

## 1. IDENTIFICADOR DEL PRESTADOR

- 1.1. Nombre o razón social: AGUAS DE NUQUÍ S.A. E.S.P.
- 1.2. NIT: 900381617-2
- 1.3. ID (SUI - RUPS): 24807
- 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: Aducción, captación, tratamiento, almacenamiento, conducción, distribución y comercialización.
  - Alcantarillado: Conducción de residuos líquidos, disposición final y comercialización
- 1.6. Fecha de inicio de operación en la actividad a vigilar o inspeccionar: El prestador inició operación el 2 de junio de 2010.

## 2. IDENTIFICACIÓN DE LA ACCIÓN DE VIGILANCIA E INSPECCIÓN REALIZADA

- 2.1. Año del programa al que pertenece la acción: 2023
- 2.2. Clase acción: Vigilancia  Inspección
- 2.3. Motivo de la acción: Especial  Detallada  Concreta
- 2.4. Origen causal de la acción: Clasificación de nivel de riesgo  Perfilamiento de riesgo  Evaluación de Gestión y Resultados  Monitoreo de planes  Denuncia ciudadana (Petición de interés general)
- 2.5. Ubicaciones físicas o virtuales objeto de la acción: Instalaciones de la empresa Aguas de Nuquí S.A E.S.P. ubicada en el barrio La Unión, municipio de Nuquí, Chocó.

## 3. DELIMITACIÓN DEL MARCO DE EVALUACIÓN

- 3.1. Criterios evaluados: Cumplimiento de la normativa aplicable para los prestadores del servicio público domiciliario de acueducto, así:
  - Ley 142 de 1994
  - Resolución 2115 de 2007
  - Resolución 811 de 2008
  - Resolución 330 de 2017
  - Resolución 154 de 2014
  - Resolución CRA 906 de 2019
  - Resolución CRA 750 de 2016
  - Resolución CRA 873 de 2019
  - Acuerdo de subsidios y contribuciones municipal vigente
  - Resolución CRA 151 de 2001
  - Resolución CRA 825 de 2017 y sus modificaciones
  - Resolución SSPD 20201000009605 de 19 de marzo de 2020

- Resolución compilatoria SSPD No. 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010 y sus normas complementarias
- Resolución SSPD 20181000120515 del 25 de septiembre de 2018
- Contrato de Condiciones Uniformes del prestador

3.2. Marco temporal de evaluación: Para el aspecto financiero se toma las vigencias 2021 y 2022 (comparativas) y para los aspectos técnico-operativos, comerciales y tarifarios la vigencia 2022 y los meses de enero a octubre del 2023.

#### **4. DESCRIPCIÓN DE LO DESARROLLADO**

4.1. Información fuente usada:

- Información recopilada durante la visita de inspección realizada durante los días del 15 al 17 de noviembre de 2023.
- Información cargada en el Sistema Único de Información (SUI).

4.2. Requerimientos realizados: Comunicación con radicado SSPD No. 20234254381961 del 9 de noviembre de 2023, anuncio de la visita de inspección.

4.3. Estado de respuesta de requerimientos: Información recopilada en campo conforme al acta de visita y archivada en el expediente virtual del prestador.

#### **5. EVALUACIONES REALIZADAS**

5.1. Descripción general de la empresa

5.1.1. Sumario

Este documento muestra de manera integral el estado de la prestación del servicio público de acueducto y alcantarillado con base en la reglamentación de los servicios públicos y regulación económica vigente de AGUAS DE NUQUÍ S.A E.S.P. ubicada en el municipio de Nuquí, Chocó.

El presente Informe de Inspección Detallada – Evaluación Integral de la prestación del servicio antes mencionado, incorpora análisis de la vigencia 2022 y los meses comprendidos de enero a octubre del 2023, con base en la información solicitada al prestador mediante radicado SSPD No. 20234254381961 del 9 de noviembre de 2023, los reportes de información por parte del prestador al SUI y la documentación suministrada por el prestador en la visita de inspección realizada entre el 15 al 17 de noviembre de 2023.

5.1.2. Datos Generales del Prestador

5.1.2.1. Composición y naturaleza jurídica

AGUAS DE NUQUÍ S.A E.S.P., se matriculó en Cámara y Comercio el 9 de septiembre del 2010 como una sociedad comercial anónima con un capital autorizado, suscrito y pagado de \$14.000.000 compuesto por 140 acciones con un valor nominal de \$100.000 cada una. Su composición accionaria se encuentra distribuida entre dos accionistas, que de acuerdo con el artículo 8 de los Estatutos de la Empresa se encuentran distribuidas de la siguiente manera:

*Imagen 1. Composición accionaria AGUAS DE NUQUI S.A. E.S.P.*

SOCIO	ACCIONES SUSCRITAS	VALOR NOMINAL	VALOR SUSCRITO	PARTICIPACIÓN (%)
MUNICIPIO DE NUQUI	120	\$ 100.000,00	\$ 12'000.000,00	86 %
ELECTRONUQUI SA ESP	20	\$ 100.000,00	\$ 2'000.000,00	14 %
<b>TOTAL</b>	<b>140</b>		<b>\$ 14'000.000,00</b>	<b>100%</b>

Fuente: visita de inspección del 15 al 17 de noviembre de 2023.

Ahora bien, con respecto a la información certificada por la contadora de AGUAS DE NUQUÍ S.A E.S.P. y entregada en la visita técnica realizada del 15 al 17 de noviembre del 2023, se evidenció la siguiente modificación en la distribución de las acciones:

*Imagen 2. Composición accionaria AGUAS DE NUQUI S.A. E.S.P.*

**CERTIFICACIÓN DE COMPOSICIÓN ACCIONARIA;**

YO **DANIS JHOJAN MOSQUERA MURILLO**, identificado con cedula de ciudadanía N° 1.129.044.939 en calidad de contador de la sociedad “**AGUAS DE NUQUI S.A E.S.P**”, identificado con NIT: **900.387617-2**, domiciliada en la ciudad de Nuqui-Choco, constituida por documento privado en la cámara de comercio de Quibdó el 09 de septiembre de 2010, en el libro noveno, bajo el numero 29-041884-04, cuya existencia y representación certificada la mencionada entidad, emite el 09 de septiembre de 2010, otorga el siguiente título representativo de la calidad de accionistas a los siguientes socios.

No	ACCIONISTAS	C.C. o Nit	TOTAL, ACCIONES	% PARTIC.
1	MUNICIPIO DE NUQUI	891680076-9	112	80%
2	ELECTRO NUQUI	818000166-1	28	20%

Se firma en la ciudad de Nuqui-Choco el día 14 de noviembre de 2023, por su atención prestada muchas gracias.

Fuente: visita de inspección del 15 al 17 de noviembre de 2023.

Con lo anterior, se observa que actualmente el municipio tiene el 80% de la participación accionaria de la empresa con un valor de \$11.200.000, y Electro Nuquí, posee el 20% de la participación accionaria con un valor de \$2.800.000, lo anterior debido a que el capital social reconocido en los estados financieros aun continua con el valor inicial desde el momento de la constitución por un valor de \$14.000.000.

Por otro lado, en relación con la información suministrada en la última actualización del Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos (RUPS) de noviembre 2023, y la recolectada durante la visita de inspección y vigilancia, se encuentran los siguientes datos generales del prestador:

*Tabla 1. Datos generales del prestador*

Ítem	Prestador
<b>ID</b>	24807
<b>Razón social</b>	AGUAS DE NUQUI S.A. E.S.P.
<b>Sigla</b>	AGUAS DE NUQUI S.A. E.S.P.
<b>NIT</b>	900381617 - 2
<b>Fecha última actualización RUPS</b>	16/02/2023
<b>Tipo de prestador</b>	Sociedades (Empresa De Servicios Públicos)
<b>Área de prestación</b>	<b>Acueducto:</b> Urbano del municipio Nuquí, Chocó <b>Alcantarillado:</b> Urbano del municipio Nuquí, Chocó
<b>Servicios prestados</b>	<b>Acueducto:</b> Aducción, almacenamiento, captación, tratamiento, conducción, distribución y comercialización. <b>Alcantarillado:</b> Comercialización, disposición final y conducción de residuos líquidos.
<b>Fecha de constitución</b>	02/06/2010
<b>Fecha inicio de operaciones</b>	02/06/2010
<b>Representante legal</b>	Andrés Mauricio Gamboa Ibarguen
<b>Fecha de posesión del representante legal</b>	08/08/2022
<b>Clasificación</b>	Menor o igual a 2500 usuarios
<b>Dirección</b>	Barrio la Unión
<b>Teléfono</b>	3148546605
<b>Correo electrónico</b>	empresaaguasdenuqui@gmail.com

Fuente: SUI – RUPS con corte a noviembre 2023 y visita de inspección del 15 al 17 de noviembre de 2023.

## 5.2. Aspectos Administrativos – Financieros

En esta sección se presentan los principales hallazgos en materia administrativa y financiera del prestador.

### 5.2.1 Aspectos Administrativos

#### 5.2.1.1 Estructura Organizacional

De acuerdo con los documentos entregados por parte de AGUAS DE NUQUÍ S.A E.S.P., se evidenció que el máximo órgano de decisión social es la asamblea de accionistas, seguido de la junta directiva, quien está a cargo de supervisar las acciones y decisiones de la gerencia; por último, la gerencia se encuentra a cargo de las áreas operativa, administrativa y financiera, tal como se observa a continuación:

Imagen 3. Estructura Organizacional AGUAS DE NUQUÍ S.A E.S.P.



Fuente: visita de inspección del 15 al 17 de noviembre de 2023.

### 5.2.1.2 Representación Legal y Junta Directiva

AGUAS DE NUQUÍ S.A E.S.P., hizo entrega del certificado de Cámara y Comercio con fecha de expedición del 15 de noviembre de 2023, evidenciándose que la representación legal principal está a cargo del señor Andrés Mauricio Gamboa Ibarguen y la junta se encuentra conformada por:

- Jhordyn Mosquera Mosquera
- Fawer Lerma Vanegas
- Sergio Murillo Palacios

### 5.2.1.3 Empleados

AGUAS DE NUQUÍ S.A E.S.P., entregó información actualizada de sus colaboradores, evidenciando cuatro (4) colaboradores en la parte administrativa y cinco (5) en la parte operativa relacionados con actividades de los servicios prestados, en la siguiente tabla se detallan los nombres, el cargo y el tipo de contrato de cada empleado:

Tabla 2. Datos generales de los empleados

Nombre	Cargo	Tipo de Contrato	Dependencia
Andrés Mauricio Gamboa Ibarguen	Gerente	Contrato por Empresa	Administrativa
Erinson Quinto Palacios	Auxiliar Adm. Y Financiero	Contrato por Empresa	Administrativa
Danis Jhojan Mosquera Murillo	Asesor Contable	Contratos OPS	Administrativa
Caren Paola Valencia Dueñas	Información SUI	Contratos OPS	Administrativa
Orlando Largacha Gamboa	Operador PTAP	Contrato por Empresa	Operativa
Gustavo García Moreno	Auxiliar PTAP	Contrato por Empresa	Operativa
Luis Fernando Ibarguen Ortíz	Apoyo PTAP - ASEO	Contrato por Empresa	Operativa
Neyton Aron Ibarguen Moreno	Fontanero AC - AL	Contrato por Empresa	Operativa
Yulis Vanessa Palacios	Aseo Oficina	Contratos OPS	Operativa

Fuente: visita de inspección del 15 al 17 de noviembre de 2023.

#### 5.2.1.4 Competencias Laborales

Durante la visita realizada a AGUAS DE NUQUÍ S.A E.S.P., se identificó que el personal no cuenta con certificaciones en competencias laborales expedidas por el Servicio Nacional de aprendizaje (SENA) o entidades similares para las vigencias bajo análisis.

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

“(…)

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

#### 5.2.1.5 Auditoría Externa de Gestión y Resultados (AEGR)

AGUAS DE NUQUÍ S.A E.S.P., se encuentra clasificada como una sociedad anónima que atiende menos de 2.500 usuarios, por lo tanto, no está obligada a contratar auditoría externa conforme a lo establecido en el literal b. del parágrafo 1 de artículo 51 de la Ley 142 de 1994, modificado por el artículo 6 de la Ley 689 de 2001:

“(…)

**Artículo 6.** *Modificase el artículo 51 de la Ley 142 de 1994, el cual quedará así:*

*"Artículo 51. Auditoría externa. Independientemente del control interno, todas las Empresas de Servicios Públicos están obligadas a contratar una auditoría externa de gestión y resultados permanente con personas privadas especializadas. (..) La auditoría externa obrará en función tanto de los intereses de la empresa y de sus socios como del beneficio que efectivamente reciben los usuarios y, en consecuencia, está obligada a informar a la Superintendencia las situaciones que pongan en peligro la viabilidad financiera de una empresa, las fallas que encuentren en el control interno, y en general, las apreciaciones de evaluación sobre el manejo de la empresa. En todo caso, deberán elaborar, además, al menos una vez al año, una evaluación del manejo de la entidad prestadora.*

**Parágrafo 1. (...)**

**No estarán obligados a contratar auditoría externa de gestión y resultados, los siguientes prestadores de servicios públicos domiciliarios:**

a) *Las entidades oficiales que presten los servicios públicos de que trata la Ley 142 de 1994.*

b) *Las empresas de servicios públicos que atiendan menos de dos mil quinientos (2.500) usuarios;*

c) *Las personas naturales o jurídicas que produzcan para ellas mismas los bienes y servicios propios del objeto de las empresas de servicios públicos;*

d) *Las empresas de servicios públicos que operen exclusivamente en uno de los municipios clasificados como menores según la ley o en zonas rurales;*

e) *Las organizaciones autorizadas de que trata el artículo 15 numeral 15.4 de la Ley 142 de 1994 para la prestación de servicios públicos;*

f) *Los productores de servicios marginales.”* (Subrayado, negrilla y cursiva fuera de texto original)

#### 5.2.1.6 Control Interno

AGUAS DE NUQUÍ S.A E.S.P., no cuenta con un sistema de control interno implementado, de esta manera se concluye que el prestador incumple con lo establecido en la Ley 87 de 1993.

#### 5.2.2 Aspectos Financieros

##### 5.2.2.1 Concepto del Revisor Fiscal

AGUAS DE NUQUÍ S.A E.S.P. señaló que no se encuentran obligados a tener un profesional revisor fiscal, toda vez que en las vigencias evaluadas no se superó los montos en activos e ingresos establecidos en el código de comercio; lo cual se corroboró al verificar las cifras de los estados financieros a corte de 31 de diciembre del 2022.

##### 5.2.2.2 Clasificación de Grupo en Normas de Información Financiera

De acuerdo con el certificado de existencia y representación legal expedido por la Cámara de Comercio de Chocó con fecha 15 de noviembre del 2023, AGUAS DE NUQUÍ S.A E.S.P. se encuentra clasificada en el Grupo 3 NIF para microempresas, tal como se observa en la siguiente imagen:

*Imagen 4. Certificado de Cámara de Comercio*

<b>MATRÍCULA</b>	
Matrícula No.:	29-041884-04
Fecha de matrícula:	09 de Septiembre de 2010
Último año renovado:	2023
Fecha de renovación:	20 de Febrero de 2023
Grupo NIIF:	GRUPO III. Microempresas.

Fuente: visita de inspección del 15 al 17 de noviembre de 2023.

Del mismo modo, se revisó la clasificación emitida por la Contaduría General de la Nación (CGN), la cual se puede evidenciar en su página web oficial, acredita la clasificación de AGUAS DE NUQUÍ S.A E.S.P. bajo la Resolución 414 del 2014, así como se observa en la siguiente imagen:

Imagen 5. Clasificación NIF publicada en la página oficial de la CGN

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 30 de noviembre de 2023				
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
1533	923272499	900381617-2	E.S.P. Empresa Aguas de Nuquí S.A.	No

Fuente: [Consulta en Contaduría General de la Nación - noviembre del 2023](#)

De acuerdo con lo anterior, se observa que la empresa AGUAS DE NUQUÍ S.A E.S.P. no tiene homogeneidad en la clasificación NIF entre las entidades señaladas, que, de acuerdo con la composición accionaria y las características de la empresa, reúnen los criterios para corresponder a grupo de clasificación bajo Resolución 414 del 2014, así como lo certifica la CGN.

Por último, se verificó el estado de reporte de la clasificación NIF al SUI, y se evidenció que el prestador no ha certificado respectiva clasificación, incumpliendo de manera reiterada con los plazos máximos oportunos del reporte de información financiera.

#### 5.2.2.3 Reportes financieros NIF al SUI

AGUAS DE NUQUÍ S.A E.S.P., no ha realizado el reporte para clasificarse en los grupos NIF mediante el servicio Gobierno NIF del SUI, por lo tanto, las taxonomías XBRL para el reporte de información financiera no han sido habilitadas, teniendo en cuenta esto, el prestador incumple con lo establecido en la Resolución No. SSPD – 20151300020385 del 29 de julio de 2015 “Por el cual se establecen los requerimientos de información del Estado de Situación Financiera de Apertura – ESFA, en la fecha de transición para los prestadores de servicios públicos domiciliarios, clasificados en: Grupo 2, voluntarias grupo 1 o Resolución 414 de la Contaduría General de la Nación”; como también ha incumplido de manera reiterada el plazo máximo oportuno de reporte señalado en las diferentes resoluciones que se han publicado por esta SSPD en SUI para el reporte anual y trimestral de la información financiera bajo taxonomías XBRL.

#### 5.2.2.4 Análisis de los Estados Financieros 2022-2021

Los estados financieros analizados en esta sección corresponden a los suministrados por el prestador durante la visita de inspección con corte a 31 de diciembre de 2022, los cuales fueron suministrados en medio magnético y se encuentran firmados únicamente por la contadora pública, lo cual, expresa que los mismos carecen en los criterios de certificación por parte del representante legal.

En cuanto a la calidad de los estados financieros no cumplen los diferentes lineamientos señalados en la Resolución 414 del 2014, ya que la información remitida por el prestador no cuenta con los criterios de presentación y el juego completo de los estados financieros, incumpliendo con lo establecido en el capítulo VI. *Normas para la Presentación de Estados Financieros y Revelaciones*, numeral 1.3, el cual señala:

“(…) 1.3.2. *Estado de situación financiera*

*El estado de situación financiera presenta en forma clasificada, resumida y consistente, la situación financiera de la empresa a una fecha determinada y presenta la totalidad de sus bienes, derechos y obligaciones, y la situación del patrimonio.*

*1.3.2.1. Información por presentar en el estado de situación financiera*

*Como mínimo, el estado de situación financiera incluirá partidas que presenten los siguientes importes:*

- a) efectivo y equivalentes al efectivo;*
- b) inversiones de administración de liquidez;*
- c) cuentas por cobrar;*
- d) préstamos por cobrar;*
- e) inventarios;*
- f) inversiones en controladas, asociadas y negocios conjuntos;*
- g) propiedades, planta y equipo;*
- h) propiedades de inversión;*
- i) activos intangibles;*
- j) activos biológicos;*
- k) cuentas por pagar;*
- l) préstamos por pagar;*
- m) títulos emitidos;*
- n) provisiones;*
- o) pasivos por beneficios a los empleados;*
- p) pasivos y activos por impuestos corrientes;*
- q) pasivos y activos por impuestos diferidos;*
- r) capital emitido y reservas atribuibles a los propietarios; y*
- s) participaciones no controladoras presentadas dentro del patrimonio.*

*La empresa presentará, en el estado de situación financiera, partidas adicionales, encabezamientos y subtotales cuando la magnitud, naturaleza o función de estos sea tal que la presentación por separado resulte relevante para comprender la situación financiera de la empresa.*

*La ordenación de las partidas o agrupaciones de partidas similares podrán modificarse de acuerdo con la naturaleza de la empresa y de sus transacciones, para suministrar información que sea relevante en la comprensión de la situación financiera de la empresa.*

*La empresa podrá presentar partidas adicionales de forma separada en función de los siguientes aspectos:*

- a) la naturaleza y la liquidez de los activos;*
- b) función de los activos dentro de la empresa; y*
- c) los importes, la naturaleza y el plazo de los pasivos.*

*Adicionalmente, la empresa presentará en el estado de situación financiera, a continuación de los activos, pasivos y patrimonio, los saldos de las cuentas de orden deudoras contingentes, de control y fiscales, así como los saldos de las cuentas de orden acreedoras contingentes, de control y fiscales.*

*Distinción de partidas corrientes y no corrientes.*

*La empresa presentará sus activos corrientes y no corrientes, así como sus pasivos corrientes y no corrientes, como categorías separadas en su estado de situación financiera. (...)" (Cursiva fuera del texto original)*

Teniendo en cuenta lo anterior, el prestador incumple con los criterios de presentación, señalados para las entidades bajo la Resolución 414 del 2014, correspondiente a las empresas que no cotizan en el mercado de valores, y que no captan ni administran ahorro del público.

