

1. IDENTIFICADOR DEL PRESTADOR

1.1 Nombre o razón social: SERRAMONTE S.A. E.S.P.

1.2 Nit: 822002721 - 3

1.3 ID (SUI - RUPS): 2420

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: estado de la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado en el área urbana del municipio de Villavicencio, departamento del Meta, con las siguientes actividades por servicio:

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

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

- Acueducto: la fecha de inicio de operación fue el 19/04/1999 para todas las actividades mencionadas en el punto anterior.
- Alcantarillado: la fecha de inicio de operación fue el 19/04/1999 para todas las actividades mencionadas en el punto anterior.

2. IDENTIFICACIÓN DE LA ACCIÓN DE VIGILANCIA E INSPECCIÓN REALIZADA

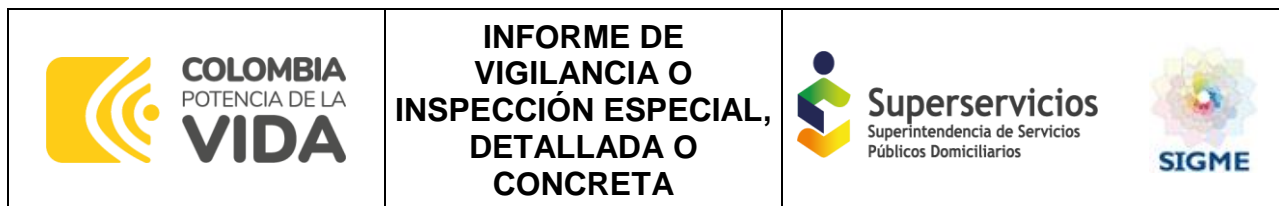
2.1 Año del programa al que pertenece la acción: 2023

2.2 Clase acción: Vigilancia 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) Otros

2.5 Ubicaciones físicas o virtuales objeto de la acción: instalaciones de SERRAMONTE S.A. E.S.P. ubicada en la Calle 15 # 40-01 Oficina 639 C.C. Y EMP PRIMAVERA URBANA, del municipio de Villavicencio, Meta.



3. DELIMITACIÓN DEL MARCO DE EVALUACIÓN

3.1 Criterios evaluados: cumplimiento de la normativa aplicable para los prestadores de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, así:

- Ley 142 de 1994.
- Resolución 330 de 2017 modificada por la Resolución 799 de 2021.
- Resolución 2115 de 2007.
- Resolución 811 de 2008.
- Resolución 154 de 2014.
- Resolución CRA 906 de 2019.
- Contrato de Condiciones Uniformes.
- 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 20101300048765 de 2010 y normas complementarias.
- Resolución SSPD 20181000120515 del 25 de septiembre de 2018.

3.2 Marco temporal de evaluación: para el aspecto financiero se analizarán las vigencias 2021 y 2022 y para los aspectos técnico-operativos, comercial y tarifario la vigencia 2022 y los meses de enero a julio de 2023.

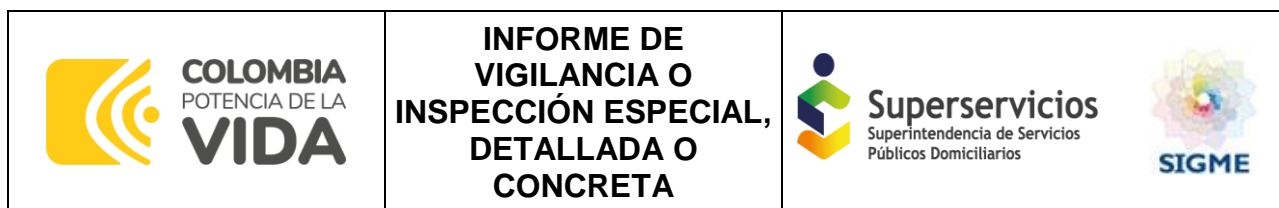
4. DESCRIPCIÓN DE LO DESARROLLADO

4.1 Información fuente usada:

- Información recopilada durante la visita de inspección realizada entre los días 05 al 06 de septiembre de 2023.
- Información cargada en el Sistema Único de Información de Servicios Públicos (SUI).

4.2 Requerimientos realizados:

- Radicado SSPD No. 20234253193951 del 1 de septiembre de 2023, a través del cual se informó la programación de la visita integral de inspección a la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado.
- Radicados SSPD No. 20234251373151, 20234252384191 y 20234252855711 del 20 abril, 10 de julio y 10 de agosto de 2023 respectivamente, mediante los cuales la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD) requirió al prestador, con el fin de que informara las gestiones realizadas para la obtención de las concesiones de agua para las fuentes de abastecimiento y permisos de vertimientos de las fuentes receptoras.



4.3 Estado de respuesta de requerimientos: la información consolidada de los antecedentes y requerimientos efectuados al prestador se encuentra discriminada en los numerales 4.2 y 5.7

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 de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado con base en la reglamentación de los servicios públicos y regulación económica vigente del prestador SERRAMONTE S.A. E.S.P., ubicado en el municipio de Villavicencio, Meta.

El presente informe de Vigilancia Especial de la prestación de los servicios antes mencionados incorpora el análisis de los años 2021 (aspecto financiero), 2022 y los meses de enero a septiembre del 2023, con base en la información solicitada al prestador mediante el radicado SSPD No. 20234253193951 del 1 de septiembre de 2023, los últimos reportes de información al SUI y la documentación suministrada por el prestador en la visita de inspección realizada el 5 y 6 de septiembre de 2023.

5.1.2 Datos Generales del Prestador

5.1.2.1 Composición y naturaleza jurídica

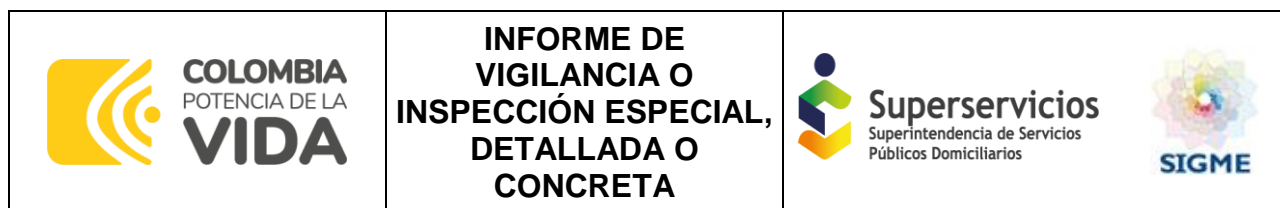
SERRAMONTE S.A. E.S.P. es una sociedad anónima constituida por medio de escritura pública No. 779 del 15 de abril de 1999, registrada en la Cámara y Comercio de Villavicencio el 19 de abril de 1999, cuyo objeto social es contribuir al desarrollo regional y nacional en la solución de crisis de suministro de agua potable y saneamiento básico que en la actualidad enfrenta la ciudad de Villavicencio.

Cuenta con un capital autorizado de \$ 244.460.000, un capital suscrito de \$224.460.00 y un capital pagado de \$244.460.000, compuesto por 24.446 acciones con un valor nominal de \$10.000 cada una, representadas tal como se establece a continuación:

Imagen 1. Composición accionaria SERRAMONTE S.A.E.S.P.

ACCIONISTA	IDENTIFICACION	%	ACCIONES SUSCRITAS	ACCIONES PAGADAS	VALOR PAGADO
GARCIA Y VANEGAS ARQUITECTOS ASOCIADOS S.A.S.	892.001.087-1	93.45	22.846	22.846	228448000
RAUL HERNAN GARCIA TORRES	17.169.009	1.637	400	400	4003000
LINA MARIA GARCIA SERNA	52.386.259	1.637	400	400	4003000
LEOPOLDO VANEGAS CORREAL	17.187.774	1.637	400	400	4003000
LEOPOLDO MIGUEL VANEGAS MONROY	86.053.953	1.637	400	400	4003000
TOTAL		100	24446	24446	244.460.000

Fuente: visita de inspección del 5 y 6 de septiembre de 2023



En la visita realizada los días 5 y 6 de septiembre no se obtuvo información sobre emisión acciones con descuento que justifique la diferencia entre el capital suscrito y el pagado, situación que tampoco se evidenció en las notas a los estados financieros.

Teniendo en cuenta la información suministrada en la última actualización del Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos (RUPS) 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
ID	2420
RAZÓN SOCIAL	SERRAMONTE S.A. E.S.P.
SIGLA	SERRAMONTE S.A. E.S.P.
NIT	822002721 -3
FECHA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN RUPS	21/04/2023
TIPO DE PRESTADOR	SOCIEDADES (EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS)
ÁREA DE PRESTACIÓN	Acueducto: urbano del municipio Villavicencio, Meta Alcantarillado: urbano del municipio Villavicencio, Meta.
SERVICIOS PRESTADOS	Acueducto: aducción, almacenamiento, captación, tratamiento, conducción, distribución y comercialización. Alcantarillado: comercialización, conducción de residuos líquidos, tratamiento, recolección y disposición final.
FECHA DE CONSTITUCIÓN	15/04/1999
FECHA INICIO DE OPERACIONES	19/04/1999
REPRESENTANTE LEGAL	Raúl Hernán García Torres
FECHA DE POSESIÓN DEL REPRESENTANTE LEGAL	10/02/2016
CLASIFICACIÓN	Menor o igual a 2500 usuarios
DIRECCIÓN	CLL 15 # 40-01 OF.639 CC Y EMP PRIMAVERA URBAN
TELÉFONO	3153266866
CORREO ELECTRÓNICO	serramontesaesp@gmail.com

Fuente: SUI – RUPS con corte a octubre 2023 y visita de inspección del 5 y 6 de septiembre de 2023

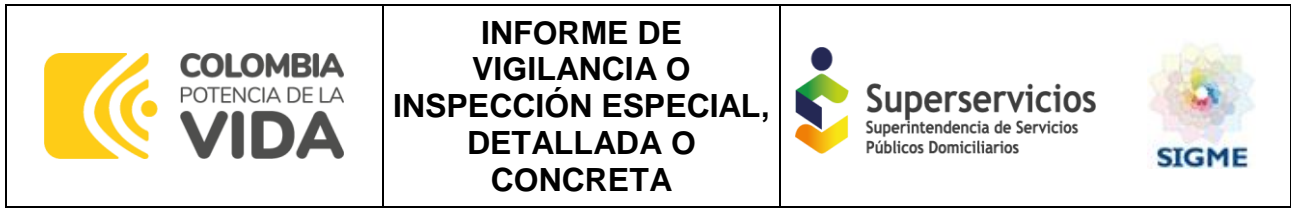
5.2 Aspectos Administrativos – Financieros

En esta sección se presentan los hallazgos en materia administrativa y financiera del prestador SERRAMONTE S.A. E.S.P., encontrados en el desarrollo de la visita de inspección realizada

5.2.1 Aspectos Administrativos

5.2.1.1 Estructura Organizacional

De acuerdo con los documentos entregados por parte del prestador SERRAMONTE S.A. E.S.P. en la visita de inspección realizada los días 5 y 6 de septiembre de 2023, no fue posible conocer su estructura organizacional. Igualmente, y aunque fue solicitada mediante comunicado 20234253193951, tampoco fue suministrada.



Es importante señalar, que el organigrama de una empresa es una herramienta fundamental para entender su estructura organizativa, roles y responsabilidades de los diferentes departamentos o dependencias, como también, los miembros del equipo de trabajo de la empresa; así mismo, la ausencia de este documento, no permite conocer la planeación estratégica del prestador y por lo tanto, se entiende que no cuenta con la implementación del gobierno corporativo, el cual, es crucial para conocer la dirección que toma la entidad en el desarrollo de su objeto social.

5.2.1.2 Representación Legal y Junta Directiva

SERRAMONTE S.A. E.S.P. realizó entrega del certificado de Cámara de Comercio de Villavicencio con fecha de expedición del 25 de agosto de 2023, donde se evidenció que la representación legal está a cargo de Raúl Hernán García Torres, quien desempeña el cargo de gerente y la junta directiva se encuentra conformada por:

1. Raúl Hernán García Torres – Miembro principal de la junta directiva.
2. Leopoldo Vanegas Correal – Miembro principal de la junta directiva.
3. Marilyn Margarita del Pilar Monroy de Vanegas – Miembro principal de la junta directiva.
4. Mónica Manrique de García – Miembro principal de la junta directiva.
5. Rubén Darío Cuellar Tovar– Miembro principal de la junta directiva.
6. Amparo Giraldo Padilla – Miembro suplente de la junta directiva.
7. Leopoldo Miguel Vanegas Monroy – Miembro suplente de la junta directiva.
8. Lina María García Serna – Miembro suplente de la junta directiva.
9. Magnolia Londoño Fernández – Miembro suplente de la junta directiva.
10. Ayde Soraya Valiente Rojas – Miembro suplente de la junta directiva.

Se identificó que el señor Raúl Hernán García Torres hace las veces de miembro principal de junta directiva y a la vez desempeña el cargo de la representación legal y la gerencia de la empresa, si bien esta situación es permitida y no hay restricción legal que impida que una persona ocupe estas posiciones simultáneamente, es importante que la empresa mantenga una auditoria constante para no recaer en decisiones que puedan ocasionar circunstancias de conflictos de intereses.

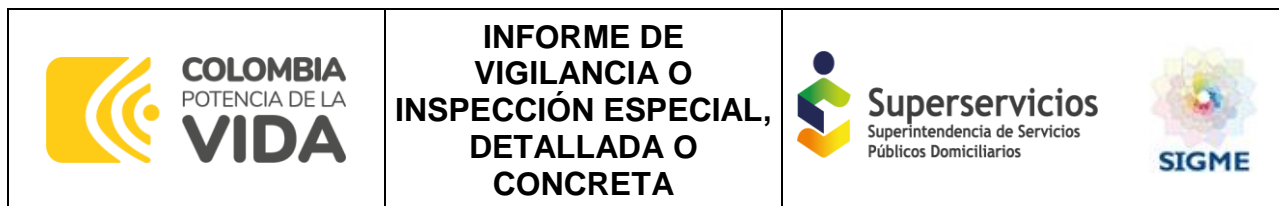
5.2.1.3 Empleados

SERRAMONTE S.A. E.S.P. relaciona para la vigencia 2022, un (01) colaborador en la parte administrativa y seis (06) en la parte operativa, 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	Tipo de Contrato	Dependencia
Diana Marcela Rivera Rodríguez	Término Indefinido	Administrativa
José Alirio Acosta Méndez	Término Indefinido	Operativo
Jhon Edwar Barragán Agudelo	Término Indefinido	Operativo
Lirio Alfonso Beltrán Bejarano	Término Indefinido	Operativo
Aurelio Antonio Acosta Morales	Término Indefinido	Operativo
Jonathan Mauricio Quintana	Término Indefinido	Operativo
Boris Alberto Aguirre Giraldo Pórtela	Término Indefinido	Operativo

Fuente: visita de inspección del 5 y 6 de septiembre de 2023



De acuerdo con la relación de los empleados, se evidencia que, a la fecha de la visita, el prestador tenía seis (06) empleados en el área operativa y uno (01) en la administrativa, adicionalmente, se identificó que la lista remitida no presenta en su totalidad a los colaboradores de la entidad, debido a que hacen falta cargos como la gerencia, el área contable, financiera y comercial.

5.2.1.4 Competencias Laborales

Durante la visita de inspección realizada al prestador SERRAMONTE S.A. E.S.P., se identificó que ninguno de los seis (06) empleados operativos tiene certificación en competencias laborales expedidas por el Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA).

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, donde se establecen los mecanismos, procedimientos y plazos que deben seguir y cumplir las empresas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo frente a competencias laborales, por lo cual el prestador incumple 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 administrativa o técnico-operativa, la certificación o el diploma en la especialidad requerida para el cargo que se va a ocupar, expedido por una institución de educación legalmente constituida(…).”* (Cursiva fuera del texto original)



5.2.1.5 Auditoría Externa de Gestión y Resultados (AEGR)

SERRAMONTE S.A. E.S.P. se encuentra clasificada como una sociedad que atiende menos de 2.500 usuarios, por lo tanto, no está obligada a contratar auditoría externa conforme a lo establecido en 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.

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

De acuerdo con lo anterior, el prestador está incumplimiento con la obligación de contratar auditoría externa y gestión de resultados, debido que, para la fecha de la visita no contaba con un contrato con una firma externa para realizar las funciones de auditoría (...) (Cursiva fuera del texto original)

Parágrafo 1. (...)

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

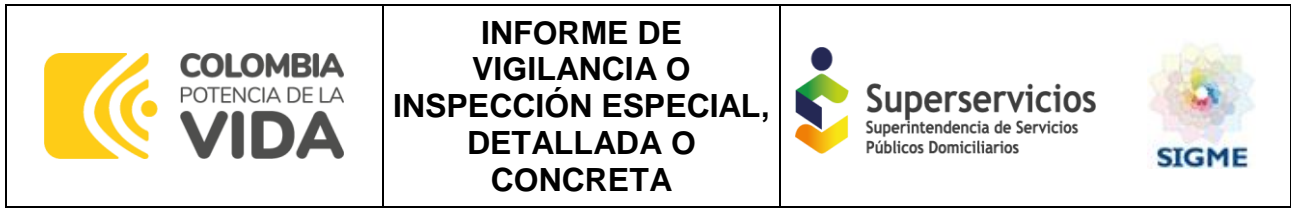
- a) Las entidades oficiales que presten los servicios públicos de que trata la Ley 142 de 1994.*
- b) Las empresas de servicios públicos que atiendan menos de dos mil quinientos (2.500) usuarios;*
- c) Las personas naturales o jurídicas que produzcan para ellas mismas los bienes y servicios propios 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.”* (Cursiva fuera del texto original)

5.2.1.6 Control Interno

SERRAMONTE S.A. E.S.P. en el desarrollo de la visita de inspección no informó sobre la implementación de un sistema de control interno, no obstante, esta situación no genera incumplimientos por parte de la cooperativa ya que no se encuentra obligada a dar aplicación de la Ley 87 de 1993, conforme al campo de aplicación que señala el artículo 5:

“ARTÍCULO 5. CAMPO DE APLICACIÓN. *La presente Ley se aplicarán <sic> todos los organismos y entidades de las Ramas del Poder Público en sus diferentes órdenes y niveles, así como en la organización electoral, en los organismos de control, en los establecimientos públicos, en las empresas industriales y comerciales del Estado, en las sociedades de economía mixta en las cuales el Estado posea el 90% o más de capital social, en el Banco de la República y en los fondos de origen presupuestal.”* (Cursiva fuera del texto original)

Adicionalmente, se evidenció que, en el dictamen del revisor fiscal del año 2022, informa que da cumplimiento al proceso de control interno y auditoría, aun cuando no es claro si la empresa cuenta con este sistema implementado, por lo tanto, tales afirmaciones se considerarían una extralimitación de sus funciones al informar una situación a la que no se le estaría dando aplicabilidad.



5.2.2 Aspectos Financieros

5.2.2.1 Concepto del Revisor Fiscal

Para la vigencia 2022 SERRAMONTE S.A. E.S.P. tuvo como revisor fiscal a la señora Rosa Aidée Méndez Alonso, en atención a lo establecido en el parágrafo 2 del artículo 13 de la Ley 43 de 1990, donde se señala lo siguiente:

“PARÁGRAFO 2. Obligatorio tener revisor fiscal todas las sociedades comerciales, de cualquier naturaleza, cuyos activos brutos al 31 de diciembre del año inmediatamente anterior sean o excedan el equivalente de cinco mil salarios mínimos y/o cuyos ingresos brutos durante el año inmediatamente anterior sean o excedan el equivalente a tres mil salarios mínimos”. (Cursiva fuera del texto original)

Ahora bien, con respecto al dictamen del revisor fiscal, se evidencia que el mismo tuvo una opinión favorable, donde manifestó lo siguiente:

“En mi opinión, los Estados Financieros antes mencionados, tomados de registros de contabilidad, presentan fielmente, en todos los aspectos materiales, la situación financiera de SERRAMONTE S.A. E.S.P., por el período comprendido entre el 1 enero y el 31 de diciembre del 2022, así como de sus resultados y flujos de efectivo de terminados en dicha fecha, de conformidad con las Normas Internacionales de Información Financiera” (Cursiva fuera del texto original)

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 Villavicencio del 25 de agosto de 2023, SERRAMONTE S.A. E.S.P. se encuentra clasificada en grupo II como se observa en la siguiente imagen:

Imagen 2. Certificado de Cámara de Comercio

MATRÍCULA - INSCRIPCIÓN	
MATRÍCULA NO :	69548
FECHA DE MATRÍCULA :	ABRIL 19 DE 1999
ULTIMO AÑO RENOVADO :	2023
FECHA DE RENOVACION DE LA MATRÍCULA :	MARZO 28 DE 2023
ACTIVO TOTAL :	890,098,747.00
GRUPO NIIF :	GRUPO II

Fuente: visita de inspección del 5 y 6 de septiembre de 2023

Del mismo modo, se revisó la clasificación realizada por el prestador al SUI, en el cual se evidencio homogeneidad de información entre entidades en cuanto al grupo de clasificación NIF, registrándose en el formulario NIF A 0014 en el Grupo 2 NIF Pymes, así como se observa en la siguiente imagen:

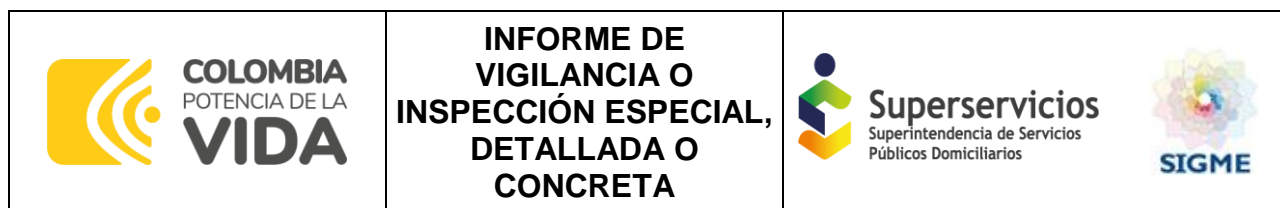


Imagen 3. Reporte SUI Formulario NIF A 0014

DATO1	DATO2	DATO3	DATO4	DATO5	DATO6
a. INFORMACION GENERAL					
b. Razon Social :	SERRAMONTE S.A. ESP				
c. NIT :	822002721-3				
d. Clasificacion de Grupo NIF :	GRUPO II - 414/3022				
e. Moneda Funcional :	Peso Colombiano				
f. Fecha de Corte a :	1 DE ENERO DE 2015				
g. Tipo de Reporte :	Individual				
h. Adopcion Anticipada :	NO				
k.					
l. INFORMACION DE CONTACTO					
.....					
m.	NOMBRE	TIPO DOCUMENTO	NUMERO DOCUMENTO	E-MAIL	TELEFONOS
n. Representante Legal :	RUBEN DARIO CUELLAR TOVAR	CEDULA DE CIUDADANIA	17321856	amparogiraldop@Hotmail.com	ND
o. Revisor Fiscal :	LUZ ESTHER FORERO VELASQUEZ	CEDULA DE CIUDADANIA	51746469	amparogiraldop@Hotmail.com	3142957863
p. Contador :	EDGAR ACUNA CRUZ	CEDULA DE CIUDADANIA	17325837	cruzacunaedgar@yahoo.com	3103481704

Fuente: SUI

Por lo tanto, se evidencia que existe una homogeneidad en cuanto a lo relacionado tanto en la Cámara de Comercio, como lo reportado en el SUI.

