Integral de la empresa.

Tabla 47. Hallazgos Evaluación Integral

No.	Criterio	Condición evaluada	Evidencia / soporte	Estado de cumplimiento
1	**Administrativo:** Competencias laborales del personal	Resolución 1076 del 2003 modificada por la Resolución 1570 de 2004, junto con la Resolución 330 de 2017	El personal operativo no se encuentra certificado en su totalidad, ni actualizado en competencias laborales relacionada al cargo.	No cumple
2	**Administrativo:** Control Interno	Art 1,5 y 6 de la Ley 87 de 1993. Decreto 648 de 2017 en su artículo 2.2.21.4.9 Informes	La empresa no tiene implementado un SCI. Donde se evidencie el seguimiento de todos los procesos de la entidad.	No cumple
3	**Administrativo:** Reportes SUI	Artículo 12 de la Resolución No. SSPD – 20201000034455 Numeral 3 Anexo técnico Resolución No. SSPD – 20211000316965 Artículo 4 de la Resolución No. SSPD – 20221000284385 Artículo 16 de la resolución 20161300013475 Artículo 1 de la Resolución 20201000004205	La empresa no ha realizado el cargue de 365 formatos desde el año 2018 al 2025	No cumple
4	**Financiero**: Deterioro de cartera	Resolución 414 de 2014 Capítulo I Numeral 1	No se realizó deterioro de cartera para la vigencia 2024, No se revela el procedimiento de deterioro.	No cumple
5	**Financiero**: Reportes SUI	Resolución SSPD 20251000216935 Resolución SSPD 20241000125835 Resolución SSPD 20231000805465	Se evidencia que no se realizó el cargue de 14 reportes trimestrales de los años 2022, 2023, 2024 y 2025. Y los informes anuales de los años 2022, 2023 y 2024.	No cumple

No.	Criterio	Condición evaluada	Evidencia / soporte	Estado de cumplimiento
		Resolución SSPD 20201000055775		
6	**Comercial**: Calidad de la información reportada al SUI	Resolución SSPD 20171300039945 de 2017.	De acuerdo con la información presentada, se observan diferencias entre los datos suministrados por la empresa y los reportados por la misma en el SUI para PQR, y no se ha realizado el reporte de suscriptores, facturación y recaudo y micromedición. Por lo tanto, no cumple con la calidad de reporte **debida.**	No cumple
7	**Comercial**: Requisitos de las facturas	Resolución CRA 873 de 2019 y CCU.	Según la información suministrada por la empresa en la visita, el prestador incumplió con el contenido mínimo de la factura conforme a lo establecido en su CCU, debido a que de los catorce requisitos, no cumplió con 1 de ellos.	No cumple

7 ACCIONES CORRECTIVAS DEFINIDAS

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

8 CONCLUSIONES

8.1 Aspectos Administrativos – Financieros

- La empresa AGUA VIVA S.A. E.S.P no aporto las certificaciones en competencias laborales del personal operativo, en consecuencia, la empresa no está dando cumplimiento a los numerales 8 y 34 del artículo 79 de la Ley 142 de 1994, adicional a ello, si realizo contrataciones sin el lleno de requisito o no realizo la adecuada capacitación del personal omitirá entonces la Resolución 1076 del 2003 modificada por la Resolución 1570 de 2004 y los artículos 32 y 33 de la Resolución 330 de 2017. Generando incertidumbre respecto a la idoneidad y capacitación del personal operativo.

- Por su parte, el área de control interno se centra en el proceso de PQRS, sin realizar auditoria a los procesos operacionales de la entidad, de igual manera la empresa AGUA VIVA S.A. E.S.P. no realiza seguimiento a los comentarios de la SIC e incurre en observaciones de los procesos.

- La empresa no ha realizado el respectivo cargue al aplicativo SUI de la información tanto financiera como administrativa, impidiendo el análisis de la información e incumpliendo con las resoluciones emitida por la SSPD para este propósito

- Los estados financieros presentados no cumplen con los requerimientos establecidos en la Norma para el Reconocimiento, Medición, Revelación y Presentación de los Hechos

Económicos Numeral 1.3. del Capítulo VI de la Resolución 414 de 2014. Se evidenciaron errores de forma y omisión de cifras en el Estado de Cambios en el Patrimonio, relevantes para los usuarios externos de la información financiera.