#### 5.2.2.5 Estado de Situación Financiera a 31 de diciembre de 2022 y 2021

A continuación, se presenta el estado de la situación financiera correspondiente a 31 de diciembre de 2022 comparativo con la vigencia 2021, esta información se extrae de los archivos suministrados en la visita de inspección y vigilancia realizada:

**Tabla 3. Estado de Situación Financiera 31 de diciembre 2022 - 2021, Representado en Pesos**

Cuentas	31/12/2022	31/12/2021	Diferencia Absoluta	Diferencia Relativa
Activo Corriente				
Efectivo y Equivalentes al Efectivo	\$ 70.416.335,00	\$ 32.781.734,00	\$ 37.634.601,00	115%
Caja	\$ 500.000,00	\$ -	\$ 500.000,00	100%
Depósitos en Instituciones Financieras	\$ 69.916.335,00	\$ 32.781.734,00	\$ 37.134.601,00	113%
Cuentas por Cobrar	\$ 91.528.153,00	\$ 107.961.084,00	-\$ 16.432.931,00	-15%
Prestación de Servicios Públicos	\$ 94.964.157,00	\$ 111.397.088,00	-\$ 16.432.931,00	-15%
Deterioro Acumulado de Cuentas por Cobrar (Cr)	-\$ 3.436.004,00	-\$ 3.436.004,00	\$ -	0%
Inventarios	\$ 39.990.743,00	\$ 43.953.141,00	-\$ 3.962.398,00	-9%
Materiales y Suministros	\$ 39.990.743,00	\$ 43.953.141,00	-\$ 3.962.398,00	-9%
Total Activo Corriente	\$ 201.935.231,00	\$ 184.695.959,00	\$ 17.239.272,00	9%
Propiedades, Planta y Equipo	\$ 3.464.758,00	\$ 3.464.758,00	\$ -	0%
Maquinaria y Equipo	\$ 7.941.900,00	\$ 7.941.900,00	\$ -	0%
Muebles, Enseres y Equipo de Oficina	\$ 3.900.000,00	\$ 3.900.000,00	\$ -	0%
Equipos de Comunicación y Computación	\$ 4.650.000,00	\$ 4.650.000,00	\$ -	0%
Depreciación Acumulada de Propiedades, Planta y Equipo (CR)	-\$ 12.457.396,00	-\$ 12.457.396,00	\$ -	0%
Deterioro Acumulado de Propiedades, Planta y Equipo (CR)	-\$ 569.746,00	-\$ 569.746,00	\$ -	0%
Total Activo no Corriente	\$ 3.464.758,00	\$ 3.464.758,00	\$ -	0%
Total Activos	\$ 205.399.989,00	\$ 188.160.717,00	\$ 17.239.272,00	9%
Pasivo Corriente	\$ 10.671.483,00	\$ 2.879.963,00	\$ 7.791.520,00	271%
Cuentas por Pagar	\$ 10.671.483,00	\$ 2.879.963,00	\$ 7.791.520,00	271%
Adquisición de Bienes y Servicios Nacionales	\$ 6.055.646,00	\$ -	\$ 6.055.646,00	100%
Descuentos de Nómina	\$ 2.942.837,00	\$ 2.380.220,00	\$ 562.617,00	24%
Retención en la Fuente e Impuesto de Timbre	\$ 1.673.000,00		\$ 1.673.000,00	100%
Otras Cuentas por Pagar	\$ -	\$ 499.743,00	-\$ 499.743,00	-100%
Beneficios a los Empleados	\$ 51.003.955,00	\$ 22.104.667,00	\$ 28.899.288,00	131%
Beneficios a los Empleados a Corto Plazo	\$ 51.003.955,00	\$ 22.104.667,00	\$ 28.899.288,00	131%
Total Pasivo Corriente	\$ 61.675.438,00	\$ 24.984.630,00	\$ 36.690.808,00	147%
Total Pasivos	\$ 61.675.438,00	\$ 24.984.630,00	\$ 36.690.808,00	147%
Patrimonio	\$ 132.177.903,00	\$ 163.176.087,00	-\$ 30.998.184,00	-19%
Patrimonio de las Empresas	\$ 132.177.903,00	\$ 163.176.087,00	-\$ 30.998.184,00	-19%
Capital Suscrito y Pagado	\$ 14.000.000,00	\$ 14.000.000,00	\$ -	0%
Resultados de Ejercicios Anteriores	\$ 118.177.903,00	\$ 142.390.756,00	-\$ 24.212.853,00	-17%
Resultados del Ejercicio	\$ -	\$ 6.785.331,00	-\$ 6.785.331,00	-100%
Total Patrimonio	\$ 132.177.903,00	\$ 163.176.087,00	-\$ 30.998.184,00	-19%
Total Pasivo + Patrimonio	\$ 193.853.341,00	\$ 188.160.717,00	\$ 5.692.624,00	3%

Fuente: estados financieros entregados en visita de inspección del 15 al 17 de noviembre de 2023.

#### 5.2.2.5.1 Activos

Los activos de AGUAS DE NUQUÍ S.A E.S.P. en el año 2022 presentaron una variación accedente del 9% comparado con el año 2021, a continuación, se realiza una descripción de lo que se evidenció en cada uno de los conceptos que componen el grupo de los activos.

- Efectivo y equivalentes al efectivo: la empresa finalizó con un saldo en bancos de \$ 70,4 millones a 31 de diciembre del 2022, situados en la caja y las cuentas bancarias; de acuerdo con las notas de revelación el efectivo no tiene ninguna restricción para su uso inmediato.

El prestador entregó relación de las cuentas bancarias a corte de 31 de diciembre del 2022, en el cual se observa que todas las cuentas están asociadas a Bancolombia, no obstante, no entregó los saldos a cierre de año, como tampoco realizó entrega de los extractos bancarios de cada cuenta.

- Cuentas por cobrar: respecto al componente de cuentas por cobrar, se observa que existen dos subgrupos que conforman el valor absoluto del concepto, los cuales son: *i*) cuentas por cobrar por servicios públicos, y *ii*) deterioro de las cuentas por cobrar.

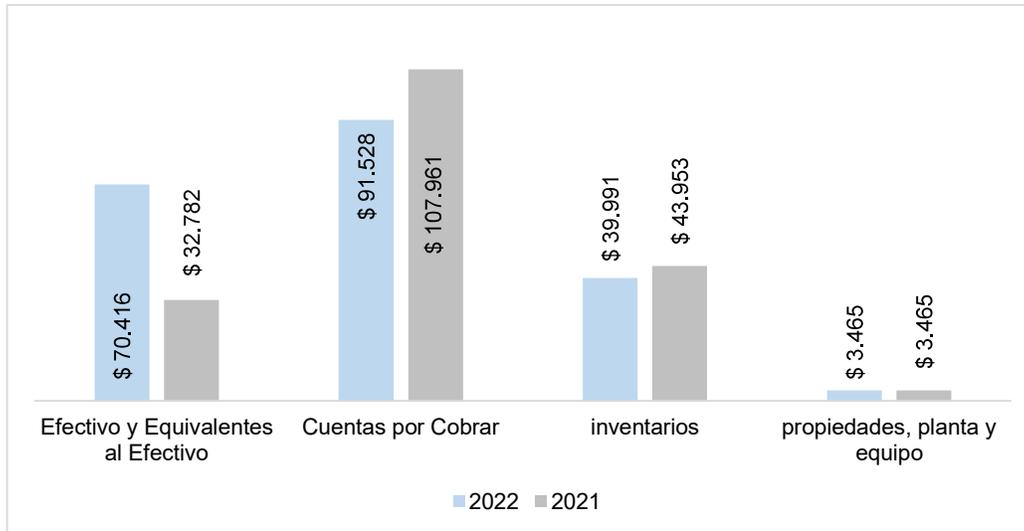
Las cuentas por cobrar de servicios públicos cerraron con un saldo de \$91.5 millones, donde se observa que no hubo variación de deterioro con respecto al valor que corresponde a la vigencia 2021, lo que se presume que durante la vigencia 2022, no se realizó respectivo cálculo para las cuentas por cobrar; esta situación se corrobora en el gasto por deterioro del año 2022, el cual se encuentra en ceros.

Por otra parte, AGUAS DE NUQUÍ S.A E.S.P. realizó entrega de relación de cartera por edades, sin embargo, esta información no es consistente con el saldo reflejado en los estados financieros.

- Propiedad Planta y Equipo: la propiedad planta y equipo no presentó ninguna variación con respecto al año inmediatamente anterior, como tampoco se observa variación en el concepto de depreciación, situación que evidencia que durante la vigencia 2022 AGUAS DE NUQUÍ S.A E.S.P., no reconoció gasto por concepto de depreciación de los activos fijos de la empresa.

A continuación, se representa gráficamente el comportamiento de los activos de AGUAS DE NUQUÍ S.A E.S.P.:

Gráfica 1. Activos AGUAS DE NUQUÍ S.A E.S.P.- representado en miles de pesos

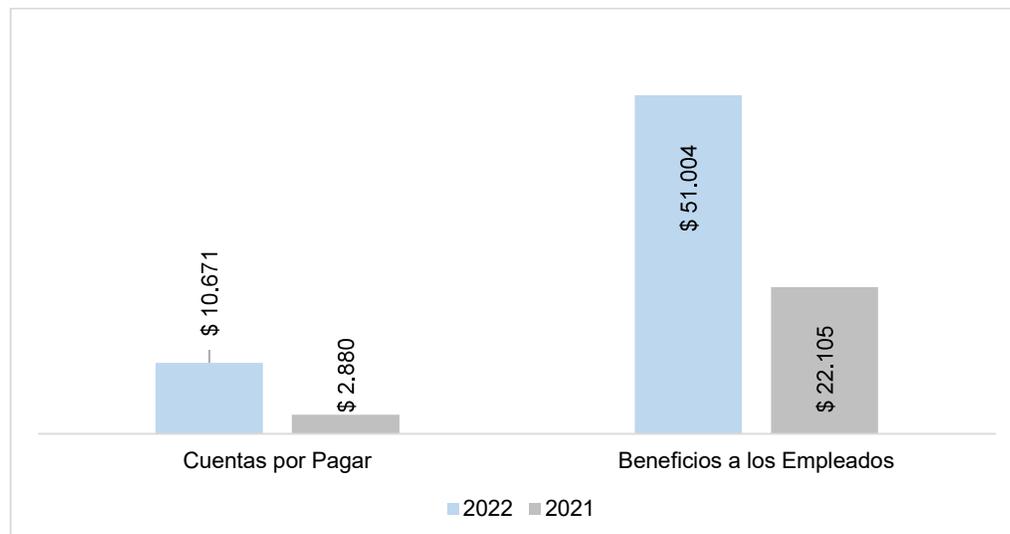


Fuente: estados financieros entregados en visita de inspección del 15 al 17 de noviembre de 2023.

#### 5.2.2.5.2 Pasivos

Con respecto al comportamiento de los pasivos a corte de 31 de diciembre del 2022, se evidenció que el concepto con mayor participación correspondió a cuentas por pagar con un porcentaje del 271%; se verificó la información con el informe de los pasivos detallado por terceros y edades, identificando que existen diferencias con respecto al cierre total de los pasivos y evidenciando que dentro de la relación detallada únicamente se relacionó las cuentas por pagar de obligaciones laborales.

Gráfica 2. Pasivos AGUAS DE NUQUÍ S.A E.S.P. - representado en miles de pesos

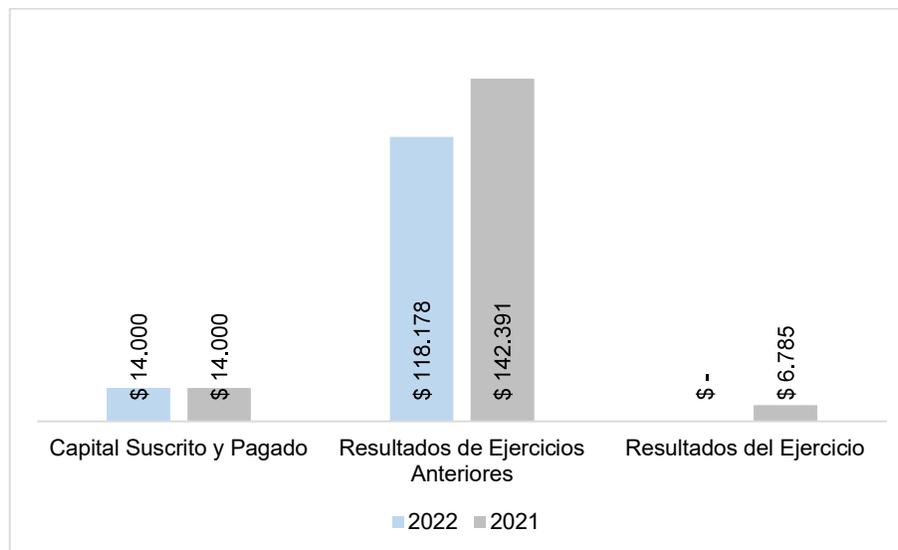


Fuente: estados financieros entregados en visita de inspección del 15 al 17 de noviembre de 2023.

### 5.2.2.5.3 Patrimonio

En relación con el comportamiento del patrimonio, se observó que estuvo compuesto por el capital suscrito y pagado y las utilidades o excedentes del ejercicio; en los periodos 2022 y 2021 el prestador presentó una variación positiva equivalente al 3% del total del patrimonio. Asimismo, se resalta que, al realizar la trazabilidad del resultado de ejercicios anteriores, se encontró que estos son los que conforman la mayor participación del patrimonio, sin embargo, se encontraron errores en los registros debido a que no se evidencia reconocimiento de depreciaciones y deterioro, lo cual puede afectar el resultado final el ejercicio y esta situación determina la ausencia del principio de fiabilidad en los estados financieros.

Gráfica 3. Patrimonio AGUAS DE NUQUÍ S.A E.S.P. - representado en miles de pesos



Fuente: estados financieros entregados en visita de inspección del 15 al 17 de noviembre de 2023.

### 5.2.2.6 Análisis del Estado de Resultados Integrales 2022 – 2021

A continuación, se presenta una comparación del Estado de Resultado Integral al 31 de diciembre de 2022 y el correspondiente a la vigencia 2021. Esta comparación se llevó a cabo utilizando los estados financieros entregados durante la visita de inspección y vigilancia, los cuales estaban separados para las vigencias 2022 y 2021:

Tabla 4. Estado de Resultado Integral 2021-2020, Representado en Pesos

Cuentas	31/12/2022	31/12/2021	Diferencia Absoluta	Diferencia Relativa
<b>Ingresos</b>	\$ 322.467.290	\$ 417.848.839	-\$ 95.381.549	-23%
Venta de Servicios	\$ 322.467.290	\$ 417.848.839	-\$ 95.381.549	-23%
Servicio de Acueducto	\$ 168.812.681	\$ 301.603.148	-\$ 132.790.467	-44%
Servicio de Alcantarillado	\$ 79.706.550	\$ 130.696.437	-\$ 50.989.887	-39%
Servicio de Aseo	\$ 73.948.059	\$ 62.107.339	\$ 11.840.720	19%
Devolución, Rebajas y Descuentos en Servicios	\$ 0	-\$ 76.558.085	\$ 76.558.085	-100%
<b>Gastos</b>	\$ 153.555.410	\$ 230.011.321	-\$ 76.455.911	-33%
De Administración y Operación	\$ 151.704.468	\$ 228.605.771	-\$ 76.901.303	-34%

Cuentas	31/12/2022	31/12/2021	Diferencia Absoluta	Diferencia Relativa
Sueldo y Salario	\$ 82.575.197	\$ 98.992.066	-\$ 16.416.869	-17%
Contribuciones	\$ 18.196.049	\$ 29.439.108	-\$ 11.243.059	-38%
Aportes Sobre la Nomina	\$ 400.000	\$ -	\$ 400.000	100%
Prestaciones Sociales	\$ 24.305.022	\$ 37.735.128	-\$ 13.430.106	-36%
Gasto de Personal Diverso		\$ 26.000.000	-\$ 26.000.000	-100%
<b>Generales</b>	\$ 26.228.200	\$ 34.089.264	-\$ 7.861.064	-23%
Impuesto, Contribuciones y Tasa		\$ 2.350.205	-\$ 2.350.205	-100%
Otros Gastos	\$ 1.850.942	\$ 1.405.550	\$ 445.392	32%
Financieros	\$ 1.850.942	\$ 1.405.550	\$ 445.392	32%
Costo de Venta	\$ 157.365.232	\$ 181.052.187	-\$ 23.686.955	-13%
Costo de Venta de Servicios	\$ 157.365.232	\$ 181.052.187	-\$ 23.686.955	-13%
Servicios Públicos	\$ 157.365.232	\$ 181.052.187	-\$ 23.686.955	-13%
Restado del Ejercicio	\$ 11.546.648	\$ 6.785.331	\$ 4.761.317	70%

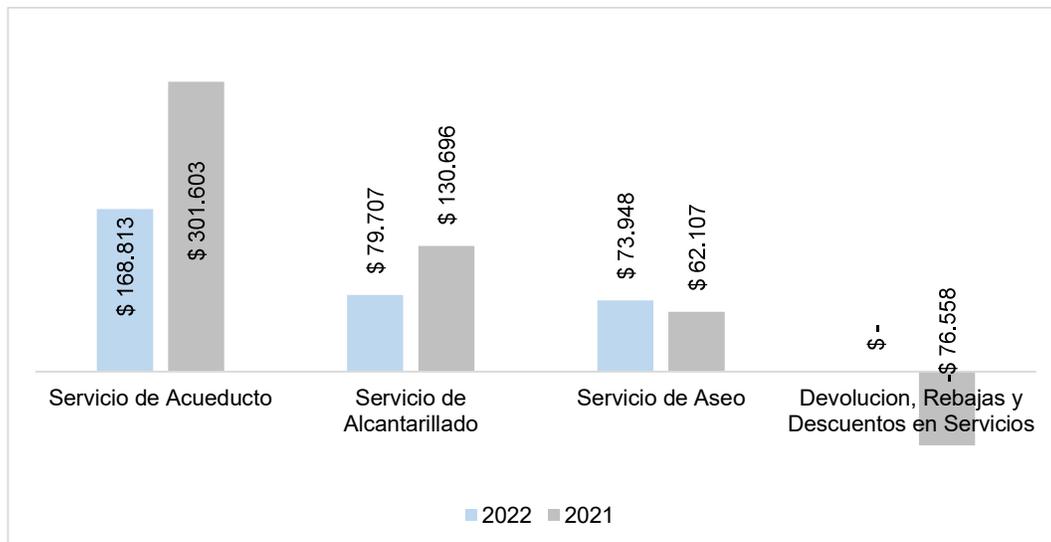
Fuente: estados financieros entregados en visita de inspección del 15 al 17 de noviembre de 2023.

#### 5.2.2.6.1 Ingresos

Los ingresos son representados en su mayoría por el concepto de ingresos por servicios públicos domiciliarios; la mayor participación es por concepto del servicio público de acueducto que representó un 52%, seguido del servicio público de alcantarillado por un 25% del total de los ingresos operacionales. Los ingresos adicionales estuvieron representados por otros servicios, los cuales cerraron con un saldo de \$73 mil pesos.

A continuación, se representa gráficamente el comportamiento de los ingresos de AGUAS DE NUQUÍ S.A E.S.P.:

Gráfica 4. Ingresos AGUAS DE NUQUÍ S.A E.S.P. - representados en miles de pesos



Fuente: estados financieros entregados en visita de inspección del 15 al 17 de noviembre de 2023.

### 5.2.2.6.2 Costos

Los costos representaron el 49% del total de los ingresos operacionales en el año 2022, y en la vigencia 2021 el panorama fue similar debido a que los costos representaron del 43% del total de los ingresos operacionales. En las notas de revelación no se realizó descripción detallada de esta información.

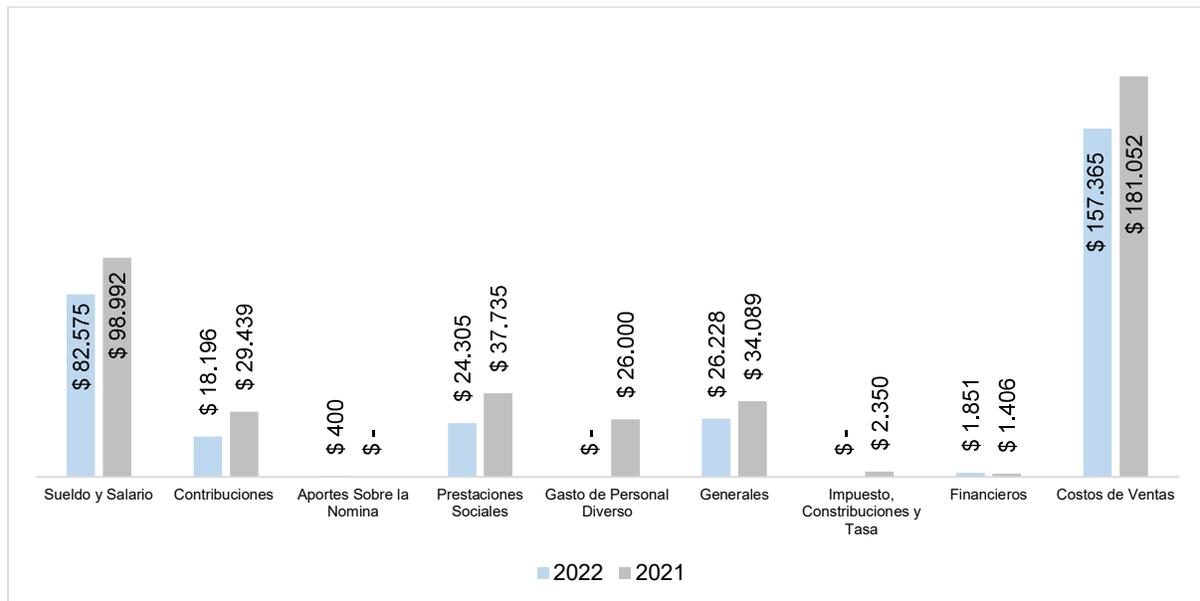
### 5.2.2.6.3 Gastos

Los gastos representaron un 48% del total de los ingresos operacionales, lo cual reflejó un panorama moderado para la empresa en el indicador de rentabilidad, debido a que la unificación de los costos y gastos no superaron el 96% de los ingresos operativos, dejando un 4% de rentabilidad del ejercicio.

De acuerdo con lo revelado en las notas de los estados financieros a corte de 31 de diciembre del 2022, los gastos se encontraron representados por los gastos de personal, contribuciones efectivas, aportes sobre la nómina, gastos generales y otros gastos incurridos en el periodo, sin embargo, no se realizó causación de gastos por concepto de depreciación de los activos y deterioro de la cartera.

A continuación, se representa gráficamente los movimientos de los costos y gastos de AGUAS DE NUQUÍ S.A E.S.P.:

*Gráfica 5. Costos y Gastos de AGUAS DE NUQUÍ S.A E.S.P. - representados en miles de pesos*



Fuente: estados financieros entregados en visita de inspección del 15 al 17 de noviembre de 2023.

