

1 IDENTIFICADOR DEL PRESTADOR

1.1 **Nombre o razón social:** RÍO LUISA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS S.A. E.S.P. (RÍO LUISA S.A. E.S.P.)

1.2 **NIT:** 900376180-6

1.3 **ID (SUI - RUPS):** 23497

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 San Luis, departamento de Tolima, con las siguientes actividades por servicio:

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

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

- **Acueducto:** inicio de operación el 1 de agosto de 2010 para todas las actividades mencionadas en el punto anterior.
- **Alcantarillado:** inicio de operación el 1 de agosto de 2010 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)

2.5 **Ubicaciones físicas o virtuales objeto de la acción:** instalaciones de la empresa RÍO LUISA S.A. E.S.P. en el municipio de San Luis, Tolima, ubicada en la en la carrera 5 entre calle 6 y 7.

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 2115 de 2007.
- Resolución 811 de 2008.

- Resolución 330 de 2017.
- Resolución 154 de 2014.
- Resolución CRA 906 de 2019.
- Contrato de Condiciones Uniformes de RÍO LUISA S.A. E.S.P.
- Resolución CRA 750 de 2016.
- Resolución CRA 873 de 2019.
- Acuerdo de subsidios y contribuciones municipal vigente - Acuerdo 004 del 31 de mayo de 2021.
- 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, comerciales y tarifarios vigencia 2022 y los meses de enero, febrero y marzo de 2023.

4 DESCRIPCIÓN DE LO DESARROLLADO

4.1 Información fuente usada:

- Información recopilada durante la visita de inspección realizada durante los días del 28, 29, 30 y 31 de marzo de 2023.
- Información remitida por el prestador a través de los radicados No. 20225292438802 y 20225292424202 del 16 de junio de 2022, 20225292534822 de 23 de junio de 2022, 20225292840442 de 22 de julio de 2022, 20225293265742 de 25 de agosto de 2022, 20225294195852 de 18 de octubre de 2022, 20235290165692 de 13 de enero de 2023, 20235290834552 de 28 de febrero de 2023, 20235291267232 de 3 de abril de 2023 y 20235291326122 de 10 de abril de 2023.
- Información cargada en el Sistema Único de Información (SUI).

4.2 Requerimientos realizados: a continuación, se presenta la relación de los requerimientos generados al prestador por parte de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD):

Radicados No. 20224260721231 de 25 de febrero de 2022, 20224263578491 de 12 de agosto de 2022 y 20224264033241 de 19 de septiembre de 2022 reiterados mediante oficio No. 20224256160481 del 29 de diciembre de 2022, a través de los cuales, entre otros aspectos, se solicitó al prestador RÍO LUISA S.A. E.S.P. pronunciarse respecto a presuntas fallas en la prestación del servicio público domiciliario de acueducto, especialmente en los indicadores de calidad y de continuidad para las áreas rurales de La Flor, Jagua Flor y Caracolí del municipio de San Luis, Tolima.

En respuesta a lo solicitado, el prestador remitió el oficio No. 20235290165692 del 13 de enero de 2023 aportando documentación asociada con las áreas rurales de prestación del servicio público domiciliario de acueducto, composición de la infraestructura para el suministro de agua en la zona rural de La Flor, Jagua Flor y Caracolí, permisos ambientales,

estudios y diseños para la optimización del sistema de red de distribución de la zona rural, entre otros aspectos; dicha información fue incluida para la elaboración del presente Informe de Vigilancia Especial.

Adicionalmente, desde el Grupo de Pequeños Prestadores (GGP) de la Dirección Técnica de Gestión de Acueducto y Alcantarillado (DTGAA) se realizó mesa de trabajo virtual el 3 de febrero de 2023, con la participación del municipio de San Luis, el prestador RÍO LUISA S.A. E.S.P., la Personería Municipal de San Luis, la autoridad ambiental CORTOLIMA, entre otros actores, para tratar asuntos relacionados con la prestación del servicio público domiciliario de acueducto, especialmente en las zonas rurales del municipio de San Luis. Por lo cual, mediante radicado SSPD No. 20234250511211 del 24 de febrero de 2023 se remitió copia del acta de la mesa de trabajo en la cual se establecieron compromisos específicos con el prestador RÍO LUISA S.A. E.S.P. En este sentido, mediante oficio No. 20235290834552 de 28 de febrero de 2023, el prestador remitió pronunciamiento frente a los compromisos adquiridos.

Finalmente, a través del radicado SSPD No. 20234251072891 del 10 de marzo de 2023, se remitió al prestador comunicación en la que se anunció visita de inspección y vigilancia por parte de esta Superintendencia para verificar el estado de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado a su cargo. En la misma se informaron los ítems a evaluar y la información requerida para la ejecución de la misma.

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. Adicionalmente, conforme a los compromisos adquiridos y plasmados en el acta de visita realizado los días 28, 29, 20 y 31 de marzo de 2023, el prestador RÍO LUISA S.A. E.S.P. remitió pronunciamiento a través del radicado No. 20235291326122 del 10 de abril de 2023.

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 RÍO LUISA S.A. E.S.P., ubicada en el municipio de San Luis, Tolima.

El presente informe de Vigilancia Especial de la prestación de los servicios antes mencionados, incorpora el análisis de los años 2021, 2022 y los meses de enero a marzo del 2023, con base en la información solicitada al prestador mediante el radicado SSPD No. 20234251169831 del 24 de marzo de 2023, los últimos reportes de información al SUI y la documentación suministrada por el prestador en la visita de inspección realizada entre el 28 al 31 de marzo de 2023.

5.1.2 Datos Generales del Prestador

5.1.2.1 Composición y naturaleza jurídica

RÍO LUISA S.A. E.S.P. se matriculó en Cámara y Comercio el 13 de agosto del 2010 como una sociedad anónima con un capital autorizado, suscrito y pagado de \$10.000.000 compuesto por 20 acciones con un valor nominal de \$500.000 cada una. Su composición accionaria se encuentra

distribuida entre dos accionistas, con un 90% por parte del municipio de San Luis, representada en 18 acciones, y, un 10% a cargo del Hospital Serafín Montaña Cuellar representado en 2 acciones, tal como se observa en la siguiente imagen:

Imagen 1. Composición accionaria RÍO LUISA S.A. E.S.P.

SUSCRIPTOR	ACCIONES
MUNICIPIO DE SAN LUIS (TOLIMA)	18
HOSPITAL SERAFIN MONTAÑA CUELLAR	2
TOTAL	20

Fuente: visita de inspección del 28 al 31 de marzo de 2023.

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	23497
RAZÓN SOCIAL	RÍO LUISA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS S.A. E.S.P.
SIGLA	RÍO LUISA S.A. E.S.P.
NIT	900376180-6
FECHA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN RUPS	29/03/2022
TIPO DE PRESTADOR	SOCIEDADES (EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS)
ÁREA DE PRESTACIÓN	Acueducto: urbano del municipio San Luis, Tolima. Alcantarillado: urbano del municipio San Luis, Tolima.
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	23/06/2010
FECHA INICIO DE OPERACIONES	01/08/2010
REPRESENTANTE LEGAL	Víctor Julio Meneses Peña (Cámara y Comercio)
FECHA DE POSESIÓN DEL REPRESENTANTE LEGAL	02/01/2020
CLASIFICACIÓN	Menor o igual a 2500 usuarios
DIRECCIÓN	Carrera 5 entre 6 y 7
TELÉFONO	3102102837
CORREO ELECTRÓNICO	rioluisa.sa.esp@gmail.com

Fuente: SUI – RUPS con corte a marzo 2023 y visita de inspección del 28 al 31 de marzo de 2023.

5.2 Aspectos Administrativos – Financieros

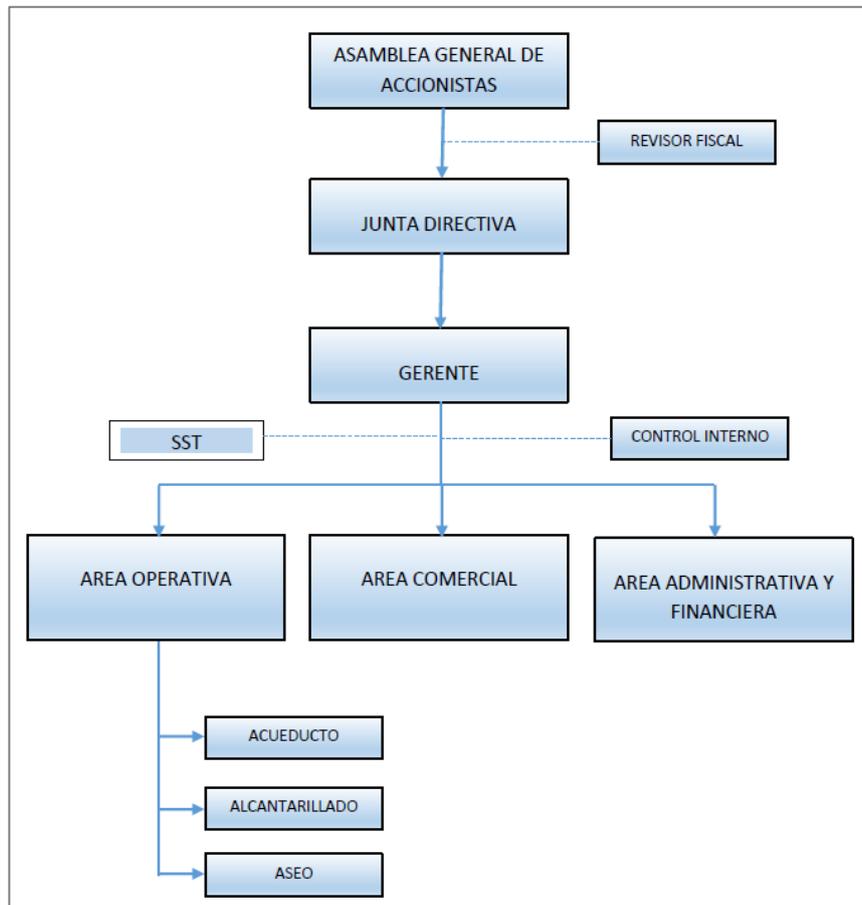
En esta sección se presentan los principales hallazgos en materia administrativa y financiera del prestador.

5.2.1 Aspectos Administrativos

5.2.1.1 Estructura Organizacional

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

Imagen 2. Estructura Organizacional RÍO LUISA S.A. E.S.P.



Fuente: visita de inspección del 28 al 31 de marzo de 2023.

5.2.1.2 Representación Legal y Junta Directiva

RÍO LUISA S.A. E.S.P. realizó entrega del certificado de Cámara y Comercio con fecha de expedición del 29 de marzo de 2023, evidenciándose que la representación legal principal está a cargo del señor Víctor Julio Meneses Peña y la junta se encuentra conformada por:

1. Guillermo Ignacio Alvira Acosta
2. Santiago Carrillo Vargas
3. Adriana Briñez Preciado

5.2.1.3 Empleados

RÍO LUISA S.A. E.S.P. relaciona para la vigencia 2022, tres colaboradores en la parte administrativa y diecisiete 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	Cargo	Tipo de Contrato	Dependencia
Víctor Julio Meneses Peña	Gerente	Término Indefinido	Administrativa
Leidy Vanesa Preciado Barragán	Directora Administrativa y Financiera	Término Indefinido	Administrativa y financiera
Leidy Paola Murillo Espinosa	Técnico Comercial	Término Indefinido	Comercial
Jorge Alirio Marroquín Ramos	Fontanero	Término Indefinido	Operativo
José Vicente Briñez Guzmán	Conductor	Término Indefinido	Operativo
Carolina Carvajal Guzmán	Operario Planta Tratamiento San Luis	Contratista Acueducto	Operativa
Luis Armando Castro Pórtela	Operario Planta Tratamiento San Luis	Contratista Acueducto	Operativa
Johany Guzmán Tapiero	Operario Planta Tratamiento San Luis	Contratista Acueducto	Operativa
Félix Augusto Saavedra Mora	Operario Planta Tratamiento Corregimiento Payandé	Contratista Acueducto	Operativa
Andrés Octavio Gutiérrez Bonilla	Auxiliar Fontanería San Luis	Contratista Acueducto	Operativa
Pedro María Duarte	Fontanero San Luis Tolima	Contratista Acueducto	Operativa
Belzar López Lozano	Fontanero Santa Isabel, Hobo	Contratista Acueducto	Operativa
Martin Emilio Moscoso García	Fontanero Caracolí	Contratista Acueducto	Operativa
Amanda Lucia Feria Rubio	Auxiliar Fontanería Corregimiento de Payandé	Contratista Acueducto	Operativa
Iván Monroy Quimbayo	Operario Alcantarillado	Contratista Alcantarillado	Operativa
Yirley Rodríguez Espinoza	Escobita	Contratista Aseo	Operativa
Sandra Patricia Galeano	Escobita	Contratista Aseo	Operativa
Esperanza Gutiérrez Vera	Escobita	Contratista Aseo	Operativa
Danilo Olaya Quimbayo	Recolector	Contratista Aseo	Operativa
Rodolfo Mejía Cruz	Recolector	Contratista Aseo	Operativa

Fuente: visita de inspección del 28 al 31 de marzo de 2023.

De acuerdo con la relación de los empleados, se evidencia que, a la fecha de la visita, el prestador tenía cinco empleados en planta, distribuidos en las áreas administrativa y operativa, y 15 contratistas que ejercían su labor en las áreas operativas.

5.2.1.4 Competencias Laborales

Durante la visita realizada a RÍO LUISA S.A. E.S.P., se identificó que, de los 17 empleados operativos, únicamente 2 de ellos tienen certificaciones en competencias laborales expedidas por el Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA), las cuales se listan a continuación:

- Carolina Carvajal Guzmán, demostró su competencia laboral en la norma *Potabilizar agua de acuerdo con normas técnicas - Nivel Avanzado* con una vigencia hasta el 10 de octubre de 2025.
- Luis Armando Castro Pórtela, demostró su competencia laboral en la norma *Potabilizar agua de acuerdo con normas técnicas - Nivel Avanzado* con una vigencia hasta el 5 de agosto de 2024.

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)

RÍO LUISA S.A. E.S.P. se encuentra clasificada como una sociedad que atiende más de 2.500 usuarios, por lo tanto, está obligada a contratar auditoría externa conforme a lo establecido en el artículo 51 de la Ley 142 de 1994 modificado por el artículo 6 de la Ley 689 de 2001, asimismo, debe tener control interno.

“Artículo 6. Modifícase 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.” (Cursiva fuera del texto original)

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.

5.2.1.6 Control Interno

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

5.2.2 Aspectos Financieros

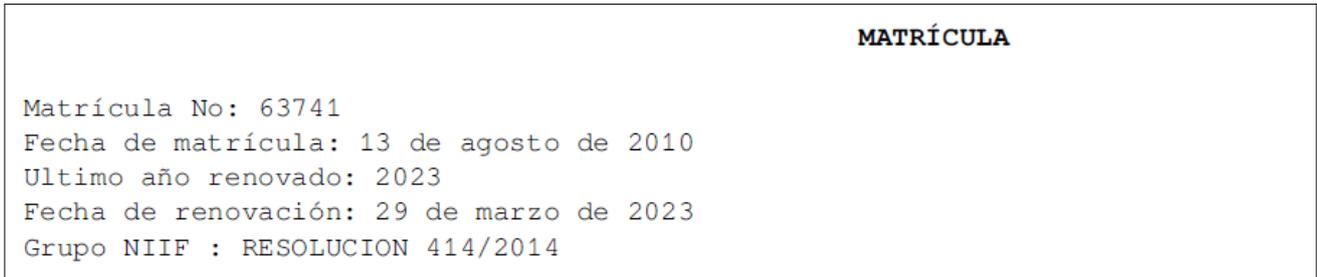
5.2.2.1 Concepto del Revisor Fiscal

En el pie de firma de los estados financieros figura el señor Luis Ricardo Cortés Montaña como el revisor fiscal de la empresa RÍO LUISA S.A. E.S.P., sin embargo, el prestador no anexó dentro de la documentación suministrada los informes financieros del dictamen del citado profesional, situación que no permite visualizar si los estados financieros auditados se encuentran con opinión favorable o desfavorable.