- El servicio de Alcantarillado para la vigencia 2024 presenta pérdida operacional, los costos fueron del 106,24% respecto a los ingresos, esto nos indica que este servicio de alcantarillado consume el 100% de sus ingresos y depende de ingresos no operacionales o de los servicios de acueducto y aseo para su funcionamiento.

- El Revisor Fiscal debe emitir una opinión profesional sobre la razonabilidad de los estados financieros, asegurando que estos reflejen adecuadamente la situación financiera y los resultados de la empresa. Asimismo, tiene la obligación de evaluar la eficacia del sistema de control interno, informar de manera inmediata cualquier irregularidad, fraude, desviación o incumplimiento que afecte los intereses de la entidad o de los usuarios del servicio público, y presentar los dictámenes y reportes exigidos por la normativa vigente ante los órganos de control, supervisión y gobierno corporativo, respecto a lo anterior el dictamen sin salvedades emitido por el Revisor Fiscal difiere de los hallazgos evidenciados por la SSPD en marco de su visita de Inspección y Vigilancia.

8.2 Aspectos Comerciales

- El Contrato de Condiciones Uniformes (CCU) de los servicios de acueducto y alcantarillado dispone de las respectivas evidencias de divulgación, cumpliendo con lo establecido en el artículo 131 de la Ley 142 de 1994 y siguiendo el modelo definido por la Resolución CRA 873 de 2019.

- Se identificó que la empresa incumple uno de los requisitos mínimos de contenido de la factura, omitiendo información esencial para el usuario. Esta omisión impide que los suscriptores verifiquen la legalidad de los cobros efectuados, limitando además su capacidad de ejercer los derechos de reclamación que la ley les otorga en caso de desacuerdo.

- Se evidenció que el prestador mantiene pendientes los reportes de cargue relacionados con suscriptores, facturación, recaudo y PQR. Adicionalmente, al comparar la información suministrada durante la visita con los reportes al SUI, se detectaron inconsistencias que requieren verificación y ajuste.

- En las facturas revisadas no se comprobó la correcta aplicación de los porcentajes de aporte solidario definidos en el Acuerdo Municipal 024 de 2021, ni el cumplimiento de las disposiciones establecidas en la Resolución CRA 750 de 2016 respecto al tratamiento del consumo complementario, vigente desde el 1 de enero de 2018.

8.3 Aspectos Tarifarios

- Los ajustes y modificaciones realizados por AGUA VIVA S.A. E.S.P. sobre las tarifas en el año 2024 al 2025, se realizaron en aplicación de lo señalado en la Resolución CRA 825 de 2017, para el cálculo de los costos de referencia para el servicio de acueducto y alcantarillado.

- Mediante acuerdo No. 01 del 28 de febrero del 2019, se aprobó estructura tarifaria del servicio público domiciliario de acueducto y alcantarillado para la empresa AGUA VIVA S.A. E.S.P.,

Las nuevas tarifas se aplicaron a partir del 01 de abril de 2019, cumpliendo con lo dispuesto con las Resoluciones CRA No. 825 de 2017, modificada y adicionada por las resoluciones CRA 844 de 2018 y CRA 881 de 2019.

MEDIDAS RECOMENDADAS QUE PUDIERA SER OPORTUNO O PERTINENTE APLICAR

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

9 RESPONSABLES DE LA REALIZACIÓN

9.1 Responsable General

Director:

- Juan David Gómez Garavito – Director Técnico de Gestión de Acueducto y Alcantarillado (E)

Coordinadora:

- Lina Rodríguez Pinilla – Coordinadora Grupo de Grandes Prestadores DTGAA

Revisor:

- Johanna Milena Cortés Quiroga – Contratista DTGAA

9.2 Equipo de Evaluación

- Diego Mauricio Barón Rincón – Profesional Especializada GGP DTGAA
- Christian Jhair Abella Bernal– Profesional Especializado GGP DTGAA
- Vladimir Luna Anaya – Profesional Especializado GGP DTGAA

10 ANEXOS

No aplica