5.2.2.3 Reportes financieros NIF al SUI

SERRAMONTE S.A. E.S.P. al momento de realizar esta evaluación tiene 8 formatos pendientes de certificar en el servicio de Gobierno NIF en el SUI, entre los cuales se encuentran, taxonomía XBRL – flujo de efectivo directo- para los años 2016 y 2017, los trimestres 2, 3 y 4 del año 2021 y los trimestres 1, 2 y 3 para el año 2022, tal como se observa a continuación:

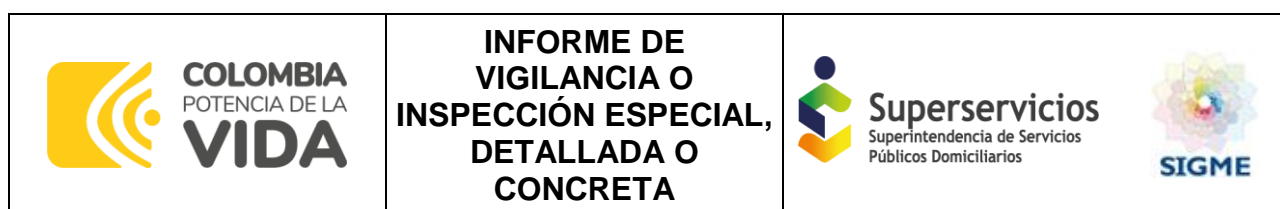


Tabla 3. Reporte en SUI – Servicio Gobierno NIF

Servicio	Periodicidad	Código	Formato	Estado
Gobierno NIF	ANUAL	XBRL-27	Taxonomía 2016, Grupo 2 Individual - Flujo de efectivo Directo	Pendiente
Gobierno NIF	ANUAL	XBRL-38	Taxonomía 2017, Grupo 2 Individual - Flujo de efectivo Directo	Pendiente
Gobierno NIF	ANUAL	XBRL-141	2021 - Grupo 2 - Informe Financiero Especial - Segundo trimestre	Pendiente
Gobierno NIF	ANUAL	XBRL-161	2021 - Grupo 2 - Informe Financiero Especial - Tercer trimestre	Pendiente
Gobierno NIF	ANUAL	XBRL-181	2021 - Grupo 2 - Informe Financiero Especial - Cuarto trimestre	Pendiente
Gobierno NIF	ANUAL	XBRL-321	2023 - Grupo 2 - Informe Financiero Especial - Primer trimestre	Pendiente
Gobierno NIF	ANUAL	XBRL-421	2023 - Grupo 2 - Informe Financiero Especial - Segundo trimestre	Pendiente
Gobierno NIF	ANUAL	XBRL-441	2023 - Grupo 2 - Informe Financiero Especial - Tercer trimestre	Pendiente

Fuente: consulta SUI el 23 de octubre del 2023

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, con corte de 31 de diciembre del 2022 comparativo con el año 2021, los cuales se encuentran firmados, dictaminados y aprobados, pero no en lo referente a las notas a los estados financieros debido a que no fueron firmadas por el Revisor Fiscal situación que se repite con la certificación de estos.

Aunque el prestador adjunta las actas de la asamblea en las que fueron aprobados los estados financieros de los años 2021 y 2022 y se evidencia que hubo quórum del 100%, los mismos presentan situaciones que llaman la atención en rubros como depreciación acumulada, gastos por depreciación, impuestos diferidos débito y crédito, reclasificación de utilidades acumuladas a dividendos por pagar y movimientos significativos en algunas cuentas del gasto, situaciones que se detallan más adelante. Por lo expuesto, y en relación la calidad de los estados financieros se identificó que el prestador no tiene en cuenta los criterios de presentación y revelación señalados en el Anexo 2 del Decreto 2420 del 2015, como se aprecia a continuación:

“3.17 Un conjunto completo de estados financieros de una entidad incluirá todo lo siguiente:

- *Un estado de situación financiera a la fecha sobre la que se informa*
- *Una u otra de las siguientes informaciones:*
- *Un solo estado del resultado integral para el periodo sobre el que se informa que muestre todas las partidas de ingresos y gastos reconocidas durante el periodo incluyendo aquellas partidas reconocidas al determinar el resultado (que es un subtotal en el estado del resultado integral) y las partidas de otro resultado integral, o*

- *Un estado de resultado separado y un estado del resultado integral separado. Si una entidad elige presentar un estado de resultados y un estado del resultado integral, el estado del resultado integral comenzará con el resultado y, a continuación, mostrará las partidas de otro resultado integral.*
- *Un estado de cambios en el patrimonio del periodo sobre el que se informa.*
- *Un estado de flujos de efectivo del periodo sobre el que se informa.*
- *Notas, que comprenden un resumen de las políticas contables significativas y otra información explicativa.” (Cursiva fuera del texto original)*

“3.18 Si los únicos cambios en el patrimonio durante los periodos para los que se presentan los estados financieros surgen de ganancias o pérdidas, pago de dividendos, correcciones de errores de periodos anteriores, y cambios de políticas contables, la entidad puede presentar un único estado de resultados y ganancias acumuladas en lugar del estado del resultado integral y del estado de cambios en el patrimonio (véase el párrafo 6.4)” (Cursiva fuera del texto original)

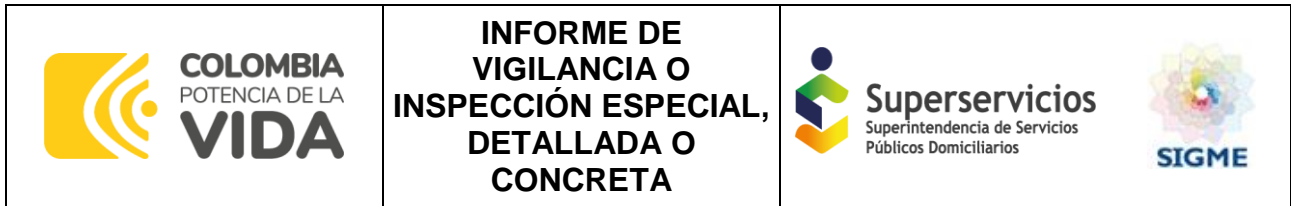
“Estado de resultados y ganancias acumuladas

Objetivo

- *6.4 El estado de resultados y ganancias acumuladas presenta los resultados y los cambios en las ganancias acumuladas de una entidad para un periodo sobre el que se informa. El párrafo 3.18 permite a una entidad presentar un estado de resultados y ganancias acumuladas en lugar de un estado del resultado integral y un estado de cambios en el patrimonio si los únicos cambios en su patrimonio durante los periodos en los que se presentan estados financieros surgen del resultado, pago de dividendos, correcciones de errores de los periodos anteriores y cambios de políticas contables.” (Cursiva fuera del texto original)*

También se evidencia que el prestador no cumple con los criterios de revelación señalados en los numerales 4.11 del anexo 2 del Decreto 2420 del 2015, tal como se cita a continuación:

- *“4.11 Una entidad revelará, ya sea en el estado de situación financiera o en las notas, las siguientes subclasificaciones de las partidas presentadas:*
 - (a) Propiedades, planta y equipo en clasificaciones adecuadas para la entidad.*
 - (b) Deudores comerciales y otras cuentas por cobrar que muestren por separado importes por cobrar de partes relacionadas, importes por cobrar de terceros y cuentas por cobrar procedentes de ingresos acumulados (o devengados) pendientes de facturar.*
 - (c) Inventarios, que muestren por separado importes de inventarios:*
 - (i) Que se mantienen para la venta en el curso normal de las operaciones.*
 - (ii) En proceso de producción para esta venta.*
 - (iii) En forma de materiales o suministros, para ser consumidos en el proceso de producción, o en la prestación de servicios.*
 - (d) Acreedores comerciales y otras cuentas por pagar, que muestren por separado importes por pagar a proveedores, cuentas por pagar a partes relacionadas, ingresos diferidos y acumulaciones (o devengos).*
 - (e) Provisiones por beneficios a los empleados y otras provisiones.*



(f) Clases de patrimonio, tales como capital desembolsado, primas de emisión, ganancias acumuladas y partidas de ingreso y gasto que, como requiere esta NIIF, se reconocen en otro resultado integral y se presentan por separado en el patrimonio.” (Cursiva fuera del texto original)

Adicionalmente, se evidencia incumplimiento a lo señalado en el numeral 17.31 del Anexo 2 del Decreto 2420 del 2015, tal como se cita a continuación:

“17.31 Una entidad revelará para cada categoría de elementos de propiedad, planta y equipo que se considere apropiada de acuerdo con el párrafo 4.11(a), la siguiente información:

(a) Las bases de medición utilizadas para determinar el importe en libros bruto.

(b) Los métodos de depreciación utilizados.

(c) Las vidas útiles o las tasas de depreciación utilizadas.

(d) El importe bruto en libros y la depreciación acumulada (agregada con pérdidas por deterioro del valor acumuladas), al principio y final del periodo sobre el que se informa.

(e) Una conciliación entre los importes en libros al principio y al final del periodo sobre el que se informa, que muestre por separado:

(i) Las adiciones realizadas.

(ii) Las disposiciones.

(iii) Las adquisiciones mediante combinaciones de negocios.

(iv) Las transferencias a propiedades de inversión, si una medición fiable del valor razonable pasa a estar disponible (véase el párrafo 16.8).

(v) Las pérdidas por deterioro del valor reconocidas o revertidas en el resultado de acuerdo con la Sección 27.

(vi) La depreciación.

(vii) Otros cambios.” (Cursiva fuera del texto original)

5.2.2.5 Estado de Situación Financiera 2022 – 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:




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

Tabla 4. Estado de Situación Financiera 31 de diciembre 2022 - 2021, Representado en Pesos

Cuentas	31/12/2022	31/12/2021	Diferencia Absoluta	Diferencia Relativa
ACTIVOS				
Efectivo y Equivalente de Efectivo	\$ 30.439.497	\$ 41.342.137	-\$ 10.902.640	-26%
Deudores comerciales	\$ 262.951.709	\$ 77.690.996	\$ 185.260.712	238%
TOTAL ACTIVO CORRIENTE	\$ 293.391.206	\$ 119.033.133	\$ 174.358.073	146%
Acueductos, plantas y ductos	\$ 875.652.801	\$ 875.652.801		
Maquinaria y Equipo	\$ 101.916.140	\$ 101.916.140		
Equipo de Comunicación	\$ 1.520.000	\$ 1.520.000		
Menos Depreciación Acumulada	-\$ 385.311.442	-\$ 356.915.885	-\$ 28.395.558	8%
ACTIVO NO CORRIENTE	\$ 593.777.499	\$ 622.173.056	-\$ 28.395.558	-5%
Diferidos	\$ 2.930.043	\$ 2.930.043		
TOTAL ACTIVO	\$ 890.098.747	\$ 744.136.232	\$ 145.962.515	20%
PASIVO				
Cuentas corrientes comerciales p	\$ 443.389.346	\$ 100.104.479	\$ 343.284.867	343%
Impuestos por pagar	\$ 51.848.000	\$ 8.458.000	\$ 43.390.000	513%
Beneficios a empleados	\$ 9.572.111	\$ 10.504.646	-\$ 932.535	-9%
TOTAL PASIVO CORRIENTE	\$ 504.809.457	\$ 119.067.125	\$ 385.742.332	324%
Impuesto Diferido	\$ 13.428.426	\$ 13.428.426		0%
TOTAL PASIVO NO CORRIENTE	\$ 13.428.426	\$ 13.428.426		0%
TOTAL PASIVO	\$ 518.237.883	\$ 132.495.551	\$ 385.742.332	291%
Capital Social	\$ 244.460.000	\$ 244.460.000	\$ 0	0%
Reserva Legal	\$ 15.337.780	\$ 14.371.766	\$ 966.014	7%
Resultado del Ejercicio	\$ 101.562.681	\$ 9.660.135	\$ 91.902.546	951%
Resultados Ejercicios Anteriores	\$ 0	\$ 174.730.690	-\$ 174.730.690	-100%
Ganancias acumuladas	\$ 10.500.403	\$ 168.418.090	-\$ 157.917.687	-94%
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	\$ 890.098.747	\$ 744.136.232	\$ 145.962.515	20%

Fuente: estados financieros entregados en visita de inspección del 5 y 6 de septiembre de 2023.

5.2.2.5.1 Activos

Los activos de SERRAMONTE S.A. E.S.P. en el año 2022 presentaron un incremento del 20% 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 caja menor del prestador para los años analizados tiene el mismo valor de \$300.000, cifra que no presenta mayor relevancia dentro del total de los activos al cierre del 2022 la empresa muestra un saldo en bancos de \$30.1 millones en el año 2022 con respecto a \$ 41.0 en el año 2021, saldos que no presentan ninguna restricción según lo informo el prestador, el detalle que se relaciona a continuación hace parte de las notas a los estados financieros del prestador en lo referente a saldos en cuentas bancarias, cifra que coincide con el Estado de Situación Financiera entregado por el mismo:

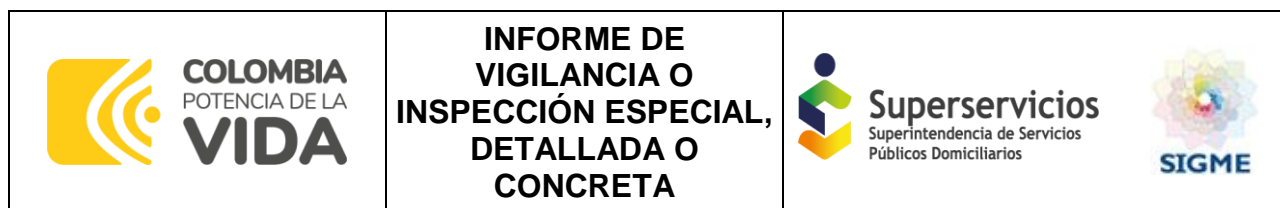


Tabla 5. Lista cuentas bancarias 31 diciembre 2022, representando en Pesos

Tipo de cuenta	Banco	Saldo dic. 2022	Saldo dic 2021
Cuenta Corriente	Bancolombia	\$ 4.430.181,00	\$4.430.181,00
Cuenta Corriente	AV Villas	\$ 21.963,974.05	\$32.866.613,57
Cuenta Ahorros	Davivienda	\$ 3.084.934,00	\$3.084.934,00
Cuenta Ahorros	Colpatria	\$603.863,00	\$603.863,00
Cuenta Ahorros	BBVA	\$ 56.545,00	\$56.545,00
TOTAL		\$30.139.497.05	\$41.042.136,57

Fuente: estados financieros entregados en visita de inspección del 5 y 6 de septiembre de 2023

- Deudores comerciales y otras cuentas por cobrar: con relación a esta partida se observa que existen cuatro (4) subgrupos que la conforman: *i)* servicios públicos, *ii)* anticipos y avances, *iii)* anticipos para impuestos y *iv)* préstamos.

Las cuentas por cobrar del prestador cerraron el año 2022 con un saldo de \$262.9 millones, con relación a \$77.6 en el año 2021 lo cual representa un incremento de \$185.3 millones, las cuenta por cobrar por concepto de servicios públicos ascienden a la suma de \$52.4 millones y corresponden al 20% del total del de los deudores comerciales para el año 2022.

La cartera por concepto de servicios públicos tanto de acueducto como de alcantarillado no presentan variaciones significativas para los años de análisis, para el año 2022 la cartera del servicio de acueducto representa el 12% del total de los deudores comerciales mientras que la de alcantarillado representa el 7%. En la visita el prestador no reporto clasificación por edades de la cartera, informó la manera como se calcula el deterioro de la misma, concluyendo que - es relativamente sana, no existe cartera difícil de recuperar-, razones por las cuales el prestador no realizo provisión, situación que se evidencia en los estados financieros entregados debido a que no se observa ningún valor por concepto de deterioro.

Los anticipos para contratos representan el 33% del total de la cuenta para el año 2022, cerro el 2022 con \$80 millones con relación a \$ 1.6 en el 2021 mostrando un incremento de \$84.4 millones, el prestador no informa detalle de estas partidas en las notas a los estados financieros, lo que evidencia que no atiende el marco normativo con respecto a revelación.

Los anticipos para impuestos no presentaron variación en los años analizados y este rubro representa el 7% del total de la cuenta para el año 2022

Los préstamos cerraron el 2022 con \$ 102.1 millones con respecto a \$ 2.1 millones en el año 2021, cifra que muestra un incremente de \$ 100 millones, esta partida constituye el 39% del total de las cuentas por cobrar para el año 2022, se observa que los socios son los beneficiarios de estos préstamos y al igual que en las partidas anteriores no se evidencia el detalle de los mismos como tampoco el proceso que se cumple al interior de la empresa para su aprobación.

A continuación, se muestra el detalle de lo descrito anteriormente con respecto a los Deudores comerciales y otras cuentas por cobrar

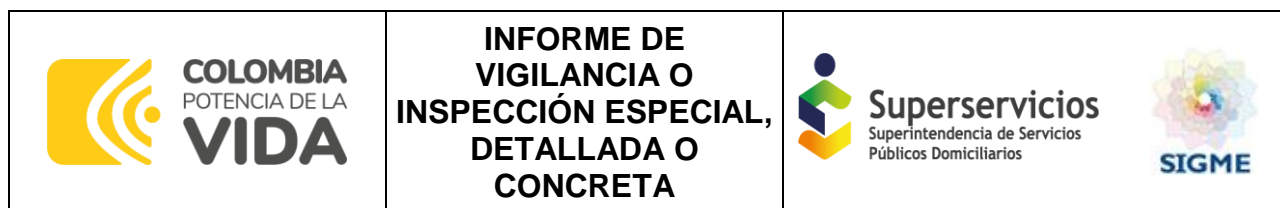


Tabla 6. Deudores a 31 diciembre 2022, representando en Pesos

Detalle	2022	2021	Participación Año 2022
Servicio de Acueducto	\$32.846.221	\$34.455.440	12%
Servicio de alcantarillado	\$19.579.771	\$18.552.932	7%
TOTAL SERVICIOS	\$52.428.014	\$53.010.393	
Anticipo Contratos	\$68.675.000	\$1.675.000	26%
Anticipo Compras	\$17.335.646		7%
TOTAL ANTICIPOS	\$86.010.646	\$1.675.000	
Anticipo Impuesto - Renta	\$6.560.000	\$19.655.000	2%
Saldo a favor Impuesto Renta	\$13.095.000	\$0	5%
TOTAL ANTICIPOS IMPUESTOS	\$19.655.000	\$19.655.000	
Préstamos a Trabajadores	\$2.700.000	\$1.192.550	1%
Préstamos a Socios	\$102.160.070	\$2.160.700	39%
TOTAL PRESTAMOS	\$104.860.070	\$3.353.250	
GRAN TOTAL	\$262.953.730	\$77.693.643	100%

Fuente: estados financieros entregados en visita de inspección del 5 y 6 de septiembre de 2023

- **Propiedad Planta y Equipo:** la propiedad planta y equipo representó un 67% del total del activo y conforma el 100% del activo no corriente del prestador, de acuerdo con la nota de revelación en los estados financieros, si bien el prestador SERRAMONTE S.A. E.S.P., habla de depreciación lineal y vidas útiles, al igual que muestra el efecto de la depreciación por componente para los años 2022 y 2021, no muestra el detalle de la depreciación acumulada lo que impide analizar qué elementos de este rubro están totalmente depreciados, razón que justificaría la disminución del gasto por depreciación del año 2022 con respecto al 2021

La composición de la propiedad planta y equipo de SERRAMONTE S.A ESP., es la siguiente:

Tabla 7. Propiedad planta y equipo, representado en Pesos

Activo	2022	2021
Plantas, Ductos y Túneles	\$875.652.801	\$875.652.801
Maquinaria y Equipo	\$101.916.140	\$101.916.140
Equipos de Comunicación y Computación	\$1.520.000	\$1.520.000
Depreciación acumulada	\$-385.311.442	\$-356.915.884
TOTAL	\$593.777.498	\$622.173.056

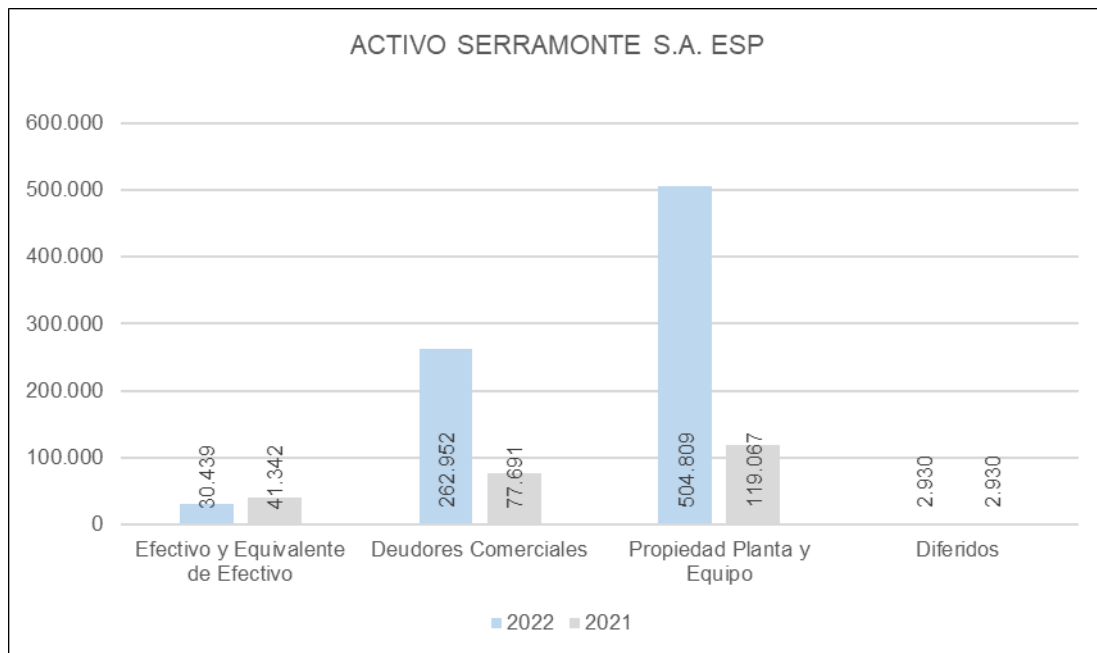
Fuente: estados financieros entregados en visita de inspección del 5 y 6 de septiembre de 2023

Como se observa en la tabla anterior el prestador no desglosa el valor de la depreciación de propiedad planta y equipo para cada componente, ratificando el incumplimiento del numeral 17.31 del Anexo 2 del Decreto 2420 del 2015, transcrito en párrafos anteriores, situación que impide el análisis en detalle de la propiedad planta y equipo, siendo esta cuenta el rubro más importante del estado de situación financiera del prestador para los años 2022 y 2021.

Con relación al impuesto diferido débito que el prestador reporta en su estado de situación financiera, en las notas a los mismos, no menciona las diferencias temporarias (estimaciones de los activos contables – fiscales) que la generaron ni el tiempo en que la empresa planea recuperarlo.