5.2.2.2 Clasificación de Grupo en Normas de Información Financiera

De acuerdo con el certificado de existencia y representación legal expedido por la Cámara de Comercio del Sur y Oriente de Tolima de fecha 29 de marzo del 2023, RÍO LUISA S.A. E.S.P. se encuentra clasificada en la Resolución 414 del 2014, tal como se observa en la siguiente imagen:

Imagen 3. Certificado de Cámara de Comercio



Fuente: visita de inspección del 28 al 31 de marzo de 2023

Del mismo modo, se revisó la clasificación emitida por la Contaduría General de la Nación (CGN), en la cual se puede evidenciar en su página web oficial¹ que la clasificación de RÍO LUISA S.A. E.S.P. esta bajo la Resolución 414 del 2014, así como se observa en la siguiente imagen:

Imagen 4. Clasificación NIF publicada en la página oficial de la CGN

	MINISTERIO DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO		CONTADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN
EMPRESAS QUE NO COTIZAN EN EL MERCADO DE VALORES, Y QUE NO CAPTAN NI ADMINISTRAN AHORRO DEL PÚBLICO SUJETAS AL ÁMBITO DE APLICACIÓN DE LA RESOLUCIÓN 414 DE 2014 Y SUS MODIFICACIONES			
Actualizado a 30 de abril de 2023			
En la parte inferior de este listado se incluyen las Empresas que aplica la norma NIIF para PYMES			
No.	ID_ENTIDA D CGN	NIT	ENTIDAD
1464	923272232	900376180:6	E.S.P. Rio Luisa Empresa de Servicios Públicos de San Luis S.A.

Fuente: consulta en CGN el 30 de abril del 2023

Por último, se verificó la clasificación reportada por el prestador al SUI, y se evidenció que, así como en los anteriores dos casos, el prestador se clasificó en Resolución 414 de 2014.

¹ <https://www.contaduria.gov.co/rcp-en-convergencia-con-niif-nicsp>

5.2.2.3 Reportes financieros NIF al SUI

RÍO LUISA S.A. E.S.P. actualmente tiene 18 formatos pendientes de certificar en el servicio de Gobierno NIF en el SUI, entre los cuales se encuentran, taxonomía XBRL para los años 2015 al 2018 y el 2021, taxonomía XBRL de los trimestres del 2021, 2022 y primer trimestre del 2023, tal como se observa a continuación:

Tabla 3. Reporte en SUI – Servicio Gobierno NIF

Servicio	Periodicidad	Código	Formato	Estado
Gobierno NIF	ANUAL	NIF-A-0012	Formulario 1 - NIF : Clasificación Empresas Públicas	Pendiente
Gobierno NIF	ANUAL	6034	Formato 11 - Hoja de Trabajo Estado de Situación Financiera de Apertura	Pendiente
Gobierno NIF	ANUAL	6036	Formato 12 - Conciliación Patrimonial Estado de Situación Financiera de Apertura	Pendiente
Gobierno NIF	ANUAL	6037	Formato 13 - Revelaciones y Políticas Estado de Situación Financiera de Apertura	Pendiente
Gobierno NIF	ANUAL	XBRL-12	Taxonomía 2015, Resolución 414 Individual	Pendiente
Gobierno NIF	ANUAL	XBRL-25	Taxonomía 2016, Resolución 414 Individual	Pendiente
Gobierno NIF	ANUAL	XBRL-36	Taxonomía 2017, Resolución 414 Individual	Pendiente
Gobierno NIF	ANUAL	XBRL-56	Taxonomía 2018, Resolución 414 Individual	Pendiente
Gobierno NIF	ANUAL	XBRL-220	Resolución 414 2021 Individual	Pendiente
Gobierno NIF	ANUAL	XBRL-362	Resolución 414 2022 Individual	Pendiente
Gobierno NIF	TRIMESTRAL	XBRL-142	2021 - Resolución 414 - Informe Financiero Especial - Segundo trimestre	Pendiente
Gobierno NIF	TRIMESTRAL	XBRL-162	2021 - Resolución 414 - Informe Financiero Especial - Tercer trimestre	Pendiente
Gobierno NIF	TRIMESTRAL	XBRL-182	2021 - Resolución 414 - Informe Financiero Especial - Cuarto trimestre	Pendiente
Gobierno NIF	TRIMESTRAL	XBRL-242	2022 - Resolución 414 - Informe Financiero Especial - Primer trimestre	Pendiente
Gobierno NIF	TRIMESTRAL	XBRL-262	2022 - Resolución 414 - Informe Financiero Especial - Segundo trimestre	Pendiente
Gobierno NIF	TRIMESTRAL	XBRL-282	2022 - Resolución 414 - Informe Financiero Especial - Tercer trimestre	Pendiente
Gobierno NIF	TRIMESTRAL	XBRL-302	2022 - Resolución 414 - Informe Financiero Especial - Cuarto trimestre	Pendiente
Gobierno NIF	TRIMESTRAL	XBRL-322	2023 - Resolución 414 - Informe Financiero Especial - Primer trimestre	Pendiente

Fuente: consulta SUI el 10 de mayo 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 fueron suministrados en medio magnético y se encuentran firmados, dictaminados y aprobados.

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

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

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

1.3.2.1. Información por presentar en el estado de situación financiera

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

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

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

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

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

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

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

Distinción de partidas corrientes y no corrientes

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

Asimismo, el prestador no cuenta con el juego completo de los estados financieros, por lo tanto, está incumpliendo el capítulo VI. Normas para la Presentación de Estados Financieros y Revelaciones, numeral 1.2 que establece:

“1.2. Juego completo de estados financieros

Un juego completo de estados financieros comprende lo siguiente: a) un estado de situación financiera al final del periodo contable; b) un estado del resultado integral del periodo contable; c) un estado de cambios en el patrimonio del periodo contable; d) un estado de flujos de efectivo del periodo contable; e) las notas a los estados financieros; y f) un estado de situación financiera al inicio del primer periodo comparativo cuando la empresa aplique una política contable retroactivamente, cuando realice una reexpresión retroactiva de partidas en sus estados financieros para corregir un error o cuando reclasifique partidas en sus estados financieros. Los estados financieros se presentarán de forma comparativa con los del periodo inmediatamente anterior.” (Cursiva fuera del texto original)

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

5.2.2.5 Estado de Situación Financiera 2022 – 2021

A continuación, se presenta el estado de la situación financiera correspondiente a 30 de diciembre de 2022 comparativo con la vigencia 2021, esta información se extrae de los archivos suministrados en la visita de inspección y vigilancia realizada:

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

Cuentas	30/11/2022	30/11/2021	Diferencia Absoluta	Diferencia Relativa
Efectivo y Equivalente de Efectivo	\$ 33.709.179	\$ 34.653.309	-\$ 944.131	-3%
Cuentas Comerciales por Cobrar por Servicios Públicos	\$ 725.797.334	\$ 692.167.667	\$ 33.629.667	5%

Cuentas	30/11/2022	30/11/2021	Diferencia Absoluta	Diferencia Relativa
Otras Cuentas por Cobrar	\$ 5.613.678	\$ 5.613.678	\$ -	0%
Deterioro Acumulado Cuentas por Pagar	-\$ 93.444.158	-\$ 85.055.858	-\$ 8.388.300	10%
Inventarios	\$ 24.286.591	\$ 24.286.591	\$ -	0%
Propiedad Planta y Equipo	\$ 2.850.693.406	\$ 2.860.317.536	-\$ 9.624.130	0%
Otros Activos	\$ 85.205.488	\$ 71.188.488	\$ 14.017.000	20%
Total Activos	\$ 3.631.861.518	\$ 3.603.171.412	\$ 28.690.106	1%
Prestamos por Pagar	\$ -	\$ 111.894	-\$ 111.894	-100%
Cuentas por Pagar	\$ 1.049.435.496	\$ 848.208.573	\$ 201.226.923	24%
Beneficios a los Empleados	\$ 81.199.030	\$ 103.325.340	-\$ 22.126.310	-21%
Otros Pasivos	\$ 3.848.088	\$ 3.848.088	\$ -	0%
Total Pasivos	\$ 1.134.482.614	\$ 955.493.896	\$ 178.988.718	19%
Capital Suscrito y Pagado	\$ 10.000.000	\$ 10.000.000	\$ -	0%
Resultado de Ejercicios Anteriores	\$ 2.696.286.724	\$ 2.696.286.724	\$ -	0%
Resultado del Ejercicio	-\$ 208.907.820	-\$ 58.609.208	-\$ 150.298.612	256%
Total Patrimonio	\$ 2.497.378.904	\$ 2.647.677.516	-\$ 150.298.612	-6%
Total Pasivo más Patrimonio	\$ 3.631.861.518	\$ 3.603.171.412	\$ 28.690.106	1%

Fuente: estados financieros entregados en visita de inspección del 28 al 31 de marzo de 2023.

5.2.2.5.1 Activos

Los activos de RÍO LUISA S.A E.S.P. en el año 2022 presentaron una variación accedente del 1% comparado con el año 2021, a continuación, se realiza una descripción de lo que se evidenció en cada uno de los conceptos que componen el grupo de los activos.

- Efectivo y equivalentes al efectivo: la empresa finalizó con un saldo en bancos de \$ 33.7 millones a 31 de diciembre del 2022, situados en las cuentas bancarias, de los cuales \$ 32 millones corresponde a efectivo de uso restringido; de acuerdo con las notas de revelación el efectivo no se encuentra disponible para su uso inmediato ya que corresponde a tres procesos judiciales laborales, afectando directamente las cuentas del Banco Agrario y Bancolombia.

El prestador entregó cinco extractos bancarios a corte de 31 de diciembre del 2022, en donde se observa los siguientes saldos a cierre de año:

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

Tipo de cuenta	No. cuenta bancaria	Banco	Saldo	Uso cuenta	Restringidos SI/NO
Cuenta Corriente	40789717111	Bancolombia	\$ 67.006,30	Recaudo y Pagos	No
Cuenta Ahorros	40703839225	Bancolombia	\$ 2.612,12	Recaudo	No
Cuenta Ahorros	40700000669	Bancolombia	\$ 5.270,62	Sin dato	No
Cuenta Ahorros	9420013024	Banco Finandina	\$ 311.682,44	Sin dato	No
Cuenta Ahorros	366530000707	Banco Agrario de Colombia	\$ 377.057,11	Sin dato	No

Fuente: estados financieros entregados en visita de inspección del 28 al 31 de marzo de 2023.

De lo anterior, se identificó que las cifras que reflejan los extractos bancarios no son consistentes con la información que presentó el prestador en los estados financieros bajo el concepto de *Depósito en Instituciones Financieras*, identificando una diferencia de \$6.441,2 pesos; asimismo, no se observó el extracto de las cuentas que tiene el efectivo de uso restringido, situación que no permitió comparar la fiabilidad de la información reconocida y presentada en los estados financieros.

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

Las cuentas por cobrar de servicios públicos cerraron con un saldo de \$725 millones, en el cual, el servicio público de acueducto representó el 85% de este saldo, seguido por el servicio público de alcantarillado con un 8% de participación y finalmente el servicio público de aseo con un 7%.

Respecto al detalle de la cartera de servicios públicos, el prestador remitió informe de cartera por terceros y edades de los años 2022 y 2021, sin embargo, la información no se encuentra detallada por servicios y se encontró que las cifras que suman el total de las edades de vencimiento no es equivalente a lo que se encuentra presentado en los saldos del concepto de cartera de servicios públicos, así como se observa a continuación:

Tabla 6. Detalle Cartera por edades, representando en Pesos

Año	2022	2021
Sin Vencer	\$ 21.450.015	\$ 6.224.328
1-120	\$ 17.226.627	\$ 2.542.261
121-150	-\$ 12.499.432	\$ 842.233
151-180	-\$ 15.095.715	\$ 879.333
181-210	-\$ 17.908.735	\$ 69.180
211-360	-\$ 110.122.183	\$ 7.040.252
361 -->	\$ 811.547.780	\$ 644.148.838
Total Cartera	\$ 694.598.357	\$ 661.746.425
Saldo en Libros	\$ 725.797.334	\$ 692.167.667
Diferencia	\$ 31.198.977	\$ 30.421.242

Fuente: estados financieros entregados en visita de inspección del 28 al 31 de marzo de 2023.

Lo anterior, demuestra que no existe homogeneidad entre la relación de cartera y los saldos presentados al cierre de cada vigencia por el mismo concepto, asimismo, se evidencia que en el año 2022 existen saldos negativos en tres grupos de edades de cartera, los cuales corresponden al municipio de San Luis, situación que no debería verse reflejada en la relación, debido a que representan abonos a un saldo acumulado en la edad que supera los 360 días de vencimiento.

Por otro lado, el prestador no informó el procedimiento y parámetros que tuvo en cuenta para el cálculo del deterioro de la cartera, por lo que no se logró identificar como se llegó al saldo de \$93 millones que representan el concepto, situación que no permitió comparar la fiabilidad de la información reconocida y presentada en los estados financieros.

- **Propiedad Planta y Equipo:** la propiedad planta y equipo representó un 78% del total del activo y de acuerdo con la nota de revelación en los estados financieros, estos activos son inicialmente

reconocidos al costo y posteriormente al costo menos la depreciación y pérdidas acumuladas por deterioro de valor.

La composición de la propiedad planta y equipo es la siguiente:

Tabla 7. Activos Fijos, representado en Pesos

Activo	Valor Costo	Depreciación Acumulada	Velos Absoluto
Plantas, Ductos y Túneles	3.176.125.000,00	-438.127.941,00	2.737.997.059,00
Maquinaria y Equipo	230.773,00	-152.239,00	78.534,00
Equipo Médico y Científico	72.146.761,00	-52.173.596,00	19.973.165,00
Muebles, Enseres y Equipo de Oficina	15.919.063,40	-4.253.378,00	11.665.685,40
Equipos de Comunicación y Computación	28.015.475,60	-18.776.037,00	9.239.438,60
Equipos de Transporte, Tracción y Elevación	256.500.000,00	-184.760.476,00	71.739.524,00

Fuente: estados financieros entregados en visita de inspección del 28 al 31 de marzo de 2023.

Si bien las políticas contables señalan que la depreciación se realiza a través del método de línea recta, se resalta que el prestador no está dando cumplimiento a los criterios de revelación de propiedad planta y equipo señalados en la Resolución 414 del 2014, los cuales deben considerar lo siguiente:

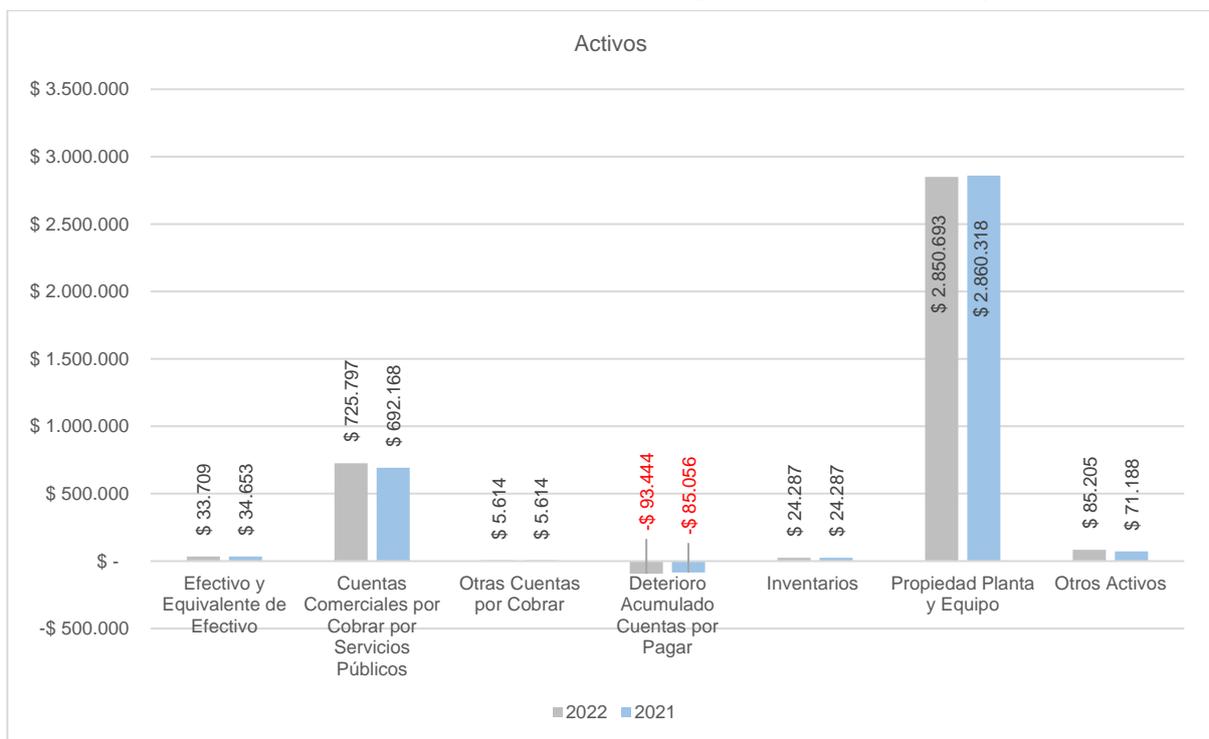
“(...) 33. La empresa revelará, para cada clase de propiedad, planta y equipo, la siguiente información:

- a) los métodos de depreciación utilizados;*
- b) las vidas útiles o las tasas de depreciación utilizadas;*
- c) el valor en libros y la depreciación acumulada, incluyendo las pérdidas por deterioro del valor acumuladas, al principio y final del periodo contable;*
- d) una conciliación entre los valores en libros al principio y al final del periodo contable, que muestre por separado lo siguiente: adquisiciones, adiciones realizadas, disposiciones, retiros, sustitución de componentes, inspecciones generales, reclasificaciones, pérdidas por deterioro del valor reconocidas o revertidas, depreciación y otros cambios;*
- e) el efecto en los resultados producto de la baja en cuentas de un elemento de propiedades, planta y equipo;*
- f) el cambio en la estimación de la vida útil, del valor residual y de las erogaciones estimadas por desmantelamiento, así como el cambio en el método de depreciación;*
- g) el valor de las plantas productoras que aún no se encuentran en la ubicación y condición necesarias para producir productos agrícolas de la forma prevista por la administración de la empresa, relacionando los desembolsos que conforman el costo del activo;*
- h) el valor de las propiedades, planta y equipo en proceso de construcción, y el estado de avance y la fecha estimada de terminación;*
- i) el valor en libros de las propiedades, planta y equipo cuya titularidad o derecho de dominio tenga alguna restricción o de aquellas que estén garantizando el cumplimiento de pasivos;*
- j) la información de bienes que se hayan reconocido como propiedades, planta y equipo o que se hayan retirado, por la tenencia del control, independientemente de la titularidad o derecho de dominio (esta información estará relacionada con: la entidad de la cual se reciben o a la cual se entregan, el monto, la descripción, la cantidad y la duración del contrato, cuando a ello haya lugar);*
- k) la información sobre su condición de bien histórico y cultural, cuando a ello haya lugar;*

- l) el valor en libros de los elementos de propiedades, planta y equipo, que se encuentran temporalmente fuera de servicio;
- m) la información sobre su condición de activo en concesión, cuando a ello haya lugar;
- n) las propiedades, planta y equipo adquiridas mediante subvenciones; y
- o) el valor reclasificado y una explicación detallada del origen del cambio, para el caso de las reclasificaciones desde o hacia propiedades, planta y equipo. (...)” (Cursiva fuera del texto original)

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

Gráfica 1. Activos RÍO LUISA S.A E.S.P. - representado en miles de pesos



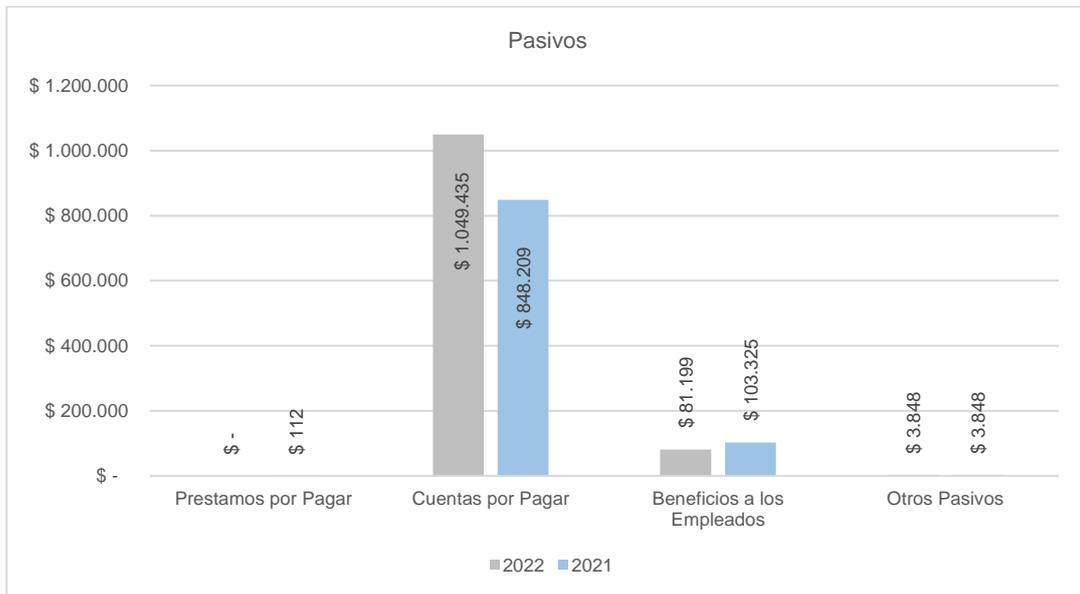
Fuente: estados financieros entregados en visita de inspección del 28 al 31 de marzo de 2023.

5.2.2.5.2 Pasivos

Con respecto al comportamiento de los pasivos a corte de 31 de diciembre del 2022, se evidenció que el concepto con mayor participación correspondió a cuentas por pagar con un porcentaje del 92,5%; se verificó la información con el informe de los pasivos detallado por terceros y edades, identificando que existe una diferencia de \$101,3 millones con respecto al cierre total de los pasivos.

Asimismo, se evidenció en el detalle de pasivos por terceros y edades que el 55% de las obligaciones por pagar se encuentran en el rango que superó los 360 días de mora, entre los cuales se encuentran personas naturales y entidades de naturaleza jurídica como la DIAN, Nueva EPS, Colsanitas, Salud Total EPS, Telecom, Cemex Colombia S.A, Positiva Compañía de Seguras, entre otros.

Gráfica 2. Pasivos RÍO LUISA S.A E.S.P. - representado en miles de pesos

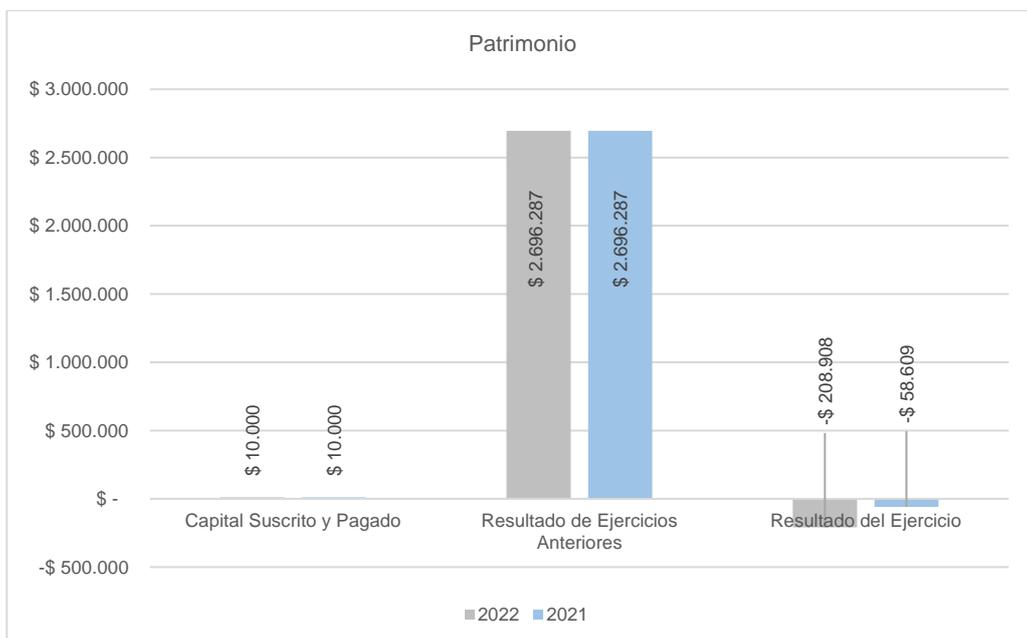


Fuente: estados financieros entregados en visita de inspección del 28 al 31 de marzo de 2023.

5.2.2.5.3 Patrimonio

En relación con el comportamiento del patrimonio, se observó que está compuesto por el capital suscrito y pagado y las utilidades o excedentes del ejercicio; para este punto, es importante aclarar que en los periodos 2022 y 2021 el prestador presentó resultados negativos equivalente al -8% del total del patrimonio, asimismo, se resalta que al realizar la trazabilidad del resultado de ejercicios anteriores se encontró que estos son los que conforman la mayor participación del patrimonio, sin embargo, se encontraron errores en los registros debido a que no se evidencian las variaciones que se presentan con la utilidad o pérdida de cada ejercicio, situación que determina la ausencia del principio de fiabilidad en los estados financieros.

Gráfica 3. Patrimonio RÍO LUISA S.A E.S.P. - representado en miles de pesos



Fuente: estados financieros entregados en visita de inspección del 28 al 31 de marzo 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 formato Excel en la visita de inspección y vigilancia realizada del 28 al 31 de marzo de 2023.

Tabla 8. Estado de Resultado Integral 2021-2020, Representado en Pesos

Cuentas	30/11/2022	30/11/2021	Diferencia Absoluta	Diferencia Relativa
Ingresos de Actividades Ordinarias	\$ 1.085.667.694	\$ 1.014.657.838	\$ 71.009.856	7,0%
Servicio de Acueducto	\$ 696.594.894	\$ 665.670.736	\$ 30.924.158	4,6%
Servicio de Alcantarillado	\$ 174.606.750	\$ 184.998.100	-\$ 10.391.350	-5,6%
Servicio de Aseo	\$ 214.484.450	\$ 199.355.200	\$ 15.129.250	7,6%
Devoluciones Rebajas y Descuentos	-\$ 18.400	-\$ 35.366.198	\$ 35.347.798	-99,9%
Costo de Ventas	\$ 634.093.542	\$ 1.147.969.285	-\$ 513.875.743	-44,8%
Costo de Ventas	\$ 634.093.542	\$ 1.147.969.285	-\$ 513.875.743	-44,8%
Utilidad Bruta	\$ 451.574.152	-\$ 133.311.447	\$ 584.885.599	-438,7%
Gastos de Administración y operación	\$ 436.161.992	\$ 468.908.744	-\$ 32.746.752	-7,0%
Depreciación Amortización y Deterioro	\$ 18.012.430	\$ 104.437.186	-\$ 86.424.756	-82,8%
Utilidad (Perdida) Por Actividades de Operación	-\$ 2.600.269	-\$ 706.657.376	\$ 704.057.107	-99,6%
Otros Ingresos	\$ 18.699.879	\$ 715.651.117	-\$ 696.951.238	-97,4%
Financieros	\$ 48.655	\$ 6.614	\$ 42.040	-100,0%
Ingresos Diversos	\$ 18.651.224	\$ 715.644.503	-\$ 696.993.279	-97,4%
Otros Gastos	\$ 166.398.221	\$ 67.602.949	\$ 98.795.272	146,1%
Utilidad (Perdida)	-\$ 150.298.612	-\$ 58.609.208	-\$ 91.689.403	156,4%

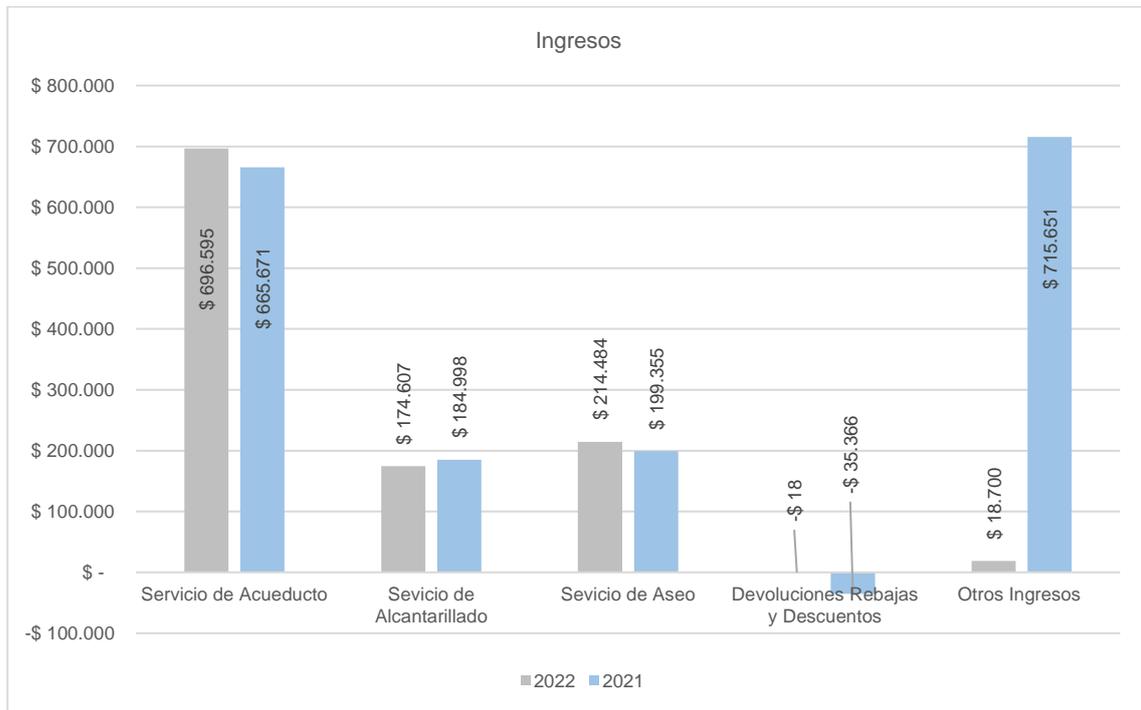
Fuente: estados financieros entregados en visita de inspección del 28 al 31 de marzo de 2023.

5.2.2.6.1 Ingresos

Los ingresos son representados en su mayoría por el concepto de ingresos por servicios públicos domiciliarios; la mayor participación es por concepto del servicio público de acueducto que representó un 64%, seguido del servicio público de alcantarillado por un 16% del total de los ingresos operacionales. Los otros ingresos se encuentran representados por los financieros y diversos, los cuales cerraron con un saldo de \$18 mil pesos.

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

Gráfica 4. Ingresos RÍO LUISA S.A E.S.P. - representados en miles de pesos



Fuente: estados financieros entregados en visita de inspección del 28 al 31 de marzo de 2023.

5.2.2.6.2 Costos

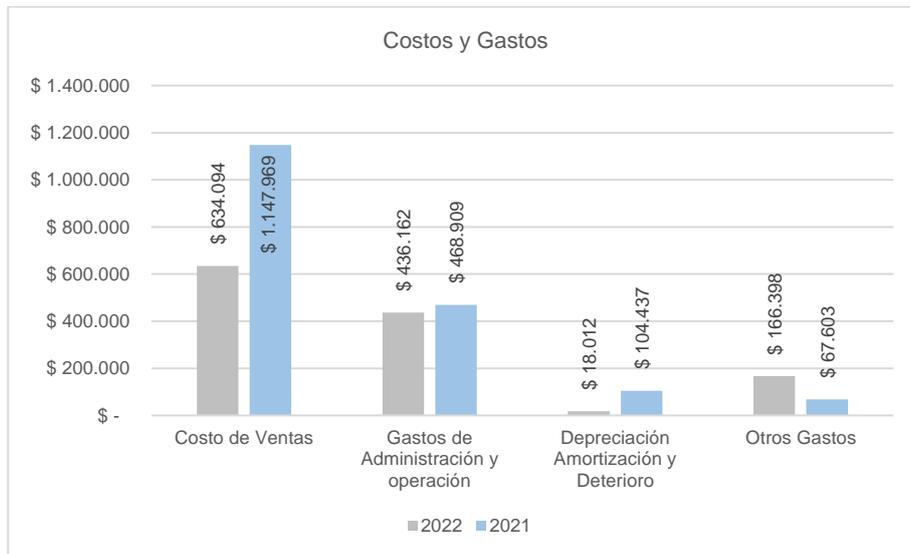
Los costos de RÍO LUISA S.A E.S.P. representaron el 58% del total de los ingresos operacionales en el año 2022, sin embargo, en la vigencia 2021 el panorama fue negativo debido a que los costos fueron del 113% del total de los ingresos operacionales. En las notas de revelación no se realizó descripción detallada de las acciones que la empresa emprendió para tener la variación material presentada en el concepto de costos, esta situación no permite identificar la aplicación del principio de comprensibilidad y fiabilidad de la información financiera.

5.2.2.6.3 Gastos

Los gastos representaron un 57% del total de los ingresos operacionales, lo cual refleja un panorama desfavorable para la empresa en el indicador de rentabilidad, ya que la unificación de los costos y gastos no superaron el 116% de los ingresos operativos.