### 5.2.2.7 Indicadores Financieros

A continuación, se presenta el resultado del análisis de los indicadores financieros AGUAS DE NUQUÍ S.A E.S.P. a corte de 31 diciembre del 2022 comparativa con el año 2021:

*Tabla 5. Indicadores Financieros AGUAS DE NUQUÍ S.A E.S.P. 2022-2021*

GRUPO	SUBGRUPO	2022	2021	OBSERVACIÓN
<b>Indicadores de rentabilidad</b>	Margen Bruto	51,2%	56,7%	Se evidenció que la empresa durante las dos vigencias se vio en la capacidad de generar rentabilidad; se evidenció una mayor rentabilidad en la vigencia 2022 en comparación con el año 2021, no obstante, AGUAS DE NUQUÍ S.A E.S.P. no reconoció depreciación en propiedad planta y equipo, ni deterioro de cartera, lo cual puede cambiar los resultados obtenidos al final del ejercicio.
	Margen Operacional	4,2%	2,0%	
	Margen Neto de Utilidad	3,6%	1,6%	
<b>Indicadores de liquidez</b>	Razón corriente	3,27	7,39	Se identificó que AGUAS DE NUQUÍ S.A E.S.P. tuvo los suficientes recursos para cumplir con sus obligaciones a corto plazo y aun si se retira de la ecuación las cuentas por cobrar, el indicador refleja que el prestador tuvo la liquidez suficiente para pagar sus obligaciones.
	Capital de trabajo	\$140.259.793	\$159.711.329	
	Prueba ácida	1,79	3,07	
<b>Indicadores de actividad</b>	Ciclo de Cuentas por Cobrar	104 días	94 días	Se observa que los ciclos de cobro fueron aproximadamente de cada cuatro meses, por tanto, se presume que el prestador no tuvo una adecuada gestión de recaudo de la cartera, debido a que la facturación se realizó de manera mensual, lo cual conlleva que el recaudo no tuviera un cubrimiento de 1 a 1 con los costos y gastos generados de la operación.
	Rotación de cartera	3,52	3,87	
	cubrimiento de costos y gastos	0,74	0,75	
<b>Indicadores de endeudamiento</b>	Apalancamiento financiero	46,66%	15,31%	Los indicadores muestran que la empresa tuvo un nivel moderado a nivel de apalancamiento financiero y de endeudamiento en general. Los indicadores muestran que AGUAS DE NUQUÍ S.A E.S.P. tuvo un porcentaje moderado del patrimonio y de los activos comprometidos con sus obligaciones, lo cual representó que en caso de realizar un proceso de liquidación, no tendría inconvenientes con el pago total a acreedores.
	Concentración del pasivo en el corto plazo	100%	100%	
	Nivel de Endeudamiento	30,03%	13,28%	
	Apalancamiento	1,55	1,15	

GRUPO	SUBGRUPO	2022	2021	OBSERVACIÓN
DUPONT	Rotación de activos	1,57	2,22	Los indicadores utilizados en el análisis DUPONT revelan una rentabilidad del patrimonio (Equity) del 0,09 y también una rentabilidad de los activos del 0,06, lo cual indica que la empresa no generó rentabilidad sobre el patrimonio institucional, como también demostró ineficiencia en la gestión de los activos para generar beneficios económicos futuros.
	ROE	0,09	0,04	
	ROA	0,06	0,04	

Fuente: estados financieros entregados en visita de inspección del 15 al 17 de noviembre de 2023.

### 5.2.2.8 Contribuciones

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

*Imagen 6. Contribuciones SSPD*

NOMBRE DE LA EMPRESA		NIT						
AGUAS DE NUQUI SA ESP		9003816172						
OBLIGACIONES EN FIRMEZA (0)								
<p>A 07/12/2023 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: <a href="mailto:formatodepagoweb@superservicios.gov.co">formatodepagoweb@superservicios.gov.co</a></p>								
OBLIGACIONES SIN FIRMEZA (1)								
Concepto	Vigencia	Nro Resolución/Nro Contribución	Servicio	Fecha	Fecha Vencimiento o Último Pago	Saldo \$	Formato de Pago para Banco	Pago en Línea
CONTRIBUCIONES	2023	20230000091486	ACUEDUCTO	30/11/2023		1.023.000,00		<a href="#">Pague Aquí</a>

Fuente: plataforma de pagos SSPD

Es así como una vez verificada dicha obligación, se observa que el prestador a la fecha presenta una obligación en cuentas por pagar a favor de la SSPD por concepto de contribución especial.

### 5.3. Aspectos Técnicos – Operativos

A continuación, se presenta el análisis de cada uno de los componentes del sistema de acueducto, enfatizando las observaciones y presuntos hallazgos identificados con la información aportada por AGUAS DE NUQUÍ SA ESP en la visita de inspección realizada entre los días del 15 al 17 de noviembre de 2023.

#### 5.3.1 Área de prestación

Acorde con la información suministrada por el prestador y lo reportado en el RUPS, el área de prestación corresponde al área urbana del municipio de Nuquí, Chocó, específicamente en los barrios

Santander, Roma, Bella Vista, Miraflores, Pantanito, La Unión, Porvenir, La Virgen, San Rafael, y zona La Playa.

### 5.3.2 Servicio público de Acueducto

El prestador en la última actualización del RUPS, registró las actividades de captación, aducción, tratamiento, almacenamiento, conducción, distribución y comercialización, frente a lo cual, se evidencia que existe coherencia acorde con lo evidenciado en la visita ejecutada.

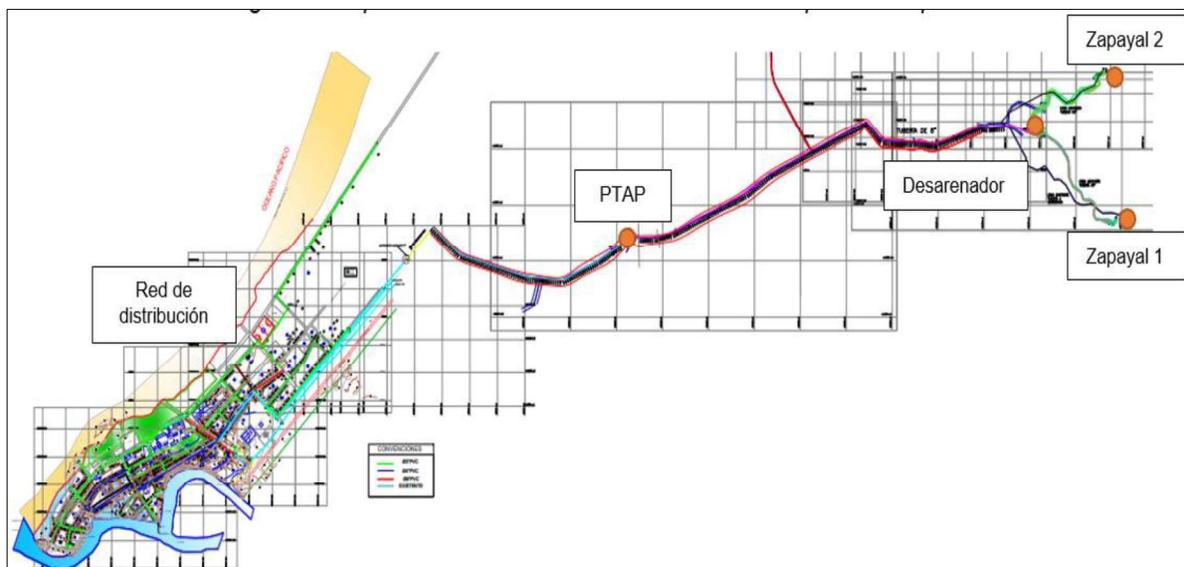
El sistema de acueducto del municipio de Nuquí fue optimizado con obras ejecutadas en el marco del Programa “Todos por El Pacífico” en los años 2014 y 2015. Ahora bien, el sistema que abastece la zona urbana del municipio de Nuquí es de las fuentes superficiales denominadas quebrada Zapayal 1 y Zapayal 2, localizadas en la parte alta del municipio, a través de dos bocatomas, *i*) una bocatoma tipo presa ubicada sobre la quebrada Zapayal 1 y *ii*) una de fondo localizadas sobre la quebrada Zapayal 2.

Cuenta con tres (3) desarenadores, uno existente en Zapayal 1, otro en Zapayal 2 y uno nuevo (general) construido por el Programa Todos por El Pacífico, el cual recibe las aguas provenientes de las bocatomas Zapayal 1 y Zapayal 2.

La Planta de tratamiento tiene una capacidad estimada de 22.17 l/s, la cual fue construida durante los años 2014 - 2015 con recursos financieros del Programa “Todos por El Pacífico”. Se encuentra localizada en el sitio denominado Loma de Majagalito. La estructura cuenta con cuatro (4) filtros de arena y antracita para el tratamiento del agua, un tanque vertedero y un tanque para cloración.

De este punto el agua es conducida hasta la red de distribución, por red de 8 pulgadas en PVC por una longitud de 2.5 km.

*Imagen 7. Esquema sistema de acueducto del municipio de Nuquí*



Fuente: AGUAS DE NUQUÍ SA ESP

El detalle de la configuración del sistema de acueducto se presenta a continuación:

### 5.3.2.1 Fuente de abastecimiento

El sistema de acueducto operado por Aguas de Nuquí se abastece de dos fuentes hídricas superficiales denominadas quebrada Zapayal 1 y Zapayal 2. Según lo manifestado por el prestador no existen actividades sobre el área de influencia a los puntos de captación de estas fuentes, que puedan afectar la calidad del agua. Sin embargo, durante eventos de lluvias fuertes, en la cuenca se originan problemas de sedimentación y aumenta la turbiedad del agua afectando la operación del sistema de tratamiento dado que no tiene la capacidad de tratar altas turbiedades.

Tabla 6. Concesiones de agua

Fuente	Tipo	Vigencia	Caudal Otorgado	Resolución	Localización
<b>Quebrada Zapayal 1</b>	Superficial	10 años	10 l/s	Resolución 1408 de octubre 28 de 2015	5 42' 55" N 77 13'52" O 90 m altitud
<b>Quebrada Zapayal 2</b>	Superficial	10 años	7 l/s	Resolución 1408 de octubre 28 de 2015	X: 1124274,50 Y:982934,74

Fuente: Visita de inspección SSPD del 15 al 17 de noviembre de 2023

Actualmente se cuenta con permiso ambiental vigente para las fuentes quebrada Zapayal 1 y Zapayal 2, con una vigencia de 10 años hasta el año 2025, otorgado por la Corporación Autónoma Regional para el Desarrollo Sostenible del Chocó (CODECHOCO) mediante Resolución No.1408 de 2015 (concesión de agua). Cabe señalar que la concesión se encuentra a nombre del municipio de Nuquí y no del prestador.

En relación con el *formulario de registro de fuentes para abastecimiento* reportado en el SUI, se evidenció que el prestador reportó información, sin embargo, esta relaciona como fuente de abastecimiento la quebrada Ancachí y no las quebradas Zapayal 1 y 2, tal y como se evidencia en la siguiente tabla:

Tabla 7. Registro de fuentes – reportes SUI

Año	Periodo	Código	Formato	Estado	Nombre de la fuente
2010	Anual	ACU-T-1001	1. Registro de Fuentes	Certificado	Quebrada Ancachí

Fuente: SUI – Estado de reporte de información prestadores SSPD<sup>1</sup>, consulta realizada el 30/11/2023

### 5.3.2.2 Captación

Acorde con lo evidenciado en la visita de inspección y vigilancia, se tienen las siguientes infraestructuras para la captación de agua:

Tabla 8. Bocatomas

No. Bocatoma	Fuente de abastecimiento	Ubicación	Características
1	<b>Zapayal 1</b>	5°42'55" N 77°13'52" O	La bocatoma localizada sobre la quebrada Zapayal 1 se encuentra operativa y en buen estado respecto de su infraestructura.

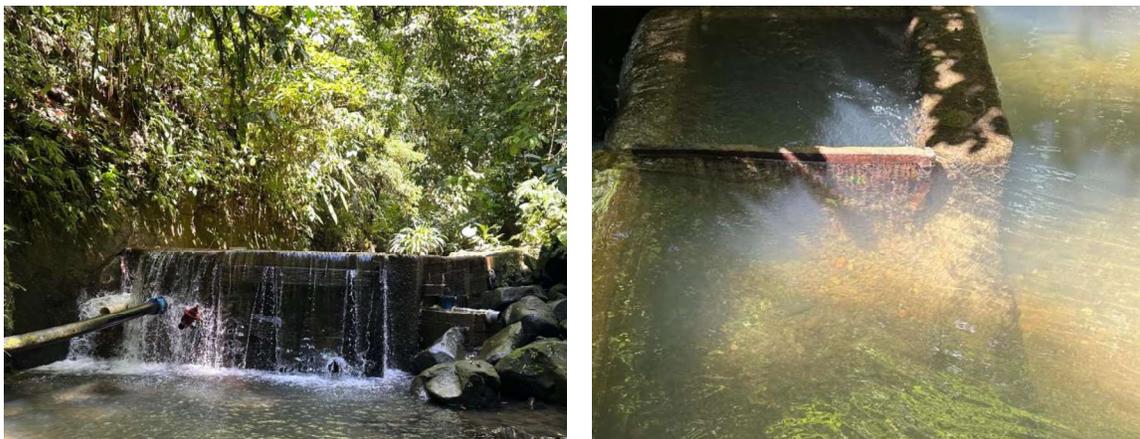
<sup>1</sup> Disponible en: [http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=sui\\_adm\\_028](http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=sui_adm_028).

No. Bocatoma	Fuente de abastecimiento	Ubicación	Características
			<p>Está bocatoma es tipo presa para acumular el caudal de la fuente, el cual pasa por una rejilla lateral e ingresa a una cámara para ser conducida por una red de 8 pulgadas en material de polietileno de alta densidad hasta el desarenador denominado antiguo.</p> <p>Cabe señalar que a través del Programa "Todos por El Pacífico", se construyó una bocatoma a pocos metros de distancia, aguas abajo de la bocatoma y desarenador antiguos, la cual no se encuentra operativa, según manifiesta el prestador se debe a que la cota de su ubicación no da la cabeza depresión que requiere el sistema para suministrar el servicio por gravedad. Esta captación no operativa se localiza en las coordenadas 5°42'54" N - 77°13'51"O.</p>
2	<b>Zapayal 2</b>	<p>X: 1124274,50</p> <p>Y: 982934,74</p>	<p>A la fecha de la visita de inspección, y según lo informado por el prestador, la bocatoma Zapayal 2 se encontraba fuera de operación por daños en la infraestructura causados por un derrumbe en el mes de octubre de 2022. Teniendo en cuenta las distancias y dificultades de acceso, así como itinerario de visita no fue posible realizar la inspección de está bocatoma.</p> <p>Según lo manifestado por el prestador es una bocatoma de fondo, construida en concreto reforzado y no cuentan con regleta u otro elemento para la medición del caudal.</p>

Fuente: visita de inspección SSPD del 15 al 17 de noviembre de 2023

Ninguna de las estructuras relacionadas en la tabla anterior, cuenta con equipos o medios para la medición de los volúmenes de agua captados, así como, cerramiento perimetral que impida el acceso de animales y de personal ajeno al sistema, no obstante, se localizan a una distancia considerable del casco urbano y de poblaciones rurales.

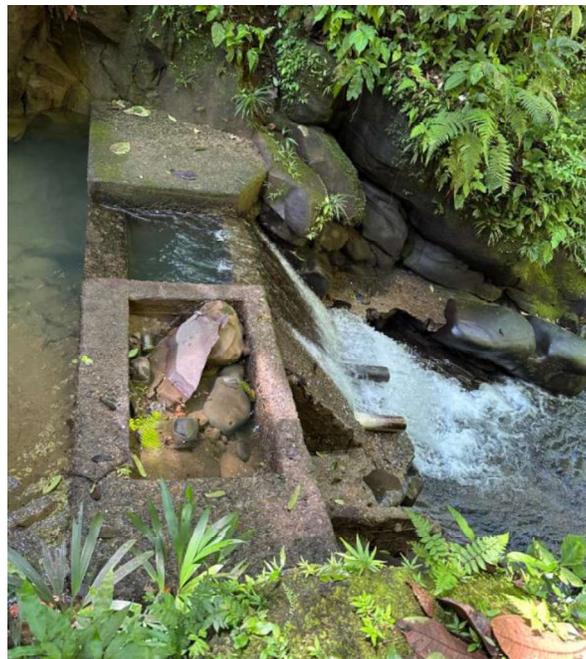
*Imagen 8. Bocatoma Zapayal 1*





Fuente: visita de inspección SSPD del 15 al 17 de noviembre de 2023

*Imagen 9. Bocatoma contigua a Zapayal 1, fuera de operación*



Fuente: visita de inspección SSPD del 15 al 17 de noviembre de 2023

*Imagen 10. Bocatoma Zapayal 2*



Fuente: AGUAS DE NUQUÍ SA ESP.

Al realizar la consulta de lo reportado en el SUI del formulario *Registro de Captaciones de Agua*, se encontró que el prestador no ha reportado la información respectiva.

### 5.3.2.3 Desarenadores y Aducción

El sistema de abastecimiento cuenta con tres (3) desarenadores, uno (1) existente en Zapayal 1, otro en Zapayal 2 y uno (1) nuevo (general) construido por el Programa “Todos por El Pacifico”, el cual recibe las aguas provenientes de las bocatomas Zapayal 1 y 2.

A continuación, se describen sus características principales:

*Tabla 9. Desarenadores y líneas de aducción*

No. Desarenador	Ubicación	Características	Línea aducción
1	<b>Zapayal 1</b> 5°42'55" N 77°13'52" O	Se encontró operativo a la fecha de la visita. Es de tipo convencional con flujo horizontal. No cuenta con cerramiento perimetral para evitar el ingreso de personal no idóneo y fauna circundante.	De la Bocatoma al desarenador sale tubería de 8 pulgadas en polietileno de alta densidad.
2	<b>Zapayal 2</b> SD	No operativo, dado que la bocatoma se encuentra deshabilitada.	De la Bocatoma al desarenador sale tubería de 6 pulgadas en PVC.
3	<b>Principal</b> 5°43'5" N 77°14'3" O	Se encontró operativo a la fecha de la visita, sin embargo, presentaba reboce, dado que el caudal recibido superaba el caudal de salida. Según informa el prestador, esto se presenta en épocas de lluvia. No se cuenta con cerramiento perimetral	Del desarenador sale tubería de 8 pulgadas en material de PVC hasta la planta de tratamiento de agua potable, por 4.5 km aproximadamente.

No. Desarenador	Ubicación	Características	Línea aducción
		para evitar el ingreso de personal no idóneo y fauna circundante. El desarenador es de tipo convencional de flujo horizontal con dos cámaras (entrada, sedimentación y salida)	

Fuente: visita de inspección SSPD del 15 al 17 de noviembre de 2023

Frente a los mantenimientos, el prestador informó que se realizan cada semana, no obstante, no se encontraron registros en bitácoras de operación y/o formatos de registro de mantenimientos.

*Imagen 11. Desarenadores*



Desarenador general (Recibe el agua captada en Zapayo 1 y 2)



Desarenador Zapayal 1



Desarenador Zapayal 2

Fuente: visita de inspección SSPD del 15 al 17 de noviembre de 2023.

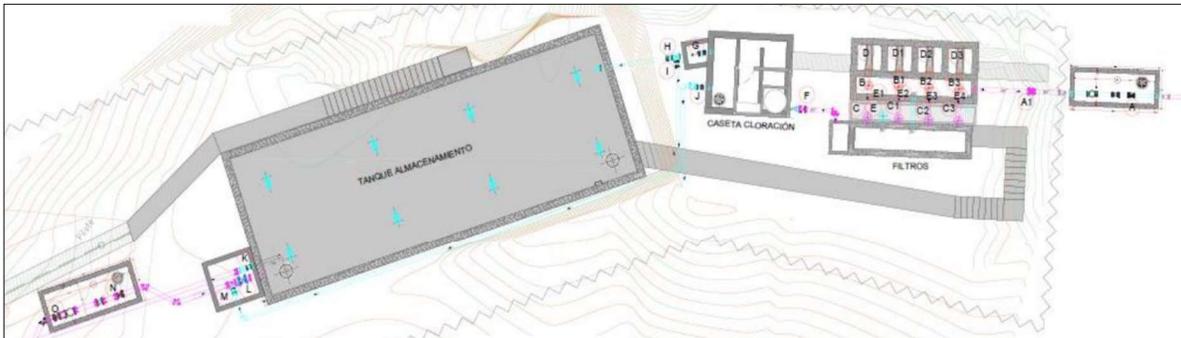
Dentro de la información remitida por el prestador, no se adjuntaron soportes documentales de la ejecución de obras de limpieza y mantenimiento a las infraestructuras relacionadas anteriormente para las vigencias 2022 y los meses de enero a noviembre del 2023.

Al realizar la consulta de lo reportado en SUI en el formulario *Registro de Aducciones de Agua*, no se encontró información reportada.

#### 5.3.2.4 Tratamiento

El prestador posee bajo su administración, operación y mantenimiento una Planta de Tratamiento (PTAP) con un caudal de diseño y operación de 22,17 l/s, la cual fue construida durante los años 2014 - 2015 con recursos financieros del Programa "Todos por El Pacífico". Se encuentra localizada en el sitio denominado Loma de Majagualito, en las coordenadas 5°42'53" N – 77°14'60" O, en el municipio de Nuquí, Chocó.

Imagen 12. Planta de Tratamiento del municipio de Nuquí.



Fuente: AGUAS DE NUQUÍ SA ESP. Documento "Plan de Sostenibilidad Para Los Servicios Públicos de Acueducto y Alcantarillado Sanitario Empresa AGUAS DE NUQUÍ S.A. ESP."

A continuación, se describe técnicamente la operatividad de la planta mencionadas:

La estructura de la planta cuenta con cuatro (4) filtros de arena y antracita para el tratamiento del agua, un canal de agua filtrado que conduce el agua hasta un tanque de contacto de cloro, en donde se dosifica el desinfectante, no obstante, para el momento de la visita no se estaba dosificando cloro.