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

Gráfica 1. Activos SERRAMONTE S.A. E.S.P., - representado en miles de pesos



Fuente: estados financieros entregados en visita de inspección del 5 y 6 de septiembre de 2023

5.2.2.5.2 Pasivos

Con respecto al comportamiento de los pasivos con corte de 31 de diciembre del 2022 con relación al 2021, se evidenció un incremento del 291% que equivale a \$ 385.7 millones.

Dentro del pasivo corriente, el concepto con mayor participación correspondió a cuentas por pagar, partida que presento una variación en el 2022 con respecto al 2021 de \$343.2 millones de pesos, este rubro representa para el año 2022 el 86% del total del pasivo.

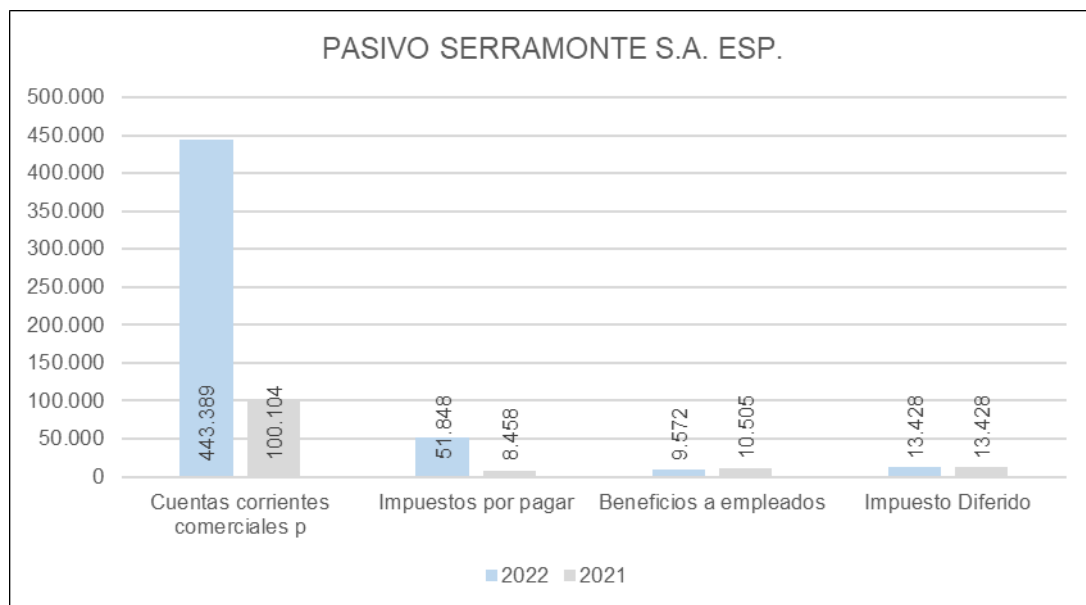
Dentro de este pasivo de corto plazo, los proveedores, cuentas por pagar EAAV y las cuentas por pagar a vinculados aunque las tres partidas tienen cifras significativas para los años de análisis, no presentan variaciones significativas del 2022 al compararlos con el 2021, por el contrario el rubro de dividendos por pagar paso de \$ 0 en el 2021 a 330.4 millones en el 2022, sin embargo aunque se evidencia movimiento en las cuentas de patrimonio no existe revelación con respecto a la decisión de la empresa de pagar dividendos a sus asociados, situación que también se evidencia en el estado de cambios en el patrimonio.

La retención en la fuente por pagar se incrementó en \$ 14.6 millones en el 2022 con respecto al 2021, situación que se pudo presentar por el incremento en las compras de insumos, aclaración que no se evidencia en las notas a los estados financieros

El saldo de la cuenta de impuesto de renta por pagar para el año 2021 tiene un saldo de \$ 8.4 millones y cerro el 2022 con \$51.8 generando una variación de \$ 43.3 millones que porcentualmente generan un incremento de 513%, esto se debe a la utilidad que el prestador género en el año 2022 con respecto al 2021. El estado de resultados cerro con una provisión para impuesto de renta de \$55.6 millones de pesos cifra que corresponde al 35% de \$157.2 millones, utilidad presentada al cierre del 2022, vale la pena resaltar que la provisión contable para el impuesto de renta quedo subestimada en \$ 3.8 millones de pesos.

Con relación al impuesto diferido crédito que el prestador reporta en su estado de situación financiera, en las notas a los mismos, no menciona las diferencias temporarias (estimaciones de los pasivos contables – fiscales) que la generaron ni el tiempo en que la empresa planea pagarlos.

Gráfica 2. Pasivos SERRAMONTE S.A. E.S.P., - representado en miles de pesos



Fuente: estados financieros entregados en visita de inspección del 5 y 6 de septiembre de 2023.

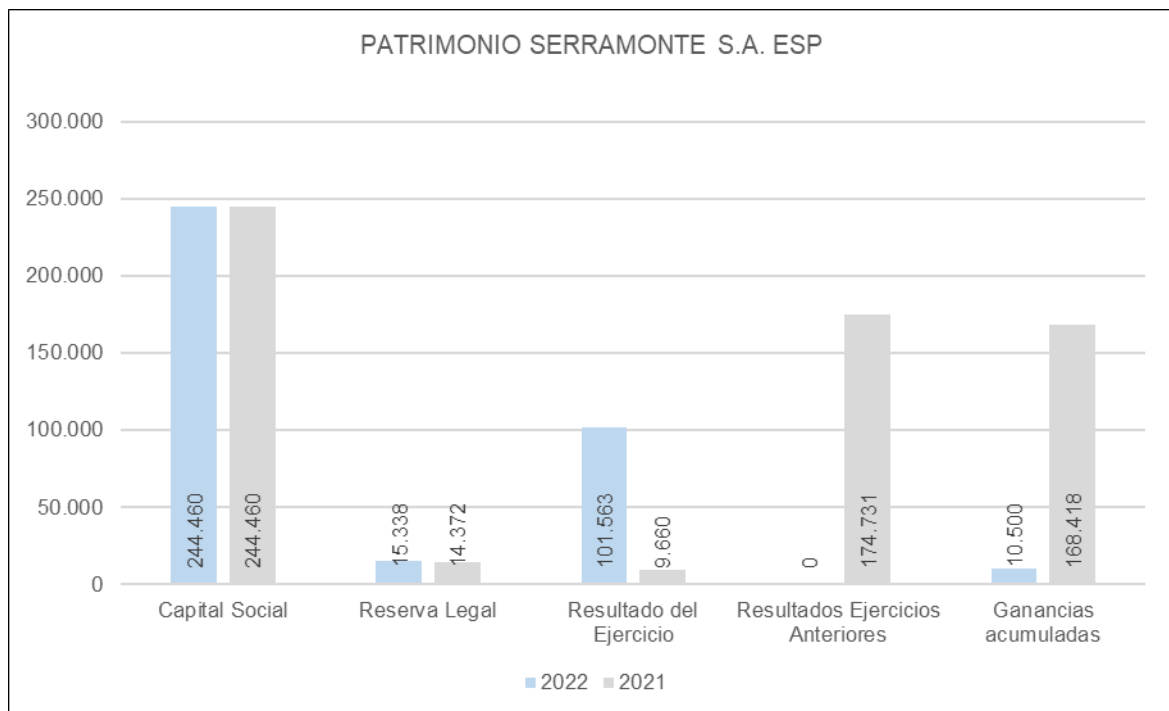
5.2.2.5.3 Patrimonio

En relación con el comportamiento del patrimonio, se observó que está compuesto por el capital suscrito y pagado, la reserva legal, el resultado del ejercicio, el resultado de ejercicios anteriores y las ganancias acumuladas.

Importante resaltar que el prestador para el año 2022 presento una utilidad después de impuestos de \$ 101.5 millones con respecto a \$9.6 millones en el 2021, situación que se generó por la disminución que presento el prestador en sus costos de producción, ya que los ingresos no presentaron variación significativa y los gastos de operación se incrementaron.

De otra parte, tal como se mencionó anteriormente la empresa presenta disminución en su patrimonio en lo referente a resultados de años anteriores y ganancias acumuladas, lo que haría pensar que distribuirá dividendos, contrapartida que se aprecia en las cuentas por pagar en el corto plazo – Dividendos por pagar, y en las disminuciones presentadas en el Estado de Cambios en el patrimonio, sin que en las notas a los estados financieros se presente revelación alguna sobre el particular.

Gráfica 3. Patrimonio SERRAMONTE S.A. E.S.P., - representado en miles de pesos



Fuente: estados financieros entregados en visita de inspección del 5 y 6 de septiembre de 2023

5.2.2.6 Análisis del Estado de Resultados Integrales 2022 – 2021

A continuación, se presenta el Estado de Resultado Integral correspondiente al 31 de diciembre del 2022 comparativo con la vigencia 2021, esta información se extrae de los archivos suministrados en la visita de inspección y vigilancia realizada del 5 y 6 de septiembre de 2023.

Tabla 8. Estado de Resultado Integral 2022-2021, Representado en Pesos

Cuentas	2022	2021	Diferencia Absoluta	Diferencia Relativa
Servicio de Acueducto	\$ 511.942.199	\$ 502.843.820	\$ 9.098.379	2%
Servicio de Alcantarillado	\$ 293.494.355	\$ 292.101.039	\$ 1.393.316	0%
TOTAL INGRESOS OPERACIONALES	\$ 805.436.554	\$ 794.944.859	\$ 10.491.695	1%
Sueldo Personal de Planta	\$ 113.324.000	\$ 94.844.280	\$ 18.479.720	19%
Prima de Servicios	\$ 10.253.890	\$ 8.506.058	\$ 1.747.832	21%
Cesantías	\$ 10.645.696	\$ 8.491.567	\$ 2.154.129	25%
Aporte a Pensión	\$ 14.205.900	\$ 10.940.425	\$ 3.265.475	30%

Cuentas	2022	2021	Diferencia Absoluta	Diferencia Relativa
Transporte	-	\$ 183.012.500		0%
Arreglos domiciliaria	\$ 18.871.511	\$ 26.971.343	-\$ 8.099.832	-30%
Transporte Disposición de aguas residuales Con	\$ 39.501.521	\$ 39.390.535	\$ 110.986	0%
Productos químicos	\$ 55.720.312	\$ 59.981.747	-\$ 4.261.435	-7%
Iva asumido	\$ 10.460.395	\$ 5.143.271	\$ 5.317.124	103%
Planta de Tratamiento	\$ 149.601.512	\$ 119.108.192	\$ 30.493.320	26%
Pozo profundo Acueducto	\$ 35.683.476	\$ 22.375.710	\$ 13.307.766	59%
Mtto Planta de Acueducto	\$ 32.863.122	\$ 66.165.992	-\$ 33.302.870	-50%
Materiales eléctricos	\$ 8.316.213	\$ 204.997	\$ 8.111.216	3957%
Depreciación	\$ 28.395.558	\$ 32.483.943	-\$ 4.088.385	-13%
TOTAL COSTOS DE PRODUCCION	\$ 568.581.717	\$ 707.339.562	-\$ 138.757.845	-20%
UTILIDAD BRUTA	\$ 236.854.837	\$ 87.605.297	\$ 149.249.540	170%
Honorarios profesionales	\$ 32.913.442	\$ 19.893.264	\$ 13.020.178	65%
Impto. Industria y Comercio	\$ 9.212.000	\$ 8.458.000	\$ 754.000	9%
TOTAL GASTOS DE ADMINISTRACION	\$ 62.612.831	\$ 48.750.316	\$ 13.862.515	28%
UTILIDAD OPERACIONAL	\$ 174.242.006	\$ 38.854.981	\$ 135.387.025	348%
Intereses del Periodo Acueducto	\$ 5.663.778	\$ 2.618.452	\$ 3.045.326	116%
INGRESOS NO OPERACIONALES	\$ 8.656.862	\$ 6.749.732	\$ 1.907.130	28%
Financieros	\$ 22.580.141	\$ 23.170.345	-\$ 590.204	-3%
GASTOS NO OPERACIONALES	\$ 25.674.187	\$ 27.197.578	-\$ 1.523.391	-6%
UTILIDAD ANTES DE IMPUESTO	\$ 157.224.681	\$ 18.407.135	\$ 138.817.546	754%
Provisión Impuesto de Renta	\$ 55.662.000	\$ 8.747.000	\$ 46.915.000	536%
PERDIDA Y/O UTILIDAD DEL EJERCICIO	\$ 101.562.681	\$ 9.660.135	\$ 91.902.546	951%

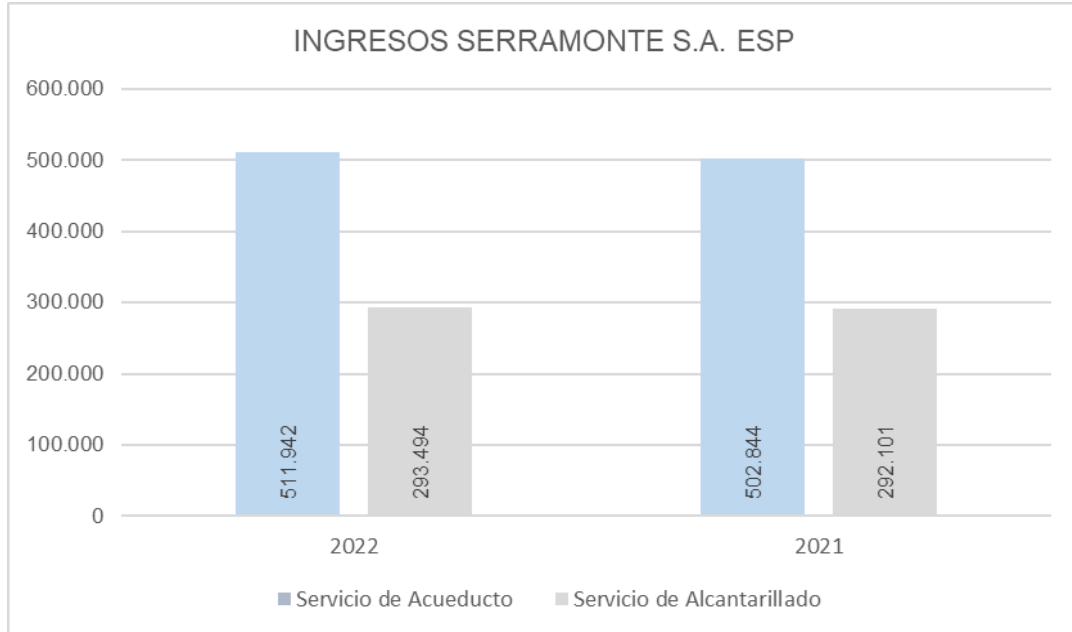
Fuente: estados financieros entregados en visita de inspección del 5 y 6 de septiembre de 2023.

5.2.2.6.1 Ingresos

Los ingresos del prestador provienen de la prestación de servicios públicos de acueducto y alcantarillado, el servicio de acueducto aporta el 64% de los ingresos y el de alcantarillado el 36%, porcentajes que se mantienen para los años 2021 y 2022, los ingresos del prestador se incrementaron en el año 2022 con respecto al 2021 en 1% equivalente a \$ 10.4 millones.

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

Gráfica 4. Ingresos SERRAMONTE S.A. E.S.P., - representados en miles de pesos



Fuente: estados financieros entregados en visita de inspección del 5 y 6 de septiembre de 2023.

5.2.2.6.2 Costos

Los costos de SERRAMONTE S.A. E.S.P. representaron el 71% del total de los ingresos operacionales en el año 2022, presentando una disminución importante con respecto al año 2021 pues para ese año la participación fue del 89%; partidas como arreglos domiciliarios, mantenimiento de planta de acueducto y depreciación, mostraron tendencia a la baja para el año 2022 con respecto al 2021, pero el rubro que más impacto para que los costos del prestador se disminuyeran en el 2022 con respecto al 2021 fue el de transporte, partida que reporto \$ 183 millones en el año 2021, sin que arrojara cifras para el año 2022, llama la atención que el prestador no hizo ninguna acotación al respecto en sus revelaciones.

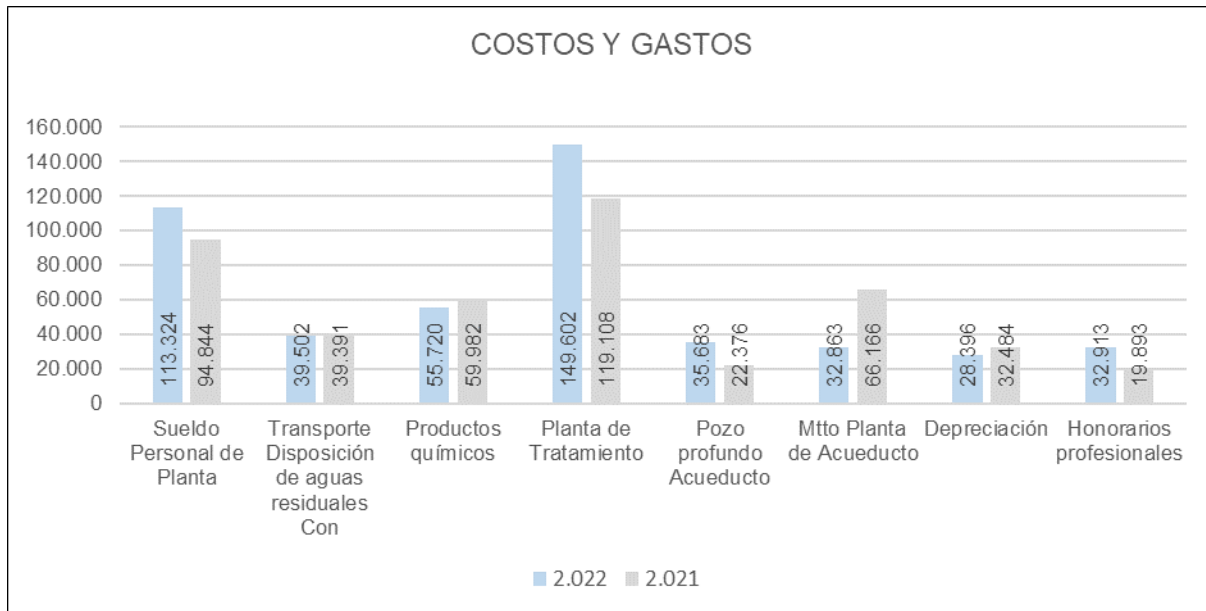
5.2.2.6.3 Gastos

Los gastos del prestador representaron un 8% del total de los ingresos generados en la operación en el 2022 y 6% en el año 2021, el rubro que más presentó incremento fue el de honorarios profesionales los cuales se aumentaron en el 2022 en un 65% con respecto al 2021 porcentaje equivalente a \$ 13 millones de pesos.

Los Ingresos no operacionales corresponden a los intereses que la empresa cobra a sus suscriptores por la mora en el pago de la prestación de servicios que para el año 2022 fueron de \$ 8.6 millones comprados con \$ 6.7 millones en el año 2021.

Los otros egresos relacionados en las notas a los estados financieros corresponden a gastos financieros, sin que en las revelaciones el prestador haga aclaración alguna con respecto a lo que genera esta partida.

Gráfica 5. Costos y Gastos SERRAMONTE S.A. E.S.P., - representados en miles de pesos



Fuente: estados financieros entregados en visita de inspección del 5 y 6 de septiembre de 2023.

5.2.2.7 Indicadores Financieros

A continuación, se presenta el resultado del análisis de los indicadores financieros de SERRAMONTE S.A. E.S.P., con corte de 31 diciembre del 2022 comparativo con el 2021:

Tabla 9. Indicadores SERRAMONTE S.A. E.S.P., 2022-2021

Grupo	Subgrupo	2022	2021	Observación
INDICADORES DE RENTABILIDAD	Margen Bruto	22%	5%	De acuerdo los resultados de los indicadores de rentabilidad, se evidencia que la empresa durante las dos vigencias analizadas ha generado rentabilidad moderada; se evidencia una mayor rentabilidad en la vigencia 2022 en comparación con el año 2021, debido al control de los costos de producción Para el caso del margen operacional, se observó que en las vigencias 2022 y 2021 el indicador presentó un resultado positivo, con un incremento discreto para el año 2022 por la misma razón expuesta en el indicador anterior El escenario del margen neto de utilidad también presenta un saldo con cifras positivas, aunque
	Margen Operacional	29%	11%	
	Margen Neto de Utilidad	12%	1.2%	

Grupo	Subgrupo	2022	2021	Observación
				conservadoras, se evidenció mejor en el año 2022 con relación al 2021.
INDICADORES DE LIQUIDEZ	Razón corriente	0,58	1	El prestador no tiene un panorama favorable de liquidez, debido a que se evidencia que SERRAMONTE S.A. E.S.P., no puede cumplir con sus obligaciones a corto plazo, esto se observa porque los saldos del efectivo al cierre del 2022 fueron de tan solo \$30 millones de pesos.
	Capital de trabajo	-\$211.418.252	-\$33.92	Asimismo, la empresa tiene un capital de trabajo negativo, lo cual demuestra que no genera excedentes que le permitan realizar inversiones de capital o aumentar la cobertura del servicio para generar mayores ingresos, SERRAMONTE S.A. E.S.P. está en constante rotación de sus flujos de efectivo situación que refleja que se financia con los mismos y que tiene dificultades financieras.
	Prueba ácida	-0,06	-0,35	
INDICADORES DE ACTIVIDAD	Ciclo de Cuentas por Cobrar	120 días	37 días	Se observa que el prestador no tiene un recaudo eficiente de su cartera, debido a que el indicador de ciclo de la misma reflejó un retorno de 120 días para el 2022 y 37 en el 2021, indicador que empeora para el segundo año, esta situación denota poca eficiencia en el recaudo, aunque le permitió cubrir sus costos y gastos involucrados en la operación del prestador
	Rotación de cartera	3	10	
	Cubrimiento de costos y gastos	1.28	1.05	
INDICADORES DE ENDEUDAMIENTO	Apalancamiento financiero	1.39%	22%	El endeudamiento de SERRAMONTE S.A E.S.P. se encuentra concentrado en las cuentas por pagar a terceros, no se observa financiación con bancos, sin embargo, el indicador determina que 1.39% veces de su patrimonio y el 58% de sus activos ya se encuentran comprometidos con los pasivos. Situación poco favorable para el prestador, debido a que puede llegar a tener
	Concentración del pasivo en el corto plazo	97%	90%	
	Nivel de Endeudamiento	58%	18%	
	Apalancamiento	2.39	1.22	

Grupo	Subgrupo	2022	2021	Observación
				dificultades al momento en que requiera de una financiación con entidades bancarias.
DUPONT	Rotación de activos	0.90	1.07	Los indicadores que conforman el análisis DUPONT señalan SERRAMONTE S.A E.S.P. no tiene una rentabilidad y eficiencia de la prestación, debido a que en las vigencias evaluadas no se obtuvo una rentabilidad del patrimonio, como tampoco se evidencia una rentabilidad de los activos. Esto se presenta debido a todas las deficiencias que se han encontrado a lo largo de la lectura de los indicadores financieros, lo cual ponen al prestador en un panorama desfavorable frente a su situación financiera.
	ROE	0.27	0,02	
	ROA	0.11	0.01	

Fuente: estados financieros entregados en visita de inspección del 5 y 6 de septiembre 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

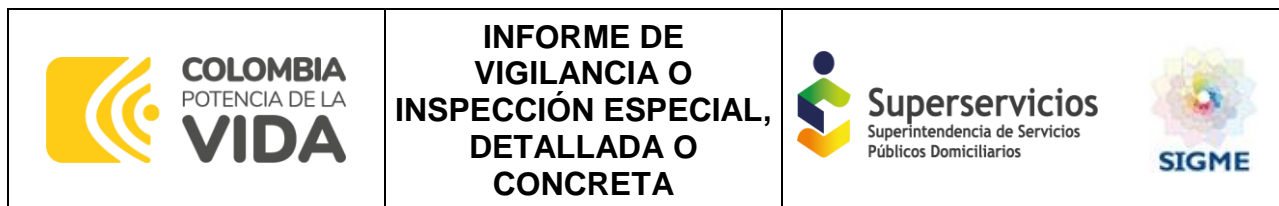
Imagen 4. Contribución SSPD

NOMBRE DE LA EMPRESA	NIT
SERRAMONTE S.A. ESP	8220027213
OBLIGACIONES EN FIRMEZA (0)	
<p>A 25/10/2023 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: formatodepagoweb@superservicios.gov.co</p>	
OBLIGACIONES SIN FIRMEZA (0)	
<p>A 25/10/2023 la empresa no tiene obligaciones pendientes en prefirmeza. Para verificar las obligaciones anteriores pendientes favor comunicarse con el Grupo de Contribuciones y CXC al teléfono 6913005 en Bogotá a las extensiones 2184 - 2812 - 2393 - 2811 - 2332 ó escribir al siguiente correo electrónico: formatodepagoweb@superservicios.gov.co</p>	

Fuente: plataforma de pagos SSPD

5.3 Aspectos Técnicos – Operativos.

A continuación, se presenta el análisis de cada uno de los componentes del sistema de acueducto, enfatizando en las observaciones, y hallazgos identificados dentro de la información aportada por el



prestador SERRAMONTE S.A. E.S.P. en la visita de inspección realizada los días 5 y 6 de septiembre de 2023.