De acuerdo con lo revelado en las notas de los estados financieros a corte de 31 de diciembre del 2022, los gastos se encontraron representados por los gastos de personal, contribuciones efectivas, aportes sobre la nómina, gastos generales y otros gastos incurridos en el periodo.

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



Fuente: estados financieros entregados en visita de inspección del 28 al 31 de marzo de 2023.

5.2.2.7 Indicadores Financieros

A continuación, se presenta el resultado del análisis de los indicadores financieros de RÍO LUISA S.A E.S.P. a corte de 31 diciembre del 2022:

Tabla 9. Indicadores Financieros RÍO LUISA S.A E.S.P. 2022-2021

Grupo	Subgrupo	Cálculo del indicador	2022	2021	Observación
INDICADORES DE RENTABILIDAD	Margen Bruto	$(\text{Utilidad Bruta} / \text{Ingresos de Actividades Ordinarias}) * 100$	41,59%	-13,14%	Se observa una variación material frente al margen bruto del año 2022 y 2021, situación que se presentó debido a que los costos del año 2021 superaron el valor de los ingresos operacionales, lo cual produjo que el indicador en este año fuera negativo, panorama que cambió en el 2022, ya que el indicador demostró que el 41% de los ingresos cubren los costos operacionales de la entidad.
	Margen Operacional	$(\text{Ganancia, pérdida procedente de operaciones continuadas} / \text{Ingresos de Actividades Ordinarias}) * 100$	-0,24%	-69,64%	Para el caso del margen operacional, se observó que en las vigencias 2022 y 2021 el indicador presentó un resultado negativo, entendiéndose que la empresa no está logrando llegar a un punto de equilibrio entre los ingresos, costos y gastos generales y de administración.
	Margen Neto de Utilidad	$((\text{Ganancia} / \text{Pérdida}) / \text{Ingresos de Actividades Ordinarias}) * 100$	-13,84%	-5,78%	El escenario del margen neto de utilidad no es diferente al del margen operacional, debido al resultado negativo en las dos vigencias evaluadas, demostrando que el prestador no ha logrado un equilibrio entre ingresos y egresos.

Grupo	Subgrupo	Cálculo del indicador	2022	2021	Observación
INDICADORES DE LIQUIDEZ	Razón corriente	$((\text{Activo Corriente} - \text{efectivo de uso restringido}) / \text{Pasivo Corriente})$	0,56	0,65	El prestador no tiene un panorama favorable de liquidez, debido a que se evidencia que RÍO LUISA S.A E.S.P. no puede cumplir con sus obligaciones a corto plazo, ahora bien, en cuanto a la tesorería de la empresa se observa que la misma cerró con saldo de \$ 33 millones.
	Capital de trabajo	$((\text{Activo Corriente} - \text{efectivo de uso restringido}) - \text{Pasivo Corriente})$	-\$498.867.601	-\$344.176.120	
	Prueba ácida	$((\text{Activo Corriente} - \text{Cuentas comerciales por cobrar} - \text{efectivo de uso restringido}) / \text{Pasivo Corriente})$	-0,01	-0,01	Asimismo, la empresa tiene un capital de trabajo negativo, lo cual demuestra que no se están realizando inversiones en capital y que está en constante rotación de sus flujos de efectivos, sin adquirir una inversión en donde pueda trabajar el mismo. Esto quiere decir que la empresa se está financiando con los flujos de caja y se están evidenciando las dificultades financieras.
INDICADORES DE ACTIVIDAD	Ciclo de Cuentas por Cobrar	$(\text{Cuentas comerciales por cobrar corrientes} + \text{Cuentas comerciales por cobrar no corrientes}) * 365 / \text{Ingresos de actividades ordinarias}$	244 días	249 días	Se observa que el prestador no tiene un recaudo eficiente de la facturación, debido a que el indicador de ciclo de cartera reflejó un retorno de 245 días para el 2022 y 249 en el 2021. Esto denota poca eficiencia en el recaudo de cartera, lo cual conllevó a que se estén generando inconvenientes con el cubrimiento total de costos y gastos que se involucran en la operación de los servicios públicos.
	Rotación de cartera	$(365 / \text{Rotación de Cuentas por Cobrar (Días)})$	1,50	1,47	
	cubrimiento de costos y gastos	$\text{Recaudo del período} / (\text{Costo de ventas} + \text{Gastos de administración, operación y ventas})$	0,33	0,19	
INDICADORES DE ENDEUDAMIENTO	Apalancamiento financiero	$(\text{Pasivo total} / \text{Patrimonio total}) * 100$	45,43%	36,09%	El endeudamiento de RÍO LUISA 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 el 45% de su patrimonio y el 31% de sus activos ya se encuentran comprometidos con los pasivos. Situación poco favorable para el prestador, debido a que puede llegar a tener dificultades al momento en que requiera de una financiación con entidades bancarias.
	Concentración del pasivo en el corto plazo	$(\text{Pasivo corriente} / \text{Pasivo total})$	45,27%	35,94%	
	Nivel de Endeudamiento	$(\text{Pasivo total} / \text{Activo total}) * 100$	31,24%	26,52%	
	Apalancamiento	$(\text{Activo total} / \text{Patrimonio total})$	1,06	1,06	
DUPONT	Rotación de activos	$(\text{Ingresos de actividades ordinarias} / \text{Activo total})$	0,30	0,28	Los indicadores que conforman el análisis DUPONT, señalan que RÍO LUISA S.A E.S.P. no tiene una rentabilidad y eficiencia de la

Grupo	Subgrupo	Cálculo del indicador	2022	2021	Observación
	ROE	Utilidad Neta/ Patrimonio total	-0,06	-0,02	prestación, debido a que en las vigencias evaluadas no se obtuvo una rentabilidad del Equity, 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.
	ROA	Utilidad Neta/ Activo Total	-0,04	-0,02	

Fuente: estados financieros entregados en visita de inspección del 28 al 31 de marzo 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 5. Contribución SSPD

NOMBRE DE LA EMPRESA								NIT	
RIO LUISA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS S.A. E.S.P.								9003761806	
OBLIGACIONES EN FIRMEZA (20)									
Concepto	Vigencia	Nro Resolución/Nro Contribución	Servicio	Fecha	Fecha Vencimiento o Último Pago	Saldo \$	Formato de Pago para Banco	Pago en Línea	
CONTRIBUCIONES	2017	20175340051606	ACUEDUCTO	14/02/2018	15/03/2018	1.410.000,00		Pague Aquí	
CONTRIBUCIONES	2017	20175340051236	ALCANTARILLADO	15/02/2018	05/11/2019	286.117,59		Pague Aquí	
CONTRIBUCIONES	2017	20175340051906	ASEO	15/02/2018	16/03/2018	500.000,00		Pague Aquí	
CONTRIBUCIONES	2019	20195340049276	ALCANTARILLADO	26/09/2019	28/10/2019	416.000,00		Pague Aquí	
CONTRIBUCIONES	2019	20195340050116	ASEO	26/09/2019	28/10/2019	573.000,00		Pague Aquí	
CONTRIBUCIONES	2019	20195340048656	ACUEDUCTO	26/09/2019	28/10/2019	1.614.000,00		Pague Aquí	
CONTRIBUCION ESPECIAL	2020	20205340069966	EMPRESA	14/10/2020	21/10/2020	2.088.000,00		Pague Aquí	
CONTRIBUCION ADICIONAL	2020	20205340069976	EMPRESA	14/10/2020	21/10/2020	9.552.000,00		Pague Aquí	
CONTRIBUCIONES	2021	20210000010676	ASEO	13/09/2021	14/10/2021	1.129.000,00		Pague Aquí	
CONTRIBUCIONES	2021	20210000010416	ACUEDUCTO	13/09/2021	14/10/2021	2.986.000,00		Pague Aquí	
CONTRIBUCIONES	2021	20210000010566	ALCANTARILLADO	13/09/2021	14/10/2021	1.279.000,00		Pague Aquí	
CONTRIBUCION ADICIONAL	2021	20210000034986	ASEO	24/11/2021	01/12/2021	1.129.000,00		Pague Aquí	
CONTRIBUCION ADICIONAL	2021	20210000039406	ACUEDUCTO	29/11/2021	06/12/2021	2.986.000,00		Pague Aquí	

CONTRIBUCION ADICIONAL	2021	20210000064446	ALCANTARILLADO	28/12/2021	04/01/2022	1.279.000,00		Pague Aquí
CONTRIBUCIONES	2022	20220000095856	ALCANTARILLADO	13/09/2022	13/10/2022	1.405.000,00		Pague Aquí
CONTRIBUCIONES	2022	20220000096306	ASEO	13/09/2022	13/10/2022	1.394.000,00		Pague Aquí
CONTRIBUCIONES	2022	20220000095026	ACUEDUCTO	15/09/2022	18/10/2022	3.348.000,00		Pague Aquí
PRIMER PAGO CONTRIBUCIÓN	2023	20230000012116	ALCANTARILLADO	02/01/2023	31/01/2023	843.000,00		Pague Aquí
PRIMER PAGO CONTRIBUCIÓN	2023	20230000019096	ASEO	02/01/2023	31/01/2023	836.000,00		Pague Aquí
PRIMER PAGO CONTRIBUCIÓN	2023	20230000007436	ACUEDUCTO	02/01/2023	31/01/2023	2.009.000,00		Pague Aquí

OBLIGACIONES SIN FIRMEZA (0)

A 17/05/2023 la empresa no tiene obligaciones pendientes en prefirma. Para verificar las obligaciones anteriores pendientes favor comunicarse con el Grupo de Contribuciones y CXC al teléfono 6913005 en Bogotá a las extensiones 2184 - 2812 - 2393 - 2811 - 2332 ó escribir al siguiente correo electrónico: formatodepagoweb@superservicios.gov.co

Fuente: plataforma de pagos SSPD

Es así como una vez verificada dicha obligación, se observa que el prestador a la fecha presenta veinte obligaciones en cuentas por pagar a favor de la SSPD por concepto de contribución especial y adicional de los años 2017, 2019, 2020, 2021, 2022 y 2023.

5.3 Aspectos Técnicos – Operativos

Como primera medida, es preciso acotar que, de acuerdo con la información remitida por el prestador mediante los radicados mencionados en los numerales 4.1 y 4.2, sumado con la información recolectada durante la visita de inspección y vigilancia, se identificó que el prestador RÍO LUISA S.A. E.S.P. administra y opera 3 sistemas de infraestructura de acueducto independientes, los cuales funcionan por fuerza de gravedad para el suministro de agua tanto en la zona urbana como en la zona rural del municipio de San Luis, Tolima. En este sentido, a continuación, se presenta el análisis de cada uno de los componentes de los sistemas identificados.

5.3.1 Área de prestación

De acuerdo con las actividades de prestación de la empresa RÍO LUISA S.A. E.S.P., las áreas de prestación del servicio público de acueducto se encuentran configuradas mediante 3 sistemas así: *i) casco urbano del municipio de San Luis, Tolima y zona veredal adyacente (efectuado a través del sistema de acueducto No.1), ii) centro poblado del corregimiento de Payandé y zona veredal adyacente (efectuado a través del sistema de acueducto No. 2) y, iii) otras áreas veredales (efectuado a través del sistema de suministro de agua No. 3).* En este sentido, en los siguientes acápite del presente informe se describen en detalle los sistemas de acueducto.

5.3.2 Aspectos Técnicos del servicio de Acueducto

El prestador en la última actualización del RUPS (marzo de 2022), registró las actividades de captación, aducción, tratamiento, almacenamiento, conducción, distribución y comercialización, del servicio público de acueducto en la zona urbana. No obstante, en dicho registro no se precisa la prestación del servicio público domiciliario de acueducto en la zona rural del municipio de San Luis.

De acuerdo con lo evidenciado en visita y la información suministrada por RÍO LUISA S.A. E.S.P., la infraestructura empleada para la prestación del servicio público domiciliario de acueducto, se encuentra conformada por 3 sistemas independientes así:

Tabla 10. Composición de los sistemas de acueducto

Sistema	Nombre de APS	Cadena de valor del sistema	Propiedad de la infraestructura	Soportes del título de propiedad y tenencia de la Infraestructura
1	Centro urbano municipal y veredas San Cayetano, Piedra Blanca y El Puño.	Captación, aducción, desarenador, tratamiento (PTAP), conducción, almacenamiento y distribución.	Río Luisa S.A. E.S.P	El prestador manifestó que la propiedad de la infraestructura es de RÍO LUISA S.A. E.S.P., no obstante, no presentó soportes asociados.
2	Corregimiento de Payandé, veredas El Hobo y Santa Isabel.	Captación, aducción, tratamiento (PTAP), conducción, almacenamiento y distribución.	Municipio San Luis	El prestador manifestó que la propiedad de la infraestructura es del municipio de San Luis, no obstante, no presentó soportes asociados.
3	Caracolí, La Flor, Jagua Flor y Bartolito.	Captación, aducción, desarenador, almacenamiento y distribución.	Municipios de Valle de San Juan y San Luis	<p>El prestador presentó copia del comodato suscrito entre los municipios de Valle de San Juan y San Luis en el mes de junio de 2002, mediante el cual se acordó el uso y goce efectivo de los siguientes componentes: línea de aducción que emerge desde el desarenador y el tanque de almacenamiento antiguo, los cuales son propiedad del municipio de Valle de San Juan. No obstante, la red de distribución que emerge desde el tanque de almacenamiento es propiedad del municipio de San Luis.</p> <p>Finalmente, se precisa que la administración y operación de este sistema, lo realiza el prestador RÍO LUISA S.A E.S.P. desde la línea de aducción que sale del desarenador acorde con dicho comodato.</p>

Fuente: visita de inspección del 28 al 31 de marzo de 2023.

5.3.2.1 Fuente de abastecimiento

Acorde a lo informado por RÍO LUISA S.A. E.S.P., los 3 sistemas de suministro de agua cuentan con las siguientes fuentes de abastecimiento y permisos ambientales ante la autoridad ambiental competente CORTOLIMA:

Tabla 11. Fuentes de abastecimiento por sistema

Sistema	Número de fuentes	Nombre de la fuente	¿Tiene concesión de aguas?	Tipo (superficial, subterránea, mixta)	OBSERVACIONES
1	1	Quebrada El Cobre	Sí	Superficial	De acuerdo con lo informado por el prestador, la concesión se encuentra a nombre del municipio de San Luis. No obstante, el prestador no presentó el soporte documental que permita identificar en detalle el permiso ambiental.

Sistema	Número de fuentes	Nombre de la fuente	¿Tiene concesión de aguas?	Tipo (superficial, subterránea, mixta)	OBSERVACIONES
2	3	1.El Salto 2.Aguirre 3.Río Frío	Sí	Superficial	De acuerdo con lo informado por el prestador, la concesión se encuentra a nombre del municipio de San Luis. No obstante, el prestador no presentó soportes documentales que permitan identificar en detalle el permiso ambiental.
3	1	La Liga	Sí	Superficial	De acuerdo con lo informado por el prestador, la concesión de esta fuente de abastecimiento se encuentra a nombre del municipio de Valle de San Juan. Mediante Resolución No. 3773 de 2011, la autoridad ambiental CORTOLIMA otorgó concesión de agua superficial al municipio de Valle de San Juan por una vigencia igual a la vigente reglamentación de RÍO LUISA S.A E.S.P. y sus afluentes o hasta que se ordene la cuenca hidrográfica. El caudal concedido fue de 30,44 L/s. Pese a lo anterior, en dicha concesión se precisa el beneficio del uso para el prestador municipal de Valle de San Juan, sin enfatizar el área rural del municipio de San Luis. Al respecto, el prestador manifestó que en la actualidad se han adelantado gestiones ante la autoridad ambiental para la modificación y/o obtención del respectivo permiso; situación que fue corroborada por CORTOLIMA en la mesa de trabajo virtual desarrollada en el mes de febrero de 2023. (acta de reunión asociada con radicado SSPD No. 20234251072891)

Fuente: visita de inspección del 28 al 31 de marzo de 2023.

En relación con el formulario de registro de fuentes para abastecimiento en el SUI, se evidenció que el prestador solo ha reportado información respecto a la quebrada El Cobre correspondiente al sistema No.1, la cual coincide con el registro de fuentes de SUI; no obstante, el prestador no ha registrado las fuentes de abastecimiento de los sistemas No. 2 y 3.

Tabla 12. Registro de fuentes – reportes SUI

Año	Periodo	Código	Formato	Estado	Nombre de la fuente	Fecha Certificación
2010	Anual	ACU-T-1001	1. Registro de Fuentes	Certificado	Quebrada El Cobre	6-02-2012 17:24:28

Fuente: SUI – Estado de reporte de Información Prestadores SSPD².