Ante esto, el prestador manifestó que, en época de invierno, el sistema de filtros no alcanza a procesar adecuadamente el caudal de agua que ingresa a la PTAP, y el agua pasa turbia y con sólidos, por lo cual no se dosifica cloro ya que este no cumpliría con su función. En algunas épocas del año, el costo del cloro es elevado para mantener su dosificación durante la operación normal del sistema.

Bajo ese entendido, la SSPD informó la importancia de realizar el proceso de desinfección del agua, y la obligación que tiene como prestador del servicio de acueducto de suministrar agua apta para consumo humano, y garantizar el tratamiento adecuado del agua que suministra. Además, incumple con lo señalado en artículo 121 de la Resolución 330 de 2017, el cual señala:

*"(...) Artículo 121. Modificado por el art.38, Resolución 799 de 2021. Desinfección. Se deberá incluir la desinfección como elemento del tren de tratamiento en todos los sistemas de potabilización. Entre los procesos de desinfección que pueden utilizarse está la cloración y sus compuestos (hipoclorito de sodio (NaClO), hipoclorito de calcio (Ca(OCl)2), dióxido de cloro (ClO2), cloro gaseoso, los oxidantes mixtos generados en el sitio, la ozonización y la radiación con luz ultravioleta (...)"*

Frente al stock de cloro granular, en la PTAP se encontraban dos canecas de 45 kg, una vacía, y otra con una cantidad mínima. En sede principal de la empresa, se encontraban dos canecas llenas. Asimismo, en la PTAP se encontró material para reemplazo de las capas de los filtros (Grava, arena y antracita).

Ahora bien, luego del tanque de cloración con capacidad de 50 m<sup>3</sup>, el agua es conducida a un tanque de almacenamiento con capacidad de 640 m<sup>3</sup>. De este punto el agua es conducida por tubería de 8 pulgadas en PVC y longitud de 2.5 km, hasta la red de distribución.

*Imagen 13. Procesos en la PTAP*



Tubería de ingreso a la PTAP



Macromedidor de ingreso



Filtros



Canal agua filtrada



Dosificador de cloro



Tanque Cloración



Tanque de agua tratada



Línea de salida



Macromedidor de salida



Stock Cloro granular



Stock material de cambio filtros



Cabaña de almacén

Fuente: visita de inspección SSPD del 15 al 17 de noviembre de 2023

Según informó el prestador, no cuenta con manual de operación de la PTAP, no se lleva bitácora con los registros de dosificación de químicos y sus mantenimientos, como tampoco de los cambios de turno y demás novedades.

Según informa el operario que atendió la visita de inspección y vigilancia, se realiza mantenimiento de la PTAP cada mes o según necesidad, sin embargo, no fue posible verificar la frecuencia de los mantenimientos dado que no cuentan con registros y/o bitácoras de operación.

Se lleva registro del caudal de entrada y de salida de la planta, estos reposan en sede principal de la empresa.

Al realizar la consulta de lo reportado en SUI, en el formulario *Registro de sistemas de potabilización*, este se encontró en estado pendiente.

No se cuenta con laboratorio de procesos, solo se cuenta con kit de cloro y kit de pH.

Se cuenta con dos operarios que operan la planta.

### 5.3.2.5 Almacenamiento

De acuerdo con lo comunicado por el prestador, solo se dispone de un tanque de almacenamiento y distribución de agua tratada como reserva para el suministro de agua a los usuarios, como se evidencia en la siguiente tabla:

Tabla 10. Tanque de almacenamiento de agua tratada

No.	Ubicación	Capacidad (m <sup>3</sup> )	Características
1	<b>Predio de la PTAP</b>  Coordenadas: 5°42'53" N – 77°14'60" O	640 m <sup>3</sup>	Construido en concreto reforzado.  Tiene una salida en PVC 3 en 8 pulgadas. Cuenta con macromedidor instalado a la salida, tal y como se señaló en la descripción de la PTAP. En estado Operativo.

Fuente: visita de inspección SSPD del 15 al 17 de noviembre de 2023

*Imagen 14. Tanques de almacenamiento*



Vista superior



Vista de superior y tubos de ventilación



Vista lateral y tubería de salida del tanque en PVC 8 pulgadas



Pozo ingreso al tanque

Fuente: visita de inspección SSPD del 15 al 17 de noviembre de 2023

El prestador no lleva registro documental escrito de los lavados y desinfección del tanque de almacenamiento de agua tratada para las vigencias bajo análisis, por lo que no es posible verificar la frecuencia con la que se realizan estos mantenimientos.

#### 5.3.2.6 Conducción y Macromedición

Acorde con lo evidenciado en la visita de inspección y vigilancia, el sistema cuenta con mecanismos de macromedición, localizados a la entrada y salida de la planta, como se describen a continuación:

Tabla 11. Macromedidores

No. Macromedidor	Ubicación	Estado	Características	Registro fotográfico
1	Entrada PTAP 5°42'53" N 77°14'59" O	Operativo	Macromedidor conectado a la tubería proveniente de la línea de aducción, a la entrada de la PTAP y previo al ingreso a los filtros. En estado operativo.	
2	Salida tanque PTAP	Operativo	Macromedidor a la salida del tanque de almacenamiento de la PTAP. En estado operativo.	

Fuente: visita de inspección SSPD del 15 al 17 de noviembre de 2023

El prestador lleva registros de las mediciones de caudal de cada uno de los equipos de macro medición relacionados en la tabla.

En relación con lo anterior, se le recuerda lo establecido en el artículo 73 de la Resolución MVCT 330 de 2017:

*“En todos los sistemas se deben instalar instrumentos de medición en la tubería y respetando las condiciones de instalación del tipo de medidor, que permitan la lectura y/o captura y almacenamiento de datos.*

*La medición debe hacerse mínimo en los siguientes puntos:*

*En la entrada de las plantas de tratamiento, por cada una de las fuentes.*

*En la entrada y salida de sistemas de bombeo, superficial o pozo profundo.*

*En la salida de las plantas de tratamiento.*

*En la red de abastecimiento, en la entrada a los sectores hidráulicos.*

*En la salida de los tanques de almacenamiento.” (Cursiva fuera de texto)*

Así mismo, el Parágrafo 2° de este mismo artículo dispone:

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

Al respecto, el prestador cumple parcialmente con lo establecido en la precitada resolución debido a que no posee mecanismos de macromedición en operación en la red de abastecimiento.

### 5.3.2.7 Manuales de operación y mantenimiento

Acorde con lo informado por el prestador, no cuenta con los manuales de operación y mantenimiento del sistema de tratamiento, tanque de almacenamiento y demás infraestructura del sistema de acueducto.

En ese sentido, es importante mencionar que al no contar con manuales de operación y mantenimiento actualizados que permitan al personal conocer y desarrollar los procesos operativos del sistema de acueducto, se incumple con lo establecido en los artículos 30 y 240 de la Resolución 330 de 2017.

### 5.3.2.8 Laboratorio y dotación básica

El prestador no dispone de un laboratorio para el control de la calidad del agua distribuida. Sin embargo, según manifestó cuenta con los siguientes equipos: un kit analizador de cloro; no se lleva registro documental de las mediciones realizadas con el kit.

### 5.3.2.9 Distribución

El prestador cuenta con información respecto al catastro de redes, presentó planos complementarios de este, por lo que se le recuerda que el catastro de redes de acueducto debe atender lo señalado en los artículos 102 y 42 de la Resolución 330 de 2017, respectivamente expedidas por el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio que indican:

*“ARTÍCULO 42. Catastro de redes. Debe contarse con un catastro de la red actualizado que incluya un inventario de las tuberías existentes, su localización y el mayor número de anotaciones posible para cada accesorio considerado estratégico en la operación como: tipo de accesorio, material, profundidad y año de instalación. Este catastro debe incluir además las válvulas e hidrantes que formen parte de la red de distribución.”* (Cursiva fuera de texto original)

Imagen 15. Red de distribución



Fuente: visita de inspección SSPD del 15 al 17 de noviembre de 2023

De manera complementaria, durante la visita el prestador informó que desde el punto de llegada del agua tratada a la red de distribución se encuentra una tubería de 6, 4 y 3 pulgadas en material de PVC, el 100% de la red de distribución.

Las acometidas se encuentran en media pulgada.

#### 5.3.2.10 Indicadores de la prestación del servicio público de acueducto

##### 5.3.2.10.1 Cobertura del servicio de acueducto

Acorde con lo informado por el prestador durante la visita ejecutada, el área de prestación del sistema de acueducto corresponde al 90% del perímetro urbano del municipio de Nuquí, teniendo en cuenta que el sector denominado Porvenir aún se está desarrollando, y para la fecha de la visita de inspección no cuentan con servicio de acueducto dado que no se han extendido redes hasta allá.

No obstante, el prestador no entregó variables de cálculo para verificar el valor de cobertura entregado.

##### 5.3.2.10.2 Índice de continuidad

El prestador no lleva registro documental de las variables de continuidad para los años 2022 y los meses de enero a marzo de 2023 por lo que no es posible confirmar el valor del mismo, sin embargo, según lo manifestado por el prestador se presta un servicio de 24 horas diarias, clasificando la continuidad del servicio como CONTINUO, acorde a lo establecido en la Resolución 2115 de 2007.

Ahora bien, en el CCU en la cláusula 49, ítem 4.2 se define que Aguas de Nuquí prestará el servicio con una continuidad de 24 horas al día, lo cual coincide con evidenciado en campo.

*“(…) 4.2 Continuidad: La persona prestadora se compromete a prestar el servicio de acueducto con una continuidad de 24 horas al día (…)”* (Cursiva fuera del texto original)

Según lo evidenciado en el reporte de información del formulario de *continuidad en la oferta del servicio de acueducto*, este se encuentra habilitado y pendiente de cargue para las vigencias 2021 a 2023, asimismo, reportó el formulario *registro de sectores hidráulicos* el cual es requisito para la habilitación del formulario *continuidad en la oferta del servicio de acueducto*, no obstante el último reporte fue en el año 2012 incumpléndose lo dispuesto en la Resolución Compilatoria SSPD No. 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010.

##### 5.3.2.10.3 Presiones en red de distribución

El prestador informó que para las vigencias bajo análisis no realizó seguimiento y/o medición a las presiones del sistema de acueducto y por tanto no aportó soportes documentales al respecto.

En ese sentido, no es posible verificar si el prestador está dando cumplimiento con los niveles de presión establecidos en los artículos 61 y 62 de la Resolución 330 de 2017, los cuales se encuentran entre un mínimo de 10 m.c.a. y máximo de 50 m.c.a. Asimismo, en el CCU se señala que el servicio se prestará con una presión mínima de 10 m.c.a.

##### 5.3.2.10.4 Perdidas de agua

El prestador informó que pese a contar con instrumentos de medición de caudales (Macromedidores a la entrada y salida de la PTAP) de agua instalados en el sistema de acueducto y con micromedición, desconoce el porcentaje de pérdidas del sistema al no calcular dicho indicador.

### 5.3.2.10.5 Programa de reducción de pérdidas

Según lo manifestado por el prestador, no cuentan ni implementan un programa de reducción de pérdidas. Asimismo, no entregó Programa de Uso Eficiente y Ahorro del Agua (PUEAA).

### 5.3.2.10.6 Calidad de agua

Las actividades llevadas a cabo para ejercer el control y vigilancia de la calidad del agua suministrada en la red de distribución se describen en esta sección. Dentro de este informe, el análisis de la calidad de agua en la red de distribución de agua potable consiste en validar, la existencia de las actas de concertación, actualización y materialización de los puntos de muestreo reportados por el prestador para llevar a cabo las actividades de vigilancia y control de las características establecidas en la Resolución 2115 de 2007, y el seguimiento al mapa de riesgos.

Posteriormente, se analizan los resultados del Índice de Riesgo de Calidad del Agua (IRCA) para el área de prestación, tanto para las actividades de control, a cargo del prestador, como las de vigilancia, a cargo de la autoridad sanitaria.

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

De conformidad con el artículo 3° de la Resolución 811 de 2008, el número mínimo de puntos de muestreo para una población entre a 2.501 a 10.000 habitantes es de cinco (5). En este sentido, el prestador no cuenta con acta de concertación, actualización y recibo a conformidad de puntos y lugares de muestreo para la vigilancia y el control de la calidad del agua, según lo manifestado por el prestador.

No obstante, durante la visita de inspección se verificó que el prestador cuenta con los siguientes puntos de muestreo instalados en la red de distribución:

*Tabla 12. Puntos de monitoreo concertados*

Punto	Localización	Estado/ observaciones	Registro fotográfico
<b>Punto 001</b>	Barrio La Unión 5°42'40" N 77°15'55" O	Operativo. Contaba con armazón en fibra de vidrio. En buen estado. Contaba con llave para su apertura.	

Punto	Localización	Estado/ observaciones	Registro fotográfico
<b>Punto 002</b>	Barrio Santander, entre calle Santander y La Virgen  5°42'25" N 77°16'17" O	Operativo. Contaba con armazón en fibra de vidrio. En buen estado. Contaba con llave para su apertura.	
<b>Punto 003</b>	Barrio La Unión, esquina Tamacu  5°42'29" N 77°15'59" O	No operativo. Contaba con armazón en fibra de vidrio. En buen estado. Contaba con llave para su apertura. Según informó el prestador, este punto nunca entro en operación, se utilizó solo para verificar que el agua llegara hasta este sector, una vez se culminó el proceso se desconectó el punto de la red de acueducto.	

Fuente: visita de inspección SSPD del 15 al 17 de noviembre de 2023

Con lo anterior, el prestador incumple con lo establecido en el artículo 3 y 5 de la Resolución 811 de 2008.

En relación con lo dispuesto en la Resolución Compilatoria SSPD No. 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010, el prestador no realizó el reporte adecuado de la información relacionada con los formatos de *Actas de toma de muestras concertadas para características básicas Rango 1 Pdf*, *Calidad actas de concertación puntos de muestreo Rango 1 (Pdf O Tiff)*, *Acta de recibo a conformidad de la materialización de los puntos de muestreo en red de distribución Rango 1 (Pdf O Tiff)* y *Actas de toma de muestras concertadas para características no obligatorias Rango 1 Pdf* para los años bajo análisis.

- **Vigilancia de la Calidad del Agua Suministrada por Red de Distribución.**

De acuerdo con los resultados del Sistema de Información de la Vigilancia de la Calidad del Agua para Consumo Humano (SIVICAP) administrado por el Instituto Nacional de Salud y que fueron remitidos oficialmente a esta entidad mediante el radicado SSPD No. 20225291236032 del 31 de marzo de 2022 en referencia a las muestras tomadas en la vigencia 2021<sup>2</sup> y 20235291214682 del 28 de marzo de 2023 respecto al año 2022 se tienen los siguientes resultados del IRCA.

Tabla 13. IRCA Vigilancia 2021, 2022 y 2023

Año	Mes	IRCA (%)	Nivel de riesgo	Muestras tomadas
2021	Mayo	61,1	Riesgo Alto	2
2022	SD	SD	SD	0
2023	SD	SD	SD	0

Fuente: SIVICAP 2023

<sup>2</sup> Ultimo año con información reportada en SIVICAP

De acuerdo con lo anterior, se observa que el prestador suministró agua con un IRCA superior al 5%, es decir, no apta para consumo humano durante el mes de mayo del año 2021, de conformidad con lo establecido en la Resolución 2115 de 2007. Para los Años 2022 y lo corrido de 2023, no fue posible verificar el IRCA teniendo en cuenta que la Secretaria de Salud del Chocó no ha realizado muestras de vigilancia para la calidad del agua en el municipio de Nuquí.

- **Control de la Calidad del Agua suministrada por Red de Distribución.**

En cuanto a la información aportada por el prestador en relación con las muestras de control de calidad del agua, se evidenció que estas son tomadas y analizadas por el Laboratorio de la Universidad Tecnológica de Pereira, y por el laboratorio ACUAMBIENTE, los cuales se encuentran autorizados por el Ministerio de Salud y Protección Social para la realización de análisis físicos, químicos y microbiológicos de agua para consumo humano, a través de la Resolución No. 0172 del 4 de febrero de 2022.

Acorde con la información suministrada por el prestador, se realizaron el siguiente monitoreo de control para las vigencias 2021, 2022 y 2023:

*Tabla 14. IRCA Control vigencia 2021, 2022 y 2023*

Año	Mes	IRCA (%)	Parámetros que incumple	Riesgo
2021	Marzo	20,3%	Turbiedad	Medio
	Agosto	56%	Coliformes totales, Escherichia Coli	Alto
2022	SD	SD	SD	SD
2023	SD	SD	SD	SD

Fuente: visita de inspección SSPD del 15 al 17 de noviembre de 2023

De acuerdo con lo anterior, se observa que el prestador suministró agua con parámetros fuera de los límites admisibles de conformidad con lo establecido en la Resolución 2115 de 2007, durante los meses de marzo y agosto de 2021. Para los años 2022 y de enero a noviembre de 2023 el prestador no tomó muestras de control y/o contrato laboratorio certificado que permitan determinar el IRCA para esas vigencias.

De conformidad con la Resolución 2115 de 2007, para una población atendida entre 2.500 a 10.000 habitantes, el prestador debe realizar la toma de muestras de control cumpliendo con las frecuencias mínimas que se relacionan en la siguiente tabla:

*Tabla 15. Frecuencias mínimas toma de muestras control de la calidad del agua*

Parámetros	Frecuencia mínima	Número mínimo de muestras a analizar por cada frecuencia	Observaciones
<b>Turbiedad, color aparente, pH, cloro residual libre o residual del desinfectante usado</b>	Mensual	3	Para el año 2021, 2022 y 2023 el prestador no cumplió con las frecuencias mínimas de muestreo.
<b>COT, fluoruros y residual decoagulante utilizado</b>	Anual	2	Para el año 2021, 2022 y 2023 el prestador no cumplió con las frecuencias mínimas de muestreo.

Parámetros	Frecuencia mínima	Número mínimo de muestras a analizar por cada frecuencia	Observaciones
<b>Aquellas características físicas, químicas de interés en salud pública exigidas por el mapa de riesgo o la Autoridad Sanitaria</b>	De acuerdo con lo exigido en el mapa de riesgo	De acuerdo con lo exigido en el mapa de riesgo	-

Fuente: adaptado con base en la Resolución 2115 de 2007 y verificado con base en la información de muestras de control remitidas por el prestador.

En relación con lo anterior y la consulta de información al SUI, se encontró que el prestador no reportó información de muestras de control para el año 2021, 2022 y 2023.

Asimismo, con las muestras de control para la calidad del agua tomadas por el prestador y reportadas en el año 2021, se observa que no se dio cumplimiento a la frecuencia de toma de muestras para esa vigencia, incumpliendo lo establecido en el artículo 21 de la Resolución 2115 de 2007.

- **Mapa de Riesgos.**

Frente al mapa de riesgos de las fuentes de abastecimiento superficiales y su respectivo plan de trabajo correctivo para reducir el riesgo sanitario que se estableció en el parágrafo del artículo 6 de la Resolución 4716 de 2010, y que debe ser enviado a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios para los seguimientos respectivos, es importante manifestar que, si bien las autoridades sanitarias y ambientales son las encargadas de la formulación del mapa de riesgos, también es obligación de las personas prestadoras suministrar la información requerida por dichas entidades para la formulación del mismo, de acuerdo a lo establecido en el Resolución 4716 de 2010 del Ministerio de la Protección Social y del Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial.

Como se señala en la siguiente tabla, de conformidad con la información remitida por la autoridad sanitaria a la SSPD, se encontró que Aguas de Nuquí SA ESP cuentan con mapa de riesgo para la fuente Río Zapayal, sin embargo, no se encontró información relacionada con el mapa de riesgo para las quebradas Zapayal 1 y Zapayal 2, aunado a lo anterior, el prestador no entregó copia del mapa de riesgos, ni plan de trabajo dado que desconoce la existencia de estos documentos.

*Tabla 16. Mapa de riesgo Nuquí*

Etapa mapa de riesgo - clasificación SSPD	Estado avance mapa de riesgo reportado por autoridad sanitaria	Porcentaje de avance de mapa de riesgos reportado por la autoridad sanitaria	Número de acto administrativo de adopción	Fecha	Año
Mapa de riesgo adoptado	Formulado	100%	769	4/05/20	2020

Fuente: visita de inspección SSPD del 15 al 17 de noviembre de 2023

- **Tasas ambientes por uso de agua y retributiva.**

El prestador no entregó facturas electrónicas causadas a CODECHOCO por concepto de tasa por uso de agua, por lo que no se tiene evidencia del pago de esta obligación. No obstante, dado que la concesión de agua se encuentra a nombre del municipio, según informa el prestador, el cobro de la tasa se está realizando directamente a la alcaldía municipal.

### 5.3.3 Plan de Emergencia y Contingencia (PEC)

De conformidad con lo establecido en la Resolución MVCT 154 de 2014 y la Resolución MVCT 527 de 2018, se realizó la verificación en SUI del reporte del PEC, encontrándose que para las vigencias 2021 y 2022 el prestador si bien reportó un documento en PDF, este no corresponde al PEC para los servicios de acueducto y alcantarillado del municipio de Nuquí; para el año 2023 el reporte, continua pendiente.

Sumado a lo anterior, al verificar la información relacionada con los formularios *cuestionario registro de eventos - servicio de acueducto*, se identificó que no registró eventos para la vigencia 2021, 2022 y 2023. En ese sentido, no se cumple con lo dispuesto en la Resolución SSPD 20161300062185 del 10/11/2016.

### 5.3.4 Aspectos Técnicos del servicio de Alcantarillado

A continuación, se presenta el análisis de cada uno de los componentes del sistema de alcantarillado sanitario, enfatizando en las observaciones y presuntos hallazgos identificados durante la visita de inspección realizada por esta Superintendencia los días 15 al 17 de noviembre de 2023.