5.3.1 Área de Prestación

De acuerdo con la información suministrada por el prestador, el área de prestación corresponde a los condóminos de SERRAMONTE localizado en la zona urbana de Villavicencio, Meta y PALMA REAL ubicado en la zona rural de Restrepo, Meta.

5.3.2 Aspectos Técnicos del servicio de Acueducto

El prestador SERRAMONTE S.A. E.S.P. en la última actualización del RUPS del 21 de abril de 2023, 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 ubicado en el conjunto Serramonte se abastece de tres (03) fuentes, una de ellas superficial (Caño Santa Mónica) de allí el recurso hídrico es conducido hacia un pretratamiento compuesto por dos desarenadores de dos y tres módulos, respectivamente, desde allí el agua es transportada mediante tubería de 3" de diámetro hacia la Planta de Tratamiento de Agua Potable (PTAP). Las otras dos (02) fuentes de abastecimiento son subterráneas (pozo profundo 1 y 2) desde las cuales se conduce el recurso hídrico hacia la PTAP.

La PTAP fue construida en el año 1998, cuenta con un caudal de diseño de 10 L/s, construida en poliéster reforzado con fibra de vidrio tipo compacta e integra los siguientes módulos de tratamiento: aireación (este proceso solo se utiliza cuando se extrae agua de los pozos profundos), floculador hidráulico, sedimentador con módulos tipo colmena, sistema de filtro rápido de flujo ascendente auto lavable y desinfección mediante inyección de cloro.

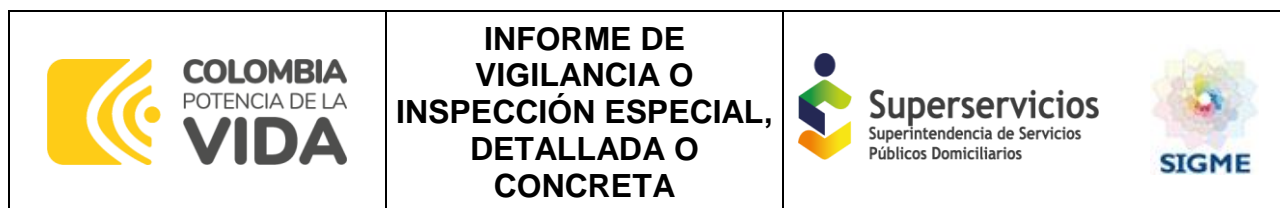
Por su parte el condominio Palma Real cuenta con un sistema de acueducto el cual se abastece de tres (03) fuentes, una de ellas superficial (Caño Corinto) en donde el recurso hídrico pasa por un pretratamiento compuesto de un desarenador de tres módulos, de allí es transportada mediante tubería de 3" de diámetro hacia la PTAP. Las otras dos (02) fuentes de abastecimiento subterráneas son el pozo profundo 1 y 2.

La Planta de Tratamiento de Agua Potable fue construida en el año 2015, con un caudal de diseño de 10 L/s, construida en fibra de vidrio en donde se tienen los procesos de: oxidación fisicoquímica, bandejas de aireación (este módulo solo se utiliza cuando se extrae agua de los pozos subterráneos), floculación, sedimentación en manto de lodos, filtración descendente en carbón activado y desinfección mediante cloro líquido.

5.3.2.1 Fuentes de Abastecimiento.

Acorde con lo informado por el prestador SERRAMONTE S.A. E.S.P., los sistemas de acueducto para el conjunto Serramonte y condominio Palma Real captan agua de (2) dos fuentes de abastecimiento superficial y cuatro (04) pozos profundos.

El prestador aportó la Resolución No.1727 del 4 de agosto de 2023 a nombre de SERRAMONTE S.A. E.S.P., emitida por la Corporación para el Desarrollo Sostenible del Área de Manejo Especial



la Macarena (CORMACARENA), a través de la cual se otorgó la concesión de aguas para las siguientes fuentes:

Tabla 10. Concesiones de agua a otorgar urbanización Serramonte.

Fuente	Tipo	Vigencia	Caudal	Localización
Caño Santa Mónica	Superficial	5 años	10 l/s	4926947.90X – 2013146.76 Y
Pozo Profundo 1	Subterránea	5 años	15.6 l/s	4927609.323 E – 2012609.095 N
Pozo Profundo 2	Subterránea	5 años	3.5 l/s	4927573.252 E – 2013276.635 N
Total, caudal otorgado			19,1 l/s	-

Fuente: visita de inspección del 5 y 6 de septiembre de 2023

De igual manera SERRAMONTE S.A. E.S.P. aportó la Resolución No. 1725 del 3 de agosto de 2023, a nombre de Promotora Campestre S.A.S emitida por CORMACARENA, a través de la cual se otorgó la concesión de aguas para las siguientes fuentes:

Tabla 11. Concesiones de agua a otorgar Condominio Palma Real.

Fuente	Tipo	Vigencia	Caudal	Localización
Caño Corintio	Superficial	5 años	4 l/s	4933675 E – 2023515 N
Caño Palma Real	Superficial	5 años	6.4 l/s	4934367 E – 2023666 N
Pozo Profundo 1	Subterránea	5 años	5.0 l/s	4934613 E – 2022350 N
Pozo Profundo 2	Subterránea	5 años	3.0 l/s	4934524 E – 2022821 N
Total, caudal otorgado			18.4 l/s	-

Fuente: visita de inspección del 5 y 6 de septiembre de 2023

En relación con el formulario de registro de fuentes para abastecimiento en el SUI, se evidenció que el prestador SERRAMONTE S.A. E.S.P. solo reportó información para el acuífero depósito terraza llanos orientales, tal como se puede evidenciar en la siguiente tabla:

Tabla 12. Fuentes – reportes SUI

Año	Periodo	Código	Formato	Estado	Nombre de la fuente	Fecha de certificación
2009	Anual	ACU-T-1001	1. Registro de Fuentes	Certificado	Acuífero Depósito Terraza Llanos Orientales	12/06/2010 8:38:41 a. m.

Fuente: SUI – Estado de reporte de información prestadores SSPD¹, consulta realizada el 18/06/2023.

El prestador deberá reportar información de las demás fuentes, teniendo en cuenta que posee cinco (05) fuentes más de abastecimiento.

5.3.2.2 Captación

Acorde con lo evidenciado en la visita de inspección y vigilancia, el sistema de acueducto para el conjunto Serramonte posee las siguientes infraestructuras para la captación y aducción de agua:

¹ Disponible en: http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=sui_adm_028.

Tabla 13. Punto de captación Serramonte.

No. Bocatoma	Fuente de abastecimiento	Localización	Características
1	Caño Santa Mónica	04° 07' 07.06" N 73° 39' 29.70" W	Superficial Bocatoma de fondo Posee dos desarenadores uno de dos cámaras y otro de tres cámaras Se usa como soporte en época de verano
2	Pozo 1	04° 07' 11.83" N 73° 39' 09.66" W	Subterránea 3.5 L/s Profundidad 200 metros Bomba 7 HP Se usa como soporte en época de verano
3	Pozo 2	04° 06' 49.99" N 73° 39' 08.87" W	Subterránea 10 L/s Profundidad 164 metros Bomba 27 HP Macromedidor instalado Fuente principal

Fuente: visita de inspección SSPD del 5 al 6 de septiembre de 2023.

Imagen 5. Bocatomas conjunto Serramonte.



Fuente: visita SSPD del 5 al 6 de septiembre de 2023.

En la siguiente tabla se evidencia las infraestructuras para la captación y aducción de agua del condominio Palma Real según lo evidenciado en la visita de inspección y vigilancia.

Tabla 14. Punto de captación Palma Real.

No. Bocatoma	Fuente de abastecimiento	Localización	Características
1	Caño Corintio	04°12'45.36" N 73°35'52.32" W	Superficial Bocatoma de fondo Posee un desarenador de tres cámaras Fuente principal
2	Pozo 1	04°12'07.43" N 73°35'21.88" W	Subterránea Caudal operativo: 3 L/s Se usa como soporte en época de verano
3	Pozo 2	04°12'22.78" N 73°35'24.75" W	Subterránea Caudal operativo: 3 L/s

No. Bocatoma	Fuente de abastecimiento	Localización	Características
			Se usa como soporte en época de verano

Fuente: visita SSPD del 5 al 6 de septiembre de 2023.

Imagen 6. Bocatomas condominio Palma Real.




Fuente: visita SSPD del 5 al 6 de septiembre de 2023.




Al realizar la consulta de lo reportado por el prestador al SUI en el formulario *Registro de Captaciones de Agua*, se encontró que el prestador solo ha registrado la fuente Acuífero Depósito Terraza Llanos Orientales, situación que no es consistente con lo verificado en visita de inspección, ya que el prestador capta agua de más de una fuente. por lo que debe habilitar el trámite para registrar las demás fuentes de captación.


5.3.2.3 Desarenadores y aducción

El prestador SERRAMONTE S.A. E.S.P. cuenta con dos (02) desarenadores conexos a la captación del Caño Santa Mónica para el conjunto Serramonte y para el condominio Palma Real un (01) desarenador para las fuentes superficiales Caño La Palma y Caño Corintio.

Tabla 15. Desarenadores y aducciones SERRAMONTE S.A. E.S.P.

Captación	Localización	Características Desarenador	Características aducción	Registro fotográfico
Caño Santa Mónica	04° 07' 07.06" N 73° 39' 29.70" W	Durante la visita se evidenció en estado operativo. Cuenta con un primer desarenador en concreto de dos módulos, El segundo desarenador cuenta con tres módulos.	Durante la visita se evidenció en estado operativo. Tubería de 3" de diámetro que trasporta agua hacia la PTAP.	

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

Captación	Localización	Características Desarenador	Características aducción	Registro fotográfico
Caño Palma Real y Caño Corinto	4934367 E 2023666 N 4933675 E 2023515 N	Durante la visita se evidenció en estado operativo. Construido en concreto, con dos cámaras independientes	Durante la visita se evidenció en estado operativo. Tubería hacia la PTAP en diámetro de 3"	

Fuente: visita SSPD del 5 al 6 de septiembre de 2023

Dentro de la información remitida por el prestador, no adjuntó soportes documentales de la ejecución de obras de limpieza y mantenimiento a las infraestructuras relacionadas anteriormente.

Al realizar la consulta de lo reportado al SUI en el formulario *Registro de Aducciones de Agua*, no se encontró reporte de información para las redes de aducción con las que actualmente cuenta, como se observa a continuación.

Tabla 16. Aducciones – reportes SUI

Año	Periodo	Código	Formato	Estado	Aplicación
2009	Anual	ACU-T-1028	28. Registro de Aducciones de Agua	Pendiente	Formularios

Fuente: SUI – Estado de reporte de Información Prestadores SSPD², consulta realizada el 18/06/2023

5.3.2.4 Sistema de Tratamiento

SERRAMONTE S.A. E.S.P. tiene bajo su administración, mantenimiento y operación dos (02) Planta de Tratamiento de Agua Potable (PTAP), una de ellas ubicada en el conjunto Serramonte, la cual fue construida durante la vigencia 1998 con un caudal de diseño de 10 L/s, y la segunda para el condominio Palma Real construida en el año 2015 con un caudal de diseño de 10 L/s.

Las PTAP referidas cuentan con los siguientes procesos unitarios: oxidación por medio de bandejas de aireación, floculación, sedimentación, filtración por medio de filtros descendentes, desinfección por cloro y dosificación de químicos (coagulante, cloro y soda cáustica como regulador de pH).

² Disponible en: http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=sui_adm_028
VI-F-004 V.2

Imagen 7. PTAP'S SERRAMONTE S.A.E.S.P.



Fuente: visita de inspección del 5 al 6 de septiembre de 2023

Durante la visita de inspección al prestador, se evidenció que lleva un registro documental de lavado de filtros, cambio de químicos, caudal y lectura del macromedidor, también llevan una planilla en donde se registran los siguientes parámetros fisicoquímicos: color aparente, turbiedad, pH, hierro y cloro con una periodicidad diaria, no obstante, no cuenta con soportes fotográficos y escritos de los procesos específicamente ejecutados para las actividades de limpieza y desinfección.

Cabe resaltar que, durante la visita de inspección se encontró que las planillas mencionadas anteriormente son únicamente para la PTAP de Palma Real, en caso de Serramonte el prestador manifestó no llevar ningún registro documental para la operación y mantenimiento de la PTAP.

Al realizar la consulta de lo reportado al SUI en el formulario *Registro de sistemas de potabilización*, no se encontró el reporte de información para las dos (02) PTAP como se observa a continuación.

Tabla 17. Sistemas de potabilización – reportes SUI

Año	Periodo	Código	Formato	Estado	Aplicación
2013	Anual	ACU-T-1030	30. Registro de Sistemas de Potabilización	Pendiente	Formularios

Fuente: SUI – Estado de reporte de Información Prestadores SSPD³, consulta realizada el 18/06/2023

A continuación, se describen cada uno de los procesos que conforma los sistemas de tratamiento:

- **Oxidación:** mediante un proceso de aireación se pretende oxidar el hierro y manganeso que se encuentran disueltos en el agua, a especies no solubles para posteriormente pasarlas a un tanque que permita su sedimentación.

³ Disponible en: http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=sui_adm_028.

Imagen 8. Torre de aireación PTAP´S SERRAMONTE S.A. E.S.P.



Fuente: visita SSPD del 5 al 6 de septiembre de 2023.

- **Floculación:** consiste en la remoción de particular suspendidas y coloidales presentes en una suspensión acuosa que escurre a través de un medio poroso. Este proceso tiene como objetivo garantizar que los sólidos suspendidos se aglutinen y separen, para tener un efluente de elevadas características físicas.
- **Sedimentación:** esta etapa del proceso cumple con la función de permitir la decantación de los flóculos. En esta cámara los flóculos de mayor peso caen al fondo permitiendo una clarificación del agua.

Imagen 9. Sedimentación y floculación PTAP´S SERRAMONTE S.A. E.S.P.



PTAP Serramonte

PTAP Palma Real

Fuente: visita SSPD del 5 al 6 de septiembre de 2023.

- **Filtración:** compuesta por un filtro en cada una de las plantas cuya función es eliminar los sólidos suspendidos y flóculos que se hayan podido pasar del sedimentador y que no alcanzaron a ser decantados en el mismo. Está compuesta por ranuras de diferentes granulometrías, el lavado del filtro se realiza invirtiendo de forma automática sin necesidad de utilizar equipos de bombeo.

Imagen 10. Filtración PTAP'S SERRAMONTE S.A.E.S. P.



PTAP Palma Real

PTAP Serramonte

Fuente: visita SSPD del 5 al 6 de septiembre de 2023.

- **Desinfección:** se adiciona desinfectante (hipoclorito de sodio) a la salida de la planta de tratamiento, reduciendo la población de microorganismos patógenos presentes en el agua de consumo.
- **Dosificación de productos químicos:** la dosificación de productos químicos se realiza empleando bombas dosificadoras de diafragma, estas bombas cuentan con sus accesorios de succión e impulsión, un tablero de fuerza y control para para la dosificación de los tres productos químicos: el coagulante, estabilizante de pH y el desinfectante.

Imagen 11. Dosificación de químicos PTAP'S SERRAMONTE S.A. E.S.P.



PTAP Serramonte




PTAP Palma Real

Fuente: visita SSPD del 5 al 6 de septiembre de 2023.

5.3.2.5 Almacenamiento

De acuerdo con la información suministrada en visita de inspección por el prestador y lo observado en esta, el sistema de acueducto para los sectores de Palma Real y Serramonte cuenta con doce (12) y tres (03) tanques de almacenamiento de agua tratada, respectivamente, como se evidencia en la siguiente tabla.

Tabla 18. Tanques de almacenamiento de agua tratada

Ubicación	Capacidad (m ³)	Cantidad	Sectores/zonas beneficiadas	Características	Registro fotográfico
4°12'48" N 73°35'23" W	50	12	Palma Real	Fibra de vidrio	
4°7'12" N 73°39'10" W	306	1	Serramonte	Concreto semienterrado	
4°7'12" N 73°39'10" W	216	2	Serramonte	Concreto semienterrado	

Fuente: visita SSPD del 5 al 6 de septiembre de 2023.






El prestador no lleva registro documental escrito ni fotográfico de los lavados y desinfección de los tanques de almacenamiento de agua tratada, así mismo, no cuenta con un procedimiento detallado de manera puntual las actividades desarrolladas (desinfección, purga, tipo de lavado, etc.), lo anterior, para las vigencias objeto de análisis del documento.

Respecto a lo anterior, en el manual de operación y mantenimiento de la PTAP suministrado por el prestador, no se evidenciaron actividades definidas para el lavado y desinfección de los tanques de almacenamiento.

5.3.2.6 Macromedición

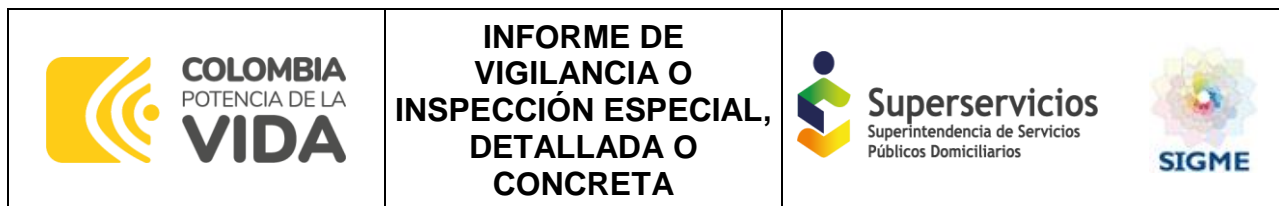
Según lo evidenciado en la visita de inspección, el sistema cuenta con los siguientes mecanismos de macromedición a la entrada de las PTAP'S de Serramonte y Palma Real, en la salida de los pozos 1 y 2 de Serramonte y a la entrada de los tanques de almacenamiento del conjunto Palma Real.

Tabla 19. Macromedidores

No. Macromedidor	Ubicación	Estado	Características	Registro fotográfico
1	Entrada de la PTAP Palma Real	Operativo	Macromedidor conectado a la tubería proveniente de la línea de Caño corintio, Pozo 1 y Pozo 2.	
2	Entrada tanque de almacenamiento o agua tratada PTAP Palma Real	Operativo	Macromedidor conectado a la tubería proveniente de la salida de la PTAP. Llevan registro diario mediante una planilla	
3	Salida de Pozo 2 PTAP Serramonte.	Operativo	Macromedidor conectado a la salida de la fuente subterránea (Pozo 1).	
4	Entrada PTAP Serramonte.	Operativo	Macromedidor conectado a la línea proveniente de Caño Santa Mónica, Pozo 1 y Pozo 2.	
5	Salida de Pozo 1 PTAP Serramonte.	No Operativo	Macromedidor conectado a la salida de la fuente subterránea (Pozo 1).	

Fuente: visita SSPD del 5 al 6 de septiembre de 2023

En relación con lo anterior, se le recuerda al prestador lo establecido en el artículo 73 de la Resolución MVCT 330 de 2017 modificado por el artículo 19 de la Resolución 799 de 2021:



“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 del texto original)*

Asimismo, el párrafo 2° del 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 del texto original)

Al respecto, el prestador no cumple con lo establecido en la precitada resolución, debido a que no posee mecanismos de macromedición en los siguientes puntos: i) en la salida de la planta de tratamiento de Serramonte, ii) En la salida de los tanques de almacenamiento de las dos PTAP, iii) En la red de abastecimiento, iv) en la entrada a los sectores hidráulicos y, v) En la entrada y salida de red superficial y pozos.

5.3.2.7 Manuales de operación y mantenimiento

Acorde con la información aportada por el prestador, se evidenció que cuenta con los manuales de operación y mantenimiento de los sistemas de tratamiento del conjunto residencial Serramonte y condominio Palma Real, los cuales se encuentran en formato físico en las instalaciones de la PTAP, dentro de este documento se describen los procedimientos de operación del sistema, lavado de filtros, floculador, sedimentador y dosificación de los productos químicos.

Sin embargo, no se cuenta con manuales actualizados para la operación y mantenimiento del sistema de acueducto en los cuales debe incluir la limpieza, purga y mantenimiento de las redes de aducción y distribución, acorde con la infraestructura que actualmente posee.

En ese sentido, el prestador incumple al no contar con los manuales de operación actualizados los cuales le permiten al personal conocer y desarrollar los procesos operativos adecuados al sistema de acueducto. Se incumple con lo establecido en el artículo 30 de la Resolución 330 de 2017 modificado por el artículo 12 de la Resolución 799 de 2021

5.3.2.8 Laboratorio y dotación básica.

SERRAMONTE S.A. E.S.P. dispone con un laboratorio para el control del proceso de tratamiento del agua para el sector de Palma Real provisto por los siguientes equipos: multiparámetro portátil, pH-metro portátil, soluciones buffer y estándar para análisis de pH, llevan un registro diario de color aparente, turbiedad, pH, hierro y cloro.

Pese a lo anterior, el prestador informó no contar con certificado de calibración actualizado de los instrumentos que posee, por otro lado, manifestó no contar con un laboratorio para el control de la calidad de agua en el sistema que abastece al sector de Serramonte, por tanto, actualmente no se lleva registro documental de medición diaria de parámetros in situ.

Imagen 12. Laboratorio Palma Real.



Fuente: visita de inspección del 5 al 6 de septiembre de 2023 a SERRAMONTE S.A.E.S.P.