5.3.2.2 Captación

Acorde con la visita efectuada y lo informado por el prestador, respecto a este componente se tiene lo siguiente:

Tabla 13. Módulos de captación de los sistemas

Sistema	No. de puntos de captación	Nombre de captación	Estado	Localización	Características
1	1	El Cobre	Operativo	4°15'33.15"N 75° 6'14.04"O	La estructura de captación corresponde a una bocatoma de tipo superficial. Construida en material de concreto reforzado; la obra fue constituida en el año 1994 aproximadamente.

² Disponible en: <https://wa-reportsui.azurewebsites.net/home/report/1312ac12-b666-44d3-a0b5-42bd4 added08d4>

Sistema	No. de puntos de captación	Nombre de captación	Estado	Localización	Características
					Se desconocen las dimensiones de la infraestructura, toda vez que el prestador no cuenta con planos ni memorias de diseño. (ver tabla 14)
2	3	1. El Salto 2. Aguirre 3. Río Frío	1. Operativo 2. Operativo 3. Operativo	1. 965519,324 N y 882678,814 E 2. 967939,167 N y 884504,579 E 3. 967270,738 N y 883369,580 E	Las 3 obras de captación de este sistema corresponden a bocatomas de tipo superficial. Las estructuras están construidas en concreto reforzado; adicionalmente, las bocatomas fueron construidas en el año 1978 aproximadamente. Se desconocen las dimensiones de la infraestructura, toda vez que el prestador no cuenta con planos ni memorias de diseño. (ver tabla 14).
3	1	La Liga		4°14'47.44"N 75°8'47.98"O	La estructura de captación corresponde a una bocatoma de tipo superficial. Construida en material de concreto reforzado en el en el año 1981 aproximadamente. Se desconocen las dimensiones de la infraestructura, toda vez que el prestador no cuenta con planos ni memorias de diseño. (ver tabla 14) Entre tanto, el prestador manifestó que teniendo en cuenta que el punto de captación es compartido con el municipio de Valle de San Juan, las acciones de intervenciones y mantenimientos se realizan de manera conjunta.

Fuente: visita de inspección del 28 al 31 de marzo de 2023.

Ninguna de las estructuras relacionadas en la tabla anterior cuenta con equipos o medios para la medición de los volúmenes de agua captados, así como, cerramiento perimetral que impida el acceso de animales y de personal ajeno al sistema.

Tabla 14. Registro fotográfico de los módulos de captación

Sistema	Nombre de captación	Registro fotográfico
1	El Cobre	

Sistema	Nombre de captación	Registro fotográfico
2	El Salto	
	Aguirre	
	Río Frío	
3	La Liga	

Fuente: visita de inspección del 28 al 31 de marzo de 2023 e información remitida por el prestador.

Al realizar la consulta de lo reportado por el prestador al SUI en el formulario *Registro de Captaciones de Agua*, se encontró sin reporte actualizado de información como se observa a continuación:

Tabla 15. Captaciones – reportes SUI

Año	Periodo	Código	Formato	Estado	Aplicación
2010	Anual	ACU-T-1025	25. Registro de Captaciones de Agua	Pendiente	Formularios

Fuente: SUI – Estado de reporte de Información Prestadores SSPD³.

³ Disponible en: http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=sui_adm_068.

5.3.2.3 Desarenadores y aducciones

Acorde con la visita efectuada y lo informado por el prestador, respecto a este componente se tiene lo siguiente:

Tabla 16. Módulos desarenadores y aducciones.

Sistema	Captación	¿Tiene desarenador? (Si-No)	Localización	Características de los desarenadores	Características líneas de aducción
1	El Cobre	Sí	4°15'32.56"N 75° 6'7.22"O	<p>El desarenador corresponde a un mecanismo construido en concreto reforzado, consta de 3 celdas para procesos de aquietamiento y retención de arenas, además cuenta con válvula de control de caudales.</p> <p>El módulo fue construido en el año 1994. Por otra parte, se desconocen las dimensiones de la infraestructura, toda vez que el prestador no cuenta con planos ni memorias de diseño.</p> <p>Estado: Operativo</p>	<p>La línea de aducción está construida en tubería de PVC con diámetro inicial de 10" y reducción hasta de 8", con una longitud aproximada de 15.600 metros hasta la PTAP.</p> <p>Estado: Operativo</p>
2	<p>1. El Salto</p> <p>2. Aguirre</p> <p>3. Río Frío</p>	<p>1. Sí</p> <p>2. Sí</p> <p>3. Sí</p>	<p>1. 965519,324 N y 882678,814 E</p> <p>2. 967939,167 N y 884504,579 E</p> <p>3. 967270,738 N y 883369,580 E</p>	<p>Los 3 desarenadores de cada punto de captación que conforman el sistema de acueducto No. 2, corresponden a mecanismos construidos en concreto reforzado.</p> <p>Los desarenadores son de tipo convencional de flujo horizontal con 3 cámaras de procesos (entrada, sedimentación y salida).</p> <p>Los desarenadores fueron construidos en el año 1978. Por otra parte, se desconocen las dimensiones de la infraestructura, ya que el prestador no cuenta con planos ni memorias de diseño.</p> <p>Estado: Los 3 desarenadores están operativos.</p>	<p>El material y dimensiones de las líneas de aducción que emergen de cada módulo desarenador son:</p> <p>1. (<u>El Salto</u>) Tubería en PVC, de diámetro de 6" hasta 3" tiene una longitud aproximada de 1.000 metros.</p> <p>2. (<u>Aguirre</u>) Tubería en PVC, de diámetro de 6" hasta 3" tiene una longitud aproximada de 700 metros.</p> <p>3. (<u>Río Frío</u>) Tubería en PVC, de diámetro de 6" hasta 3" tiene una longitud aproximada de 500 metros.</p> <p>Las 3 líneas de aducción se integran en una caja construida en concreto reforzado (celda de recolección de caudal), de donde emerge una tubería en PVC de 8" hasta 6", con una longitud aproximada de 500 metros para el ingreso respectivo al área de la PTAP.</p>

Sistema	Captación	¿Tiene desarenador? (Si-No)	Localización	Características de los desarenadores	Características líneas de aducción
					Estado: Las 3 líneas de aducción se encontraron en estado operativo.
3	La Liga		4°14'47.44"N 75°8'47.98"O	<p>El desarenador corresponde a un mecanismo construido en concreto reforzado, consta de 3 celdas de procesos de aquietamiento y retención de arenas, además cuenta con válvulas de control de caudales.</p> <p>El módulo fue construido en el año 1981. Por otra parte, se desconocen las dimensiones de la infraestructura, ya que el prestador no cuenta con planos ni memorias de diseño.</p>	<p>La línea de aducción está construida en material de PVC de 6", con una longitud aproximada de 4.500 metros aproximadamente hasta el tanque de almacenamiento, de donde emerge la red de distribución.</p> <p>Estado: La línea de aducción se reportó en estado operativo.</p>

Fuente: visita de inspección del 28 al 31 de marzo de 2023.

Acorde con lo anterior, a continuación, se presenta el registro fotográfico correspondiente:

Tabla 17. Registro fotográfico de aducciones y desarenadores

Sistema	Nombre de captación	Desarenadores	Aducciones
1	El Cobre		
2	El Salto		ND ⁴

⁴ Registro fotográfico averiado.

Sistema	Nombre de captación	Desarenadores	Aducciones
	Aguirre		
	Río Frío		ND ⁵
3	La Liga		

Fuente: visita de inspección del 28 al 31 de marzo de 2023 e información remitida por el prestador.

Al realizar la consulta de lo reportado por el prestador en SUI en el formulario *Registro de Aducciones de Agua*, se encontró sin reporte actualizado de información como se observa a continuación:

Tabla 18. Aducciones – reportes SUI

Año	Periodo	Código	Formato	Estado	Aplicación
2010	Anual	ACU-T-1028	28. Registro de Aducciones de Agua	Pendiente	Formularios

Fuente: SUI – Estado de reporte de Información Prestadores SSPD⁶.

5.3.2.4 Sistema de Tratamiento

El prestador RÍO LUISA S.A. E.S.P. tiene bajo su administración, operación y mantenimiento 2 Plantas de Tratamiento de Agua Potable (PTAP) correspondientes a los sistemas de acueducto No. 1 y 2; toda vez que el sistema No. 3 no cuenta con ningún tipo de mecanismos de tratamiento y por

⁵ Ibidem.

⁶ Disponible en: http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=sui_adm_068.

ende entrega agua cruda al sector de Caracolí, La Jagua y Jagua Flor. Dicho esto, a continuación, se presenta la información consolidada por cada sistema:

Tabla 19. Características de las PTAP's por cada sistema

Sistema	1	2	3
¿Tiene PTAP? (Sí-No)	Sí	Sí	No
Fecha de construcción	1994	2010	NA
Estado (operativa / no operativa)	Operativa	No operativa	NA
Ubicación	4° 8'32.93"N 75° 5'49.37"O	4° 17'21.69874"N 75° 6'40.04006"W	NA
Caudal de diseño (l/s)	Sin información	Sin información	NA
Procesos unitarios de tratamiento (filtración, sedimentación, floculación, coagulación, dosificación de cloro, etc)	Coagulación, filtración, floculación (vertedero triangular de 90°), sedimentación y dosificación de hipoclorito de sodio al 15%.	Coagulación, filtración, floculación y sedimentación; no obstante, <u>se precisa que dichos procesos unitarios no se encuentran operativos.</u> Finalmente, se evidenció la dosificación de hipoclorito de sodio al 15% sobre el tanque de almacenamiento de agua.	NA
Lavado y desinfección (Sí-No)	Sí, actividades de limpieza registradas en bitácora. Última actividad de lavado y desinfección realizada a finales de febrero de 2023.	El prestador realiza actividades de limpieza general, toda vez que el sistema está inoperativo. No obstante, no registra actividades realizadas.	NA
¿La PTAP ha sido optimizada? (Sí-no)	No	No	NA
Fecha de optimización	NA	NA	NA
Observaciones	Se desconocen las dimensiones de la infraestructura y el caudal de tratamiento, toda vez que el prestador no cuenta con planos ni memorias de diseño. Si bien, en la bitácora se registra de manera general las actividades de lavado y desinfección, el prestador no detalla cada una de las actividades efectuadas.	Acorde con la información suministrada por el prestador, la PTAP del sistema no funciona hace de más de 2 años debido a insuficiencia hidráulica operativa, toda vez que, los tiempos de retención y demás procesos de tratamiento no son suficientes para garantizar la potabilización del agua. Además, aduce fallas en los diseños preliminares con los cuales se construyó el sistema.	El sistema entrega agua cruda a la población rural de Caracolí, La Flor, y Jagua Flor.

Fuente: visita de inspección del 28 al 31 de marzo de 2023 e información remitida por el prestador.

Al realizar la consulta de lo reportado por el prestador en el SUI en el formulario *registro de sistemas de potabilización*, se encontró sin reporte actualizado de información como se observa a continuación:

Tabla 20. Sistemas de potabilización – reportes SUI

Año	Periodo	Código	Formato	Estado	Aplicación	Fecha
2014	Anual	ACU-T-1030	30. Registro de Sistemas de Potabilización	Certificado	Formularios	2023-02-07 15:58:22

Fuente: SUI – Estado de reporte de Información Prestadores SSPD⁷.

Acorde con lo anterior, a continuación, se presenta el registro fotográfico correspondiente:

Tabla 21. Registro fotográfico de las PTAP's por cada sistema

Sistema	1	2
Entrada de caudal a la PTAP		
Sedimentadores, floculadores y mecanismos de filtración	 	 

Fuente: visita de inspección del 28 al 31 de marzo de 2023 e información remitida por el prestador

5.3.2.5 Almacenamiento

Analizada la información suministrada por el prestador y lo evidenciado en la visita respecto a este componente se tiene lo siguiente:

⁷ Ibídem.

Tabla 22. Tanques de almacenamiento de agua

Sistema	No. de tanques	Ubicación	Capacidad (m ³)	Sectores / zonas beneficiadas	Lavado y desinfección (Sí-No "bitácora")	Observaciones
1	1	Predio de la PTAP 4° 8'32.89"N 75° 5'49.50"O	540	Casco urbano del municipio de San Luis y zonas rurales previamente descritas en los numerales 5.3.1 y 5.3.2.	Sí, actividades registradas en bitácora para las vigencias bajo análisis. Última actividad de lavado y desinfección realizada a finales de febrero de 2023.	El tanque almacena agua tratada, mecanismo cúbico semienterrado construido en concreto reforzado y cuenta con escotilla de acceso en la parte superior. La estructura del tanque se evidenció con grietas, deterioro en muros exteriores, al igual que empozamiento de agua sobre la capa superior. (ver tabla 23) Estado: Operativo Por otra parte, se desconocen las dimensiones de la infraestructura, toda vez que el prestador no presentó planos ni memorias de diseño.
2	1	Predio de la PTAP 4°17'21.6058"N 75° 6'39.20"W	350	Zona rural de Payandé previamente descrita en los numerales 5.3.1 y 5.3.2.	El prestador manifestó que sí se realizan labores de limpieza y desinfección; no obstante, no se presentaron soportes documentales al respecto para las vigencias bajo análisis.	El tanque almacena agua clorada (ver numeral 5.3.2.4), mecanismo cúbico superficial construido en concreto reforzado y cuenta con escotilla en la parte superior. El depósito de almacenamiento se encontró sin aparentes daños estructurales. (ver tabla 23). Estado: Operativo Por otra parte, se desconocen las dimensiones de la infraestructura, ya que el prestador no presentó planos ni memorias de diseño.
3	1	Contiguo a la PTAP de Valle de San Juan. 4°13'49.968"N 75° 6'43.401"W	239,58	Veredas de la Flor, Jagua Flor, Caracolí y Bartolito previamente descritas en los numerales 5.3.1 y 5.3.2.	El prestador manifestó que sí se realizan labores de limpieza y desinfección; no obstante, no se presentaron soportes documentales al respecto para las vigencias bajo análisis.	El tanque almacena agua cruda, toda vez que el sistema no cuenta con PTAP ni mecanismos para la desinfección. El mecanismo está construido en concreto reforzado y cuenta con escotilla en la superficie. El depósito de almacenamiento tiene forma de prisma trapezoidal, el cual se evidenció

Sistema	No. de tanques	Ubicación	Capacidad (m ³)	Sectores / zonas beneficiadas	Lavado y desinfección (Sí-No "bitácora")	Observaciones
						<p>deteriorado, escotilla con óxido, los muros laterales tienen grietas y fugas menores. (ver tabla 23).</p> <p>Estado: Operativo</p> <p>Por otra parte, se desconocen las dimensiones de la infraestructura, ya que el prestador no presentó planos ni memorias de diseño.</p>

Fuente: visita de inspección del 28 al 31 de marzo de 2023.

Acorde con lo anterior, a continuación, se presenta el registro fotográfico correspondiente:

Tabla 23. Registro fotográfico de tanques de almacenamiento

Sistema	Tanque de almacenamiento	
1		
2		
3		

Fuente: visita de inspección del 28 al 31 de marzo de 2023.

Ahora bien, cabe precisar que, de acuerdo con las vigencias en las cuales fueron construidos los tanques de almacenamiento de cada uno de los sistemas (1994, 1978 y 1981 respectivamente) y a

la fecha de la visita de inspección y vigilancia, el prestador manifestó la no ejecución de obras de optimización sobre los mismos.

Por otra parte, al realizar la consulta de lo reportado por el prestador en SUI en el formulario *Registro de Tanques de Almacenamiento*, se encontró sin reporte actualizado de información como se observa a continuación:

Tabla 24. Tanques de almacenamiento – reportes SUI

Año	Periodo	Código	Formato	Estado	Aplicación
2014	Anual	ACU-T-1040	40. Registro de Tanques de Almacenamiento	Pendiente	Formularios

Fuente: SUI – Estado de reporte de Información Prestadores SSPD⁸.

5.3.2.6 Conducción y macromedición

Acorde con lo evidenciado en la visita de inspección y vigilancia y la información brindada por el prestador, en los 3 sistemas de suministro de agua se tiene lo siguiente:

Tabla 25. Macromedición y conducción

Sistema	No. Macromedidor	Ubicación	Estado	Observaciones	Registro fotográfico
1	1	Salida del tanque de almacenamiento de agua tratada sobre el cual emerge la red de distribución hacia la zona rural.	No operativo	El dispositivo se encontró fuera de funcionamiento por daños internos en sus componentes, causados principalmente por ingreso de sedimentos. El prestador manifestó que se encuentra averiado desde el año 2019 aproximadamente.	
	2	Salida del tanque de almacenamiento de agua tratada sobre el cual emerge la red de distribución hacia la zona urbana.	No operativo	El dispositivo se encuentra fuera de funcionamiento por daños internos en sus componentes, causados principalmente por ingreso de sedimentos. El prestador manifestó que se encuentra averiado desde mediados del año 2022.	
2	El sistema no cuenta con dispositivos de macromedición.	NA	NA	Sin observaciones.	NA
3	El sistema no cuenta con dispositivos de macromedición.	NA	NA	Bajo el convenio interadministrativo No. 035 de febrero de 2023 suscrito entre el municipio de San Luis y RÍO LUISA S.A. E.S.P., mediante el cual se optimizará la red de	NA

⁸ Ibídem.