#### 5.3.4.1 Generalidades del sistema de alcantarillado

El sistema de alcantarillado del municipio de Nuquí funciona por gravedad y es de tipo sanitario. Cuenta con redes para la recolección de las aguas residuales que conducen el caudal a puntos de vertimiento en los ríos Nuquí y Ancachí.

Se debe señalar que en el RUPS, el prestador inscribió las actividades de recolección, conducción, disposición final y comercialización, lo cual es coherente con lo evidenciado durante la visita de inspección.

#### 5.3.4.2 Cobertura del servicio de alcantarillado

Según lo informado por el prestador, tiene una cobertura del 75%, dado a que todo el casco urbano no cuenta con redes de alcantarillado, y no todas las viviendas están conectadas a las redes del municipio.

No obstante, el prestador no hizo entrega de las variables de cálculos para verificar este indicador.

#### 5.3.4.3 Recolección y conducción

El prestador no realizó entrega del inventario de infraestructura de alcantarillado, por lo que se desconoce la cantidad y el detalle de los pozos de inspección, domiciliarias, redes, etc. Asimismo, informó que no cuenta con catastro de redes.

Ahora bien, durante la visita el prestador informó que cuenta con redes en PVC de 8 pulgadas principalmente.

Por lo anterior, se debe tener en cuenta que el catastro de la red es un documento en el cual se incluye: i) inventario de las tuberías existentes, ii) localización, iii) accesorio y tipo de accesorio, iv) material, v) profundidad y vi) año de instalación, de conformidad con el artículo 42 de la Resolución 330 de 2017, que señala:

**“ARTÍCULO 42. Catastro de redes.** Debe contarse con un catastro de la red actualizado que incluya un inventario de las tuberías existentes, su localización y el mayor número de anotaciones posible para cada accesorio considerado estratégico en la operación como: tipo de accesorio, material, profundidad y año de instalación. Este catastro debe incluir además las válvulas e hidrantes que formen parte de la red de distribución.” (Cursiva fuera de texto)

En este sentido, el prestador no cumple la normativa señalada, al no contar con un catastro de redes y de accesorios pertenecientes a la red de alcantarillado.

#### 5.3.4.4 Tratamiento y puntos de vertimiento

El sistema de alcantarillado del municipio de Nuquí no cuenta con sistema de tratamiento de agua residual, por lo que vierten directo a las fuentes hídricas, río Nuquí y Ancachí.

Tabla 17. Puntos de vertimiento

Puntos de vertimiento	Localización de la descarga	Registro fotográfico	Fuente en la que se descarga
Punto 1	La Virgen 5°42'19" N 77°16'19" O		Río Nuquí y Ancachí
Punto 2	Pantanito 5°42'21" N 77°16'18" O		Río Nuquí

Puntos de vertimiento	Localización de la descarga	Registro fotográfico	Fuente en la que se descarga
Punto 3	Miraflores 5°42'20" N 77°16'8" O		Rio Ancachi
Punto 4	Bella Vista, calle del comercio 5°42'27" N 77°16'4" O		Rio Ancachí

Fuente: visita de inspección SSPD del 15 al 17 de noviembre de 2023

#### 5.3.4.5 Manuales de operación y mantenimiento

El prestador no entregó los manuales de operación y mantenimiento para el Sistema de alcantarillado.

#### 5.3.4.6 Registro de operación y mantenimiento

El prestador no entregó información relacionada con los registros de operación y mantenimiento del sistema de alcantarillado. Además, informó durante la visita que no lleva registro de estas actividades.

El prestador informó que a la fecha no se realiza mantenimiento al Sistema de Tratamiento de Agua Residual.

#### 5.3.4.7 Tasas ambientales por uso de agua y retributiva

Al momento de la visita, el prestador no contó con certificación de pagos ante la autoridad sanitaria.

#### 5.3.4.8 Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos (PSMV)

El prestador no cuenta con los permisos ambientales vigentes requeridos en el marco de los artículos 22 y 25 de la Ley 142 de 1994 (permiso de vertimientos), toda vez que durante la visita de inspección no hizo entrega de este documento y manifestó que no han adelantado el trámite respectivo con la autoridad ambiental.

#### 5.4. Aspectos Comerciales

La sede principal de AGUAS DE NUQUÍ S.A. E.S.P, se encuentra ubicada en el Barrio Unión, con horario de atención de lunes a viernes de 8:00 am a 12:00 pm y de 2:00 pm a 6:00 pm.

*Imagen 16. Oficina administrativa – AGUAS DE NUQUÍ S.A. E.S.P*



Fuente: visita de inspección del 15 al 17 de noviembre de 2023

El prestador maneja un software de información comercial denominado “Integrin” el cual se encuentra en funcionamiento desde el año 2003, el mismo maneja diferentes funciones para suscriptores, facturación, recaudo, generación de facturas, información financiera y contable.

#### 5.4.1 Contrato de Condiciones Uniformes (CCU) por cada servicio prestado

AGUAS DE NUQUÍ S.A. E.S.P. entregó copia del CCU del servicio público de acueducto y alcantarillado el cual se encuentra firmado, de igual forma, manifiestan que no cuentan con concepto de legalidad.

*Imagen 17. CCU acueducto y alcantarillado*



**CCU Visita**

**CCU RUPS**

Fuente: AGUAS DE NUQUI S.A. E.S.P. - Visita de inspección del 15 al 17 de noviembre de 2023.



Imagen 19. Expediente de usuario con entrega del CCU

REPUBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DEL CHOQUÉ  
EMPRESA AGUAS DE NUQUI S.A. E.S.P.  
NIT. 900381617-2

Posible medir el consumo con instrumentos técnicos deberá indicarse la base promedio con la cual se liquida el consumo.

**Cláusula 11. Peticiones, quejas y recursos.** El suscriptor y/o usuario tiene derecho a presentar peticiones, quejas y recursos. Las peticiones, quejas y recursos se tramitarán sin formalidades en las oficinas organizadas para atención al usuario. La persona prestadora no exigirá la cancelación de la factura como requisito para atender la reclamación.

**Cláusula 12. Procedencia.** Las peticiones se presentarán en las instalaciones del prestador, en la oficina de peticiones quejas y recursos, y podrán formularse verbalmente o por escrito, a través de cualquier sistema, incluido fax, internet u otro medio electrónico. Parágrafo. Las peticiones y quejas, no requerirán presentación personal ni intervención de abogado aunque se emplee un mandatario para ello.

Para mayor constancia se firma por las partes que intervienen, a los \_\_\_\_ días del mes de \_\_\_\_\_ del año \_\_\_\_\_.

Firma Empresa: Andrés Mauricio Gamboa  
Nombres: ANDRÉS MAURICIO GAMBOA IBARGUEN  
Gerente y Representante Legal

Firma Suscriptor (a) \_\_\_\_\_  
Nombres: \_\_\_\_\_ DE \_\_\_\_\_  
C.C.N.º \_\_\_\_\_

Fuente: AGUAS DE NUQUI S.A. E.S.P. - Visita de inspección del 15 al 17 de noviembre de 2023.

Al respecto, AGUAS DE NUQUÍ S.A E.S.P. cumple con lo establecido en el artículo 131 de la Ley 142 de 1994 respecto a la obligación de informar sobre las condiciones uniformes, que establece:

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

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

#### 5.4.2 Suscriptores

AGUAS DE NUQUÍ S.A E.S.P. entregó archivo en formato PDF con la información de los suscriptores de las vigencias 2022 y 2023, este último año con corte a octubre, los datos se muestran a continuación:

Tabla 18. Suscriptores servicio de acueducto vigencias 2022 y 2023

ACUEDUCTO								
AÑO	MES	CATEGORIA UNICA	BAJO BAJO	MEDIO	ALTO	COMERCIAL	OFICIAL	TOTAL
2023	OCTUBRE	48	1134	1	4	63	22	1272
	SEPTIEMBRE	48	1133	1	4	63	22	1271

ACUEDUCTO									
AÑO	MES	CATEGORIA UNICA	BAJO BAJO	MEDIO	ALTO	COMERCIAL	OFICIAL	TOTAL	
	AGOSTO	49	1129	1	3	63	22	1267	
	JULIO	51	1131	1	2	60	22	1267	
	JUNIO	51	1131	1	2	60	22	1267	
	MAYO	51	1127	1	2	60	22	1263	
	ABRIL	51	1125	1	2	61	23	1263	
	MARZO	54	1067	1	2	61	23	1208	
	FEBRERO	54	1062	1	2	60	24	1203	
	ENERO	Sin dato	Sin dato	Sin dato	Sin dato	Sin dato	Sin dato	Sin dato	Sin dato
2022	DICIEMBRE	56	1051	Sin dato	1	60	23	1191	
	NOVIEMBRE	56	1049	Sin dato	1	60	22	1188	
	OCTUBRE	58	1044	Sin dato	1	61	22	1186	
	SEPTIEMBRE	59	1043	Sin dato	1	61	23	1187	
	AGOSTO	60	1040	Sin dato	Sin dato	62	23	1185	
	JULIO	60	1042	Sin dato	Sin dato	62	24	1188	
	JUNIO	60	1034	Sin dato	Sin dato	62	24	1180	
	MAYO	61	1024	1	1	61	23	1171	
	ABRIL	64	1021	1	Sin dato	61	22	1169	
	MARZO	64	1009	1	2	61	22	1159	
	FEBRERO	Sin dato	Sin dato	Sin dato	Sin dato	Sin dato	Sin dato	Sin dato	Sin dato
	ENERO	65	1000	1	3	61	20	1150	

Fuente: visita de inspección del 15 al 17 de noviembre de 2023.

Tabla 19. Suscriptores servicio de alcantarillado vigencias 2022 y 2023

ALCANTARILLADO								
AÑO	MES	CATEGORIA UNICA	BAJO BAJO	MEDIO	ALTO	COMERCIAL	OFICIAL	TOTAL
2023	OCTUBRE	0	538	0	0	37	18	593
	SEPTIEMBRE	0	541	0	0	37	18	596
	AGOSTO	0	538	0	0	37	19	594
	JULIO	0	538	0	0	36	19	593
	JUNIO	0	538	0	0	36	19	593
	MAYO	0	544	0	0	35	19	598
	ABRIL	0	544	0	0	35	19	598

ALCANTARILLADO									
AÑO	MES	CATEGORIA UNICA	BAJO BAJO	MEDIO	ALTO	COMERCIAL	OFICIAL	TOTAL	
	MARZO	0	539	0	0	35	19	593	
	FEBRERO	0	538	0	0	34	19	591	
	ENERO	Sin dato	Sin dato	Sin dato	Sin dato	Sin dato	Sin dato	Sin dato	
2022	DICIEMBRE	0	529	Sin dato	0	34	19	582	
	NOVIEMBRE	0	527	Sin dato	0	34	19	580	
	OCTUBRE	0	525	Sin dato	0	34	19	578	
	SEPTIEMBRE	0	525	Sin dato	0	34	19	578	
	AGOSTO	0	524	Sin dato	Sin dato	34	19	577	
	JULIO	0	525	Sin dato	Sin dato	34	20	579	
	JUNIO	0	519	Sin dato	Sin dato	34	20	573	
	MAYO	0	510	1	0	35	20	566	
	ABRIL	0	511	1	Sin dato	34	20	566	
	MARZO	0	506	1	0	33	20	560	
	FEBRERO	Sin dato	Sin dato	Sin dato	Sin dato	Sin dato	Sin dato	Sin dato	Sin dato
	ENERO	0	514	1	1	33	20	569	

Fuente: visita de inspección del 15 al 17 de noviembre de 2023.

Tabla 20. Distribución de suscriptores por uso/estrato – octubre 2023

USO/ESTRATO	ACUEDUCTO		ALCANTARILLADO	
CATEGORIA UNICA	48	4%	0	0%
BAJO BAJO	1134	89%	538	91%
MEDIO	1	0%	0	0%
ALTO	4	0%	0	0%
COMERCIAL	63	5%	37	6%
OFICIAL	22	2%	18	3%
<b>TOTAL</b>	<b>1272</b>	<b>100%</b>	<b>593</b>	<b>100%</b>

Fuente: visita de inspección del 15 al 17 de noviembre de 2023.

Con lo anterior, se evidencia que AGUAS DE NUQUÍ S.A E.S.P. con corte a octubre de 2023 contó con 1272 suscriptores para el servicio público de acueducto, siendo el estrato bajo - bajo el de mayor participación de suscriptores con 89%, seguido del uso comercial con el 5%, categoría única 4% y finalmente el uso oficial con 2%.

Por su parte, para el servicio público de alcantarillado, el estrato bajo - bajo es el de mayor representación con el 91%, seguido del uso comercial con un 6% y finalmente el uso oficial con el 3% de los suscriptores.

Frente a la clasificación denominada “categoría única”, se indica al prestador que dicha clasificación no es clara y por lo tanto se debe actualizar el catastro de suscriptores conforme los estratos y usos definidos para Nuquí en la estratificación municipal.

Por otra parte, se procedió a verificar la información reportada por el prestador al SUI para las vigencias 2022 y 2023, sin embargo, se encontraron algunas inconsistencias debido a que solo se reportan usuarios para el estrato 1 con un total de 1386 suscriptores de acueducto con corte a septiembre de 2023 y por su parte, para el servicio de alcantarillado no se ha reportado información en las últimas vigencias.

### Resumen de suscriptores

Se considera como oficial la información entregada por el prestador en la visita, por lo tanto, la siguiente tabla presenta la cantidad total de suscriptores para cada servicio público:

*Tabla 21. Resumen suscriptores – octubre 2023*

USO/ESTRATO	ACUEDUCTO	ALCANTARILLADO
<b>CATEGORIA UNICA</b>	48	0
<b>BAJO BAJO</b>	1134	538
<b>MEDIO</b>	1	0
<b>ALTO</b>	4	0
<b>COMERCIAL</b>	63	37
<b>OFICIAL</b>	22	18
<b>TOTAL</b>	<b>1272</b>	<b>593</b>

Fuente: visita de inspección del 15 al 17 de noviembre de 2023.

Es importante mencionar que la Resolución No. 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010, dispone que los prestadores del servicio público de acueducto deben reportar con oportunidad y calidad la información de los suscriptores atendidos, razón por la cual se debe revisar y realizar las respectivas reversiones conforme lo dispuesto en la Resolución SSPD 20171000204125 del 18 de octubre de 2017.

#### 5.4.3 Micromedición

El prestador manifestó que los micromedidores instalados en el municipio de Nuquí son de ½ pulgada, durante la visita se evidenció que los medidores instalados están enterrados y para aquellos palafitos, se observó la correspondiente conexión.

*Imagen 20. Micromedidores Instalados*



Micromedidor Palafitos

Micromedidor Enterrado

Fuente: visita de inspección del 15 al 17 de noviembre de 2023.

Por su parte, entregó un documento en Excel con el registro de 1353 suscriptores con los estados de los micromedidores, así:

*Tabla 22. Estado micromedidores*

Estado	Cantidad
<b>Funcionando</b>	1229
<b>Dañados</b>	43
<b>Cambios</b>	2
<b>Solicitudes nuevas</b>	75
<b>Pendiente por instalar</b>	4
<b>Total</b>	<b>1353</b>

Fuente: visita de inspección del 15 al 17 de noviembre de 2023.

Con lo anterior, se evidencia que el porcentaje de micromedición efectiva corresponde al 91% y la nominal es del 100%.

De esta manera, AGUAS DE NUQUÍ S.A E.S.P. informó que todos los usuarios se facturan por micromedición excepto 43 suscriptores, a los cuales actualmente se les factura el cargo fijo mientras les instalan los micromedidores, instalación que se ha visto retrasada por las obras de pavimentación en el municipio y se espera subsanar en el mes de diciembre de 2023.

Adicionalmente, se verificó que en el CCU y aunque en el anexo técnico se determinan las condiciones de la medición, no se establecen metas para este indicador.

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

“(..)

*La empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se empleen para ello los instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario. (...)*

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

A su vez, el artículo 75 de la Resolución MVCT 0330 de 2017, señala:

“(..)

*Sin perjuicio de lo establecido en la Ley 373 de 1997, la Ley 142 de 1994 y la Resolución CRA 457 de 2008 o aquellas que las modifiquen, adicionen o sustituyan, para todos casos es obligatorio colocar medidores domiciliarios para cada uno de los suscriptores individuales del servicio de acueducto (...)* (Cursiva fuera del texto original)

Por lo expuesto anteriormente, el prestador se encuentra cumpliendo parcialmente con lo establecido en los citados artículos de Ley 142 de 1994 y la Resolución MVCT 0330 de 2017 frente al porcentaje mínimo de micromedición efectiva teniendo en cuenta que tiene pendiente por realizar la instalación y arreglo de algunos medidores.

No obstante, lo anterior, se evidenció que el prestador reportó en SUI para las vigencias 2021, 2022 y 2023 que la determinación del consumo es por medición por promedio, razón por la cual se debe revisar y realizar las respectivas reversiones conforme lo dispuesto en la Resolución SSPD 20171000204125 del 18 de octubre de 2017, sin perjuicio del control por la mala calidad de la información reportada.

#### 5.4.4 Requisitos de la factura

Durante la visita el prestador entregó copia de las facturas solicitadas, la siguiente tabla presenta la cantidad de documentos recibidos por mes y estrato:

Tabla 23. Facturas vigencia 2023

Vigencia	Facturas	Estrato 1	Comercial	Oficial	Total
2022	Agosto			1	1
	Septiembre	5	1	3	9
	Octubre		3	1	4
	Noviembre		1		1
	Diciembre		1	2	3
2023	Enero		1		1
	Octubre	2			2

Fuente: visita de inspección del 15 al 17 de noviembre de 2023.

A continuación, se presenta el modelo de la factura utilizada por la empresa:

Imagen 21. factura de los servicios de acueducto y alcantarillado

Acueducto		Alcantarillado	
Rango	Cons m3	\$ m3	Subtotal
0 a 16	16	788.76	12,588.16
17 a 32	1	788.76	8,654.32
> 32	0	0.00	0.00
<b>Costo Total Consumo</b>		<b>\$21,242.52</b>	<b>\$17,585.10</b>

Concepto	Cuota	Valor Real	Subsidio	Valor a Pagar
Cargo Fijo Acueducto		\$8,847.28	-\$6,193.10	\$2,654.18
Consumo Acueducto		\$21,242.52	-\$8,811.84	\$12,430.68
Cargo Fijo Alcantarillado		\$4,525.05	-\$3,167.54	\$1,357.51
Vertimiento Alcantarillado		\$17,585.10	-\$7,294.56	\$10,290.54
Ajuste a la Centena		-\$32.91		-\$32.91
Deuda Anterior		\$81,800.00		\$81,800.00
Otros a Cobrar				\$0.00
<b>Total a Pagar</b>				<b>\$108,500.00</b>

Período	Cons m3	Valor Factura	Gráfico
Septiembre	25	\$81,800.00	
Agosto	24	\$55,700.00	
Julio	19	\$68,100.00	
Junio	33	\$50,700.00	
Mayo	16	\$13,100.00	
Abril	0	\$6,200.00	

Detalle de su deuda al periodo Anterior	Capital Adeudado	Interes Acum. Ant.	Int periodo Anter.
Acueducto	48678.05	0.00	0.00
Alcantarillado	26477.25	0.00	0.00
Aseo	6644.70	0.00	0.00
<b>Totales</b>	<b>81800.00</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>

Requisito	¿Cumple?
1. El nombre de la persona prestadora y su NIT.	Si
2. El nombre del suscriptor y/o usuario, número de identificación del medidor al cual se presta el servicio y dirección del inmueble receptor del servicio.	Si
3. La dirección a la que se envía la factura o cuenta de cobro.	Si
4. El estrato socioeconómico, cuando el inmueble es residencial, y la clase de uso del servicio.	Si
5. El período de facturación del servicio y la fecha de expedición de la factura.	Si

Fuente: visita de inspección del 15 al 17 de noviembre de 2023.

De esta manera, se revisaron las facturas verificando el cumplimiento de los requisitos mínimos establecidos en el CCU del prestador, así:

Tabla 24. Contenido mínimo de las facturas - CCU

Requisitos Resolución 873 de 2019	¿Cumple?	Requisitos CCU	¿Cumple?
1. El nombre de la persona prestadora y su NIT.	Si	1. El nombre de la persona prestadora y su NIT.	Si
2. El nombre del suscriptor y/o usuario, número de identificación del medidor al cual se presta el servicio y dirección del inmueble receptor del servicio.	Si	2. El nombre del suscriptor y/o usuario, número de identificación del medidor al cual se presta el servicio y dirección del inmueble receptor del servicio.	Si
3. La dirección a la que se envía la factura o cuenta de cobro.	Si	3. La dirección a la que se envía la factura o cuenta de cobro.	Si
4. El estrato socioeconómico, cuando el inmueble es residencial, y la clase de uso del servicio.	Si	4. El estrato socioeconómico, cuando el inmueble es residencial, y la clase de uso del servicio.	Si
5. El período de facturación del servicio y la fecha de expedición de la factura.	Si	5. El período de facturación del servicio y la fecha de expedición de la factura.	Si

Requisitos Resolución 873 de 2019	¿Cumple?	Requisitos CCU	¿Cumple?
6. El cargo por unidad, en el rango de consumo, el cargo fijo y los otros cobros autorizados por la legislación vigente.	Si	6. El cargo por consumo, el cargo fijo y los otros cobros autorizados por la legislación vigente.	Si
7. Los sitios y modalidades donde se pueden realizar los pagos.	No	7. Los sitios y modalidades donde se pueden realizar los pagos.	No
8. Los cargos por concepto de corte, suspensión, reconexión y reinstalación cuando a ello hubiere lugar.	NA	8. Los cargos por concepto de corte, suspensión, reconexión y reinstalación cuando a ello hubiere lugar.	NA
9. La lectura anterior del medidor de consumo y lectura actual del medidor, si existe. Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir el consumo con instrumentos técnicos deberá indicarse la base promedio con la cual se liquida el consumo.	Si	9. La lectura anterior del medidor de consumo y lectura actual del medidor, si existe. Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir el consumo con instrumentos técnicos, se indicará la base promedio con la cual se liquida el consumo	Si
10. La comparación entre el valor de la factura por consumo y el volumen de los consumos, con los que se cobraron los tres períodos inmediatamente anteriores, si la facturación es bimestral, y seis periodos, si la facturación es mensual.	Si	10. La comparación entre el valor de la factura por consumo y el volumen de los consumos, con los que se cobraron los tres períodos inmediatamente anteriores, si la facturación es bimestral, y seis periodos, si la facturación es mensual.	Si
11. El valor y factor de los subsidios o de las contribuciones de solidaridad, según el caso, en los términos establecidos por la Ley 142 de 1994 y las normas que la desarrollen, modifiquen o reemplacen.	Cumple parcialmente	11. El valor y factor de los subsidios o de las contribuciones de solidaridad, según sea el caso, en los términos establecidos por la Ley 142 de 1994 y las normas que la desarrollen, modifiquen o reemplacen.	Cumple parcialmente
12. El valor y fechas de pago oportuno, así como de suspensión del servicio.	Cumple parcialmente	12. El valor y fechas de pago oportuno, así como de suspensión del servicio.	Cumple parcialmente

Fuente: cláusula 17 CCU - *Contenido mínimo de la factura*

En la anterior tabla, se observa que el prestador no incluye en sus facturas un aspecto y dos están incluidos parcialmente conforme su CCU y lo establecido en la Resolución 873 de 2019. Es preciso 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 lo tanto su incumplimiento puede generar el inicio de actuaciones administrativas sancionatorias.