5.3.2.9 Distribución

Para el conjunto Serramonte el recurso hídrico después de los tanques de almacenamiento es distribuido por gravedad a los usuarios del conjunto residencial Serramonte, mediante una red de tubería de PVC de 6", 4" y 3" de diámetro.

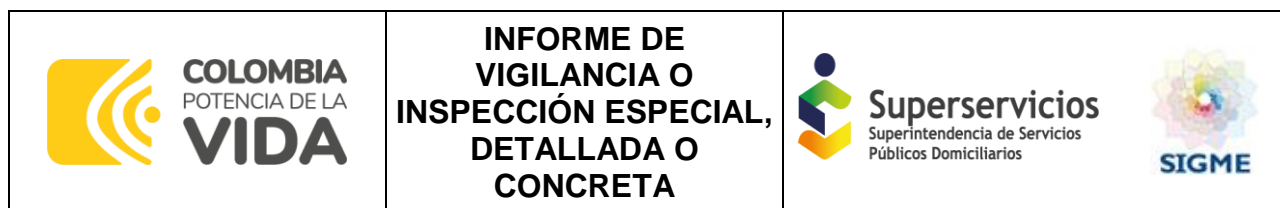
El prestador no hace entrega de planos o catastro de redes de acueducto donde se describan las características generales de las redes de distribución.

No obstante, se debe tener en cuenta lo establecido en la Resolución N° 330 de 2017 expedida por el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio.

“(...)

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)

En este sentido, el prestador incumple la normativa señalada, al no contar con un catastro de redes actualizado, así como las memorias de diseño de redes de accesorios como hidrantes y válvulas actualizado, configurándose un hallazgo para el prestador.



5.3.2.10 Indicadores de la prestación del servicio de acueducto

5.3.2.10.1 Cobertura del servicio de acueducto

Acorde con la información aportada por la empresa SERRAMONTE S.A. E.S.P durante la visita de inspección desarrollada, el área de prestación del sistema de acueducto corresponde al 100 % del conjunto de Serramonte localizado en el área urbana de Villavicencio, Meta, y del condominio Palma Real ubicado en el sector rural de Restrepo, Meta.

5.3.2.10.2 Índice de continuidad

De acuerdo a lo informado en la visita de inspección el prestador SERRAMONTE S.A. E.S.P cuenta con tres (03) sectores principales en el condominio Palma Real: i) Arrayanes, ii) Palo de Cruz y iii) Flor amarillo; en el conjunto Serramonte cuenta con siete (07) sectores denominados Serramonte, ii) Serramonte 2, iii) Serramonte 3, iv) Serramonte 4, v) Serramonte 5, vi) Serramonte 6 y vii) Serramonte 7, cada uno de ellos cuenta con una continuidad del servicio de 24 horas por 7 días a la semana, no obstante, no aportó plano donde se identifiquen dichos sectores ni lleva registro documental al respecto.

En referencia al indicador de continuidad, el prestador en el CCU definió lo siguiente:

“CLÁUSULA 48. ANEXO TÉCNICO. Hace parte del contrato y es obligatorio de acuerdo con lo dispuesto en las cláusulas anteriores, el Anexo Técnico del servicio de acueducto y alcantarillado contiene:

(...)4. Los niveles de calidad, continuidad y presión del servicio a los que se obliga a la persona prestadora, en los términos del presente CSP. En caso de que el servicio sea prestado en virtud de contrato de concesión, los niveles de calidad, continuidad y presión establecidos en tal contrato deben coincidir con los niveles establecidos en este último.

(...) 4.2. Continuidad: La persona prestadora se compromete a prestar el servicio de acueducto con una continuidad de 24 horas al día. Además, en casos de emergencia o de mantenimiento que afecten la continuidad y/o calidad del servicio, la persona prestadora, tiene dispuesto como plan de contingencia Distribución por carrotanque...” (Cursiva afuera del texto original)

De acuerdo con lo anterior, se establecen valores para la continuidad el prestador cuenta con un anexo técnico del CCU correspondiente al servicio público de acueducto.

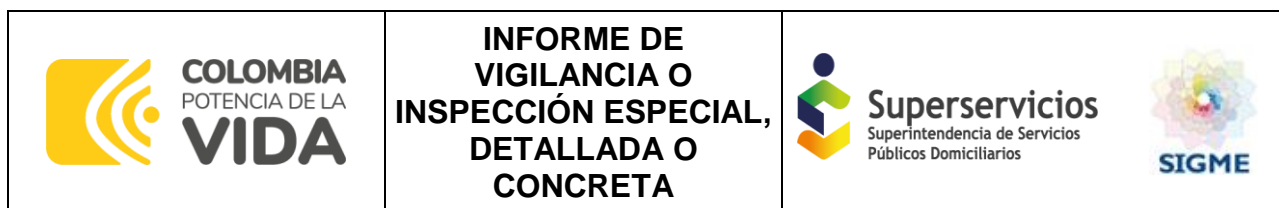
Tabla 20. Continuidad en la oferta – Reportes SUI

Año	Periodo	Código	Formato	Estado	Aplicación
2005	Mensual	ACU-T1051	48. Registro de continuidad en la oferta	Inhabilitado	Formularios
2008	Mensual	ACU-T1051	48. Registro de continuidad en la oferta	Inhabilitado	Formularios

Fuente: SUI – Estado de reporte de Información Prestadores SSPD⁴, consulta realizada el 18/06/2023.

Según lo evidenciado en la tabla anterior el prestador tiene inhabilitado el cargue de los formatos de continuidad en la oferta del servicio de acueducto. Por este motivo tiene inhabilitado el formulario

⁴ Disponible en: http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=sui_adm_028.



registro de continuidad en la oferta, este corresponde a un cargue mensual por lo tanto esta superintendencia no puede realizar el cálculo del indicador de manera mensual acorde a los lineamientos establecidos en la Resolución 2115 de 2007 debido a la carencia en el reporte de datos. Según lo manifestado por el representante legal en la visita y de acuerdo al CCU el índice de continuidad está en 24 horas /día clasificándose como continuo (entre 23,1 y 24 horas/día) conforme a lo establecido en el artículo 18 de la Resolución 2115 de 2007. El prestador no aportó información en donde se pueda verificar lo manifestado para la continuidad en el servicio de acueducto

5.3.2.10.3 Presiones en las redes de distribución

El prestador SERRAMONTE S.A. E.S.P informó que cuenta con instrumentos para realizar el seguimiento y medición a las presiones en la PTAP Palma Real, mas no en la PTAP Serramonte, sin embargo, manifestó no llevar seguimiento a través de un registro documentado.

Acorde con lo anterior, en el CCU define lo siguiente:

“CLÁUSULA 48. ANEXO TÉCNICO. Hace parte del contrato y es obligatorio de acuerdo con lo dispuesto en las cláusulas anteriores, el Anexo Técnico del servicio de acueducto y alcantarillado contiene:

(...)4.3. Presión: La presión mínima con la cual la persona prestadora se compromete a prestar el servicio de acueducto es 10 m.c.a ...” (Cursiva afuera del texto original)

De acuerdo con lo anterior, se establecen valores para la presión y cuenta con un anexo técnico del CCU correspondiente al servicio de acueducto.

En ese sentido, al no contar con el registro y control de las presiones del sistema de acueducto, el prestador no puede garantizar la prestación del servicio de acuerdo con los niveles de presión establecidos en los artículos 61 y 62 de la Resolución 330 de 2017, este último modificado por el artículo 17 la Resolución 799 de 2021, los cuales se encuentran entre un mínimo de 10 m.c.a. y máximo de 50 m.c.a.

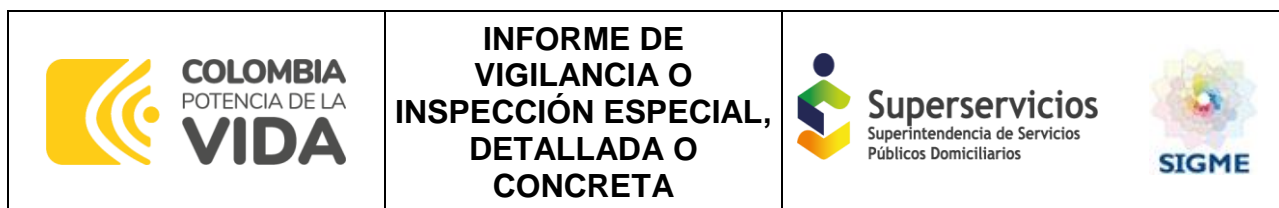
Se verificó el reporte al SUI del formato de *sectores hidráulicos* encontrando se encuentra en estado pendiente, por lo anterior el prestador no cuenta con cargue de información en el formato *medición de presiones* para las vigencias 2022 y los meses de enero a mayo del 2023, como se muestra a continuación

Tabla 21.. Sectores hidráulicos – Reportes SUI.

Año	Periodo	Código	Formato	Estado	Aplicación
2013	Anual	ACU-T-1048	48. Registro de Sectores Hidráulicos	Pendiente	Formularios

Fuente: SUI – Estado de reporte de Información Prestadores SSPD⁵, consulta realizada el 18/06/2023.

⁵ Disponible en: http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=sui_adm_028.



5.3.2.10.4 Índice de Agua No Contabilizada (IANC)

Acorde con lo evidenciado en la documentación remitida por el prestador SERRAMONTE S.A. E.S.P. durante la visita de inspección, se identificó que para el año 2022 obtuvo un IANC del 25%, no obstante, para la vigencia 2023 el prestador no aportó información concerniente al índice.

5.3.2.10.5 Programa de reducción de pérdidas

El prestador SERRAMONTE S.A. E.S.P. aportó el documento denominado *PROGRAMA DE USO EFICIENTE AHORRO DEL AGUA (PUEAA)* elaborado en la vigencia 2022 en el cual se encuentra el “programa 4 :Identificación y medición de pérdidas de agua respecto al caudal tratado y acciones para la reducción de las mismas”, allí se relacionan las actividades que el prestador debe desarrollar para tal fin, pese a lo anterior y al no contar con registros de caudales de entrada y salida de los sistemas el prestador no lleva un control de las pérdidas de los mismos. El documento mencionado solo se aportó para el área de prestación de Serramonte.

5.3.2.11 Estimación Oferta vs Demanda

La demanda actual y futura de un sistema de acueducto se estima con el objeto de conocer la capacidad que requiere el sistema para satisfacer la demanda de los usuarios, así como planear adecuadamente las expansiones de cada uno de los componentes. De igual forma, obtener un estimativo del déficit en la prestación de los servicios en cada año durante el periodo analizado, el cual es calculado como la diferencia entre la oferta y la demanda.

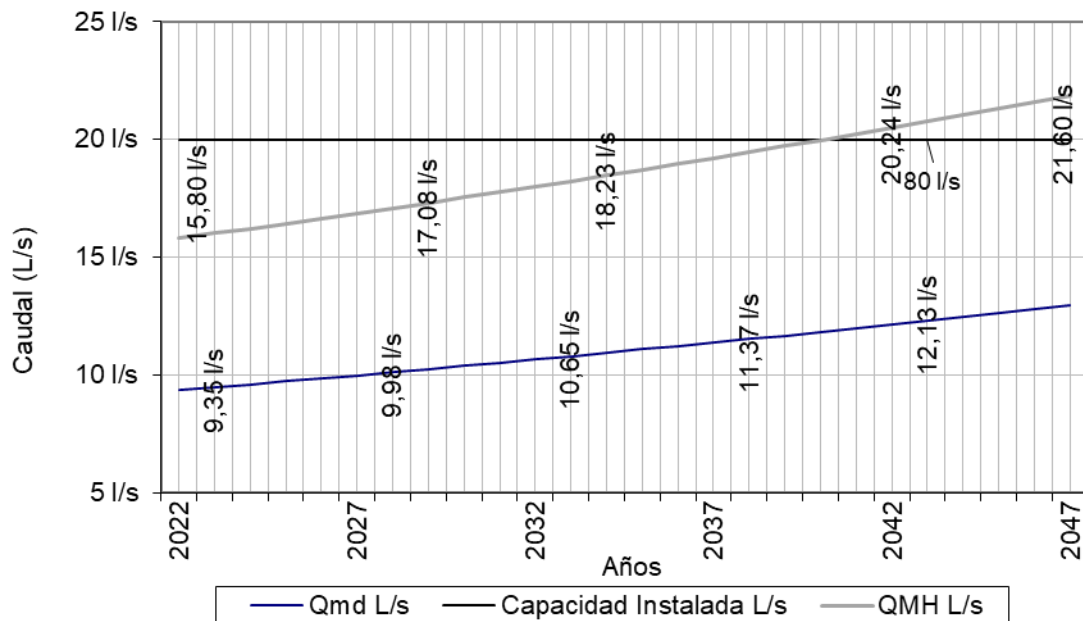
Para la proyección de población se utilizó el método geométrico, tomando una tasa de crecimiento total municipal de 1,31%, estimada a partir de la población reportada por el DANE para el año 2018. Los datos de entrada son:

Tabla 22. Datos de entrada cálculo de oferta

Año	Municipio	Altura promedio sobre el nivel del mar m.s.n.m.	Total, suscriptores 2023	Índice de personas por hogar DANE 2018 %	Usuarios Estimado Num.	DNETA residencial l/Hab/día	Capacidad PTAP 2022 l/s	IANC 2022 %
2023	Villavicencio	467	1.445	2,99	4.327	140	20	25

Fuente: visita de inspección del 5 al 6 de septiembre de 2023 a SERRAMONTE S.A. E.S.P.

Gráfica 6. Información del cálculo del IANC

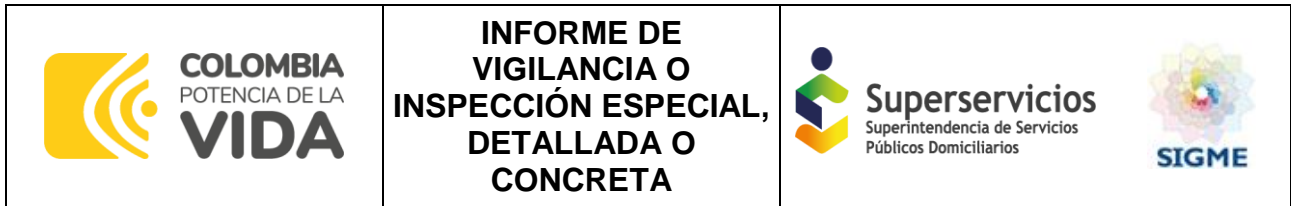


Fuente: visita de inspección del 5 al 6 de septiembre de 2023.

Es de precisar que para este cálculo se utilizó el IANC suministrado por el prestador para la vigencia 2022 (25%), de acuerdo con los resultados obtenidos, pese a que actualmente el servicio público de acueducto se presta con una continuidad promedio de 24 horas /día por 7 días a la semana, la capacidad actual de las PTAP'S del prestador SERRAMONTE S.A. E.S.P., en el conjunto de Serramonte y condominio Palma Real es suficiente para abastecer la demanda actual, en cuanto a la capacidad futura para el año 2041 en caso de no optimizarse y realizar la ampliación de redes y capacidad esta no será suficiente para abastecer la demanda futura de la población, teniendo en cuenta el caudal medio diario y el crecimiento poblacional del municipio.

Adicionalmente, el prestador debe considerar diversos aspectos cruciales que impactan en la prestación del servicio público de acueducto. Entre estos se destacan el crecimiento poblacional y flotante, el esquema de ordenamiento territorial, los consumos en zonas subnormales, los efectos de la variabilidad climática, los riesgos asociados a la prestación del servicio, la evaluación de la capacidad hidráulica actual y el remanente del sistema de acueducto, así como diversos aspectos relativos a la operación y el mantenimiento de la infraestructura, entre otros elementos relevantes.

Asimismo, tener en cuenta lo establecido en el artículo 8, numerales 4 y 5 -*Cuantificación de la demanda y/o necesidades y Diagnóstico y evaluación del sistema existente*- de la Resolución MVCT 330 de 2017 modificada por la Resolución 799 de 2021 y demás normas concordantes. En todo caso, se aclara que el cálculo de proyección de la demanda es un estimado y puede que no represente la realidad del municipio u otras variables que repercuten en la prestación del servicio.



5.3.2.12 Calidad de agua

Las actividades llevadas a cabo para ejercer el control y vigilancia de la calidad del agua suministrada en el desarrollo del presente informe corresponde en primer lugar, 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, análisis de 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.

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

Respecto a las actas de concertación y materialización de los puntos de muestreo de la calidad del agua, se tiene lo siguiente:

El prestador SERRAMONTE S.A. E.S.P durante la visita de inspección aportó el acta de actualización y de recibo a conformidad de los puntos de muestreo de la calidad del agua para consumo humano del 28 de diciembre del 2020, sin embargo, el acta remitida por el prestador no se encuentra a nombre de SERRAMONTE S.A. E.S.P.




Adicional a lo anterior el prestador aportó en el desarrollo de la visita de inspección el acta de concertación de puntos y lugares de muestreo del 19 de mayo del 2016, no obstante, en dicha acta no se evidenció localización de los puntos concertados por lo cual, no fue posible compararlos acorde a lo evidenciado durante la visita de inspección

De otra parte, el prestador no cuenta con puntos materializados y concertados con la autoridad sanitaria en el área de prestación perteneciente al condominio de PALMA REAL.

Teniendo en cuenta que el prestador posee 1.445 suscriptores para el servicio de acueducto y una población atendida entre los 2.501 y 10.000 y de conformidad con el artículo 3° de la Resolución 811 de 2008, el número mínimo de puntos de muestreo para una población menor a 10.000 habitantes es de cinco (5). En este sentido, al verificar el acta de concertación 19 de mayo de 2016, se observa un total de cinco (5) puntos concertados para vigilancia solo para el área de Serramonte, sin embargo, el prestador manifestó que actualmente solo se encuentran en operación tres (03) de los puntos en mención, a continuación, se muestra la distribución de los puntos, incumpléndose con lo establecido en la mencionada resolución.

Tabla 23. Puntos de monitoreo concertados

Código del punto	Nombre	Descripción	Observaciones	Registro fotográfico
------------------	--------	-------------	---------------	----------------------

Código del punto	Nombre	Descripción	Observaciones	Registro fotográfico
0001	Calle 4 sur #50-81	Portería Conjunto Serramonte 3	Tubería PVC de 1" Grifo metálico No cuenta con señalización No cuenta con aislamiento perimetral o caja de cerramiento No cuenta con desagüe	
0004	Calle 13 sur #48ª-74	Piscina Conjunto Serramonte 4	Tubería PVC de 1" Grifo metálico No cuenta con señalización No cuenta con aislamiento perimetral o caja de cerramiento No cuenta con desagüe	
0005	Carrera 50 #12-04 sur	Portería Conjunto Serramonte 3	Tubería PVC de 1" Grifo metálico No cuenta con señalización No cuenta con aislamiento perimetral o caja de cerramiento No cuenta con desagüe	

Fuente: visita SSPD del 5 al 6 de septiembre de 2023.

Para el momento de la visita de inspección el prestador no cuenta la actualización del acta de concertación y materialización de puntos, adicionalmente no cumple con los lineamientos dispuestos para su construcción acorde con lo evidenciado en campo, por tanto, incumple con establecido en el artículo 5 de la Resolución 811 de 2008 el cual indica:

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

Por ende, la resolución 811 de 2008 establece que se debe realizar una actualización anual de la concertación de dichos puntos de muestreo, de tal modo que estos siempre se encuentren distribuidos de forma que cubran toda la red de acueducto.

5.3.2.12.2 Vigilancia de la Calidad del Agua Suministrada por Red de Distribución

De acuerdo con los resultados obtenidos 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 No. 20235291214682 del 28 de marzo de 2023 en lo referente al año 2022.

A continuación, se evidencian los resultados del IRCA para las vigencias 2022 y lo corrido del 2023.

Tabla 24. IRCA Vigilancia 2022 y lo corrido de 2023 con corte a septiembre.

Año	Mes	IRCA %)	Nivel de riesgo	Muestras tomadas
2022	Enero	NR	NR	NR
	Febrero	20.69	Medio	1
	Marzo	NR	NR	NR
	Mayo	NR	NR	NR
	Junio	NR	NR	NR
	Julio	1.14	Sin Riesgo	1
	Agosto	NR	NR	NR
	Septiembre	NR	NR	NR
	Octubre	NR	NR	NR
	Noviembre	0	Sin Riesgo	1
	Diciembre	NR	NR	NR
	2023	Enero	NR	NR
Febrero		0	Sin Riesgo	1
Marzo		NR	NR	NR
Abril		NR	NR	NR
Mayo		0	Sin Riesgo	1
Junio		NR	NR	NR
Julio		NR	NR	NR
Agosto		NR	NR	NR
Septiembre		NR	NR	NR

Fuente: SIVICAP 2023

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 de conformidad con lo establecido en la Resolución 2115 de 2007, durante el mes de febrero de la vigencia 2022. Por otro lado, durante los meses de enero, marzo abril, mayo, junio, agosto, septiembre, octubre y diciembre no se reportaron muestras para la vigencia del 2022, así como, para los meses de enero, marzo, abril, junio, julio, agosto, septiembre para lo corrido del 2023.

5.3.2.12.3 Control de la Calidad del Agua Suministrada por Red de Distribución

En cuanto a la información aportada por el prestador SERRAMONTE S.A. E.S.P. en relación con las muestras de control de calidad del agua, se evidenció que estas son tomadas y analizadas por ALFAMPAR S.A.S 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 los siguientes monitoreos de control para las vigencias 2022 y lo corrido del 2023:

Tabla 25. IRCA Control 2022 y lo corrido de 2023 a corte de septiembre.

Año	Mes	IRCA %)	Parámetros que incumple	APS
2022	Abril	0,0	Ninguno	No Reporta
	Noviembre	0	Ninguno	Palma Real
	Noviembre	0	Ninguno	Serramonte
2023	Febrero	0,0	Ninguno	Serramonte
	Abril	0,0	Ninguno	Serramonte
	Abril	0,0	Ninguno	Palma Real
	Junio	0,0	Ninguno	Palma Real

Fuente: visita de inspección del 5 al 6 de septiembre de 2023

De acuerdo con lo anterior, se observa que el prestador solo aportó copia de los resultados del muestreo para los meses de abril y noviembre de 2022 y febrero, abril y junio del 2023.

De conformidad con la Resolución 2115 de 2007, para una población atendida entre 2.501 y 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 26. Frecuencias mínimas toma de muestras control de la calidad el agua

Parámetros	Frecuencia Mínima	Número mínimo de muestras a analizar por cada frecuencia	Observaciones
Turbiedad, Color aparente, pH, Cloro residual libre o residual del desinfectante usado	Mensual	3	El prestador no cumplió con las frecuencias mínimas de muestreo debido a que no realizó el mínimo de muestras a analizar para los 12 meses de 2022 y los meses de enero a septiembre del 2023.
COT, Fluoruros y residual de coagulante utilizado	Anual	2	Para la vigencia 2022 el prestador no cumplió con las frecuencias mínimas de muestreo, debido a que no realizó análisis de COT, Fluoruros y residual de coagulante utilizado, en las frecuencias mínimas requeridas.
Coliformes Totales y E. Coli	Mensual	3	El prestador no cumplió con las

Parámetros	Frecuencia Mínima	Número mínimo de muestras a analizar por cada frecuencia	Observaciones
			frecuencias mínimas de muestreo debido a que no realizó el mínimo de muestras a analizar para los 12 meses de 2022 y los meses de enero a septiembre del 2023.