Sistema	No. Macromedidor	Ubicación	Estado	Observaciones	Registro fotográfico
				distribución, el prestador además, contempla la instalación de un dispositivo de medición de caudales sobre dicha red.	

Fuente: visita de inspección del 28 al 31 de marzo de 2023.

Ahora bien, cabe precisar que, el prestador manifestó que la instalación de los 2 dispositivos de macromedición fue anterior a la vigencia 2017, acorde con la construcción del sistema de acueducto (año 1994), y que a la fecha no se han ejecutado obras de optimización.

5.3.2.7 Manuales de operación y mantenimiento

Acorde con la información aportada por el prestador, se evidenció que solo cuenta con el manual de mantenimiento del sistema No. 2, el cual se encuentra 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, etc. No obstante, no se ejecutan las acciones y procedimientos del manual dada la inoperatividad de la PTAP. Entre tanto, para los sistemas de acueducto No. 1 y 3, el prestador no presentó manuales de operación y mantenimiento.

Por otra parte, el prestador RÍO LUISA S.A. E.S.P. presentó un documento denominado “Programa de Mantenimiento Preventivo y Correctivo” de los sistemas de acueducto y alcantarillado; no obstante, en dicho documento no se precisa el año de elaboración, ni la inclusión de la operación y mantenimiento de los sistemas de acueducto No. 2 y 3.

5.3.2.8 Laboratorio y dotación básica

Acorde con lo evidenciado en la visita y la información brindada por el prestador, respecto a este componente se tiene lo siguiente:

Tabla 26. Consolidado de información de laboratorios y dotación básica

Sistema	¿cuenta con laboratorio para el control de calidad de agua?	¿Cuenta con dotación básica en el laboratorio? (test de jarras, multiparámetros, etc)	Estado de los equipos	Observaciones	Registro fotográfico
1	Sí	El laboratorio cuenta con test de jarras, multiparámetros, turbidímetro, probetas y otros recipientes de ensayo.	Los equipos se encuentran fuera de funcionamiento, presentan averías electrónicas. El prestador no cuenta con certificados de calibración de los equipos.	Laboratorio está ubicado en el área adyacente de la PTAP. El área se evidenció en condiciones de deterioro, faltan acciones de limpieza y mantenimientos generales. (Ver registro fotográfico).	 

Sistema	¿cuenta con laboratorio para el control de calidad de agua?	¿Cuenta con dotación básica en el laboratorio? (test de jarras, multiparámetros, etc)	Estado de los equipos	Observaciones	Registro fotográfico
2	Sí	El laboratorio cuenta con test de jarras, multiparámetros, báscula, y otros recipientes de ensayo.	Los equipos se encuentran fuera de funcionamiento, presentan averías electrónicas. El prestador no cuenta con certificados de calibración de los equipos.	Laboratorio está ubicado en el área adyacente de la PTAP. El área se evidenció en condiciones de orden normal, no obstante, carece de acciones de limpieza y mantenimientos generales. (Ver registro fotográfico).	
3	No	NA	NA	No cuentan con área de laboratorio ni equipos e instrumentos para el control de parámetros de calidad de agua.	NA

Fuente: visita de inspección del 28 al 31 de marzo de 2023.

Al respecto de este componente, el prestador manifestó que han desplegado gestiones ante el ente territorial de San Luis, en aras de obtener recursos presupuestales para la adecuación de instrumentos, equipos y áreas de laboratorio.

5.3.2.9 Distribución

Acorde con lo evidenciado en la visita y la información brindada por el prestador, respecto a este componente, a continuación, se presenta un cuadro consolidado con información detallada de las redes de distribución que hacen parte de los 3 sistemas, en este sentido se tiene lo siguiente:

Tabla 27. Características de las redes de distribución

Sistema	1	2	3
Número de redes matrices	2	2	1
Longitud (Km)	2 Km y 3 Km respectivamente.	Cada línea matriz tiene 1 Km aproximadamente.	4 Km aproximadamente.
Material de construcción	PVC	PVC	Asbesto y PVC
Estado (Operativo – No operativo)	Operativo	Operativo	Operativo
¿Cuenta con catastro de redes de acueducto?	Durante el desarrollo de la visita RÍO LUISA S.A. E.S.P., no presentó soportes al respecto. No obstante, el prestador manifestó que esta documentación la solicitó a la Empresa	Sí	Durante el desarrollo de la visita RÍO LUISA S.A. E.S.P. no presentó soportes al respecto. No obstante, el prestador manifestó que esta documentación la solicitó a la EDAT.

Sistema	1	2	3
	Departamental de Acueducto, Alcantarillado y Aseo del Tolima S.A. E.S.P. Oficial (EDAT).		
Entrega soporte digital (si-no)	No	No	No
Observaciones y características hidráulicas	<p>El sistema cuenta con dos redes matrices para la distribución de agua tratada; se precisa que una de las redes suministra agua al casco urbano del municipio, mientras que la segunda red matriz entrega agua potable a las veredas: San Cayetano, Piedra Blanca y El Puño.</p> <p>Las características hidráulicas son: ambas redes matrices están conformados por tubería en material de PVC de 8" en la salida del tanque de almacenamiento, con reducciones de 6" a 2" respectivamente.</p>	<p>El sistema cuenta con dos redes matrices para la distribución de agua en las veredas El Hobo y Santa Isabel, así como al centro poblado del corregimiento de Payandé.</p> <p>Las características hidráulicas son: ambas redes matrices están conformados por tubería de PVC de 4" hasta reducciones de 3" y 2" respectivamente.</p>	<p>El sistema cuenta con una red matriz para la distribución de agua en las veredas de Caracolí, La Jagua, Jagua Flor y Bartolito.</p> <p>Las características hidráulicas son: dicha red está fraccionada en: 800 metros aproximadamente en material de asbesto de 6"; 2.000 metros en material de PVC de 6"; 1.200 metros aproximadamente en PVC de 4" hasta reducciones de 3" y 2" respectivamente.</p>

Fuente: visita de inspección del 28 al 31 de marzo de 2023 e información remitida por el prestador

Sobre el particular, el prestador no aportó información respecto a catastro de redes de distribución de los 3 sistemas de acueducto.

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 suministrada por la empresa RÍO LUISA S.A. E.S.P., la prestación del servicio de acueducto abarca el 100% del casco urbano del municipio y parcialmente el área rural que ocupa las veredas de San Cayetano, Piedra Blanca, El Puño, El Hobo, Santa Isabel, Caracolí, La Flor, Jagua Flor, Bartolito y la zona urbana del corregimiento de Payandé.

5.3.2.10.2 Índice de continuidad

Una vez analizada la información suministrada por el prestador, respecto a este indicador se tiene lo siguiente:

Tabla 28. Consolidado de información de continuidad

Sistema	¿Tiene sectorización hidráulica? (si-no)	Sectores	Continuidad del servicio (horas/día)	Soportes del cálculo de continuidad del servicio.	Continuidad determinada en el CCU (horas/día)
1	Sí	<p>Se tienen dos (2) sectores hidráulicos así:</p> <p>1. Partes bajas. 2. Partes altas.</p>	12 horas/día.	El prestador no lleva registro documental de la variable de continuidad para los años 2021,	En el CCU se encuentra estipulada la entrega de agua con una

Sistema	¿Tiene sectorización hidráulica? (sí-no)	Sectores	Continuidad del servicio (horas/día)	Soportes del cálculo de continuidad del servicio.	Continuidad determinada en el CCU (horas/día)
		No se tienen planos o soportes documentales asociados con la sectorización hidráulica.		2022 y lo corrido de enero, febrero y marzo de 2023.	continuidad de 24 horas/días.
2	Sí	<p>Se tienen tres (3) sectores hidráulicos así:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Estación, cementerio y Albeiro Medina. 2. Colegio y parque de la Virgen. 3. Casa de la cultura, escuela y Santa Bárbara. <p>No se tienen planos o soportes documentales asociados con la sectorización hidráulica.</p>	24 horas/día.	El prestador no lleva registro documental de la variable de continuidad para los años 2021, 2022 y lo corrido de enero, febrero y marzo de 2023.	En el CCU se encuentra estipulada la entrega de agua con una continuidad de 24 horas/días.
3	Sí	<p>Se tienen cinco (5) sectores hidráulicos así:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. La Flor 2. La Balsa 3. Jagua Flor 4. Caracolí 5. El Hoyo <p>No se tienen planos o soportes documentales asociados con la sectorización hidráulica.</p>	5 horas/día.	El prestador no lleva registro documental de la variable de continuidad para los años 2021, 2022 y lo corrido de enero, febrero y marzo de 2023.	En el CCU no se tienen contempladas las áreas de prestación de Caracolí, La Flor, Jagua Flor y Bartolito mediante este sistema; de igual manera, no se tiene definida la continuidad del servicio en dichas áreas. Por otra parte, el prestador informó que el suministro de agua paso de ser 5 días cada 3 meses, a 5 días al mes.

Fuente: visita de inspección del 28 al 31 de marzo de 2023 e información suministrada por el prestador.

Con base en los criterios normativos establecidos en la Resolución 2115 de 2007, y teniendo en cuenta que todos los sectores mencionados en la tabla anterior reciben el suministro de agua bajo distintos números de horas al día para cada sistema, se determinó que la empresa RÍO LUISA S.A. E.S.P., tiene los siguientes índices de continuidad del servicio:

Tabla 29. Índice de continuidad Resolución 2115 de 2007

Sistema	Continuidad del servicio del prestador RIO LUISA S.A. E.S.P. (horas/día)	Equivalente bajo Resolución 2115 de 2007.
1	12 horas/día.	10.1 – 18 horas/día (NO SATISFACTORIO).
2	24 horas/día.	23.1 – 24 horas/día (CONTINUO).
3	5 horas/día.	0 – 10 horas/día (INSUFICIENTE).

Fuente: visita de inspección del 28 al 31 de marzo de 2023 y elaboración propia.

Por otra parte, según lo evidenciado en el reporte de información del formulario de *continuidad en la oferta del servicio de acueducto*, este se encuentra inhabilitado para las vigencias 2021, 2022 y lo corrido del 2023, ya que al corte de 2 de mayo de 2023, el prestador no ha cargado el formulario *registro de sectores hidráulicos*, el cual es requisito para la habilitación del formulario *continuidad en la oferta del servicio de acueducto*, incumpléndose lo dispuesto en la Resolución Compilatoria SSPD No. 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010.

5.3.2.10.3 Presiones en las redes de distribución

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

Ahora bien, en el CCU del prestador, en el numeral 4. del Anexo Técnico se define lo siguiente:

“Presión: en condiciones normales de funcionamiento del sistema, se garantizarán las presiones mínimas de 10 metros columna de agua, en el punto de medición que posea el usuario.” (Cursiva fuera del texto original)

De acuerdo con lo anterior, si bien se establecieron condiciones de presiones mínimas en las redes de distribución para el suministro de agua, el prestador no cuenta con instrumentos de medición para realizar la toma de lectura en donde se evidencie que se garantizan dichos criterios técnicos de presiones.

Ahora bien, se verificó el reporte en SUI de los formatos *medición de presión sectores hidráulicos* para las vigencias 2021, 2022 y lo corrido del 2023, encontrando que los mismos se encuentran sin habilitación, debido a que al corte del 2 de mayo de 2023, el prestador no ha cargado el formulario *registro de sectores hidráulicos*, el cual es requisito para la habilitación del formulario *medición de presión sectores hidráulicos*, por lo que el prestador incumple lo dispuesto en la Resolución Compilatoria SSPD No. 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010.

5.3.2.10.4 Índice de Agua No Contabilizada (IANC)

El prestador informó que no cuenta con instrumentos funcionales o estructuras de medición de caudales instalados en ninguno de los 3 sistemas de suministro de agua; razón por la cual, no se diligencian registros de caudales de la infraestructura. En este sentido, se imposibilita realizar el cálculo del IANC y a su vez conocer las condiciones de eficiencia de los sistemas.

5.3.2.10.5 Programa de reducción de pérdidas

Sobre este particular, el prestador RÍO LUISA S.A. E.S.P. entregó un documento denominado “PROGRAMA PARA LA DETECCIÓN DE FUGAS VISIBLES Y NO VISIBLES, TÉCNICAS Y COMERCIALES (CONTROL DE PERDIDAS)”, el cual tiene como objeto ejecutar acciones para la detección de fugas técnicas y comerciales mediante estrategias administrativas y operativas, en aras

de mejorar la prestación del servicio público de acueducto y contribuir al aprovechamiento adecuado del recurso hídrico.

Sin embargo, no se logró determinar la fecha de elaboración del documento, adicionalmente, dicho programa no se encuentra implementado por el prestador y por ende, no se realiza la lectura y registro de pérdidas de los 3 sistemas de acueducto.

Por otra parte, el prestador RÍO LUISA S.A. E.S.P. presentó el *PROGRAMA PARA EL USO EFICIENTE Y AHORRO DEL AGUA (PUEAA)* elaborado en la vigencia 2022, en el cual se incluye el desarrollo de acciones para reducir las pérdidas en el suministro de agua; no obstante, dicho programa se encuentra en trámite ante la autoridad ambiental CORTOLIMA para su respectiva aprobación.

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.

En este sentido se precisa que, ante la carencia de información por parte del prestador RÍO LUISA S.A. E.S.P. respecto a la capacidad de las PTAP de los sistemas No. 1 y 2, aunado con la ausencia de PTAP en el sistema No. 3, y la evidente falencia de registros de información respecto al IANC, entre otros, se imposibilitó la estimación de la oferta hídrica para las áreas atendidas mediante los 3 sistemas de acueducto y por ende la información disponible no refleja la realidad de la prestación del servicio público domiciliario de acueducto en cuanto a oferta y demanda.

No obstante, es perentorio mencionar que RÍO LUISA S.A. E.S.P. debe contemplar y tener en cuenta las medidas relacionadas con el crecimiento poblacional y flotante, el esquema de ordenamiento territorial, la reducción de pérdidas, la oferta del recurso hídrico, consumos en zonas subnormales, efectos de la variabilidad climática, riesgos en la prestación del servicio, evaluación de la capacidad hidráulica actual y remanente de cada uno de los sistemas de acueducto, aspectos de operación y mantenimiento de la infraestructura, entre otros. Asimismo, tener en cuenta lo establecido en el artículo 8, numerales 4 *Cuantificación de la demanda y/o necesidades* y 5 *Diagnostico y evaluación del sistema existente* de la Resolución MVCT 330 de 2017 y demás normas concordantes.

5.3.2.12 Calidad de agua

Las actividades llevadas a cabo para ejercer el control y vigilancia de la calidad del agua suministrada mediante las redes de distribución de cada uno de los 3 sistemas se describen en esta sección teniendo en cuenta el Decreto 1575 de 2007 “por el cual se establece el Sistema para la Protección y Control de la Calidad del Agua para Consumo Humano”.

Dentro de este informe, el análisis de la calidad de agua consiste en validar 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 los parámetros fisicoquímicos y microbiológicos establecidos en la Resolución 2115⁹ de 2007 y la Resolución 622¹⁰

⁹ “Por medio de la cual se señalan características, instrumentos básicos y frecuencias del sistema de control y vigilancia para la calidad del agua para consumo humano”.

¹⁰ “Por la cual se adopta el protocolo de inspección, vigilancia y control de la calidad del agua para consumo humano suministrada por personas prestadoras del servicio público domiciliario de acueducto en zona rural”.

de 2020; lo anterior, teniendo en cuenta la administración y operación de los 3 sistemas de suministro de agua, los cuales cuentan con áreas de prestación urbana y rural.

En relación al mapa de riesgo del prestador, y de acuerdo con las consultas realizadas a la Secretaría de Salud con corte al 30 de junio de 2022, se identificó que el mismo se encontraba en elaboración. La autoridad sanitaria no ha remitido a esta SSPD el acto administrativo de su adopción o avances del mismo.