Finalmente, se procedió a verificar en el SUI el estado de reporte de los cargues de factura PDF, encontrando que se cuenta con facturas reportadas para las vigencias 2021, 2022 y 2023.

#### 5.4.5 Rangos de consumo

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

Asimismo, estableció 4 etapas de progresividad, la última inició a partir del 1 de enero de 2018, por lo tanto, todas las personas prestadoras a partir de esta fecha debían establecer como niveles de consumo básico: 16 m<sup>3</sup>/suscriptor/mes para municipios cálidos (por debajo de 1000 msnm), 13 m<sup>3</sup>/suscriptor/mes para municipios templados (entre 1000 y 2000 msnm) y 11 m<sup>3</sup>/suscriptor/mes para municipios fríos (por encima de 2000 msnm).

Teniendo en cuenta que el prestador se encuentra prestando en una altura promedio de 5 metros sobre el nivel del mar<sup>3</sup> 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<sup>4</sup>, así:

- Consumo básico: es aquel que satisface las necesidades esenciales de una familia ubicada en una altitud por debajo de 1.000 metros sobre el nivel del mar, el cual se fija en 16 m<sup>3</sup> 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<sup>3</sup> y menor o igual a 32 m<sup>3</sup> mensuales por suscriptor facturado.
- Consumo suntuario: es el consumo de una familia ubicada en una altitud promedio por debajo de 1.000 metros sobre el nivel del mar, mayor a 32 m<sup>3</sup> mensuales por suscriptor facturado.

Así las cosas, se procedió a verificar las facturas entregadas por el prestador, encontrando que se registran la cantidad de m<sup>3</sup> correspondientes dentro de cada tipo de consumo, lo anterior cumpliendo lo establecido en la Resolución CRA 943 de 2021, como se evidencia a continuación:

<sup>3</sup> Consulta municipio de Nuquí- Chocó en: <https://geoportal.igac.gov.co/contenido/consulta-catastral>

<sup>4</sup> Resolución que compila lo dispuesto en la Resolución CRA 750 de 2016.

Imagen 22. Factura los servicios 74035

Acueducto		Alcantarillado		Concepto			
Rango	Cons m3	\$ m3	Subtotal	\$ m3	Subtotal	Concepto	Quota
0 a 16	16	786.74	12,588.16	651.30	10,420.80	Cargo Fijo Acueducto	\$6,847.28
17 a 32	1	786.74	8,654.33	651.30	7,164.30	Consumo Acueducto	\$21,242.52
> 32		0.00	0.00		0.00	Cargo Fijo Alcantarillado	\$4,525.05
Costo Total Consumo			\$21,242.52		\$17,585.10	Vertimiento Alcantarillado	\$17,585.10
						Ajuste a la Centena	\$-32.91
						Deuda Anterior	\$81,800.00

Periodo	Cons m3	Valor Factura	Gráfico
Septiembre	25	\$81,800.00	
Agosto	24	\$55,700.00	
Julio	19	\$66,100.00	
Junio	33	\$50,700.00	
Mayo	16	\$13,100.00	
Abril	0	\$6,200.00	

Detalle de su deuda al periodo Anterior	Pago sin recargo hasta		Pago con recargo hasta	
Servicio	Capital Adeudado	Interes Acum. Ant.	PAGUE DE INMEDIATO	
Acueducto	48678.05	0.00		
Alcantarillado	26477.25	0.00		
Aseo	6644.70	0.00		
<b>Totales</b>	<b>81800.00</b>	<b>0.00</b>		

Fuente: visita de inspección del 15 al 17 de noviembre de 2023.

Es importante manifestar que, en los archivos PDF entregados por el prestador con la información de facturación, se observaron los valores correspondientes a cada tipo de consumo dentro de los rangos establecidos, por lo expuesto anteriormente, el prestador se encuentra atendiendo las disposiciones de la Resolución CRA 943 de 2021 las cuales se encuentran vigentes desde el 01 de enero de 2018; debido a que el prestador estableció diferentes rangos de consumo básico conforme lo establecido en la citada Resolución.

#### 5.4.6 Facturación y Recaudo

El prestador entregó en archivo de Excel información relacionada con facturación y recaudo. En consecuencia, el prestador indica que cuenta con esta información consolidada con el fin de tener un control propio del porcentaje de recaudo, así:

Tabla 25. Facturación y Recaudo 2022 y 2023

AÑO	MES	FACTURADO	RECAUDADO	VALOR SIN RECAUDAR	%RECAUDO
2022	Julio	\$39.086.100	\$14.725.200	\$24.360.900	37,674
	Agosto	\$35.160.900	\$12.856.300	\$22.304.600	36,564
	Septiembre	\$35.411.800	\$26.489.400	\$8.922.400	74,804
	Octubre	\$33.374.400	\$13.559.304	\$19.815.096	40,628
	Noviembre	\$34.101.804	\$20.699.195	\$13.402.609	60,698
	Diciembre	\$34.530.800	\$18.861.330	\$15.669.470	54,622
<b>TOTALES</b>		<b>\$211.665.804</b>	<b>\$107.190.729</b>	<b>\$104.475.075</b>	<b>50,641</b>

AÑO	MES	FACTURADO	RECAUDADO	VALOR SIN RECAUDAR	%RECAUDO
<b>2023</b>	Enero	\$32.774.030	\$15.519.300	\$17.254.730	47,352
	Febrero	\$28.807.300	\$13.362.500	\$15.444.800	46,386
	Marzo	\$26.392.911	\$12.603.100	\$13.789.811	47,752
	Abril	\$29.012.000	\$25.057.201	\$3.954.799	86,368
	Mayo	\$30.805.901	\$16.724.400	\$14.081.501	54,290
	Junio	\$41.608.900	\$17.359.549	\$24.249.351	41,721
	Julio	\$30.106.549	\$19.303.003	\$10.803.546	64,116
	Agosto	\$44.673.103	\$27.828.598	\$16.844.505	62,294
	Septiembre	\$32.578.898	\$17.548.777	\$15.030.121	53,865
	Octubre	\$28.377.677		\$28.377.677	0,000
<b>TOTALES</b>		<b>\$325.137.269</b>	<b>\$165.306.428</b>	<b>\$159.830.841</b>	<b>50,842</b>

Fuente: visita de inspección del 15 al 17 de noviembre de 2023.

Durante la visita el prestador manifestó que la cultura del no pago del servicio por parte de los suscriptores es reiterativa y lo justifican mencionando los consumos medidos, de esta se evidencia la afectación del recaudo y su indicador de eficiencia corresponde al 51% aproximadamente.

Por su parte, se verificó lo reportado en SUI, evidenciando inconsistencias en los valores de facturación y recaudo, los cuales presentan diferencias significativas frente lo entregado en la visita para las vigencias de 2021, 2022 y 2023, obteniendo así, los siguientes valores de eficiencia de recaudo:

Tabla 26. Eficiencia de Recaudo SUI Acueducto

Vigencia	Eficiencia de Recaudo
<b>2021</b>	0%
<b>2022</b>	0%
<b>2023</b>	2573%

Fuente. Cálculos realizados con información SUI del prestador. Diciembre 2023

En este sentido, el prestador debe revisar y realizar las respectivas reversiones conforme lo dispuesto en la Resolución SSPD 20171000204125 del 18 de octubre de 2017.

Finalmente, se procedió a verificar en el SUI el estado de reporte de los cargues de factura y facturación del servicio de acueducto, encontrando lo siguiente:

Tabla 27. Estado de reporte: Facturación y factura PDF

SERVICIO	AÑO	FORMATO	Certificado	Pendiente	Total general
<b>ACUEDUCTO</b>	<b>2021</b>	FACTURA DEL SERVICIO ACUEDUCTO PDF	12		12
		FACTURACION ACUEDUCTO - IGAC	12		12
	<b>2022</b>	FACTURA DEL SERVICIO ACUEDUCTO PDF	11	1	12
		FACTURACION ACUEDUCTO - IGAC	12		12

SERVICIO	AÑO	FORMATO	Certificado	Pendiente	Total general
	2023	FACTURA DEL SERVICIO ACUEDUCTO PDF	10	1	11
		FACTURACION ACUEDUCTO - IGAC	9	2	11
ALCANTARILLADO	2023	FACTURA DEL SERVICIO ALCANTARILLADO PDF		4	4
		FACTURACION ALCANTARILLADO - IGAC		4	4
<b>Total general</b>			<b>66</b>	<b>12</b>	<b>78</b>

Fuente: SUI – diciembre 2023<sup>5</sup>

Es necesario que el prestador certifique en SUI los cargues pendientes conforme los lineamientos establecidos en el Resolución compilatoria de la SSPD 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010 y la Resolución 20171000204125 de 18 de octubre de 2017.

#### 5.4.7 Subsidios y contribuciones

En conjunto con el prestador, se evidenció el reporte realizado por el alcalde municipal en la plataforma de SUI-Inspector, correspondiente al Acuerdo 08 del 27 de noviembre de 2021 y mediante el cual, el concejo municipal de Nuquí – Chocó, estableció los factores de subsidios y aportes solidarios para los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo en el municipio de Nuquí, así:

Tabla 28. Factores de Subsidios y contribuciones

Subsidios					
Estrato/Servicio	Acueducto		Alcantarillado		Aseo
	Cargo Fijo	Consumo básico	Cargo Fijo	Consumo básico	
<b>Estrato 1</b>	70%	70%	70%	70%	70%
<b>Estrato 2</b>	40%	40%	40%	40%	40%
<b>Estrato 3</b>	15%	15%	15%	15%	15%

Contribuciones					
Estrato/Servicio	Acueducto		Alcantarillado		Aseo
	Cargo Fijo	Consumo básico	Cargo Fijo	Consumo básico	
<b>Estrato 5</b>	50%	50%	50%	50%	50%
<b>Estrato 6</b>	60%	60%	60%	60%	60%
<b>Comercial</b>	50%	50%	50%	50%	50%
<b>Industrial</b>	30%	30%	30%	30%	30%

Fuente: Acuerdo 08 de 2021.

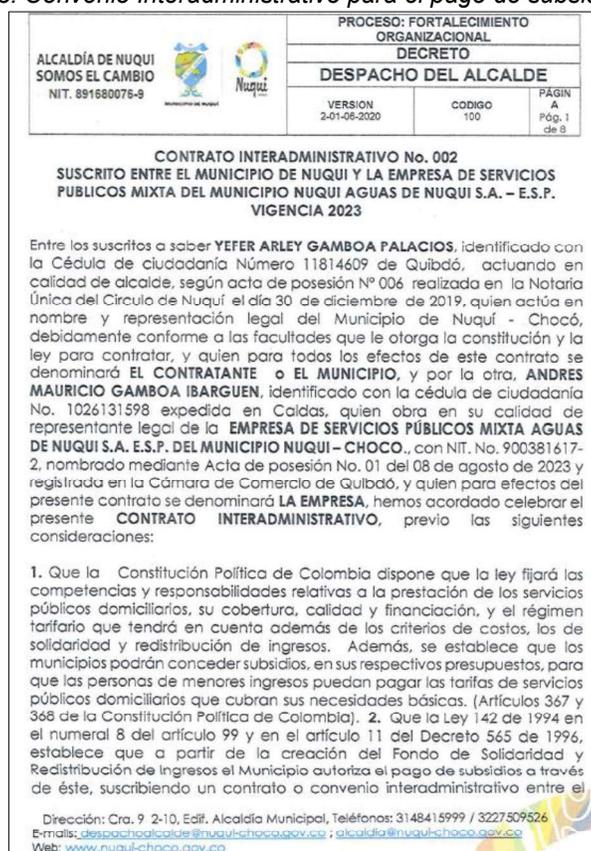
Es preciso mencionar que el citado acuerdo indica que tiene vigencia desde el 1 de enero del 2022, para la vigencia fiscal 2022 - 2026.

Por su parte, en visita el prestador informó que para la vigencia 2023 cuenta con un convenio interadministrativo para el giro de subsidios con el ente territorial, como se evidencia en la siguiente

<sup>5</sup> Disponible en: <https://wa-reportsui.azurewebsites.net/home/report/1312ac12-b666-44d3-a0b5-42bd4fdd08d4>

imagen:

Imagen 23. Convenio Interadministrativo para el pago de subsidios – 2023



Fuente: visita de inspección del 15 al 17 de noviembre de 2023.

Con lo anterior, se procedió a verificar la aplicación de los porcentajes de subsidios y contribuciones de manera aleatoria en las facturas entregadas por AGUAS DE NUQUÍ S.A E.S.P. para la vigencia 2023, encontrando lo siguiente:

Tabla 29. Revisión factores de subsidios y contribuciones facturas del prestador 2023.

Año	Mes	N° Factura	Estrato/Usó	% de Subsidios y Contribuciones	
				Acueducto	
				Cargo Fijo	Consumo
2023	Enero	63557	Comercial	50%	-
	Febrero	64369	Bajo bajo	70%	70%
	Marzo	66199	Bajo bajo	70%	70%
	Abril	66766	Comercial	50%	-
	Mayo	67835	Comercial	50%	50%
	Junio	69083	Comercial	50%	50%
	Octubre	73879	Bajo bajo	70%	70%
	Octubre	74035	Bajo bajo	70%	70%

Fuente: elaboración propia, facturas entregadas en visita del 15 al 17 de noviembre de 2023 y SUI vigencia 2023.

De lo anterior, se observa que el prestador está aplicando adecuadamente los porcentajes de subsidios y contribuciones fijados en el Acuerdo 08 de 2021, sin embargo, algunas facturas del uso comercial no presentan la aplicación del porcentaje correspondiente al cargo por consumo.

Así las cosas, se observa un cumplimiento parcial frente a la aplicación de los porcentajes de subsidios y contribuciones establecidos por el Concejo Municipal del municipio de Nuquí-Chocó, durante la vigencia 2023.

**Balance de subsidios y contribuciones:** el prestador entregó un archivo en Excel mediante el cual se presentan la información utilizada para el control del giro de subsidios por parte del ente territorial.

AGUAS DE NUQUÍ S.A E.S.P. informa que cada mes emite una cuenta de cobro al ente territorial y con corte a septiembre de 2023 se encuentra al día, de esta forma, presentó la cuenta de cobro correspondiente al mes de octubre de 2023 para los servicios públicos de acueducto y alcantarillado, como se evidencia en la siguiente imagen:

*Imagen 24. Cuenta de cobro emitida por el prestador*

REPUBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DEL CHOCCO  
EMPRESA AGUAS DE NUQUI S.A. E.S.P.  
NIT. 900381617-2

CUENTA DE COBRO MES DE OCTUBRE 2023

CONTRATO INTERADMINISTRATIVO No. 002 - 2023  
SUSCRITO ENTRE EL MUNICIPIO DE NUQUI Y LA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS MIXTA DEL MUNICIPIO NUQUI AGUAS DE NUQUI S.A. - E.S.P. PARA LA TRANSFERENCIA DE LOS SUBSIDIOS VIGENCIA 2023

EMPRESA AGUAS DE NUQUI S.A. - E.S.P.  
DEPARTAMENTO DEL CHOCCO: FECHA DE ENTREGA: FECHA DE VENCIMIENTO:  
NIT. 900381617-2 07/11/2023 14/11/2023  
REGIMEN ESPECIAL

CLIENTE: ALCALDIA MUNICIPAL DE NUQUI NIT: 900.421.299  
DIRECCION: BARRIO UNION TEL: (804) 6836005 - 6836006  
CIUDAD: NUQUI - CHOCCO

LA SUMA DE:

SERVICIO COBRADO	VALOR DEL MES COBRADO
Acueducto	\$ 21.321.820
Alcantarillado	\$ 5.352.090
Aseo	\$ 5.425.028
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 32.098.938</b>

CONCEPTO: REQUERIMIENTO DE SUBSIDIO PARA LOS SUSCRIPTORES DE LOS SERVICIOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO CORRESPONDIENTE AL MES DE SEPTIEMBRE DE LA VIGENCIA 2023. SEGUN LO ESTABLECIDO EN EL CONVENIO INTERADMINISTRATIVO N° 002- 2023.

ENTREGADO POR: ANDRES MAURICIO GAMBOA IBARGUEN  
RECIBIDO POR: SECRETARIA DE PLANEACION MUNICIPAL  
FAVOR CONSIGNAR A LA CUENTA CORRIENTE DEL BANCOLOMBIA No. 536-000025-63

Andrés Mauricio Gamboa J.  
ANDRES MAURICIO GAMBOA IBARGUEN  
Gerente Aguas De Nuquí s.a. - e.s.p.

Fuente: visita de inspección del 15 al 17 de noviembre de 2023.

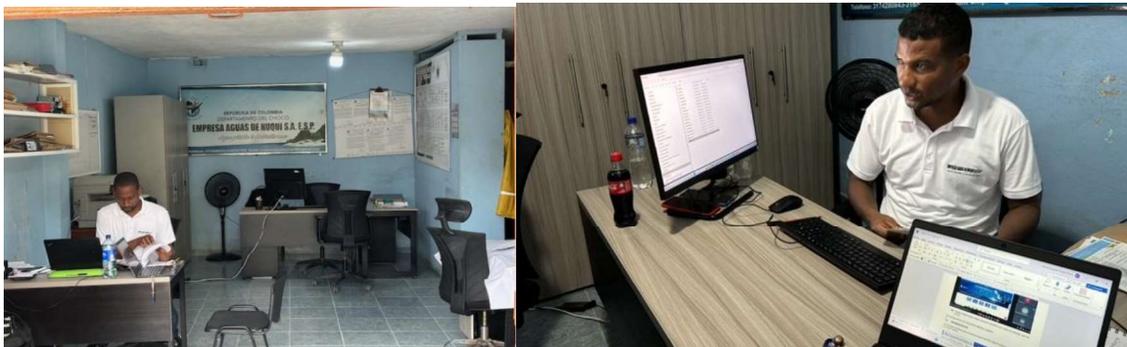
De igual forma, el prestador indicó que no se han presentado inconvenientes con los pagos por parte del ente territorial.

#### 5.4.8 Atención de Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR)

Es importante señalar que el artículo 153 de la Ley 142 establece: ***“De la oficina de peticiones y recursos. Todas las personas prestadoras de servicios públicos domiciliarios constituirán una “Oficina de Peticiones, Quejas y Recursos”, la cual tiene la obligación de recibir, atender, tramitar y responder las peticiones o reclamos y recursos verbales o escritos que presenten los usuarios, los suscriptores o los suscriptores potenciales en relación con el servicio o los servicios que presta dicha empresa. Estas “Oficinas” llevarán una detallada relación de las peticiones y recursos presentados y del trámite y las respuestas que dieron.***

*Las peticiones y recursos serán tramitados de conformidad con las normas vigentes sobre el derecho de petición.”* (Negrilla y cursiva fuera del texto original)

Imagen 25. Oficina de atención de usuarios



Fuente: visita de inspección del 15 al 17 de noviembre de 2023.

AGUAS DE NUQUÍ S.A. E.S.P. informó que cuentan con procedimiento de atención de reclamaciones documentado. De esta manera el prestador manifiesta que para atender las PQR cuentan con la oficina física ubicada en el Barrio Unión, con horario de atención de lunes a viernes de 8:00 am a 12:00 pm y de 2:00 pm a 6:00 pm. En caso de emergencia se atienden las líneas telefónicas del prestador para la respectiva atención.

El usuario se acerca a la oficina y pone la petición (medidor, fugas, facturación), se toma la solicitud con el formato establecido y se remite al fontanero o el auxiliar administrativo para el caso de las PQR comerciales. Una vez se soluciona la PQR se firma la aceptación del usuario y se archiva en los expedientes.