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 encuentra que el prestador no ha realizado el reporte correspondiente de las muestras de control, así como la información complementaria para el seguimiento de la calidad del agua.

5.3.3 Aspectos Técnicos del servicio de Alcantarillado

El prestador SERRAMONTE S.A. E.S.P en la última actualización del RUPS registró las actividades de recolección, conducción de residuos líquidos, disposición final, comercialización y tratamiento frente a lo cual, se evidencia que existe coherencia acorde con lo evidenciado en la visita de inspección ejecutada.

5.3.3.1 Recolección y conducción

El sistema de alcantarillado del sector Palma Real actualmente cuenta con redes sanitarias y pluviales separadas, compuesto por una serie de tuberías y obras complementarias encargadas de recibir, conducir y llevar las aguas residuales hasta la PTAR. Cabe aclarar que el prestador no aportó catastro de redes de alcantarillado

Para el sector de Serramonte se cuenta con redes de alcantarillado pluviales y sanitarias separadas, estas últimas descargan a la red de alcantarillado municipal mediante el contrato que tiene por objeto “*la interconexión de redes de alcantarillado entre la empresa de acueducto y alcantarillado de Villavicencio E.S.P y SERRAMONTE S.A.E.S.P n°01 de 2023*”, antiguamente se contaba con una PTAR en este sector, sin embargo, fue clausurada por orden de CORMARCARENA.

5.3.3.2 Tratamiento de Aguas Residuales

La Planta de Tratamiento de Agua Residual (PTAR) está diseñada para tratar un caudal de 18.75 m³/h por lodos activados está conformada por los siguientes procesos descritos a continuación:

- **Rejillas y desarenador:** esta etapa está compuesta por dos (02) canales con rejillas en donde quedan retenidos todos los sólidos de gran volumen, posterior a esto pasa por un (01) desarenador para la remoción de arena, partículas y todo material sólido con velocidad de asentamiento.

Imagen 13. Rejillas y desarenador



Fuente: visita de inspección del 5 al 6 de septiembre de 2023

- Trampa de grasas: en este proceso las grasas y aceites salen a la superficie en donde es retenida, mientras que el agua de mejor calidad sale por la parte inferior.

Imagen 14. Trampa de grasas.



Fuente: visita de inspección del 5 al 6 de septiembre de 2023

- Lodos activados: en esta etapa se cultiva una colonia bacteriana en un depósito de aireación alimentado con el efluente a tratar. en el cual se crean las condiciones ideales para propiciar la degradación de la materia orgánica mediante bacterias aerobias.

Imagen 15. Lodos Activados



Fuente: visita de inspección del 5 al 6 de septiembre de 2023

- Clarificador secundario: el licor mixto producido en la etapa de lodos activados pasa al clarificador secundario con el objetivo de separar el efluente tratado de los lodos.

Imagen 16. Clarificador secundario.



Fuente: visita de inspección del 5 al 6 de septiembre de 2023

- Tanque de contacto: el agua tratada pasa mediante una canaleta de recolección con vertedero al tanque de contacto, donde se desinfecta para luego ser enviado a su disposición final. para su disposición final. Los lodos son recogidos en el fondo del clarificador y devueltos hacia el tanque de aireación con el fin de mantener en el mismo una concentración suficiente.

Imagen 17. Tanque de contacto.



Fuente: visita de inspección del 5 al 6 de septiembre de 2023

- **Lechos de secado:** los lechos de secado corresponden a un proceso natural, en que el agua contenida intersticialmente entre las partículas de lodos es removida por evaporación y filtración a través del medio de drenaje de fondo. En este sistema no es necesario adicionar reactivos ni elementos mecánicos ya que está previsto un secado lento, De acuerdo a lo manifestado por el prestador los lodos secados son utilizados como abono.

Imagen 18. Lechos de secado.



Fuente: visita de inspección del 5 al 6 de septiembre de 2023

El agua pasa a un humedal artificial el cual está conectado con una laguna de oxidación que conecta el vertimiento a un campo de infiltración localizado en las coordenadas X: 1.054.210 y Y: 956.250, al sur occidente del municipio de Restrepo, Meta.

Imagen 19. Vertimiento de la PTAR.



Humedal artificial

Laguna de oxidación

Campo de infiltración

Fuente: visita de inspección del 5 al 6 de septiembre de 2023

5.3.3.3 Manuales de operación y mantenimiento

El prestador SERRAMONTE S.A. E.S.P. presentó los manuales de operación y mantenimiento para las redes de alcantarillado pluvial y sanitario elaborados en la vigencia 2015. A continuación, se relaciona la documentación remitida durante la visita de inspección, en la cual están descritos los siguientes procedimientos:



- Medidas y accesorios a emplear para la limpieza.
- Identificación de problemas de operación de la PTAR.
- Forma de operación de la PTAR.
- Mantenimientos preventivos y correctivos.
- Recomendaciones.
- Formatos o bitácoras de operación.

5.3.3.4 Registros de operación y mantenimiento

El prestador SERRAMONTE S.A. E.S.P. aportó en la visita de inspección las planillas en donde se lleva registro de los siguientes parámetros: Caudal, pH, oxígeno disuelto y mantenimientos preventivos ó correctivos de aforo de tanque primario, filtro de aire, panel tipo colmena, espesador de lodos, purga de lodos periódica y revisión equipos electromecánicos, no obstante, dentro de dicha documentación el prestador no aportó soportes fotográficos de lo realizado.

5.3.3.4.1 Tasas ambientales por uso de agua y retributiva

El prestador SERRAMONTE S.A. E.S.P. entregó certificaciones expedidas por CORMACARENA, donde se evidencian los siguientes pagos: i) uno por valor de \$121.414 por concepto de tasa por utilización de agua para las fuentes Pozo N°1 y Pozo N°2 con un caudal de 3.5l /s , localizadas en el predio de la Urbanización Serramonte para la vigencia 2022, y otro por ii) \$693.793 correspondiente al pago de tasa por utilización del agua para las fuentes Río Ocoa, Caño Siete Vueltas con un caudal de 10 l/s ubicadas en el predio de la Urbanización Serramonte para la vigencia 2022. Durante la visita de inspección el prestador no aportó los pagos para las concesiones de agua del conjunto Palma Real y pozo profundo 1 de Serramonte con un caudal de 15 l/s.

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

5.3.3.4.2 Permiso de Vertimientos

El prestador aportó la resolución No. PS GJ 1.2.6.23 1725 del 3 de agosto de 2023 por una vigencia de 5 años en donde se otorga permiso de vertimientos de aguas residuales domesticas al suelo en beneficio del condominio Palma Real, ubicado en la vereda puente amarillo, en jurisdicción del municipio de Restrepo, departamento del Meta por una vigencia de 5 años.

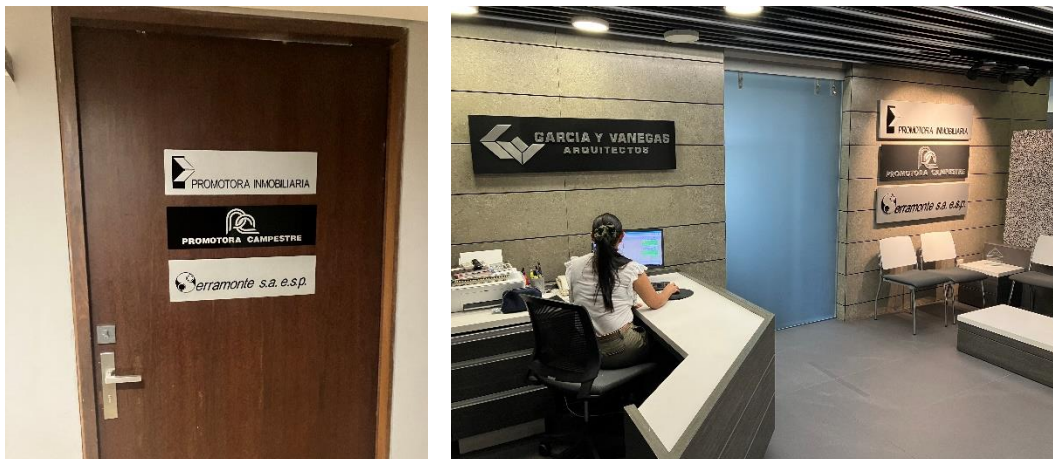
5.3.3.5 Plan de Emergencia y Contingencia (PEC)

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, en donde se encontró que para la vigencia 2022 el prestador SERRAMONTE S.A. E.S.P ha reportado el PEC correspondiente a los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado y entregó documento en medio digital correspondiente a los PEC'S elaborados en la vigencia 2022. Mientras que para lo corrido del 2023 se encuentra pendiente el reporte al SUI.

5.4 Aspectos Comerciales

SERRAMONTE S.A. E.S.P. tiene su sede principal en la Calle 15 No. 40-01, con un horario de atención al publico de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:30 p.m. y de 02:00 p.m. a 06:30 p.m. En Esta sede se atienden los usuarios tanto del municipio de Villavicencio como del Restrepo.

Imagen 20. Oficina Administrativa – SERRAMONTE S.A. E.S.P.

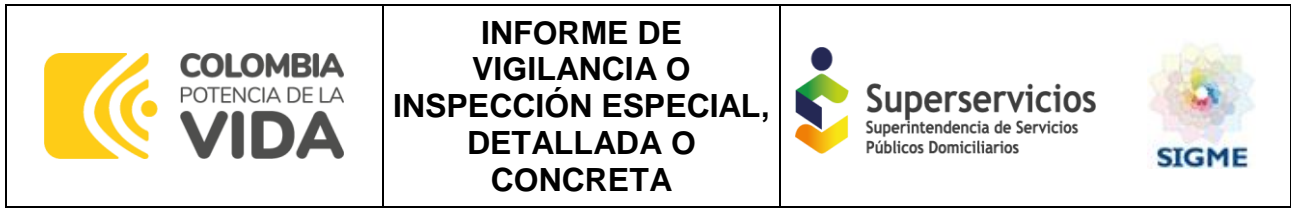


Fuente: visita de inspección del 5 al 6 de septiembre de 2023

SERRAMONTE S.A. E.S.P cuenta con un software denominado "PIMISYS SPO", el cua se encuentra en funcionamiento desde el año 2003, este software maneja diferentes modulos y funciones, dentro de los cuales se encuentra facturación y recaudo, se encuentra en desarrollo un modulo para PQR y otro para ordenes de servicios. El manejo contable se hace a traves del software "PIMISYS TESORERO".

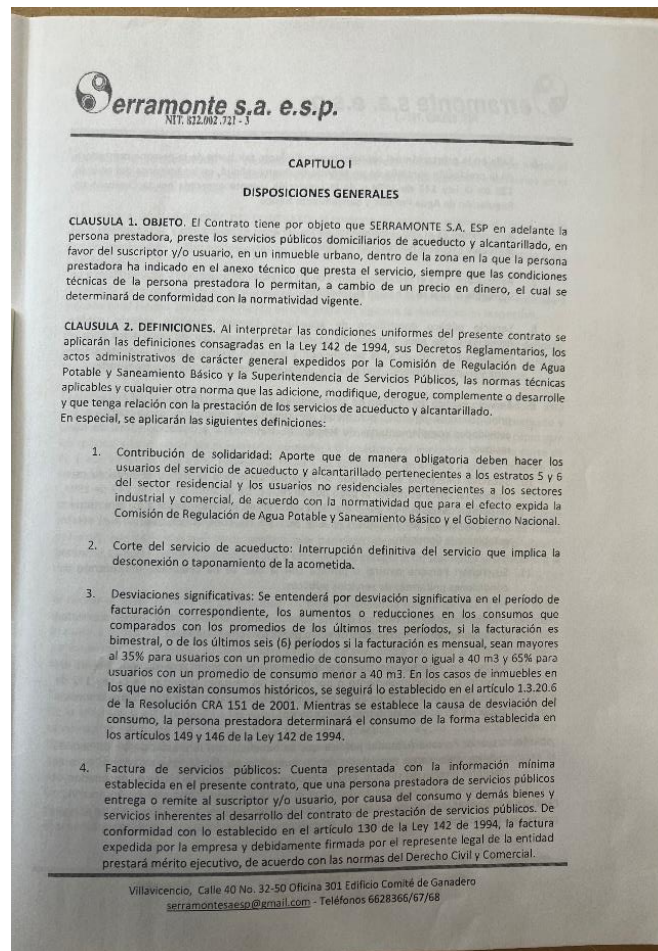
5.4.1 Contrato de Condiciones Uniformes (CCU) por cada servicio prestado

SERRAMONTE S.A. E.S.P. suministró durante la visita de inspección copia del Contrato de Condiciones Uniformes CCU para los servicios acueducto y alcantarillado, elaborado en el año



2015 (7 de septiembre), el cual no cuenta con concepto de legalidad por parte de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA), es importante aclarar, que el prestador si realizó la solicitud, pero no dio respuesta a las observaciones realizadas por la Comisión mediante el radicado CRA 2015110053251. De la misma forma, el CCU no se encuentra ajustado a la resolución CRA 873 de 2019.

Imagen 21. CCU acueducto y alcantarillado



Fuente: visita de inspección del 5 al 6 de septiembre de 2023.

Posteriormente, se procedió a verificar la consistencia de la información entregada por SERRAMONTE S.A. E.S.P. en la visita de inspección y la reportada en RUPS, encontrando que reportó el CCU 002 del 30 de octubre de 2016, evidenciando que la información consignada en el RUPS no es consistente con lo entregado durante la visita, así:

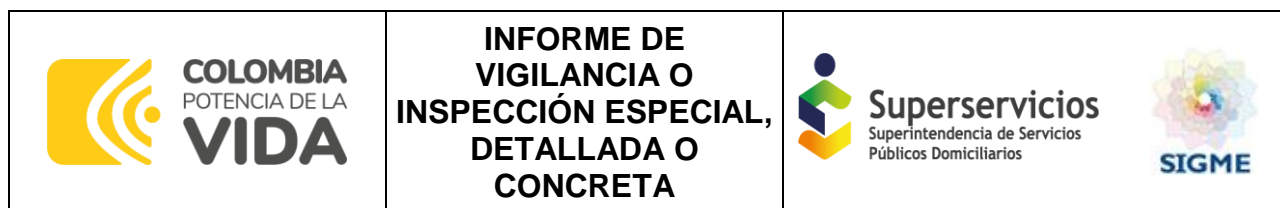


Imagen 22. CCU acueducto y alcantarillado reporte SUI

Contrato de condiciones uniformes servicio de acueducto													
Empresa SERRAMONTE S.A. ESP													
Departamento ▲▼	Empresa ▲▼	Consecutivo	ID Empresa	Fecha última Actualización RUPS	Servicio	Clasificación	Número de Contrato	Fecha de Expedición	Fecha de Actualización	Concepto de Legalidad	Número de Acto de Legalidad	Fecha de Acto de Legalidad	Ver contrato
META	SERRAMONTE S.A. ESP	1	2420	2023-04-21	Acueducto	Hasta 2500 suscriptores	002	2006-10-30	2006-10-30	NO	ND	ND	

Fuente: RUPS – SUI⁶ consultado en septiembre 2023.

El CCU no se encuentra publicado en las instalaciones de la oficina de PQR, de la misma forma, el prestador indicó que está disponible para consulta si algún usuario lo solicita (fotocopias), el mismo cuenta con anexo técnico y fecha de expedición.

El prestador manifestó que no hay evidencias de la socialización del CCU, de la misma forma, indicó que no cuenta con página web.

Al respecto, se evidenció que SERRAMONTE S.A. E.S.P. no cumple en su totalidad 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

A continuación, se presenta la información de suscriptores suministrados por el prestador SERRAMONTE S.A. E.S.P., entregada en formato Excel.

Acueducto: con relación a los suscriptores de acueducto, el prestador entregó la siguiente información con corte a diciembre de 2022 y julio de 2023:

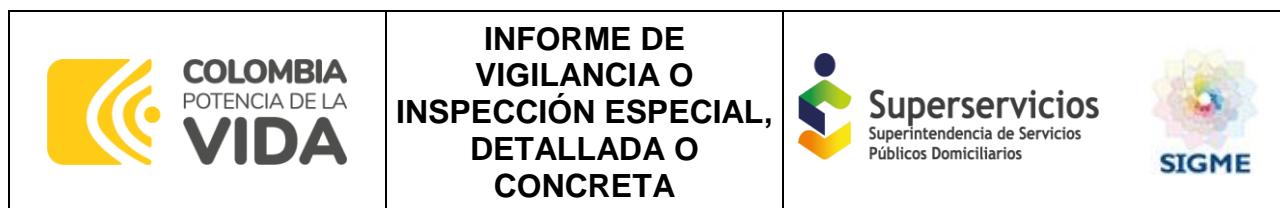
Tabla 27. Suscriptores servicio de acueducto con corte a diciembre 2022 y julio 2023

Estrato	dic-22		jul-23	
	Acueducto	%	Acueducto	%
3	1.104	77,91%	1.110	76,82%
4	313	22,09%	335	23,18%
Total	1.417	100%	1.445	100%

Fuente: visita de inspección del 5 al 6 de septiembre de 2023.

SERRAMONTE S.A. E.S.P. de acuerdo a la información suministrada en visita contaba a corte de diciembre de 2022 con un total de 1.417 suscriptores para el servicio público de acueducto, siendo

⁶ Disponible en: http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=acu_adm_074



el estrato 3 el de mayor participación de suscriptores, representando el 77,91%, seguido del estrato 4 con el 22,09%.

Al mes de julio de 2023, SERRAMONTE S.A. E.S.P. incremento (1,98%) sus usuarios del servicio público de acueducto, pasando de 1.417 a 1.445, manteniéndose el estrato 3 como el más representativo con 76,82%, seguido del estrato 4 con un 23,18%.

Por su parte, se procedió a verificar la información reportada en el SUI encontrando que el prestador no ha realizado el cargue para las vigencias 2022 y de enero a junio de 2023.

Alcantarillado: con relación a los suscriptores de alcantarillado, el prestador entregó la siguiente información con corte a diciembre de 2022 y julio de 2023:

Tabla 28. Suscriptores servicio de alcantarillado con corte a diciembre 2022 y julio 2023

Estrato	dic-22		jul-23	
	Alcantarillado	%	Alcantarillado	%
3	1.104	77,91%	1.110	76,82%
4	313	22,09%	335	23,18%
Total	1.417	100%	1.445	100%

Fuente: visita de inspección del 5 al 6 de septiembre de 2023.

Con lo anterior, se evidencia que, a corte de diciembre de 2022, el prestador contaba con un total de 1.417 suscriptores para el servicio público de alcantarillado, siendo el estrato 3 el de mayor participación de suscriptores, representando el 77,91%, seguido del estrato 4 con el 22,09%.

Al mes de julio de 2023, SERRAMONTE S.A. E.S.P. incremento (1,98%) sus usuarios del servicio público de acueducto, pasando de 1.417 a 1.445, manteniéndose el estrato 3 como el más representativo con 76,82%, seguido del estrato 4 con un 23,18%.

Posteriormente, se procedió a verificar la información reportada en el SUI encontrando que el prestador no ha realizado el cargue para las vigencias 2022 y de enero a junio de 2023.

Resumen de suscriptores

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

Tabla 29. Resumen de suscriptores – corte diciembre de 2022 y julio de 2023

Estrato	dic-22		jul-23	
	Acueducto	Alcantarillado	Acueducto	Alcantarillado
3	1.104	1.104	1.110	1.110
4	313	313	335	335
Total	1.417	1.417	1.445	1.445

Fuente: visita de inspección del 5 al 6 de septiembre de 2023.

Es importante mencionar que la Resolución No. 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010, dispone que los prestadores de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado deben reportar con oportunidad y calidad la información sobre los suscriptores atendidos.

Por lo anterior, es necesario que el prestador realice el reporte del formato de *Facturación* para los periodos que se encuentran en estado “pendiente”.

5.4.3 Micromedición

Durante la visita de inspección, el prestador suministró el listado de los usuarios con micromedición, donde se puede evidenciar 1.450 suscriptores que cuentan con medidor, lo anterior, no concuerda con el número de suscriptores al mes de julio de 2023 (1.445).

Tabla 30. Resumen de listado de suscriptores con micromedición – corte diciembre de 2022 y julio de 2023

jul-23			
Estrato	Alcantarillado	Medidores instalados	Micromedición Nominal
3	1.107	1.107	100%
4	335	335	100%
#NAME?	8	8	100%
Total	1.450	1.450	100%

Fuente: visita de inspección del 5 al 6 de septiembre de 2023.

Teniendo en cuenta la información suministrada, al momento de la visita el prestador contaba con una micromedición nominal del 100%.

Al mes de julio de 2023, en el conjunto Serramonte existían 2 suscriptores que se les realizaba la facturación por promedio, por encontrarse el medidor dañado, es decir, existía una micromedición efectiva del 99,9%.

5.4.4 Requisitos de la factura

Durante la visita el prestador entregó copia de las 35 facturas correspondientes al año 2023, la siguiente tabla presenta la cantidad de documentos recibidos por mes y estrato:

Tabla 31. Facturas vigencia 2023

Facturas	Estrato 3	Estrato 4	Total
Enero	3	2	5
Febrero	3	2	5
Marzo	3	2	5
Abril	3	2	5
Mayo	3	2	5
Junio	3	2	5
Julio	3	2	5

Fuente: visita de inspección del 5 al 6 de septiembre de 2023.

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

Imagen 23. factura del servicio de acueducto y alcantarillado



Serramonte s.a. e.s.p.
NIT: 822.002.721 - 3
Vigilada por la Agencia de servicios públicos S.S.P.D. NUIR 1-5000-1000-13
Centro de servicio al cliente: Acueducto Serramonte ó Calle 15 No. 40-01, 41-101, 42 71
Cel: 315 326 6866 - Teléfono: 6849860

Ref. 1 para pago: **000416019** No.
Fecha de emisión: 02/Jul/2023
Período Facturado: 02/Jul/2023 - 01/Ago/2023
Facturas Vencidas: 0

Ubicación:					
Número medidor	Diámetro	Leitura Anterior	Leitura Actual	Consumo (M ³)	Justificación Lectura
7 10 3 29 26 14		657	671	14 Promedio	NORMAL
Últimos (6) Consumos				16	

Conceptos			Otros conceptos	
Cantidad	Costo	Total		Total
Acueducto				
Cargo Fijo		9,153		
Consumo Básico	14	2,869,57		
Consumo Complementario				
Consumo Santuario				
Aporte / Subsidio (+/-)				
Total		49,327	Total	0
Alcantarillado				
Cargo Fijo		6,579		
Consumo Básico	14	1,541,64		
Consumo Complementario				
Consumo Santuario				
Aporte / Subsidio (+/-)				
Total		28,162	No. Cuota	Saldo Pendiente

Ahorrar agua, beneficio de todos
AV VILLAS CTA CTE 602-05824-0
CONVENIO ATH-BALOTO # 5784
E-MAIL: serramontesaesp@gmail.com

Esta factura presenta mérito ejecutivo
segundo a las normas del derecho civil y
comercial (Ley 142 de 1994 Art. 130)

HERNÁN GARCÍA TORRES
Gerente

PÁGUESE EN TODAS LAS OFICINAS
BANCO AV VILLAS

Total a pagar: **77,489**
Fecha Pago Oportuno: 18/Ago/2023

Ref. 1 para pago: **000416019** No.
77,489 pagar

Serramonte s.a. e.s.p.
Código: [redacted]
Suscriptor: [redacted]
Dirección: 02/Jul/2023 01/Ago/2023
Período



Empresa de servicios públicos

Fuente: visita de inspección del 5 al 6 de septiembre de 2023.