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:

De conformidad con el artículo 3° de la Resolución 811 de 2008, el número mínimo de puntos de muestreo para una población atendida¹¹ entre 2.501 a 10.000 habitantes es de 5. En este sentido, el prestador RÍO LUISA S.A. E.S.P. presentó la última acta de actualización de puntos de muestreo para el control y vigilancia de la calidad del agua con fecha de 20 de febrero de 2023, en la cual se relacionan 5 puntos de muestreo correspondientes al sistema de acueducto No.1 así:

Tabla 30. Puntos de monitoreo concertados

Código del punto	Nombre	Descripción	Observaciones	Registro fotográfico
0001	B/ Pueblo Nuevo	El punto se encuentra sobre el margen derecho de vía que conduce a la PTAP.	Se encuentra localizado a una margen de la vía, el punto consta de caja con cubierta construida en material de concreto, cuenta con puerta de acceso metálica, tubería de PVC y un grifo con respectiva válvula de cierre. El punto no cuenta con mecanismo de drenaje, ni identificación o señalización. Finalmente se evidenció que el punto de muestreo funciona en condiciones normales.	
0002	B/ Centro	El acta de concertación describe la ubicación sobre el parque principal frente a la iglesia central.	En visita no se encontró materializado este punto. El prestador informó que el municipio realizó obras de adecuación en el parque principal y clausuró dicho punto de muestreo, no obstante, están adelantando las gestiones necesarias para su respectiva reubicación y materialización.	ND

¹¹ De acuerdo con el índice de ocupación por hogar (2,88*) del municipio de San Luis y el número de suscriptores del prestador (2.983), la población atendida es de aproximadamente 8.592.

*<https://dane.maps.arcgis.com/apps/MapSeries/index.html?appid=e53e1178fb1f497cac9b241dbafb1690>

Código del punto	Nombre	Descripción	Observaciones	Registro fotográfico
0003	B/Nuevo Horizonte	El punto de muestreo se encuentra dispuesto en la casa de Juaco Barragán.	Se encuentra localizado en la margen izquierda de la vía, el punto consta de caja con cubierta construida en material de concreto, cuenta con puerta de acceso metálica, tubería de PVC y un grifo con respectiva válvula de cierre. El punto no cuenta con mecanismo de drenaje, ni identificación o señalización. Finalmente se evidenció que el punto de muestreo funciona en condiciones normales.	
0004	B/Simón Bolívar	El punto se encuentra ubicado en el costado derecho de la vía que conduce a la vereda contreras.	Se encuentra localizado en el costado derecho de la vía, el punto consta de caja con cubierta construida en material de concreto, cuenta con puerta de acceso metálica, tubería de PVC y un grifo con respectiva válvula de cierre. El punto no cuenta con mecanismo de drenaje, ni identificación o señalización. Finalmente se evidenció que el punto de muestreo funciona en condiciones normales.	
0005	B/Guayabito	El punto se encuentra ubicado en el costado derecho de la vía que conduce al municipio del Guamo, Tolima.	Se encuentra localizado en el margen derecho de la vía cerca una intersección, el punto consta de caja construida en material de concreto, cuenta con puerta de acceso metálica, tubería de PVC y un grifo con respectiva válvula de cierre. El punto no cuenta con cubierta (presunto hurto) mecanismo de drenaje, ni identificación o señalización. Finalmente se evidenció que el punto de muestreo funciona en condiciones normales.	

Fuente: visita de inspección del 28 al 31 de marzo de 2023 y elaboración propia.

Si bien, RÍO LUISA S.A. E.S.P. cuenta con el acta de actualización de los puntos de muestreo suscrita con la Secretaría de Salud del Tolima para la vigencia 2023, no cuenta con el acta de materialización y recibo de conformidad de los puntos de muestreo acorde con los criterios establecidos en la Resolución 811 de 2008. Adicionalmente, durante la visita no se evidenció materializado el punto de muestreo No. 2; al respecto, el prestador manifestó que la alcaldía municipal realizó obras de adecuación sobre el parque principal y clausuraron dicho punto de muestreo; no obstante, el prestador se encuentra adelantando la reubicación de este punto.

Adicionalmente, acorde con la información presentada por el prestador no se identificó la inclusión de los puntos de muestreo para los sistemas No. 2 y 3.

En relación a lo dispuesto en la Resolución Compileria SSPD No. 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010, el prestador se encuentra en estado de incumplimiento debido a que no ha realizado el reporte adecuado en SUI de la información relacionada con el diligenciamiento de los formatos de *Actas de toma de muestras concertadas para características básicas Rango 1 Pdf*,

Calidad actas de concertación puntos de muestreo Rango 1 (Pdf O Tiff), Acta de recibo a conformidad de la materialización de los puntos de muestreo en red de distribución Rango 1 (Pdf O Tiff) y Actas de toma de muestras concertadas para características no obligatorias Rango 1 Pdf. De lo anterior se precisa que, los últimos formatos reportados y certificados en el SUI se efectuaron en las vigencias 2019 y 2020.

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

A continuación se presentan los resultados del Índice de Riesgo de la Calidad de Agua (IRCA), de acuerdo con los datos obtenidos del Sistema de Información de la Vigilancia de la Calidad del Agua para Consumo Humano (SIVICAP) administrado por el Instituto Nacional de Salud (INS) y que fueron remitidos oficialmente a esta entidad mediante los radicados SSPD No. 20225291236032 del 31 de marzo de 2022, en referencia a las muestras tomadas en la vigencia 2021; y radicado No. 20235291214682 del 28 de marzo de 2023 en lo referente al año 2022, es de precisar que para la vigencia 2023 se verificaron los resultados reportados en el aplicativo SIVICAP¹².

En este sentido, a continuación, se presentan los resultados mensuales del IRCA con base en los criterios determinados en la Resolución 2115 de 2007 y la Resolución 622 de 2020:

Tabla 31. IRCA Vigilancia 2021, 2022 y 2023 (corte 31 de marzo)

Año	Mes	IRCA (%)	Nivel de riesgo	Muestras tomadas
Reporte de resultados según Decreto 1575 de 2007 (sistemas urbanos)				
2021	Junio	0	Sin Riesgo	3
	Julio	0	Sin Riesgo	3
	Agosto	0	Sin Riesgo	3
	Septiembre	0	Sin Riesgo	3
	Octubre	0	Sin Riesgo	3
	Noviembre	0	Sin Riesgo	3
	Diciembre	6,06	Riesgo Bajo	3
	Promedio anual	0,86	Sin Riesgo	21
2022	Febrero	0	Sin Riesgo	3
	Abril	0	Sin Riesgo	3
	Octubre	0	Sin Riesgo	3
	Noviembre	0	Sin Riesgo	3
	Diciembre	0	Sin Riesgo	3
	Promedio anual	0	Sin Riesgo	15
2023	Sin Reportes			
Reporte de resultados según Resolución 622 de 2020 (sistemas rurales)				
2021	Agosto	25,149	Medio	1
	Septiembre	17,964	Medio	1
2022	Sin Reportes			
2023	Sin Reportes			

Fuente: <https://sivicap.ins.gov.co/SIVICAP/ReportesCG/ReportesSIVICAP?menuId=228>

De acuerdo con los resultados registrados en la tabla anterior, se observa que el agua suministrada en el mes de diciembre de 2021 a través del sistema urbano (Sistema No. 1) obtuvo un IRCA superior al 5%, es decir, agua no apta para el consumo humano de conformidad con lo establecido en la

¹² <https://sivicap.ins.gov.co/sivicap/Account/Login?ReturnUrl=/sivicap/>

Resolución 2115 de 2007. De igual manera, en los meses de agosto y septiembre de 2021, el agua suministrada por medio del sistema rural de Payandé (Sistema No. 2), obtuvo un IRCA superior al 5%, es decir agua no apta para el consumo humano.

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 en relación con las muestras de control de calidad del agua, se evidenció que estas son tomadas y analizadas por el laboratorio AGUASLAB S.A.S., el cual se encuentra autorizado 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 04 de febrero de 2022.

Acorde con la información suministrada por el prestador, se realizaron los siguientes monitoreos de control a la calidad de agua suministrada:

Tabla 32. IRCA Control 2021, 2022 y 2023 (corte 31 de marzo).

Año	Mes	IRCA (%)	Nivel de riesgo	Muestras tomadas
2021	Sin Reportes			
2022	Abril	0	Sin Riesgo	1
	Mayo	0	Sin Riesgo	3
	Junio	0	Sin Riesgo	3
	Julio	0	Sin Riesgo	3
	Agosto	0	Sin Riesgo	3
	Septiembre	0	Sin Riesgo	3
	Octubre	0	Sin Riesgo	3
	Noviembre	0	Sin Riesgo	3
	Diciembre	0	Sin Riesgo	3
	Promedio anual	0	Sin Riesgo	25
2023	Febrero	0	Sin Riesgo	3

Fuente: Resultados de laboratorio aportados por el prestador RIO LUISA S.A. E.S.P.

Cabe precisar que, las muestras de control aportadas por el prestador reportadas fueron tomadas únicamente para el sistema urbano (Sistema No.1), es decir, que a la fecha de visita no se tienen monitoreos de control de calidad de agua sobre las redes de distribución de los sistemas No. 2 y 3. En este sentido, con base en la tabla anterior, se observa que el prestador suministró agua apta para el consumo humano durante la vigencia 2022 y lo corrido de 2023 por medio del sistema urbano.

Ahora bien, es perentorio recordar que, con base en las áreas de prestación (urbana y rural) del servicio de acueducto, efectuado mediante los 3 sistemas de suministro de agua, el prestador RÍO LUISA S.A. E.S.P. debe tener en cuenta la población atendida y los criterios de frecuencias y número de muestras de control establecidas en el numeral 4. del anexo técnico de la Resolución 622 de 2020 y el artículo 21 de la Resolución 2115 de 2007 para continuar realizando el seguimiento y control a la calidad del agua suministrada en el municipio de San Luis. En este sentido, y teniendo en cuenta la población atendida por el prestador, a la fecha de visita se conceptúa que el mismo no cumple con las frecuencias establecidas para el control de la calidad del agua, especialmente lo relacionado con el área rural.

En relación con lo anterior y la consulta de información al SUI, se identificó que el prestador ha realizado el reporte correspondiente de las muestras de control para las vigencias 2021 y 2022, los cuales son consistentes con los resultados obtenidos por el laboratorio AGUASLAB S.A.S.

5.3.2.12.4 Tasas ambientes por uso de agua y retributiva

El prestador entregó copia de las liquidaciones de la tasa ambiental por uso de agua de la vigencia 2022 expedida por la autoridad ambiental CORTOLIMA; la información detallada se presenta a continuación:

Tabla 33. Liquidación de tasas por uso de agua.

Sistema	Predio	Valor a pagar
1	Quebrada El Cobre	\$ 38.143.163
2	Quebrada El Salto	\$ 8.791.166
	Quebrada Río Frío	\$ 559.267
	Quebrada Aguirre	\$ 5.718.196
3	Sin información	

Fuente: visita de inspección del 28 al 31 de marzo de 2023.

Entre tanto, para la vigencia 2021 el prestador RÍO LUISA S.A. E.S.P. no aportó información.

5.3.3 Aspectos Técnicos del servicio de Alcantarillado

De acuerdo con lo informado por el prestador RÍO LUISA S.A. E.S.P., el servicio público domiciliario de alcantarillado se presta en el 100% del casco urbano y en el 100% del corregimiento de Payandé (área rural) en el municipio de San Luis, mediante dos sistemas de alcantarillado independientes. Entre tanto, las demás áreas rurales dispersas del municipio no cuentan con redes de alcantarillado, por consiguiente, se utilizan mecanismos de solución individual como los pozos sépticos, letrinas, entre otros.

En este sentido, durante la visita de inspección se evidenció que la cadena técnica de valor del servicio brindado en el casco urbano municipal consta de: *i)* recolección, tratamiento, conducción de residuos líquidos y disposición final. Entre tanto, la cadena técnica de valor del servicio de alcantarillado brindado en el corregimiento de Payandé consta de: *ii)* recolección, conducción de residuos líquidos y disposición final.

Se precisa que, si bien el prestador no es directo responsable de las redes pluviales existentes en el casco urbano del municipio de San Luis, este brinda acciones de mantenimiento y apoyo general sobre las mismas acorde con lo informado.

5.3.3.1 Recolección y conducción

Respecto a este componente se tiene lo siguiente:

Tabla 34. Redes pluviales y sanitarias.

Sistema	Características	Registro fotográfico
1. (Casco urbano de San Luis)	<p>Durante la visita se evidenció que la zona urbana de San Luis cuenta con redes pluviales y sanitarias en estado operativo. No obstante, el prestador no suministró información detallada de características hidráulicas.</p> <p>Al respecto, el prestador manifestó que no contaba con soportes documentales asociados y, por tanto, solicitó a la EDAT información técnica integral de las redes de alcantarillado.</p>	

Sistema	Características	Registro fotográfico
2. (Corregimiento de Payandé)	<p>Durante la visita, se evidenció que el centro poblado del corregimiento de Payandé cuenta con redes combinadas para el manejo de aguas lluvias y sanitarias. La red se encontró en estado operativo. No obstante, el prestador no suministró información detallada de características hidráulicas</p> <p>Al respecto, el prestador manifestó que no contaba con soportes documentales asociados y, por tanto, solicitó a la EDAT información técnica integral de las redes de alcantarillado.</p>	

Fuente: visita de inspección del 28 al 31 de marzo de 2023.

5.3.3.2 Tratamiento

Respecto a este componente, con base en los dos sistemas de alcantarillado existentes tanto para el casco urbano municipal y el corregimiento de Payandé, lo evidenciado en visita y lo manifestado por el prestador RÍO LUISA S.A. E.S.P, se tiene lo siguiente:

Tabla 35. Sistemas de Tratamiento de Aguas Residuales.

Sistema de alcantarillado	1 (Casco Urbano)	2 (Corregimiento de Payandé)
¿Tiene PTAR? (Sí-No)	Sí	No
No. de PTAR	1	NA
Fecha de construcción Operativa (Sí-No)	1997	NA
Ubicación	4°7'53.4287" N -75°6'4.5846" W	NA
Caudal de diseño (l/s)	Sin información	NA
Procesos unitarios (filtración, oxidación, reducción, percolación floculación, etc)	Trampa de grasas, rejilla de sólidos, sedimentador y laguna facultativa de oxidación.	NA
Lavado y desinfección (Sí-No "bitácora")	<p>Sí; el prestador adjuntó registro fotográfico del último mantenimiento; no obstante, no se tienen documentadas las actividades realizadas. Pese a lo anterior, el sistema se encontró en estado de deterioro y con elevada presencia de sedimentos y residuos; además, la rejilla de retención de sólidos se encontró averiada.</p> <p>Al respecto, el prestador manifestó que accidentalmente la retroexcavadora averió la rejilla de retención de sólidos y por ende se encuentra adelantando acciones para la reparación.</p>	NA
¿La PTAR ha sido optimizada? (Sí-no)	No	NA
Fecha de optimización	NA	NA

Sistema de alcantarillado	1 (Casco Urbano)	2 (Corregimiento de Payandé)
Registro fotográfico		NA

Fuente: visita de inspección del 28 al 31 de marzo de 2023.

Ahora bien, respecto a la información reportada en el SUI, se evidenció que el prestador no ha realizado la actualización de información correspondiente como se muestra a continuación:

Tabla 36. Tanques de almacenamiento – reportes SUI

Año	Periodo	Código	Formato	Estado	Aplicación
2014	Anual	ALC-T-1007	7. Registro de Sistemas de Tratamiento de Aguas Residuales	Pendiente	Formularios

Fuente: SUI – Estado de reporte de Información Prestadores SSPD¹³.

5.3.3.3 Vertimientos

Como primera medida, en el momento de la visita el prestador reiteró que no contaba con soportes documentales técnicos adicionales al PSMV presentado; por tanto, solicitó a la EDAT información técnica integral de las redes de alcantarillado. En este sentido, con base en la información disponible se tiene lo siguiente:

¹³ Ibídem.

Tabla 37. Vertimientos.

Sistema	Observaciones	Ubicación	Registro fotográfico
1 (Casco urbano de San Luis)	De acuerdo con lo informado por el prestador, en la actualidad se tiene 1 punto de vertimiento operativo, ubicado en la salida de la laguna de oxidación, denominado sector Cabuyal.	(Sector Cabuyal) 4°7'52.74" N 75°6'4.85" E	 <i>Nota: Información obtenida del PSMV – pág. 32.</i>
2 (Corregimiento de Payandé)	De acuerdo con lo informado por el prestador, en el corregimiento de Payandé se tienen 3 puntos de vertimientos activos, denominados Santa Bárbara, Nazaret y La Profunda. Al respecto, el prestador manifestó que no contaba con soportes documentales asociados y, por tanto, solicitó a la EDAT información técnica integral de las redes de alcantarillado.	(Santa Bárbara) 4°17'55.47" N 75°5'50.24" E	ND ¹⁴
		(Nazareth) 4°17'43.69" N 75°5'39.692" E	
		(La Profunda) 4°17'40.63" N 75°5'42.79" E	

Fuente: visita de inspección del 28 al 31 de marzo de 2023

Es preciso mencionar que en el documento del PSMV suministrado por RÍO LUISA S.A. E.S.P., se tienen registrados 3 puntos de vertimientos (descole matadero, colector vía al Guamo y sector Cabuyal) para el sistema de alcantarillado No. 1 (urbano); no obstante, el prestador manifestó que en la actualidad únicamente existe el punto denominado sector Cabuyal.