*Imagen 26. Formato de atención de PQR*

 <b>EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS AGUAS DE NUQUÍ S.A. ESP</b> FORMATO CONTROL PQRs ACTA DE REVISIÓN						
Fecha de la PQRS		Fecha de la visita			Hora de la visita	
<b>INFORMACIÓN PREDIO</b>				<b>SERVICIOS ACTIVOS</b>		
Dirección del inmueble		Uso	Estrato	No. Habitantes inmueble	Acueducto	Alcantarillado
					Aseo	
<b>INFORMACIÓN DEL SUSCRIPTOR</b>						
Nombres y Apellidos			No. Identificación		Teléfono	
<b>DESCRIPCIÓN DE LA PQRS</b>						
<b>ESTADO DE LA ACOMETIDA</b>						
Material y Estado de la caja		Material y estado de la tapa de la caja		Estado del medidor	Serial del medidor	Lectura actual
						Lectura anterior
<b>ESTADO DE LAS CONEXIONES INTERNAS</b>						
Clase	Numero	Fuga	Nro. Fugas	Observaciones		
Lavamanos		SI NO				
Dúchas		SI NO				
Sanitarios		SI NO				
Lavaplatos		SI NO				
Llaves		SI NO				
Tanques elevados		SI NO				
otros		SI NO				
<b>RESULTADOS DE LA VISITA</b>						
No existe acometida		No existe medidor		Medidor invertido		Fuga no visible
Mal estado acometida		Medidor tapado o inundado		Fuga domiciliar		Sello de medidor violado
Ruptura de tubo		Medidor ilegible		Válvula dañada		Medidor detenido
Fuga visible		Acometida obstruida		Robo de medidor		Fugas internas
<b>TRABAJOS A REALIZAR</b>						
Instalación de medidor		Instalación caja medidor		Reparación de fugas		Reinstalación
Cambio de medidor		Suspensión / corte		Traslado/ relace de medidor		Cambio de llave o registro
Reparación de acometida		Reparación de red externa		Reconexión		Tiene electrobomba
						SI No
<b>RESPONSABLE DE REPARAR EL DAÑO</b>				<b>LA EMPRESA</b>		<b>EL USUARIO</b>
<b>OBSERVACIONES GENERALES DE LA VISITA</b>						
<b>DATOS FUNCIONARIO E.S.P.</b>				<b>DATOS USUARIO</b>		
Firma				Firma		
Nombre				Nombre		
C.C.				C.C.		

Fuente: visita de inspección del 15 al 17 de noviembre de 2023.

Por otra parte, el prestador informó que no tiene estadísticas debido a que la información de PQR recopilada en los formatos se remite para cargar directamente en SUI, no obstante, durante la visita se observó que dichos documentos no se encuentran certificados en SUI aun cuando en la empresa reposa el archivo físico, de esta manera, el prestador deberá realizar respectivo reporte.

Ahora bien, se logró evidenciar carpeta de PQR para las vigencias 2021, 2022 y 2023, por lo tanto, entregó una muestra de PQR que tiene disponibles en medio digital para las vigencias 2022 y 2023, en los cuales se evidenció el registro diligenciado y los soportes de la PQR allegados por el usuario y el respectivo trámite y cierre.

Imagen 27. Seguimiento de PQR 2023

EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS AGUAS DE NUQUÍ S.A. ESP						
FORMATO CONTROL PQRs						
ACTA DE REVISIÓN						
Fecha de la PQRS	02-03-23	Fecha de la visita		Hora de la visita	9 am	
INFORMACIÓN PREDIO			SERVICIOS ACTIVOS			
Dirección del inmueble	Uso	Estrato	No. Habitantes inmueble	Acueducto	Alcantarillado	Aseo
B/Santander	Residencial			2		
INFORMACIÓN DEL SUSCRIPTOR						
Nombres y Apellidos			No. Identificación		Teléfono	
DESCRIPCIÓN DE LA PQRS						
Revisar Medidos y Acometidas internas del usuario el cual presenta incrementos en los meses de Enero y febrero del 2023.						
ESTADO DE LA ACOMETIDA						
Material y Estado de la caja	Material y estado de la tapa de la caja	Estado del medidor	Serial del medidor	Lectura actual	Lectura anterior	
Buena estado	Buena estado	Buena	687200754V0U			
ESTADO DE LAS CONEXIONES INTERNAS						
Clase	Numero	Fuga	Nro. Fugas	Observaciones		
Lavamanos		SI NO				
Duchas		SI NO				
Sanitarios		SI NO				
Lavaplatos		SI NO				
Ulaves		SI NO				
Tanques elevados		SI NO				
otros		SI NO				
RESULTADOS DE LA VISITA						
No existe acometida		No existe medidor		Medidor invertido	Fuga no visible	
Mal estado acometida		Medidor tapado o inundado		Fuga domiciliar	Sello de medidor violado	
Ruptura de tubo		Medidor ilegible		Válvula dañada	Medidor detenido	
Fuga visible		Acometida obstruida		Robo de medidor	Fugas internas	
TRABAJOS A REALIZAR						
Instalación de medidor		Instalación caja medidor		Reparación de fugas	Reinstalación	
Cambio de medidor		Suspensión / corte		Traslado/ relace de medidor	Cambio de llave o registro	
Reparación de acometida		Reparación de red externa		Reconexión	Tiene electrobomba	
RESPONSABLE DE REPARAR EL DAÑO			LA EMPRESA		EL USUARIO	
OBSERVACIONES GENERALES DE LA VISITA						
Visitamos a esta usuario y encontramos que este usuario presenta una fuga en la fuga de el baño lo sugerimos a el usuario que le de pronta solución a este problema						
DATOS FUNCIONARIO E.S.P.			DATOS USUARIO			
Firma				Firma		
Nombre	Mariana Rojas Moreno J			Nombre		
C.C.	11947264			C.C.		

Fuente: visita de inspección del 15 al 17 de noviembre de 2023.

El prestador informó que realiza acciones para mejorar las reclamaciones, no obstante, no se encuentran documentadas ni tampoco existe un procedimiento de las mismas, por lo tanto, se establece como compromiso la implementación de las estrategias a realizar por parte del prestador.

Finalmente, se verificó que el prestador tiene reportado como no aplica o en estado pendiente la información en SUI relacionada con las PQR para las vigencias 2021, 2022 y 2023<sup>6</sup>.

Por lo anterior, es necesario que el prestador certifique en SUI los cargues pendientes, con el fin de que sea consistente la información de PQR que reposa en la empresa conforme los lineamientos

<sup>6</sup> Disponible en:

<https://www.google.com/url?sa=j&url=https%3A%2F%2Fwa-reportsui.azurewebsites.net%2F%2Fhome%2Freport%2F1312ac12-b666-44d3-a0b5-42bd4fdd08d4&uct=1644408659&usg=DJ0k04LpXaz8vRVmqB4hxKWIEfk.&opi=82159412&source=chat>

establecidos en la Resolución compilatoria de la SSPD 20188000076635 del 22 de junio de 2018 y 20151300054575 del 18 de diciembre del 2015.

#### 5.4.9 Estratificación Socioeconómica

Aunque el prestador desconoce el acto administrativo por medio del cual se adopta la estratificación, informan que tienen como referencia la estratificación del municipio en el cual se contempla que todo el municipio es estrato 1.

Con relación al Comité Permanente de Estratificación (CPE), el prestador manifiesta que no ha participado en reuniones del CPE y por lo tanto no cuentan con actas.

#### 5.5. Aspectos Tarifarios

##### 5.5.1 Área de Prestación del Servicio (APS)

De conformidad con el RUPS, AGUAS DE NUQUÍ S.A. E.S.P. presta los servicios públicos de acueducto y alcantarillado en el municipio de Nuquí, departamento de Chocó, y cuenta con una sola APS en el área urbana, situación que fue verificada en la visita de inspección.

##### 5.5.2 Metodología tarifaria

Se consultó en el SUI el número de suscriptores que atendió el prestador al 31 de diciembre de 2013 en el municipio de Nuquí, teniendo en cuenta el diligenciamiento del formulario *Información Comercial Acueducto/Alcantarillado*; evidenciando que para dicha fecha contaban con menos de 2.500 suscriptores, adicionalmente, en el documento entregado en visita de inspección referente al estudio de costos y tarifas, el prestador manifestó que para esa vigencia contaba con los suscriptores que se evidencian en la imagen que se presenta a continuación:

*Imagen 28. Suscriptores estudio de costos y tarifas*

• **Segundo Segmento:** Las personas prestadoras deberán aplicar la metodología establecida en el presente acto administrativo para el segundo segmento, en aquellas APS que no estén incluidas en el primer segmento.

Teniendo en cuenta lo anterior y el número de suscriptores atendidos a diciembre de 2016 (689 para el servicio de acueducto, 521 para el servicio de alcantarillado), la EMPRESA AGUAS DE NUQUÍ SA ESP, pertenece al SEGUNDO SEGMENTO.

Fuente: visita de inspección del 15 al 17 de noviembre de 2023.

En este sentido, le corresponde dar aplicación a la metodología tarifaria contenida en la Resolución CRA 943 de 2021, libro 2, parte 1, título 1, subtítulo 1, capítulo 4, es decir, al *Cálculo de los Costos Económicos de Referencia para las Personas Prestadoras del Segundo Segmento*.

##### 5.5.3 Metas para los estándares de servicio

De acuerdo con lo identificado en visita, se evidenció que el prestador no ha establecido metas anuales para cumplir con los estándares de continuidad, toda vez, que no lleva un cálculo de este indicador, no obstante, según lo informado en visita se suministra el servicio de agua 24 h/día.

En cuanto a las metas de calidad, se informa que el IRCA asume valores en el rango de 0% (sin riesgo) a 100% (sanitariamente inviable). Pese a que el prestador no ha reportado la información tarifaria en el aplicativo Suricata y, por tanto, no ha establecido metas anuales para el estándar de

calidad, se evidenció que el prestador incumple con esta meta, debido a que actualmente ha presentado IRCA superior al 5%.

Respecto a las metas de Micromedición, pese a no contar con metas establecidas para cada uno de los años de la vigencia tarifaria, el prestador manifestó contar con el 96% de micromedición efectiva, y con lo identificado en visita estaría cumpliendo con este indicador.

#### 5.5.4 Estado reporte SURICATA

Respecto al cargue de la información tarifaria en el aplicativo SURICATA, se evidenció que el prestador no ha certificado la información, tal como se muestra en la siguiente imagen:

*Imagen 29. Estado reporte SURICATA*



Fuente: SURICATA – 2023

Por otro lado, una vez consultado el estado de reporte comercial en el SUI, el prestador a la fecha tiene pendiente la certificación del formato de *Costos de Referencia y Tarifas Aplicadas Acueducto y Alcantarillado* para los años 2019, 2020, 2021, 2022 y 2023.

#### 5.5.5 Aplicación e Información de las variaciones tarifarias

Sobre el particular se tiene que una vez verificado el sistema de gestión documental de esta Superintendencia, el prestador no dio respuesta a los requerimientos tarifarios realizados mediante radicados SSPD No. 20194600890441 del 18 de octubre de 2019 y 20204200776891 del 6 de agosto de 2020, por tanto, no dio cumplimiento a lo establecido en el artículo 1.8.6.1 de la Resolución CRA 943 de 2021 que reza lo siguiente “*Información a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y a la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico*”.

Por su parte, no es posible determinar el cumplimiento de los artículos 1.8.6.2 y 1.8.6.3 de la Resolución CRA 943 de 2021, toda vez que, no remitió a esta entidad ni presentó durante la visita de inspección los soportes de la socialización a los usuarios y la audiencia con los vocales de control social y a su vez, no ha aplicado de manera correcta la metodología tarifaria establecida en la resolución CRA 825 de 2017.

Con base en la información precedente, a continuación, se señala lo dispuesto en los artículos 1.8.6.1, 1.8.6.2 y 1.8.6.3 de la Resolución CRA 943 de 2021 y que será objeto de análisis en lo que sigue de este documento:

*“Artículo 1.8.6.1. Información a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y a la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico. **Una vez fijadas las tarifas, serán comunicadas a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y a la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico, en un lapso no mayor a quince (15) días calendario a partir de la aprobación de la Junta Directiva o quien haga sus veces. Se exceptúan de esta obligación las variaciones por actualización.***

*Parágrafo 1. Las personas prestadoras deberán tener a disposición de los entes de control y vigilancia los documentos y estudios de costos que sirvieron de base para el cálculo de las tarifas.*

*Parágrafo 2. **Para las personas que prestan los servicios a menos de 8.000 usuarios, el plazo máximo de que trata el presente artículo será de veinte (20) días calendario a partir de su aprobación.***

*Artículo 1.8.6.2. Información a los usuarios. **La persona prestadora deberá comunicar a los usuarios las nuevas tarifas y realizar una audiencia con los vocales de los Comités de Desarrollo y Control Social, inscritos ante la persona prestadora y las autoridades municipales, para explicar la determinación, en un lapso máximo de (15) quince días calendario a partir de la aprobación por parte de la Junta Directiva o quien haga sus veces. Las tarifas deberán publicarse en un periódico que circule en los municipios en donde se preste el servicio o en uno de circulación nacional.***

*Artículo 1.8.6.3. Aplicación de las tarifas. **Las nuevas tarifas no podrán ser aplicadas por la persona prestadora antes de quince (15) días hábiles después de haber cumplido con el último de los siguientes eventos:***

*1. Comunicar a los usuarios, y*

*2. Enviar a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y a la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico, la información correspondiente de que trata el artículo 1.8.6.1. de esta resolución. (...). (Negrita y cursiva fuera del texto original)*

#### 5.5.6 Tarifas aprobadas y aplicadas

De conformidad con el Acuerdo No. 001 de 2022, el ente tarifario local decidió aprobar las siguientes tarifas:

*“(...) Por medio del cual se aprueba la estructura tarifaria para los servicios de acueducto y alcantarillado para el área urbana del Municipio de Nuquí-Chocó de la EMPRESA AGUAS DE NUQUÍ SA ESP (...)*

**Tabla 1. Tarifas de Acueducto Sin Aplicar Subsidio Ni Contribución**

(Pesos En mayo 19)	
COSTO/ SERVICIO	ACUEDUCTO
CMA	\$ 8.847,28
CMO	\$ 616,72
CMI	\$ 165,79
CMT	\$ 4,25

(Pesos En mayo 19)	
COSTO/ SERVICIO	ACUEDUCTO
CF	\$ 8.847,28
CC	\$ 786,76

**Tabla 2. Tarifas de Alcantarillado Sin Aplicar Subsidio Ni Contribución**

(Pesos En mayo 19)	
COSTO/ SERVICIO	ALCANTARILLADO
CMA	\$ 4.525,05
CMO	\$ 622,07
CMI	\$ -
CMT	\$ 29,23

(Pesos En mayo 19)	
COSTO/ SERVICIO	ALCANTARILLADO
CF	\$ 4.525,05
CC	\$ 651,30

(...)" (Cursiva fuera del texto original)

De acuerdo con la consulta realizada en SUI, el análisis y las facturas entregadas durante la visita, se evidenció que el prestador implementó la metodología tarifaria a partir de septiembre de 2022, como se muestra en la siguiente imagen, cabe aclarar que, la aplicación de la nueva metodología tarifaria establecida en la Resolución CRA 825 de 2017 y 844 de 2018 debió darse a más tardar el 1 de enero de 2019:

Imagen 30. Factura de septiembre de 2022 expedida por AGUAS DE NUQUÍ S.A. E.S.P.

 <b>EMNUQUÍ</b> EMPRESA AGUAS DE NUQUÍ S.A. E.S.P.		VIGILANCIA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS	<b>FACTURA No.</b> <b>58724</b>																																																											
<b>Municipio: NUQUI[CHO] - NIT. 900381617-2</b>																																																														
Código del Suscriptor: 0002-2220-0000-11		Cód. Interno: 1290																																																												
# Conexión: 2220		Nombre:																																																												
Uso: Comercial		Dirección:																																																												
Estrato/Categoría: CATEGORIA		Barrio:																																																												
Período Facturado: SEPTIEMBRE		Períodos a cancelar: 1																																																												
CC ó NIT: 0		Expedida: 13/10/2022																																																												
Id. Medidor:		Lectura Anterior: 244																																																												
Consumo: 5 m <sup>3</sup>		Lectura Actual: 249																																																												
Estado de Lectura: Lectura Correcta		Tipo Consumo: Real																																																												
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th colspan="2">Acueducto</th> <th colspan="2">Alcantarillado</th> </tr> <tr> <th>Rango</th> <th>Consumo m<sup>3</sup></th> <th>Subtotal \$ m<sup>3</sup></th> <th>Subtotal \$ m<sup>3</sup></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>0 a 16</td> <td>5</td> <td>786.70</td> <td>3,933.80</td> </tr> <tr> <td>17 a 32</td> <td>0</td> <td>0.00</td> <td>0.00</td> </tr> <tr> <td>&gt; 32</td> <td>0</td> <td>0.00</td> <td>0.00</td> </tr> <tr> <td colspan="2"><b>Costo Total Consumo</b></td> <td><b>\$3,933.80</b></td> <td><b>\$3,256.50</b></td> </tr> </tbody> </table>		Acueducto		Alcantarillado		Rango	Consumo m <sup>3</sup>	Subtotal \$ m <sup>3</sup>	Subtotal \$ m <sup>3</sup>	0 a 16	5	786.70	3,933.80	17 a 32	0	0.00	0.00	> 32	0	0.00	0.00	<b>Costo Total Consumo</b>		<b>\$3,933.80</b>	<b>\$3,256.50</b>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>Concepto</th> <th>Cuota</th> <th>Valor Real</th> <th>Subsidio</th> <th>Valor a Pagar</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Cargo Fijo Acueducto</td> <td></td> <td>\$8,847.28</td> <td>\$4,423.64</td> <td>\$13,270.92</td> </tr> <tr> <td>Consumo Acueducto</td> <td></td> <td>\$3,933.80</td> <td>\$1,966.90</td> <td>\$5,900.70</td> </tr> <tr> <td>Cargo Fijo Alcantarillado</td> <td></td> <td>\$4,525.05</td> <td>\$2,262.52</td> <td>\$6,787.57</td> </tr> <tr> <td>Vertimiento Alcantarillado</td> <td></td> <td>\$3,256.50</td> <td>\$1,628.25</td> <td>\$4,884.75</td> </tr> <tr> <td>Ajuste a la Centena</td> <td></td> <td>\$12.56</td> <td></td> <td>\$12.56</td> </tr> <tr> <td>Recolección y Transporte</td> <td></td> <td>\$19,029.00</td> <td>\$9,514.50</td> <td>\$28,543.50</td> </tr> </tbody> </table>		Concepto	Cuota	Valor Real	Subsidio	Valor a Pagar	Cargo Fijo Acueducto		\$8,847.28	\$4,423.64	\$13,270.92	Consumo Acueducto		\$3,933.80	\$1,966.90	\$5,900.70	Cargo Fijo Alcantarillado		\$4,525.05	\$2,262.52	\$6,787.57	Vertimiento Alcantarillado		\$3,256.50	\$1,628.25	\$4,884.75	Ajuste a la Centena		\$12.56		\$12.56	Recolección y Transporte		\$19,029.00	\$9,514.50	\$28,543.50
Acueducto		Alcantarillado																																																												
Rango	Consumo m <sup>3</sup>	Subtotal \$ m <sup>3</sup>	Subtotal \$ m <sup>3</sup>																																																											
0 a 16	5	786.70	3,933.80																																																											
17 a 32	0	0.00	0.00																																																											
> 32	0	0.00	0.00																																																											
<b>Costo Total Consumo</b>		<b>\$3,933.80</b>	<b>\$3,256.50</b>																																																											
Concepto	Cuota	Valor Real	Subsidio	Valor a Pagar																																																										
Cargo Fijo Acueducto		\$8,847.28	\$4,423.64	\$13,270.92																																																										
Consumo Acueducto		\$3,933.80	\$1,966.90	\$5,900.70																																																										
Cargo Fijo Alcantarillado		\$4,525.05	\$2,262.52	\$6,787.57																																																										
Vertimiento Alcantarillado		\$3,256.50	\$1,628.25	\$4,884.75																																																										
Ajuste a la Centena		\$12.56		\$12.56																																																										
Recolección y Transporte		\$19,029.00	\$9,514.50	\$28,543.50																																																										
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>Periodo</th> <th>Consumo m<sup>3</sup></th> <th>Valor Factura</th> <th>Gráfico</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Agosto</td> <td>2</td> <td>\$96,800.00</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Julio</td> <td>0</td> <td>\$48,600.00</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Junio</td> <td>1</td> <td>\$125,300.00</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Mayo</td> <td>2</td> <td>\$154,500.00</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Abril</td> <td>1</td> <td>\$101,600.00</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Marzo</td> <td>1</td> <td>\$50,800.00</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>		Periodo	Consumo m <sup>3</sup>	Valor Factura	Gráfico	Agosto	2	\$96,800.00		Julio	0	\$48,600.00		Junio	1	\$125,300.00		Mayo	2	\$154,500.00		Abril	1	\$101,600.00		Marzo	1	\$50,800.00		<b>REIMPRESION</b>																																
Periodo	Consumo m <sup>3</sup>	Valor Factura	Gráfico																																																											
Agosto	2	\$96,800.00																																																												
Julio	0	\$48,600.00																																																												
Junio	1	\$125,300.00																																																												
Mayo	2	\$154,500.00																																																												
Abril	1	\$101,600.00																																																												
Marzo	1	\$50,800.00																																																												
Prom. Suscriptor		Promedio Estrato																																																												
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th colspan="4">Detalle de su deuda al periodo Anterior</th> </tr> <tr> <th>Servicio</th> <th>Capital Adeudado</th> <th>Interes Acum. Ant.</th> <th>Int. periodo Anter.</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Acueducto</td> <td>0.00</td> <td>0.00</td> <td>0.00</td> </tr> <tr> <td>Alcantarillado</td> <td>0.00</td> <td>0.00</td> <td>0.00</td> </tr> <tr> <td>Aseo</td> <td>0.00</td> <td>0.00</td> <td>0.00</td> </tr> <tr> <td><b>Totales</b></td> <td><b>0.00</b></td> <td><b>0.00</b></td> <td><b>0.00</b></td> </tr> </tbody> </table>		Detalle de su deuda al periodo Anterior				Servicio	Capital Adeudado	Interes Acum. Ant.	Int. periodo Anter.	Acueducto	0.00	0.00	0.00	Alcantarillado	0.00	0.00	0.00	Aseo	0.00	0.00	0.00	<b>Totales</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>Pago sin recargo hasta</th> <th>Pago con recargo hasta</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>14/10/2022</td> <td>17/10/2022</td> </tr> </tbody> </table>		Pago sin recargo hasta	Pago con recargo hasta	14/10/2022	17/10/2022																															
Detalle de su deuda al periodo Anterior																																																														
Servicio	Capital Adeudado	Interes Acum. Ant.	Int. periodo Anter.																																																											
Acueducto	0.00	0.00	0.00																																																											
Alcantarillado	0.00	0.00	0.00																																																											
Aseo	0.00	0.00	0.00																																																											
<b>Totales</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>																																																											
Pago sin recargo hasta	Pago con recargo hasta																																																													
14/10/2022	17/10/2022																																																													
Observaciones: SEÑOR USUARIO, Recuerde que con dos meses del pago de sus servicios este se le suspendera, evite el cobros de la reconexion.		<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="text-align: right;"><b>Total a Pagar</b></td> <td style="text-align: right;"><b>\$59,400.00</b></td> </tr> </table>		<b>Total a Pagar</b>	<b>\$59,400.00</b>																																																									
<b>Total a Pagar</b>	<b>\$59,400.00</b>																																																													

Fuente: PDF de factura entregada en la visita de inspección.