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

Tabla 32. Contenido mínimo de las facturas – CCU

Requisitos	¿Cumple?
1. El nombre de la persona prestadora y su NIT.	Sí
2. El nombre del suscriptor y/o usuario, número de identificación del medidor al cual se presta el servicio y dirección del inmueble receptor de los servicios.	Sí
3. La dirección a la que se envía la factura o cuenta de cobro.	Sí
4. El estrato socioeconómico, cuando el inmueble es residencial, y la clase de uso de los servicios.	Sí
5. El período de facturación de los servicios y la fecha de expedición de la	No fecha de

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

factura.	expedición
6. El cargo por consumo, el cargo fijo y los otros cobros autorizados por la legislación vigente.	Sí
7. Los sitios y modalidades donde se pueden realizar los pagos.	No modalidades
8. Los cargos por concepto de corte, suspensión, reconexión y reinstalación cuando a ello hubiere lugar, a cargo del suscriptor y/o usuario.	Sí
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, establecido con base en consumos promedios o aforos, de acuerdo con el artículo 146 de la Ley 142 de 1994.	Sí
10. La comparación entre el valor de la factura por consumo y el volumen de los consumos, con los que se cobraron los tres períodos inmediatamente anteriores, si la facturación es bimestral, y seis periodos inmediatamente anteriores, si la facturación es mensual.	No valor factura
11. El valor y factor de los subsidios o de las contribuciones de solidaridad, de los suscriptores y/o usuarios.	N/A Aparece valor subsidio otorgado por prestador
12. El valor y fechas de pago oportuno, así como de suspensión del servicio.	Sí

Fuente: cláusula 17 CCU - Contenido mínimo de la factura

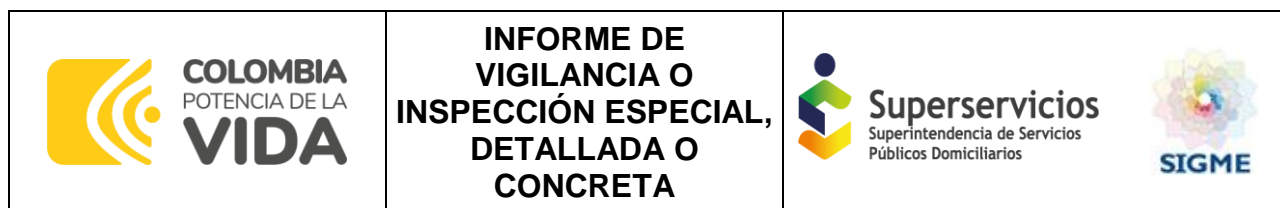
De lo anterior se tiene que, el prestador se encuentra incumpliendo con el contenido mínimo de la factura conforme a lo establecido en su CCU, debido a que, de los catorce requisitos, actualmente no cuenta con 3, es preciso mencionar que las previsiones contenidas en el artículo 148 de la Ley 142 de 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. Al momento de la visita se facturan los servicios de acueducto y alcantarillado.

Finalmente, se procedió a verificar en el SUI el estado de reporte de los cargues de factura PDF, encontrando que los mismos se encuentran certificados para el periodo de enero a octubre de 2022, estando pendiente el reporte de noviembre a diciembre de 2022 y de enero a julio de 2023.

5.4.4.1 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 desestimule su uso irracional, los cuales deben ser aplicados por todas las personas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado y de sus actividades complementarias, en todo el territorio nacional.

Asimismo, estableció 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 m³/suscriptor/mes para municipios cálidos (por debajo de 1000 msnm), 13 m³/suscriptor/mes para municipios templados (entre 1000 y 2000 msnm) y 11 m³/suscriptor/mes para municipios fríos (por encima de 2000 msnm).

Teniendo en cuenta que el prestador se encuentra prestando en una altura promedio de 467 metros sobre el nivel del mar⁷ 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 2021⁸, 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 m³ mensuales por suscriptor facturado.
- Consumo complementario: es el consumo de una familia ubicada en una altitud promedio por debajo de 1.000 metros sobre el nivel del mar, mayor de 16 m³ y menor o igual a 32 m³ mensuales por suscriptor facturado.
- Consumo suntuario: es el consumo de una familia ubicada en una altitud promedio por debajo de 1.000 metros sobre el nivel del mar, mayor a 32 m³ mensuales por suscriptor facturado.

Así las cosas, se procedió a verificar las facturas emitidas por el prestador durante el año 2023, encontrando que no se especifica el rango establecido para cada uno de los consumos, lo anterior siendo contrario a lo establecido en la Resolución CRA 943 de 2021.

5.4.5 Facturación y Recaudo

El prestador entregó archivos en formato Excel con información de facturación y recaudo del mes de julio de 2023, el cual no se encuentra discriminado por servicio, de la misma forma, no entregó ni remitió posteriormente la información del año 2022 y de los meses de enero a junio de 2023 para los servicios públicos de acueducto y alcantarillado, así:

Tabla 33. Facturación servicios de acueducto y alcantarillado 2022

Facturación Julio 2023			
Estrato	Facturación	Recaudo	Total
3	\$ 21.561.463,00	\$ 1.551.913,00	\$ 23.113.376,00
4	\$ 21.580.606,00	\$ 2.074.846,00	\$ 23.655.452,00

Fuente: visita de inspección del 5 al 6 de septiembre de 2023.

En cuanto al año 2023, existe un porcentaje de recaudo para el servicio de acueducto del 18% y del 12% para el servicio de alcantarillado, el prestador manifestó una baja cultura de pago por parte de los usuarios.

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

⁷ Consulta municipio de Villavicencio – Meta en: <https://geoportal.igac.gov.co/contenido/consulta-catastral>

⁸ Resolución que compila lo dispuesto en la Resolución CRA 750 de 2016.

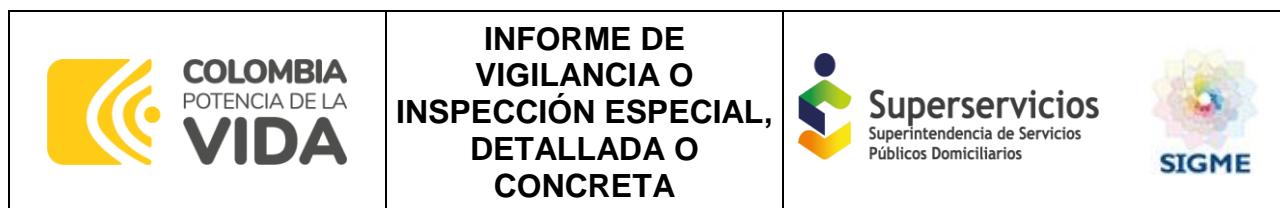


Tabla 34. Estado de reportes: Facturación y factura PDF

FORMATO	2022		2023	
	Certificado	Certificado no aplica	Pendiente	Pendiente
Factura del servicio acueducto PDF	10		2	8
Factura del servicio alcantarillado PDF	10		2	8
Facturación acueducto-IGAC	0		12	8
Facturación alcantarillado – IGAC	0		12	8
Total general	20	0	28	32

Fuente: SUI – septiembre 2023⁹

Por lo anterior, 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.

5.4.6 Subsidios y contribuciones

El prestador no recibe subsidios por parte de los municipios de Restrepo y Villavicencio, Meta.

5.4.7 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.*”**

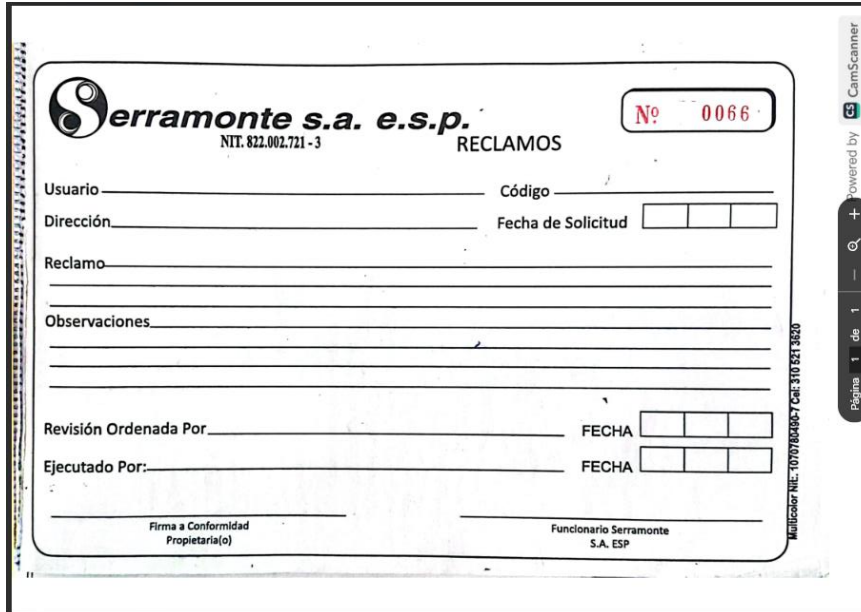
Las peticiones y recursos serán tramitados de conformidad con las normas vigentes sobre el derecho de petición.” (Negrilla y cursiva fuera del texto original)

SERRAMONTE S.A. E.S.P. cuenta con oficina de atención al cliente, en la cual se reciben PQR, pero a raíz de la pandemia del COVID la forma de interponerlas ha cambiado, los usuarios en la actualidad las realizan cualquier queja o reclamación a través de una llamada telefónica, por correo electrónico, o vía WhatsApp.

La captura de las PQR's se realiza en el formato de PQR dispuesto para ello, posteriormente se realiza visita y posteriormente se da respuesta, en el caso de las PQR's colocados por correo electrónico la respuesta se da por este mismo medio (no es posible determinar si se entregó y se dio apertura del mismo)

⁹ Disponible en: http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=sui_adm_028

Imagen 24. Formato de captura de PQR



Serramonte s.a. e.s.p.
NIT. 822.002.721 - 3

RECLAMOS N° 0066

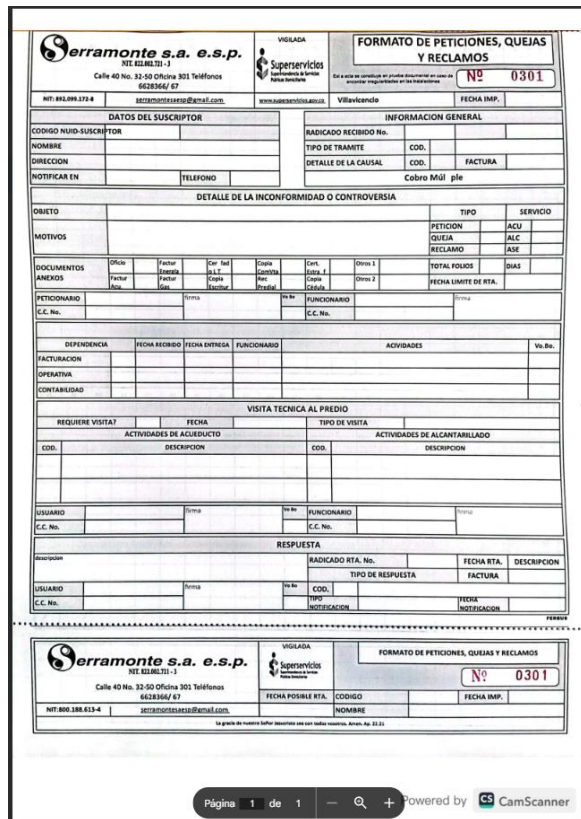
Usuario _____ Código _____
 Dirección _____ Fecha de Solicitud [][] [][]
 Reclamo _____
 Observaciones _____
 Revisión Ordenada Por _____ FECHA [][] [][]
 Ejecutado Por: _____ FECHA [][] [][]

Firma a Conformidad Propietaria(o) Funcionario Serramonte S.A. ESP

Módulo N°: 10707804097 Cde: 310 551 3620

Fuente: visita de inspección del 5 al 6 de septiembre de 2023.

Imagen 25. Formato de visita PQR



Serramonte s.a. e.s.p. VIGILADA **FORMATO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS**

N° 0301

NTF: 800.188.413-4 6628366/47 6628366/47 Villavicencio FECHA IMP: _____

DATOS DEL SUSCRIPTOR **INFORMACION GENERAL**

CODIGO MUNI-SUSCRIPTOR _____ RADICADO RECIBIDO No. _____
 NOMBRE _____ TIPO DE TRAMITE COD. _____
 DIRECCION _____ DETALLE DE LA CAUSAL COD. _____ FACTURA _____
 NOTIFICAR EN TELEFONO _____ Cobro Múltiple

DETALLE DE LA INCONFORMIDAD O CONTROVERSI

OBJETO	MOTIVOS	TIPO		SERVICIO
		PETICION	QUEJA	RECLAMO
		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

DOCUMENTOS ANEXOS

Oficio	Factur	Dep. del	Copia	Cont.	Otros 1	Otros 2	TOTAL FOLIOS	DIAS
Factur	Dep. del	Copia	Cont.	Otros 1	Otros 2			

PETICIONARIO **FUNCIONARIO**

DEPENDENCIA FECHA RECIBIDO FECHA ENTREGA FUNCIONARIO ACTIVIDADES Vo. Bo.

FACTURACION **OPERATIVA** **CONTABILIDAD**

VISITA TECNICA AL PREDIO

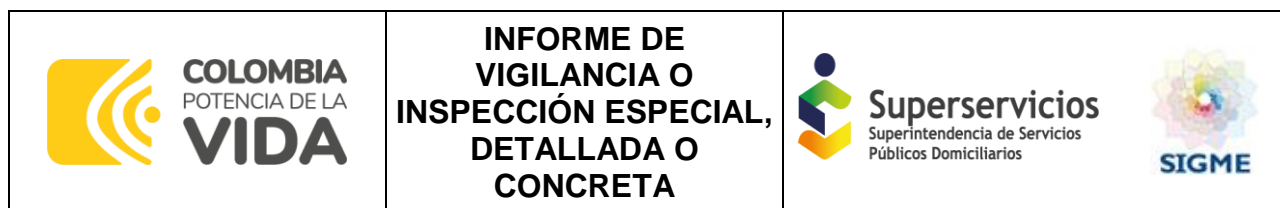
REQUIERE VISITA?	FECHA	TIPO DE VISITA	ACTIVIDADES DE ALCANTARILLADO

RESPUESTA

DESCRIPCION RADICADO RTA. No. FECHA RTA. DESCRIPCION

USUARIO FECHA POSIBLE RTA. CODIGO FECHA IMP. NOMBRE

Fuente: visita de inspección del 5 al 6 de septiembre de 2023.



En el caso de los PQR's que son interpuestos por vía telefónica o WhatsApp la respuesta se da por estos mismos canales. Todo va ligado a una orden de trabajo para darle la respectiva solución en un tiempo estimado de 2 días hábiles. También informa que se lleva un control con número de consecutivo y fecha de ejecución.

Los suscriptores pueden realizar cualquier petición o reclamo de manera presencial en la oficina ubicada en la calle 15 N.0 40 - 01 oficina 639, con un horario de atención al público de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:300 p.m. y de 2:00 pm a 6:30 p.m.

Finalmente, se verificó que el prestador reportó en SUI la información de PQR para las vigencias 2022 y de enero a junio de 2023.

Tabla 35. Estado de cargue – Formatos Reclamaciones

	2022		2023	
	Certificado	Certificado No Aplica	Pendiente	Pendiente
Acueducto	10		2	8
Alcantarillado		11	1	8
Total	10	11	3	16

Fuente: SUI – septiembre 2023¹⁰

Por lo anterior, es necesario que el prestador certifique en SUI los cargues pendientes conforme los lineamientos establecidos en la Resolución compilatoria de la SSPD 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010.

Finalmente, el prestador no informó ni entregó soportes de las acciones que se encuentran adelantando para disminuir las reclamaciones de sus suscriptores.

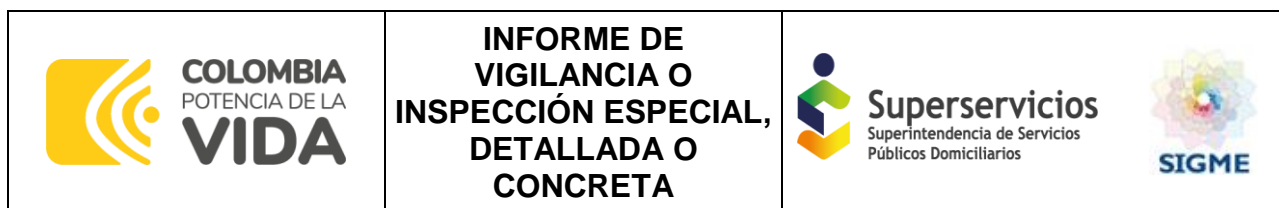
Revisión de expedientes PQR: La empresa entregó en visita expedientes asociados a 4 PQRS que se tramitaron por correo electrónico, en los cuales se evidencia la respuesta dada a los usuarios, no es posible determinar si se entregó a la bandeja de entrada del petionario y se dio apertura del mismo.

5.4.8 Estratificación Socioeconómica

El prestador informó que se aplica el mismo estrato que se encuentra en la factura del servicio de energía eléctrica.

SERRAMONTE S.A. E.S.P. indicó durante la visita que no ha participado en reuniones Ide comité permanente de estratificación y no tiene conocimiento de su existencia.

¹⁰ Disponible en: http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=sui_adm_028



5.5 Aspectos Tarifarios

5.5.1 Área de prestación del servicio (APS)

De conformidad con el RUPS, SERRAMONTE S.A. E.S.P. presta los servicios públicos de acueducto y alcantarillado en el municipio de Villavicencio, departamento de Meta, y cuenta con una sola APS; no tiene registrado la APS de Restrepo, donde se encuentra ubicado Palma Real.

Por otro lado, de acuerdo con lo identificado en visita, el prestador aportó metas anuales para cumplir con los estándares de continuidad, calidad y micromedición para cada uno de los años de vigencia de la fórmula tarifaria.

5.5.2 Metodología tarifaria por aplicar

Para tal efecto, se consultó en el SUI en los formularios “Información Comercial Acueducto” e “Información Comercial de Alcantarillado” el número de suscriptores que el prestador atendió a 31 de diciembre de 2013 en el municipio de Villavicencio, evidenciando que para esa vigencia contaban con 1.559 suscriptores.

Imagen 26. Suscriptores a diciembre 2013

Mes	Acueducto	Alcantarillado
dic/2013	1.001	995

Fuente: SUI *NR: No reporta

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

5.5.3 Estado Reporte SURICATA

Respecto al cargue de la información tarifaria en el Sistema Único de Reporte de Información de Cálculo Tarifario (SURICATA), se evidenció que el prestador no ha certificado la totalidad de información y se encuentra en estado “En Edición”, tal como se muestra en la siguiente imagen:

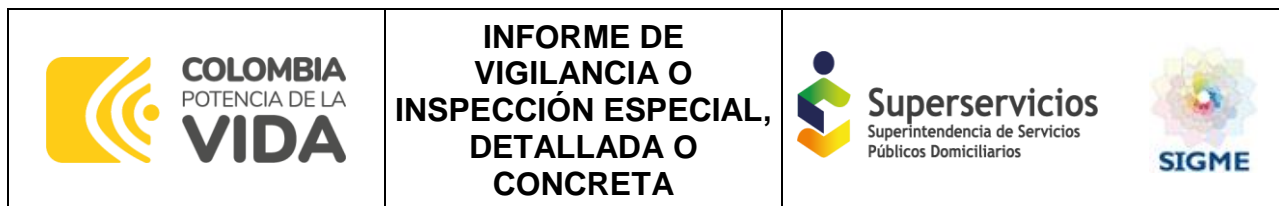
Imagen 27. Estado reporte SURICATA

ID Empresa	Número del estudio tarifario	Nombre Empresa	Tipo	Estado del estudio tarifario	Vigente	Fecha de certificación ESP
2420	1395	SERRAMONTE S.A. ESP	Inicial	En Edición	SI	N/A

Fuente: SURICATA

A su vez, en la visita de inspección, se evidenció a través de las facturas suministradas por el prestador que se encuentra aplicando la metodología tarifaria establecida en la Resolución CRA 825 de 2017, ya que cuenta con un estudio tarifario elaborado con base en la metodología establecida tarifaria establecida en la Resolución ibidem.

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* en el SUI de



julio a diciembre de 2018 para el servicio de alcantarillado, para los servicios públicos de acueducto y alcantarillado para los años 2019 y 2020, noviembre y diciembre de 2022 y lo corrido de 2023 para ambos servicios.

5.5.4 Aplicación e Información de las variaciones tarifarias

Sobre el particular se tiene que esta Superintendencia en la visita realizada recibió copia de la comunicación informando el inicio de la aplicación de la nueva metodología tarifaria y de las actualizaciones tarifarias para dar cumplimiento a 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:

*“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 de texto original)

5.5.5 Tarifas aprobadas y aplicadas

A continuación, se evidencian las tarifas que a la fecha se encuentra aplicando el prestador, las cuales fueron informadas en visita:

Imagen 28. Tarifas aplicadas por el prestador a la fecha

Estrato-Uso	% Subsidio	% Sobreprecio	Cargo Fijo (\$ Usuario/mes)	Consumo Básico (\$/m3)	Consumo Complemen (\$/m3)	Consumo Suntuario (\$/m3)
ACUEDUCTO						
Estrato 3	3%		8.488.00	1.470.45	1.541.81	1.514.81
Estrato 4			8.749.71	1.514.81	1.514.81	1.514.81
Comercial		65%	14.437.01	2.500.54	2.500.51	2.500.51
ALCANTARILLADO						
Estrato 3	3%		6.431.02	752.61	775.13	775.13
Estrato 4			6.630.43	775.13	775.13	775.13
Comercial		65%	10.940.40	1.279.07	1.279.07	1.279.07

Fuente: visita de inspección del 5 al 6 de septiembre de 2023.

De acuerdo con la consulta realizada en SUI, el prestador tiene pendiente el cargue de las facturas de acueducto y alcantarillado de las vigencias 2018, 2019, 2020, 2021, 2022 y lo corrido de 2023, de igual manera, en el desarrollo de la visita, el prestador suministró copia de la vigencia 2023; por lo anterior, se realizó el análisis evidenciando que el prestador ya implementó la metodología tarifaria, tal como se muestra en la siguiente imagen:

Imagen 29. Factura de agosto de 2023 expedida por Serramonte S.A



Serramonte s.a. e.s.p.
 NIT: 822.002.721 - 3
 Vigilada por la superintendencia de servicios públicos S.S.P.D. NUIR 1-5000-1000-13
 Centro de servicio al cliente: Acueducto Serramonte ó Calle 15 No. 40-01, 41-101, 42 71
 Cel: 315 326 6866 - Teléfono: 6849860

Ref. 1 para pago: **000416019** No.
 Fecha de emisión: 18/Ago/2023

Período Facturado: 02/Jul/2023 - 01/Ago/2023
 Facturas Vencidas: 0

Datos Generales

Código: [redacted] Estrato: [redacted]
 Suscriptor: [redacted] Clase de uso: [redacted]
 Dirección: [redacted] Ubicación: [redacted]

Ubicación:

Número medidor	Dímetro	Lectura Anterior	Lectura Actual	Consumo (M ³)	Justificación Lectura
7 10 3 20 26 14		657	671	14 Promedio	NORMAL

Conceptos			Otros conceptos	
Cantidad	Costo	Total		Total
Acueducto				
Cargo Fijo		9,153		
Consumo Básico	14	2,869,57		40,174
Consumo Complementario				
Consumo Suntuuario				
Aporte / Subsidio (+/-)				
Total		49,327	Total	0
Alcantarillado				
Cargo Fijo		6,579		
Consumo Básico	14	1,541,64		21,583
Consumo Complementario				
Consumo Suntuuario				
Aporte / Subsidio (+/-)				
Total		28,162	Total otros Conceptos	0

Ahorrar agua, beneficio de todos
 AV VILLAS CTA CTE 602-58824-0.....
 CONVENIO ATH-BALOTO # 5784
 E-MAIL: serramonteeasp@gmail.com

Esta factura presenta mirlo ejecutivo
 acuedo a las normas del derecho civil y
 comercial (Ley 142 de 1994 Art. 130)

HERNÁN GARCÍA TORRES
 Gerente

**PÁGUESE EN TODAS LAS OFICINAS
 BANCO AV VILLAS**

Total a pagar: **77,489**
 Fecha Pago Oportuno: 18/Ago/2023

Serramonte s.a. e.s.p. Ref. 1 para pago: **000416019** No.
 Código: [redacted]
 Suscriptor: [redacted]
 Dirección: 02/Jul/2023 01/Ago/2023
 Período: [redacted]

Empresa de servicios públicos

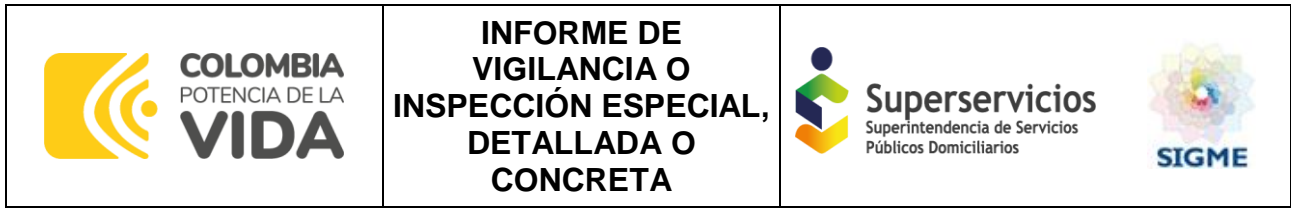
Fuente: Visita - Factura acueducto/alcantarillado.

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, esto, una vez el prestador inicie la aplicación de manera adecuada de las tarifas resultantes del estudio de costos basado en la metodología tarifaria vigente establecida en la Resolución CRA 825 de 2017. 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 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 servicios públicos de acueducto y alcantarillado.



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

Tabla 36. Periodicidad de actualización

ID	Nombre del prestador	Segmento	APS	CS.	EP.	EO.	GE.	SF.	GYT.	SA.	GT.	IUS	Nivel de Riesgo
2420	SERRAMONTE	2	VILLAVICENCIO	3,13	2,00	0,00	0,00	3,13	0,00	1,25	0,00	9,51	Riesgo Alto

Fuente: página SSPD – <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 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 2020, 2021, 2022 y 2023.

5.6.2 Actualizaciones de RUPS

Esta 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 37. 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 20181000120515 del 25 de septiembre de 2018.

De acuerdo con lo anterior, se observa que para la actualización del RUPS, el prestador SERRAMONTE S.A. E.S.P. tiene plazo hasta el 28 de febrero de cada año para realizar la respectiva actualización. Una vez verificada la información de los trámites RUPS, el prestador cuenta con la última actualización aprobada para las vigencias 2022 y 2023 después del plazo indicado, tal como observa a continuación.

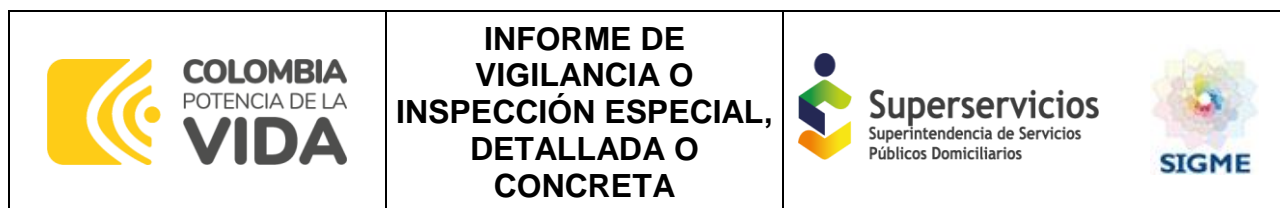


Imagen 30. Tramites RUPS del prestador

#	Id Empresa	Empresa	Motivo	Estado	Quien Revisa	No. de imprimible	Fecha de imprimible	Número de Radicado ORFEO	Fecha de Radicado ORFEO
1	2420	SERRAMONTE S.A. ESP	INSCRIPCION	ADMITIDA		2006122420107641	12/12/2006		
2	2420	SERRAMONTE S.A. ESP	ACTUALIZACION	CERTIFICADA		200922420122395	03/02/2009		
3	2420	SERRAMONTE S.A. ESP	ACTUALIZACION	CERTIFICADA		2011112420233243	21/11/2011		
4	2420	SERRAMONTE S.A. ESP	ACTUALIZACION	RECHAZADA		201222420244397	19/02/2012		
5	2420	SERRAMONTE S.A. ESP	ACTUALIZACION	RECHAZADA	DAAA_JVALDERRAMA	201652420346509	18/05/2016	20165290355172	02/06/2016
6	2420	SERRAMONTE S.A. ESP	ACTUALIZACION	CERTIFICADA		201972420373591	22/07/2019	20195290789012	25/07/2019
7	2420	SERRAMONTE S.A. ESP	ACTUALIZACION	CERTIFICADA		202112420386195	13/01/2021	20215290062692	14/01/2021
8	2420	SERRAMONTE S.A. ESP	ACTUALIZACION	CERTIFICADA		202242420407801	29/04/2022		
9	2420	SERRAMONTE S.A. ESP	ACTUALIZACION	CERTIFICADA		202342420423143	21/04/2023		

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

5.6.3 Estado de cargue al SUI por parte del prestador

Una vez verificado el estado de reporte de cargue al SUI por parte del prestador a corte de 28 de septiembre de 2023, se observó que tiene solo un 60% de cargue total de información, representado en 1.269 reportes pendientes, así:

Tabla 38. Estado de cargue de información al SUI

Año	Número de reportes pendientes	Número de reportes radicados	Porcentaje de cargue
2002	0	2	100 %
2003	0	24	100 %
2004	2	47	95 %
2005	2	50	96 %
2006	32	79	71 %
2007	24	83	77 %
2008	26	83	76 %
2009	34	121	78 %
2010	57	146	71 %
2011	24	109	81 %
2012	20	20	50 %
2013	49	79	61 %
2014	82	129	61 %
2015	56	163	74 %
2016	39	163	80 %
2017	72	144	66 %
2018	146	64	30 %
2019	189	30	13 %
2020	169	53	23 %
2021	46	180	79 %

Año	Número de reportes pendientes	Número de reportes radicados	Porcentaje de cargue
2022	63	166	72 %
2023	137	2	1 %
TOTAL	1269	1937	60 %

Fuente: SUI – septiembre 2023¹¹

Para el periodo evaluado, año 2022 y de enero a junio de 2023, el detalle de los reportes pendientes de cargue por tópico es el siguiente:

Tabla 39. Detalle de reportes por tópico

Tópico	Estado	2022	2023	Total general
Administrativo	Certificado	4		4
	Pendiente	8	2	10
Administrativo y Financiero	Certificado	2		2
	Certificado No Aplica	5	2	7
	Pendiente	2	1	3
Comercial y de Gestión	Certificado	83		83
	Certificado No Aplica	11		11
	Pendiente	41	90	131
Generalidades-Riesgos	Certificado	1		1
	Certificado No Aplica	1		1
	Pendiente		2	2
NSC	Certificado	1		1
Nuevos Marcos Normativos	Certificado	5		5
	Pendiente		2	2
Riesgos Acueducto	Certificado	12		12
	Certificado No Aplica	3		3
	Pendiente		11	11
Riesgos Alcantarillado	Certificado	12		12
	Certificado No Aplica	3		3
	Pendiente		11	11

¹¹ Disponible en: http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=sui_adm_028

Tópico	Estado	2022	2023	Total general
Técnico operativo	Certificado	8		8
	Certificado No Aplica	15		15
	Pendiente	11	18	29
Total general		228	139	367

Fuente: SUI – septiembre 2023¹²

Por lo anterior, se evidencian formatos y formularios en estado pendiente de cargue, así las cosas, se observa incumplimiento del prestador frente a 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 40. Comunicaciones con el prestador

Radicado	Fecha	Tema
20234251373151	20/04/2022	Concesiones de agua para las fuentes de abastecimiento y permisos de vertimientos de las fuentes receptoras.
20234252384191	10/07/2022	Reiteración al radicado SSPD 20234251373151 respecto a permisos ambientales.
20234252855711	10/08/2022	Reiteración radicados 20234251373151 y 20234252384191 sobre permisos ambientales.
20234253193951	09/01/2023	Programación visita integral de inspección a la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado durante los días 5 y 6 de septiembre de 2023.

6. HALLAZGOS

Aspecto	Criterio	Condición evaluada	Evidencia / soporte	Estado de cumplimiento
Administrativo	Certificación en competencias laborales	Artículo 7 y 12 de la Resolución 1076 del 2003 modificada por la Resolución 1570 de 2004.	Certificados en competencias laborales.	No cumple
Financiero	Convergencia Normas de Información Financiera – NIF	Decreto 2420 de 2015 Anexo 2 NIIF para PYMES	Aplicación de la norma en cada uno de los conceptos apropiados a los estados financieros.	Cumple parcialmente

¹² Disponible en: http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=sui_adm_028

Aspecto	Criterio	Condición evaluada	Evidencia / soporte	Estado de cumplimiento
Financiero	Reportes financieros NIF vigencia 2021 - 2020	Resolución SSPD No. 20191000006825 del 18 de marzo del 2019, la Resolución SSPD No. 20201000055775 del 3 de diciembre del 2021 y la Resolución SSPD No. 20211000016645 del 9 de abril del 2021 modificada por la Resolución SSPD No. 20211000171855 del 21 de mayo del 2021. Resolución 20221000154665 del 4 de marzo de 2022 Resolución 20231000215345 de mayo de 2023	La empresa a la fecha tiene es estado pendiente la información que se relacionó anteriormente.	Cumple parcialmente
Técnico-Operativo	Macromedición	Artículo 73 de la Resolución MVCT 330 de 2017 modificado por el artículo 19 de la Resolución 799 de 2021.	Información recopilada durante la visita de inspección realizada del 5 al 6 de septiembre del 2023.	No cumple
Técnico-Operativo	Puntos de muestreo	Resolución 811 de 2008.	Información recopilada durante la visita de inspección realizada del 5 al 6 de septiembre del 2023.	No cumple
Técnico-Operativo	Contar con manuales de operación disponibles para los operadores de los sistemas de acueducto y alcantarillado	Artículo 30 de la Resolución MVCT 330 de 2017 modificada por la Resolución 799 de 2021.	Información recopilada durante la visita de inspección realizada del 5 al 6 de septiembre de 2023.	No cumple
Técnico-Operativo	Actas de concertación y materialización de puntos de muestreo actualizadas	Artículos 5 y 7 de la Resolución 811 de 2008.	Información recopilada durante la visita de inspección realizada del 5 al 6 de septiembre del 2023	No cumple
Técnico-Operativo	IRCA menor a 5%	Artículo 15 de la Resolución 2115 de	SIVICAP.	No cumple

Aspecto	Criterio	Condición evaluada	Evidencia / soporte	Estado de cumplimiento
		2007.		
Técnico-Operativo	Control de la calidad del agua para consumo humano en la red de distribución	Artículos 21 y 22 la Resolución 2115 de 2007.	Información recopilada durante la visita de inspección realizada del 5 al 6 de septiembre del 2023 y SUI.	No cumple
Técnico-Operativo	Medición de presión en red y presión suministrada por encima de 15 m.c.a.	CCU.	Información recopilada durante la visita de inspección realizada del 5 al 6 de septiembre del 2023.	No cumple
Técnico-Operativo	Catastro de redes de acueducto y alcantarillado actualizado	Artículo 42 de la Resolución 330 de 2017.	Información recopilada durante la visita de inspección realizada del 5 al 6 de septiembre del 2023.	No cumple
Comercial	CCU	Artículo 131 de la Ley 142 de 1994	Información recopilada durante la visita de inspección realizada del 5 al 6 de septiembre de 2023.	Cumple parcialmente
Comercial	CCU	Ajustado a la Resolución CRA 873 de 2019	Información recopilada durante la visita de inspección realizada del 5 al 6 de septiembre de 2023.	No cumple
Comercial	Requisitos mínimos de las facturas	Cumplimiento de lo establecido en el CCU.	Información recopilada durante la visita de inspección realizada del 5 al 6 de septiembre de 2023.	Cumple parcialmente
Comercial	Rangos de consumo	Resolución CRA 943 de 2021.	Información recopilada durante la visita de inspección realizada del 5 al 6 de septiembre de	No cumple

Aspecto	Criterio	Condición evaluada	Evidencia / soporte	Estado de cumplimiento
Comercial	Peticiones, Quejas y Reclamos	Ley 142 de 1994	2023. Información recopilada durante la visita de inspección realizada del 5 al 6 de septiembre de 2023.	Cumple parcialmente
	Reporte SURICATA y formato Costo de Referencia y tarifas aplicadas	Cumplimiento Resoluciones SSPD 20201000009605 de 19 de marzo de 2020 y 20211000313835 de 14 de julio de 2021.	Aplicativo SURICATA y reporte de factura en PDF y costos de referencia y tarifas aplicadas en SUI.	No cumple
Tarifario	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.	Sistema de gestión documental e información solicita en visita y no fue entregada.	No cumple
Cargue al SUI	Calidad de la información reportada en SUI	Consistencia de la información reportada en el SUI con la información entregada en visita.	Facturación y Recaudo 2021 y 2022.	No cumple
RUPS	Actualización RUPS	Actualización del RUPS del año 2023.	SUI – No tiene registrada la APS de Restrepo	No cumple
Cargue al SUI	Cargue SUI	El prestador no ha realizado el reporte de información al SUI. Porcentaje de cargue del 60%.	SUI.	No cumple
IUS	IUS	CRA en la Resolución 906 de 2019.	Publicación SSPD.	No cumple

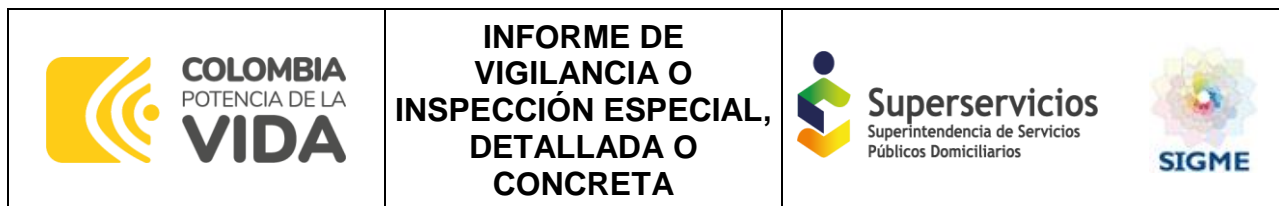
7. ACCIONES CORRECTIVAS DEFINIDAS

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

8 CONCLUSIONES

8.1 Aspectos Administrativos

- SERRAMONTE S.A. E.S.P., podría presentar inconvenientes en su gestión administrativa, ya que la carencia de personal certificado en competencias laborales le podría generar



inconvenientes en el desarrollo de su operación, por otra parte, la no contratación de auditoría externa y la falta de implementación de un sistema de control interno, aunque no está obligada a tenerlos, le permitiría a la empresa detectar de manera anticipada problemas y tomar decisiones correctivas.

8.2 Aspectos Financieros

- Se evidencian problemáticas significativas en la situación financiera de SERRAMONTE S.A. E.S.P., que podrían comprometer su estabilidad y viabilidad en el corto y mediano plazo. El incumplimiento parcial en el reporte de información financiera en SUI junto con la discrepancia en la revelación de los estados financieros y los criterios establecidos en el Decreto 2420 de 2015 Anexo 2 NIIF para PYMES, generan inquietud sobre la información presentada
- Por otra parte, la desfavorable situación reflejada por los indicadores financieros revela la ausencia de recursos inmediatos para afrontar sus obligaciones en el corto y mediano plazo. La poca rentabilidad generada entre ingresos costos y gastos son situaciones que también llaman la atención ya que ponen en peligro la salud financiera de la empresa.

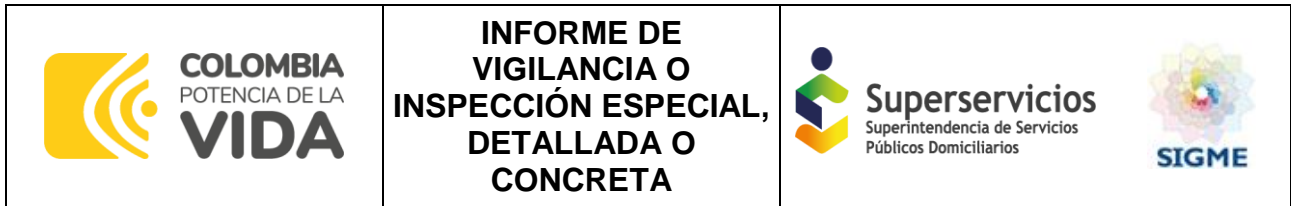
8.3 Aspectos Técnicos Operativos

- El prestador no cuenta con instrumentos para la medición de caudal que le permiten conocer volúmenes al ingreso y salida para cada una de las PTAP'S, asimismo no posee dispositivos para la medición de presiones en todas las redes de distribución, sin embargo, es importante señalar que la ausencia de registros adecuados de operación de estos instrumentos y la falta de programas de seguimiento y control limitan la capacidad de respuesta eficiente ante posibles fallos en el sistema de acueducto. Esta limitación puede tener un impacto negativo en la prestación del servicio.
- El sistema de acueducto no cuenta con todos los soportes de muestras de calidad de agua, la anterior situación no permite conocer de manera real las condiciones físicas, químicas y microbiológicas del agua suministrada y por ende determinar el probable riesgo que representa para la salud humana, Lo anterior, puede conllevar a una falla en la prestación del servicio público domiciliario de acueducto
- La carencia de soportes documentales para el registro efectivo de actividades de mantenimientos preventivos y correctivos de los sistemas acueducto y alcantarillado, dificultan el control permanente de las condiciones de la infraestructura. Dicha situación podría poner en riesgo el funcionamiento y operación de los sistemas al no considerar el estado real de los mismos, y por ende podría poner en riesgo la prestación del servicio.

8.4 Aspectos Comerciales

- SERRAMONTE S.A. E.S.P. presenta fallas a nivel comercial que van en contra de la normatividad vigente y que vulneran los derechos de los usuarios (contenido del CCU (Resolución CRA 873 de 2019), contenido mínimo de las facturas, rangos de consumo básico y notificación de PQRs).

8.5 Aspectos Tarifarios



- En la visita integral, se evidenció que la empresa ya dio aplicación a la metodología tarifaria definida en la Resolución CRA 825 de 2017, compilada en la Resolución CRA 943 de 2021, lo cual aporta a la correcta prestación de los servicios públicos domiciliarios en tanto se recuperan vía tarifa los gastos operativos y administrativos propios de la operación de los sistemas, que de acuerdo con el principio de suficiencia financiera definido en el numeral 87.4 del artículo 87 de la Ley 142 de 1994, se debe garantizar a las empresas eficientes la recuperación de sus costos de inversión y sus gastos de administración, operación y mantenimiento, y permitir la remuneración del patrimonio de los accionistas en la misma forma en la que lo habría remunerado una empresa eficiente en un sector de riesgo comparable.
- El prestador no ha efectuado el debido 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 la totalidad del formato de Costos de referencia y tarifas aplicadas para los servicios de acueducto y alcantarillado en el SUI, 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 evidenció que el prestador cumplió con lo establecido en el artículo 1.8.6.2 en razón a que no fueron informadas las tarifas a esta Superintendencia y, a su vez, no fue posible determinar el cumplimiento de los artículos 1.8.6.2 y 1.8.6.3 de la Resolución CRA 943 de 2021. Sin embargo, es preciso indicar que, una vez el prestador inicie la aplicación de la nueva metodología tarifaria deberá dar cumplimiento a los artículos 1.8.6.1, 1.8.6.2 y 1.8.6.3 de la Resolución CRA 943 de 2021.

8.6 Actualización RUPS y Cargue al SUI

- SERRAMONTE S.A ha realizado las actualizaciones RUPS en los plazos establecidos en la normatividad vigente, igualmente, a la fecha, tiene pendiente de cargue en el SUI 1269 formatos y/o formularios, limitando el ejercicio de las funciones misionales asignadas a la SSPD.

No tiene registrada la APS de Restrepo, Meta, en donde se encuentra ubicado Palma Real.

Por lo anterior, el prestador quedó clasificado en el IUS con un nivel de riesgo Alto.

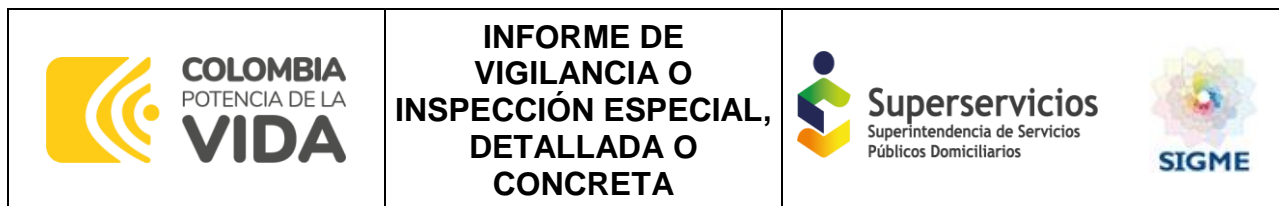
9 MEDIDAS RECOMENDADAS QUE PUDIERA SER OPORTUNO O PERTINENTE APLICAR

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: Edgar German Caicedo González - Contratista DTGAA
Fernando Javier Rincón Salazar - Profesional Grupo Pequeños Prestadores DTGA
Juan David Rivera - Profesional Grupo Pequeños Prestadores DTGAA.
Carlos Andrés Guzmán - Contratista DTGAA

Revisó: Viviana Hernández Duque – Coordinadora Grupo de Pequeños Prestadores DTGAA
Constanza Faridy Teuta Gómez - Asesora DTGAA
Alejandra Cajiao Manjarrez – Asesora DTGAA

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

11 ANEXOS

Acta de visita de inspección y vigilancia del 5 al 6 de septiembre de 2023.