Se precisa que este análisis no configura un control tarifario en sentido estricto, el cual se hará como una actividad posterior por parte de esta SSPD. Lo anterior, sin perjuicio de las acciones de vigilancia y control que pueda ejercer esta SSPD por los eventuales incumplimientos normativos a los que hubiere lugar.

## 5.6. Calidad y reporte de la información al SUI

### 5.6.1 Indicador Único Sectorial (IUS)

La SSPD calcula y publica el resultado del Indicador Único Sectorial (IUS) y el nivel de riesgo para los prestadores de los servicios públicos de acueducto y/o alcantarillado en el marco de lo establecido por la CRA en la Resolución 906 de 2019 y sus modificatorias. Esta resolución derogó la Resolución CRA 315 de 2005 para los referidos servicios.

A continuación, se relaciona el resultado de nivel de riesgo de AGUAS DE NUQUÍ S.A. E.S.P., en el cual se evidencia que el prestador se encuentra en un nivel de Riesgo Alto.

Tabla 30. Nivel de riesgo por dimensión indicador IUS 2022

ID	Nombre del prestador	APS	DEPARTAMENTO	CS.	EP.	EO.	GE.	SF.	GYT.	SA.	GT.	IUS	NR
24807	AGUAS DE NUQUI SA ESP	NUQUI	CHOCO	0,00	1,50	0,00	0,00	0,00	0,00	2,50	0,00	4,00	Alto

Fuente: <https://www.superservicios.gov.co/sites/default/files/inline-files/Calculo-IUS-Nivel-de-Riesgo-2022-version-1.pdf>

Conforme el nivel de riesgo obtenido, se estableció en el artículo 1.6.5.3.2.3. de la Resolución CRA 943 de 2021 que el prestador deberá “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” (Cursiva fuera del texto original)

Por lo anterior, esta SSPD procedió a revisar el reporte del *Tablero de Acciones de Mejora PGR* por parte de la empresa, evidenciando que se encuentra en estado pendiente de cargue, aun cuando la fecha límite establecida para el reporte fue del 30 de julio de 2023, incumpliendo con lo establecido en la Resolución SSPD 20211000682475 del 10 de noviembre de 2021.

A su vez, se verificó el reporte anual del formato *Tablero de Planeación PGR*, encontrándose de igual forma en estado pendiente de cargue para las vigencias 2021, 2022 y 2023.

### 5.6.2 Actualizaciones de RUPS

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

Tabla 31. Periodicidad de actualización

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

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

De acuerdo con lo anterior, se evidencia que para la actualización del RUPS la empresa AGUAS DE NUQUÍ S.A. E.S.P. tiene hasta el 30 de marzo de cada año. Una vez verificada la información de los trámites RUPS, el prestador realizó la actualización del año 2022 fuera de los plazos establecidos, por su parte, para vigencia 2023 la actualización se realizó dentro de los términos, como observa a continuación.

Imagen 31. Trámites RUPS del prestador

Resultados de la consulta										
#	Id Empresa	Empresa	Motivo	Estado	Quien Revisa	No. de imprimible	Fecha de imprimible	Número de Radicado ORFEO	Fecha de Radicado ORFEO	Acciones
15	24807	AGUAS DE NUQUI SA ESP	ACTUALIZACION	CERTIFICADA		2022924807413054	09/09/2022			 
16	24807	AGUAS DE NUQUI SA ESP	ACTUALIZACION	CERTIFICADA		2023224807419741	16/02/2023			 

Fuente: RUPS – SUI. Consulta realizada en diciembre de 2023.

### 5.6.3 Estado de cargue al SUI por parte del prestador

Una vez se verificó el estado de reporte de cargue al SUI por parte del prestador a corte de diciembre de 2023, se observó que solo tiene el 50% de cargue total de información, lo que significa que tiene 2160 reportes pendientes, así:

*Tabla 32. Estado de cargue de información al SUI*

AÑO	NÚMERO DE REPORTES PENDIENTES	NÚMERO DE REPORTES RADICADOS	PORCENTAJE DE CARGUE
2010	76	105	58 %
2011	187	206	52 %
2012	184	192	51 %
2013	163	145	47 %
2014	163	153	48 %
2015	168	152	47 %
2016	126	163	56 %
2017	115	165	58 %
2018	129	165	56 %
2019	155	165	51 %
2020	179	148	45 %
2021	158	167	51 %
2022	193	151	43 %
2023	164	108	39 %
<b>TOTAL</b>	<b>2160</b>	<b>2185</b>	<b>50 %</b>

Fuente: SUI – diciembre 2023<sup>7</sup>

A su vez, el detalle desagregado por tópico y estado de reporte se presenta a continuación para el periodo 2010 - 2023:

*Tabla 33. Detalle de reportes por tópico y estado de reporte 2010-2023*

TÓPICO	ESTADO	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	TOTAL
<b>Administrativo</b>	Pendiente	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	11	12	13	2	68
<b>Administrativo y Financiero</b>	Certificado	2	2		3	4	2	4	4	4	4	6	4	2		41
	Pendiente	25	29	31	28	27	29	8	7	7	7	5	5	7	2	217
<b>Comercial y de Gestión</b>	Certificado	32	104	118	72	69	66	55	55	55	57	59	80	61	43	926
	Certificado No Aplica	50	49	32	32	36	37	46	49	49	47	25	25	30	20	527
	Pendiente	9	52	52	32	30	32	30	29	41	55	81	59	76	74	652
<b>Contribuciones</b>	Certificado													1		1
<b>Contribuciones 2016</b>	Pendiente						1									1
<b>Generalidades-Riesgos</b>	Certificado					1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10
	Pendiente					1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10

<sup>7</sup> Disponible en: <https://wa-reportsui.azurewebsites.net/home/report/1312ac12-b666-44d3-a0b5-42bd4fdd08d4>

TÓPICO	ESTADO	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	TOTAL
Inicio Transición 2015	Pendiente						1									1
MOVET	Pendiente	5														5
NSC	Certificado			1												1
	Pendiente				1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		10
Nuevo Marco Tarifario AA	Certificado												1			1
Preparación Obligatoria 2014	Certificado					1										1
	Pendiente					1										1
Prestadores	Certificado	7	12	3												22
Proceso NIF	Pendiente					1										1
Riesgos Acueducto	Certificado					3	6	15	15	15	15	15	15	15	12	126
	Pendiente														2	2
Riesgos Alcantarillado	Pendiente													13	1	14
Riesgos Aseo	Certificado					3	6	15	15	15	15	15	15	15	12	126
	Pendiente														2	2
Tarifario	Pendiente							1			1	2	2	2	1	9
Técnico operativo	Certificado	13	38	38	38	36	34	27	26	26	26	27	26	26	20	401
	Certificado No Aplica	1	1													2
	Pendiente	34	103	98	99	99	100	82	74	76	87	78	78	80	79	1167
<b>Total general</b>		<b>181</b>	<b>393</b>	<b>376</b>	<b>308</b>	<b>316</b>	<b>320</b>	<b>289</b>	<b>280</b>	<b>294</b>	<b>320</b>	<b>327</b>	<b>325</b>	<b>344</b>	<b>272</b>	<b>4345</b>

Fuente: SUI – diciembre 2023<sup>8</sup>

Como se puede observar, AGUAS DE NUQUÍ S.A E.S.P. cuenta con diversos formatos y formularios en estado “Pendiente”, lo que significa un incumplimiento respecto de la Resolución compilatoria SSPD No. 20101300048765 de 2010 y normas complementarias; es preciso mencionar que al no contar con esta información la SSPD se ve limitada en el cumplimiento de sus funciones de Inspección, Vigilancia y Control.

#### 5.7. Acciones de la SSPD

Tabla 34. Comunicaciones con el prestador

Radicado	Fecha	Tema
20224254390431	3/10/2022	Citación mesa de trabajo. Seguimiento al estado de la prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado en el municipio de Nuquí, para el 19 de octubre de 2022
20234251894311	29/05/2023	Citación Nuquí 20/06/2023 10 am

<sup>8</sup> Disponible en: <https://wa-reportsui.azurewebsites.net/home/report/1312ac12-b666-44d3-a0b5-42bd4fdd08d4>

Radicado	Fecha	Tema
20234252556751	19/07/2023	Remisión acta. No asistieron a mesa de trabajo
20234253847761	10/10/2023	Citación mesa de trabajo 18/10/2023 10 am
20234254381961	09/11/23	Programación visita integral de inspección a la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado.
20234254403131	10/11/2023	Remisión acta mesa de trabajo

## 6. HALLAZGOS

Aspecto	Criterio	Condición evaluada	Evidencia / soporte	Estado de cumplimiento
Administrativo	Control Interno	Ley 87 de 1993.	Informe de control interno Financiero.	NO CUMPLE
	Certificación en competencias laborales	Artículo 12 de la Resolución 1076 del 2003 modificada por la Resolución 1570 de 2004.	Certificados en competencias laborales.	NO CUMPLE
	Convergencia Normas de Información Financiera – NIF	Decreto 2420 del 2015.	Aplicación del Decreto en cada uno de los conceptos apropiados a los estados financieros.	NO CUMPLE
	Reportes financieros NIF SUI	Resolución SSPD 20161300016975 de 2016; Resolución SSPD 20171300082805 de 2017; Resolución 20181000024475 del 23 de marzo de 2018; Resolución SSPD 20201000004205; Resolución No. SSPD - 20211000016645 del 9 de abril de 2021; Resolución 20201000055775; Resolución 20221000154665 del 4 de marzo de 2022; Resolución 20231000215345	La empresa no ha realizado reporte de información financiera.	NO CUMPLE
Técnico y operativo	Permisos ambientales	Artículo 25 de la Ley 142 de 1994.	Información recopilada durante la visita de inspección realizada del 15 al 17 de noviembre de 2023. No cuenta con permiso de vertimientos (Permiso de vertimientos)	NO CUMPLE
	Macromedición	Artículo 73 de la Resolución MVCT 330 de 2017	Información recopilada durante la visita de inspección realizada del 15 al 17 de noviembre de 2023.	CUMPLE PARCIALMENTE

Aspecto	Criterio	Condición evaluada	Evidencia / soporte	Estado de cumplimiento
	<b>Catastro de redes de alcantarillado actualizado</b>	artículos 102 y 42 de la Resoluciones 330 de 2017	Información recopilada durante la visita de inspección realizada del 15 al 17 de noviembre de 2023.	NO CUMPLE
	<b>Control de la calidad del agua para consumo humano en la red de distribución</b>	Artículos 21 y 22 la Resolución 2115 de 2007.	SUI.	NO CUMPLE
	<b>Frecuencia toma de muestras de control para la calidad del agua</b>	Artículo 21 de la Resolución 2115 de 2007	Información recopilada durante la visita de inspección realizada del 15 al 17 de noviembre de 2023.	NO CUMPLE
	<b>Actas de concertación y materialización de puntos de muestreo actualizadas</b>	Artículos 5 y 7 de la Resolución 811 de 2008.	Información recopilada durante la visita de inspección realizada del 15 al 17 de noviembre de 2023.	NO CUMPLE
	<b>Desinfección</b>	Artículo 121 de la Resolución 330 de 2017	Información recopilada durante la visita de inspección realizada del 15 al 17 de noviembre de 2023.	NO CUMPLE
	<b>Toma y control de presiones en red de distribución</b>	No se realiza la medición de presiones según lo dispuesto en el artículo 61 y 86 de la Resolución 330 de 2017.	Información recopilada durante la visita de inspección realizada del 15 al 17 de noviembre de 2023.	NO CUMPLE
	<b>Reporte del Plan de Emergencia y Contingencia para el servicio público de acueducto y alcantarillado</b>	Resolución MVCT 154 de 2014 y la Resolución MVCT 527 de 2018	Información recopilada durante la visita de inspección realizada del 15 al 17 de noviembre de 2023. SUI	NO CUMPLE
<b>Comercial</b>	<b>Micromedición</b>	Artículo 146 de la Ley 142 de 1994 y Artículo 75 de la Resolución MVCT 0330 de 2017	Información recopilada durante la visita de inspección realizada del 15 al 17 de noviembre de 2023. SUI	CUMPLE PARCIALMENTE
	<b>Requisitos mínimos de las facturas</b>	Cumplimiento de lo establecido en el CCU.	Información recopilada durante la visita de inspección realizada del 15 al 17 de noviembre de 2023.	CUMPLE PARCIALMENTE
	<b>Aplicación factores de subsidios y contribuciones</b>	Cumplimiento con los factores aprobados mediante Acuerdo 08 de 2021.	Información recopilada durante la visita de inspección realizada del 15 al 17 de noviembre de 2023.	CUMPLE PARCIALMENTE
<b>Reporte SURICATA y formato Costo de</b>	<b>Cumplimiento Resoluciones SSPD 20201000009605</b>	Aplicativo SURICATA y reporte de factura en PDF y costos de	NO CUMPLE	Reporte SURICATA y formato Costo de Referencia y tarifas aplicadas

Aspecto	Criterio	Condición evaluada	Evidencia / soporte	Estado de cumplimiento
Referencia y tarifas aplicadas	de 19 de marzo de 2020 y 2021 1000313835 de 14 de julio de 2021.	referencia y tarifas aplicadas en SUI.		
Tarifas aprobadas y aplicadas	Resolución CRA 825 de 2017	Inicio de aplicación de la metodología tarifaria	Facturas suministradas por el prestador en visita.	Extemporáneo
Aplicación e Información de las variaciones tarifarias	Cumplimiento artículos 1.8.6.1 a 1.8.6.3 de la Resolución CRA 943 de 2021.	Respuesta de los requerimientos realizados por la SSPD. Información entregada por el prestador durante la visita de inspección realizada en julio de 2023.	NO CUMPLE	Aplicación e Información de las variaciones tarifarias
SUI	IUS	Nivel de Riesgo Alto de acuerdo con lo establecido en la Resolución CRA 906 de 2019.	Publicación SSPD.	NO CUMPLE
	Cargue SUI	El prestador no ha realizado el reporte de información al SUI. Porcentaje de cargue del 50%, considerando los formatos y formularios de 2010 a 2023.	SUI	NO CUMPLE
	Calidad de información	El reporte de información no es consistente con lo evidenciado en vista para los formatos: <ul style="list-style-type: none"> <li>- CCU RUPS</li> <li>- Facturación y Recaudo acueducto</li> <li>- Facturación y Recaudo alcantarillado</li> <li>- Micromedición (Facturación)</li> <li>- Reclamaciones acueducto y alcantarillado</li> <li>- Plan de Emergencia y contingencia.</li> <li>- Registro de fuentes para abastecimiento</li> </ul>	SUI	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

## 8. CONCLUSIONES

### 8.1. Aspectos Administrativos

- AGUAS DE NUQUÍ S.A E.S.P. presenta deficiencias significativas en su gestión administrativa, ya que la carencia de personal certificado en competencias laborales y la falta de implementación de un sistema de control interno, obstaculiza la capacidad de la empresa para detectar de manera anticipada problemas y tomar decisiones correctivas.

### 8.2. Aspectos Financieros

- Se evidenciaron inconsistencias para AGUAS DE NUQUÍ S.A E.S.P. debido a la falta del reporte de información financiera en SUI y la integridad de los estados financieros por la discrepancia entre la presentación de los estados financieros y los criterios establecidos en la Resolución 414 del 2014, se plantean dudas sobre la veracidad y confiabilidad de los datos presentados; asimismo, las inconsistencias entre las relaciones de terceros y las cifras en los estados financieros va en contra vía del principio fundamental de fiabilidad de la información.

### 8.3. Aspectos Técnicos Operativos

- En términos generales, por el comportamiento de los indicadores de prestación y el manejo técnico operativo descrito en la evaluación integral, la falta de documentos, manuales, cronogramas etc, y que se concluyen a continuación se encuentra una deficiencia significativa en la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado en el municipio de Nuquí.
- Las quebradas Zapayal 1 y Zapayal 2 cuentan con permiso ambiental aprobado y vigente de conformidad con lo requerido en el marco del artículo 25 de la Ley 142 de 1994. No obstante, la concesión de agua se encuentra a nombre del municipio y no del prestador.
- El prestador aportó catastro de redes de acueducto actualizado.
- El prestador no cuenta con manuales actualizados para la operación y mantenimiento del sistema de acueducto.
- El prestador no cuenta con soportes documentales que describan de manera puntual el registro de mantenimientos del sistema de acueducto.
- El prestador cuenta con sistemas de macromedición instalados a la entrada y salida de la Planta de Tratamiento de Agua Potable, sin embargo, no cuenta con macromedición al inicio de la red de distribución según lo establece el artículo 73 de la Resolución MVCT 330 de 2017.
- El prestador no realiza control de presiones en puntos de la red de distribución.
- El prestador no cuenta con las actas de concertación, materialización y recibo a conformidad de los puntos de muestreo acorde con los puntos que actualmente están materializados.
- Durante el mes de mayo del año 2021 se distribuyó agua con IRCA clasificado como RIESGO ALTO. Para los años 2022 y 2023 no se tomaron muestras de control y vigilancia por lo que no es posible determinar el IRCA para estas vigencias.
- El prestador no realiza el control de la calidad del agua para consumo humano en la red de distribución, y por lo tanto no cumple con las frecuencias establecidas en la Resolución 2115 de 2007.
- El prestador no cuenta con PEC para el servicio público de acueducto y alcantarillado para las vigencias 2021 y 2022.

### 8.4. Aspectos Comerciales

- El CCU reportado por el prestador en la actualización del RUPS no coincide con el documento entregado durante la visita que, a su vez, es el publicado en la cartelera del prestador, lo anterior

denota mala calidad de información reportada ante esta SSPD y afecta a los usuarios frente a la falta de calidad en la información.

- El prestador cuenta con información comercial importante reportada en SUI, no obstante, difiere de los datos entregados en visita induciendo al reporte de baja calidad y por tanto inconsistencias en la información objeto de vigilancia por esta SSPD.
- El prestador no incluye en sus facturas un requisito y dos están incompletos frente al contenido mínimo establecido en su CCU afectando a los usuarios frente al desconocimiento de los sitios y modalidades de pago, el factor de los subsidios y contribuciones que se aplica en su facturación, el valor y fechas de pago oportuno y de suspensión del servicio y el valor cobrado por concepto de tasas ambientales.
- Los factores de contribuciones del uso comercial, no se está aplicando a la totalidad de suscriptores, por lo tanto, estos contribuyentes no se encuentran pagando lo debidamente correspondiente.

#### 8.5. Aspectos Tarifarios

- El prestador aprobó las tarifas derivadas de la aplicación de la metodología tarifaria establecida en la Resolución CRA 825 de 2017, mediante el Acuerdo No. 001 de 2022 y dio aplicación extemporánea a las mismas, a partir de septiembre de 2022.
- El prestador no ha efectuado el reporte de la información tarifaria en el aplicativo SURICATA, incumpliendo con lo establecido en el anexo 3 de la Resolución de SSPD No. 20201000009605 de 19 de marzo de 2020, en la que se indicó que los plazos de reporte de la información tarifaria al SUI a través del SURICATA era de 60 días calendario una vez habilitado el aplicativo. Por otra parte, no ha certificado el formato de Costos de referencia y tarifas aplicadas para los servicios de acueducto y alcantarillado en el SUI, para las vigencias 2019, 2020, 2021, 2022 y 2023, imposibilitando las acciones de vigilancia y control de esta Superintendencia.
- Respecto al cumplimiento de los artículos 1.8.6.1 a 1.8.6.3 referentes a la aplicación e información de las variaciones tarifarias, se determinó que el prestador no dio respuesta a los requerimientos tarifarios realizados y, por tanto, no dio cumplimiento a lo establecido en el artículo 1.8.6.1, imposibilitando así, la determinación del cumplimiento de los artículos 1.8.6.2 y 1.8.6.3.

#### 8.6. IUS - Actualización RUPS y cargue al SUI

- AGUAS DE NUQUÍ S.A E.S.P. solo ha reportado el 50% de los formatos y formularios que le han sido habilitados de 2010 a 2023.
- El prestador actualizó el RUPS 2022 de manera extemporánea y para la vigencia 2023, se realizó dentro de los términos.
- Conforme el bajo reporte en el SUI y la calidad de la información reportada. el prestador quedó clasificado en el IUS con un nivel de riesgo Alto.

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

El presente informe debe ser remitido al prestador y posteriormente publicado en la página web de la entidad.

## **10. RESPONSABLES DE LA REALIZACIÓN**

### 10.1. Responsable General

James A. Copete Rios – Director Técnico de Gestión de Acueducto y Alcantarillado

### 10.2. Equipo de Evaluación

Proyectó: María Fernanda Chaves Arturo - Profesional Especializada GPP DTGAA  
Lina María Rodríguez Pinilla– Profesional Especializada GPP DTGAA  
Leidy Marcela Montoya - Profesional Universitario GPP DTGAA  
Natalia Mogollón Jaramillo - Profesional Especializado GPP DTGAA

Revisó: Johanna Milena Cortés Quiroga – Profesional Especializada DTGAA  
Alejandra Cajiao Manjarrez – Asesora DTGAA

Aprobó: James A. Copete Rios – Director Técnico de Gestión de Acueducto y Alcantarillado

## **11. ANEXOS**

No aplica