5.3.3.4 Manuales de operación y mantenimiento

El prestador RÍO LUISA S.A. E.S.P. aportó copia digital del programa de mantenimiento preventivo y correctivo de los sistemas de alcantarillado. No obstante, no se evidenció su implementación ni el registro de actividades de mantenimientos. Sumado con lo anterior, el prestador no cuenta con el manual de operaciones de la Planta de Tratamiento de Aguas Residuales (PTAR).

5.3.3.5 Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos (PSMV)

Al respecto, el prestador entrega copia del documento PSMV; no obstante, se precisa que dicho instrumento ambiental no se encuentra debidamente aprobado por la autoridad ambiental CORTOLIMA. Respecto al tema, RÍO LUISA S.A. E.S.P. indicó que tienen proyectados ajustes técnicos del documento con base en lo solicitado por la autoridad ambiental, para así, continuar con el trámite respectivo. Finalmente, no se obtuvo información y/o soportes adicionales de gestión.

¹⁴ Por dificultades de acceso no se logró obtener registro fotográfico de este punto de vertimiento.

5.3.4 Plan de Emergencia y Contingencia (PEC)

De conformidad con lo establecido en la Resolución MVCT 154 de 2014 y la Resolución MVCT 527 de 2018, se realizó la verificación en SUI del reporte del PEC, encontrándose que para las vigencias 2021 y 2022 el prestador RÍO LUISA S.A. E.S.P. ha reportado el PEC correspondiente a los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado.

Sumado a lo anterior, al verificar la información relacionada con los formularios *cuestionario registro de eventos - servicio de acueducto y alcantarillado*, se identificó que RÍO LUISA S.A. E.S.P. no registró eventos materializados para las vigencias 2021 y 2022.

5.4 Aspectos Comerciales

La sede principal de RÍO LUISA S.A. E.S.P. se encuentra ubicada en la carrera 5 entre calle 6 y 7, con un horario de atención al público de lunes a viernes de 07:00 a.m. a 12:30 p.m. y de 01:30 p.m. a 05:00 p.m.

Imagen 5. Oficina Administrativa – RÍO LUISA S.A. E.S.P.



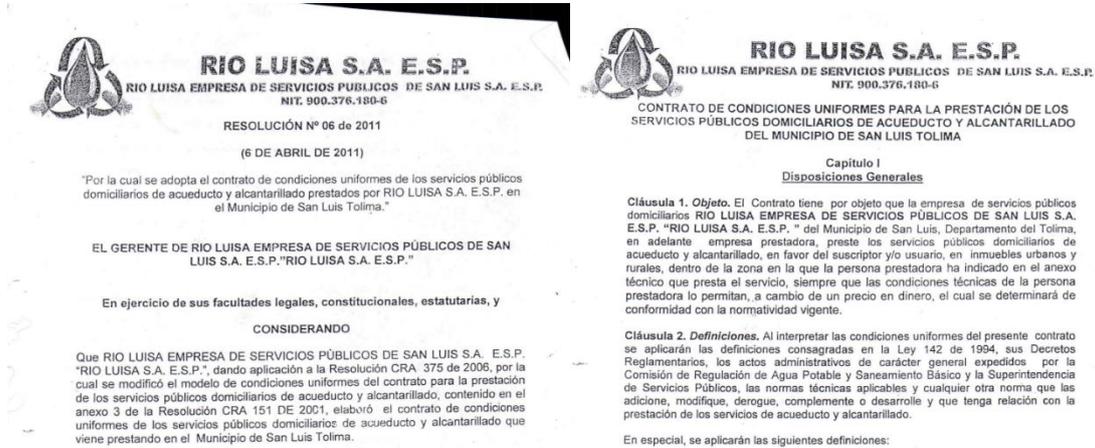
Fuente: visita de inspección del 28 al 31 de marzo de 2023

El prestador maneja un software de información administrativo, financiero, comercial y contable denominado "SYSCAFE", el cual se encuentra en funcionamiento desde el año 2010, el mismo maneja módulos para los procesos de facturación, contabilidad, cuentas por cobrar y pagar con funciones para facturación, exportar lecturas, ingreso de lecturas, liquidación de facturas, impresión de facturas, reingreso de recaudo, generación de informes de facturación contables, fiscales y financieros (balance, estados de resultados), ingreso de presupuesto, comprobantes de egresos, contabilidad, recibos de caja, disponibilidad presupuestal para ejecución de contratos, nómina electrónica, giros o pagos a terceros, entre otros.

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

RÍO LUISA S.A. E.S.P. entregó copia del CCU para los servicios públicos acueducto y alcantarillado, este se encuentra firmado con fecha del 6 de abril de 2011, cuenta con anexo técnico y no ha sido actualizado a la fecha de la visita. Igualmente, no dispone de concepto de legalidad.

Imagen 6. CCU acueducto y alcantarillado



Fuente: CCU de RÍO LUISA S.A E.S.P., entregado en visita de inspección del 28 al 31 de marzo de 2023.

Posteriormente, se procedió a verificar la consistencia de la información entregada por RÍO LUISA S.A E.S.P. en la visita de inspección y la reportada en RUPS, encontrando que reportó el CCU 001 del 6 de abril de 2011, evidenciando que la información consignada en el RUPS es consistente con lo entregado durante la visita, así:

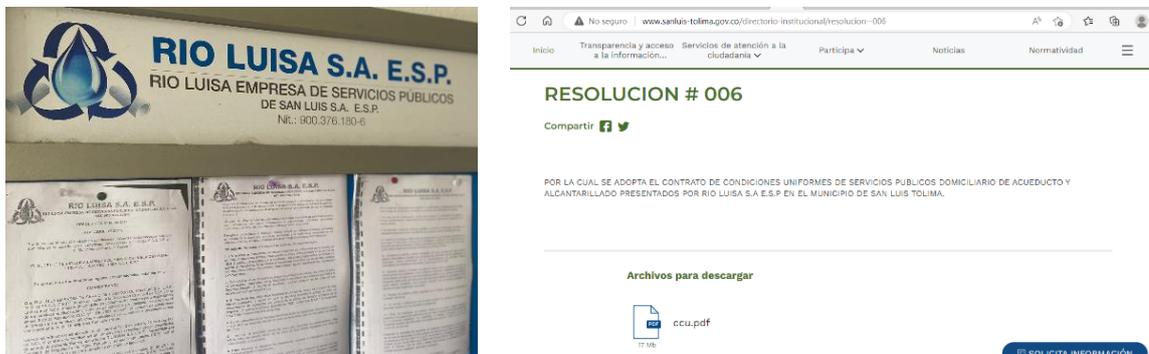
Imagen 7. CCU acueducto y alcantarillado reporte SUI

Contrato de condiciones uniformes servicio de acueducto													
Empresa RIO LUISA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS S.A. E.S.P.													
Departamento ▲▼	Empresa ▲▼	Consecutivo	ID Empresa	Fecha última Actualización RUPS	Servicio	Clasificación	Número de Contrato	Fecha de Expedición	Fecha de Actualización	Concepto de Legalidad	Número de Acto de Legalidad	Fecha de Acto de Legalidad	Ver contrato
TOLIMA	RIO LUISA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS S.A. E.S.P.	1	23497	2022-03-29	Acueducto	Hasta 2500 suscriptores	CCU 001	2011-04-06	ND	NO	ND	ND	

Fuente: RUPS – SUI¹⁵ consultado en abril 2023.

Por otra parte, el prestador informó que no cuenta con evidencias de publicación o socialización del CCU, sin embargo, el prestador cuenta con copias del CCU en la oficina y durante la visita se publicó en la cartelera para mayor disponibilidad de los usuarios. De igual manera, el CCU se encuentra publicado en la página de la alcaldía municipal:

Imagen 8. Publicación CCU en cartelera de la oficina y en la página web



Fuente: visita de inspección del 28 al 31 de marzo de 2023.

¹⁵ Disponible en: http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=acu_adm_074

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

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

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

5.4.2 Suscriptores

A continuación, se presenta la información de suscriptores suministrados por el prestador RÍO LUISA S.A. E.S.P., entregada en formato Excel con corte a marzo de 2023.

Acueducto:

Tabla 38. Suscriptores servicio de acueducto con corte a marzo 2023

Estrato/Uso	Acueducto	%
Estrato 1	1644	55%
Estrato 2	1245	42%
Estrato 3	16	0,5%
Comercial	43	1,4%
Industrial	14	0,5%
Oficial	21	0,7%
Total	2983	100%

Fuente: visita de inspección del 28 al 31 de marzo de 2023.

Los suscriptores para las vigencias 2021 y 2022 son los mismos de acuerdo con la información que arroja el software comercial, por lo tanto, no fue posible consultar los históricos mensuales de suscriptores.

RÍO LUISA S.A E.S.P. a corte de marzo de 2023 contaba con un total de 2.983 suscriptores para el servicio público de acueducto, siendo el estrato 1 el de mayor participación de suscriptores, representando el 55%, seguido del estrato 2 con el 42%, estrato 3 y uso comercial con el 0,5% de participación cada uno, uso comercial con el 1,4%, y finalmente el uso oficial con el 0,7%.

Por su parte, se procedió a verificar la información reportada en el SUI encontrando que para la vigencia 2021 todos los periodos se encuentran certificados como NO APLICA, razón por la cual el análisis se realizó únicamente con la información de la vigencia 2022, así:

Tabla 39. Suscriptores servicio de acueducto vigencia 2022 – Reporte SUI

Estrato/Uso	Acueducto	%
Estrato 1	78	5,0%
Estrato 2	234	15%
Estrato 3	545	35%
Estrato 4	458	29%
Estrato 5	137	9%

Estrato/Usó	Acueducto	%
Estrato 6	33	2,1%
Comercial	65	4,2%
Oficial	6	0,4%
Total	1556	100%

Fuente: formato Facturación – SUI.

Conforme lo anterior, se evidencia que la información entregada en la visita no es consistente frente a lo reportado en SUI, evidenciando una variación del 48% del valor total de suscriptores de acueducto, aunado a lo anterior y considerando que la vigencia 2021 se reportó como no aplica, se concluye que los datos del SUI no cuentan con la calidad necesaria en los formatos dispuestos por esta entidad para el reporte por parte del prestador.

Alcantarillado: con relación a los suscriptores de alcantarillado, el prestador entregó la siguiente información con corte a marzo de 2023:

Tabla 40. Suscriptores servicio de alcantarillado con corte a marzo 2023

Estrato/Usó	Alcantarillado	%
Estrato 1	1141	52%
Estrato 2	950	44%
Estrato 3	19	0,9%
Comercial	45	2,1%
Industrial	2	0,1%
Oficial	22	1,0%
Total	2179	100%

Fuente: visita de inspección del 28 al 31 de marzo de 2023.

Con lo anterior, se evidencia que, a corte de marzo de 2023, el prestador contaba con un total de 2.179 suscriptores para el servicio público de alcantarillado, siendo el estrato 1 el de mayor participación de suscriptores, representando el 52%, seguido del estrato 2 con el 44%, estrato 3 con 0,9%, uso comercial con 2,1%, uso industrial con el 0,1% y finalmente el uso oficial con 1% de participación.

Posteriormente, se procedió a verificar la información reportada en el SUI encontrando lo siguiente:

Tabla 41. Suscriptores servicio de alcantarillado vigencia 2022 – Reporte SUI

Estrato/Usó	Alcantarillado	%
Estrato 1	40	3%
Estrato 2	651	43%
Estrato 3	682	45%
Estrato 4	7	0,5%
Industrial	3	0,2%
Comercial	101	6,7%
Oficial	28	1,9%
Total	1512	100%

Fuente: formato Facturación – SUI.

Lo anterior, permite evidenciar que la información entregada en la visita no es consistente frente a lo reportado en SUI, evidenciando una variación del 31% del valor total de suscriptores de alcantarillado, aunado a lo anterior y considerando que la vigencia 2021 se reportó como no aplica, se concluye que los datos del SUI no cuentan con la calidad necesaria en los formatos dispuestos por esta entidad para el reporte por parte del prestador.

5.4.2.1 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 42. Resumen de suscriptores – corte 2023

Estrato	Acueducto	Alcantarillado
1	1644	1141
2	1245	950
3	16	19
Comercial	43	45
Industrial	14	2
Oficial	21	22
Total	2983	2179

Fuente: visita de inspección del 28 al 31 de marzo 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” y a su vez, proceda a solicitar la reversión para los periodos en los cuales se certificó dicho formato como *NO APLICA*.

5.4.3 Micromedición

Durante la visita de inspección, el prestador entregó el listado de suscriptores con y sin micromedidor. Frente al tipo de acometida el prestador indicó que todos son de ½ pulgada, la información se detalla a continuación:

Tabla 43. Suscriptores con y sin medidor – corte 2023

Total Suscriptores	Con medidor	Sin medidor	Cambios o Nuevos
2983	1459	1524	Sin dato

Fuente: Cálculos realizados con la información suministrada por el prestador visita de inspección del 28 al 31 de marzo de 2023.

Durante la visita, el prestador señaló que no cuentan con estadísticas de la información de los medidores para generar reportes de medidores instalados, funcionando, dañados, cambios o solicitudes nuevas, no obstante, el prestador entregó un archivo adicional mediante el cual se observan los siguientes registros:

- 831 suscriptores con lectura de medidor.

- 1022 suscriptores con medidores dañados, de los cuales 1017 se factura por promedio, 2 por lectura y 3 suscriptores se encuentran suspendidos.
- 1682 suscriptores sin medidor, de los cuales 1 se factura por lectura y 1681 por promedio.

Lo anterior, permite evidenciar una inconsistencia frente a los datos entregados por parte del prestador, teniendo en cuenta que la cantidad de suscriptores es igual a 3535, superando el dato informado para el total de suscriptores atendidos descritos en el punto “5.4.2. Suscriptores”. De igual manera, la calidad de la información frente al estado de los medidores y las formas de medición se contradicen al mencionar que se cuenta con micromedidores dañados y aun así se les realiza lectura.

Por su parte, durante la visita se informó, que no se realiza el cálculo de micromedición efectiva, no obstante, el prestador manifestó que aproximadamente el 10% de los suscriptores cuentan con micromedidor funcionando, sin embargo, con los datos entregados se evidencia que posiblemente el 49% de suscriptores cuentan con medidor, aun cuando no es claro el valor de los micromedidores en funcionamiento.

Adicionalmente, se verificó que en el CCU no están establecidas las metas de micromedición.

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

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

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

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

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

Por lo expuesto anteriormente, el prestador se encuentra incumpliendo con lo establecido en los citados artículos de Ley 142 de 1994 y la Resolución MVCT 0330 de 2017 frente al porcentaje mínimo de micromedición efectiva.

5.4.4 Requisitos de la factura

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

Tabla 44. Facturas vigencia 2021

Facturas	Estrato 1	Estrato 2	Estrato 3	Comercial	Industrial	Oficial	Total
Enero	5	5	5	5	3	5	28
Febrero	5	5	5	5	4	5	29
Marzo	5	5	5	5	4	5	29
Abril	5	5	4	5	4	5	28

Facturas	Estrato 1	Estrato 2	Estrato 3	Comercial	Industrial	Oficial	Total
Mayo	5	5	5	5	4	5	29
Junio	5	5	5	5	4	5	29
Julio	5	5	5	5	4	5	29
Agosto	5	5	5	5	4	5	29
Septiembre	5	5	5	5	4	5	29
Octubre	5	5	5	5	4	5	29
Noviembre	5	5	5	5	4	5	29
Diciembre	5	5	5	5	4	5	29

Fuente: visita de inspección del 28 al 31 de marzo de 2023.

Tabla 45. Facturas vigencia 2022

Facturas	Estrato 1	Estrato 2	Estrato 3	Comercial	Industrial	Oficial	Total
Enero	5	5	5	5	4	5	29
Febrero	5	5	5	5	4	5	29
Marzo	4	4	5	5	4	5	27
Abril	5	5	5	5	4	5	29
Mayo	5	5	5	5	3	5	28
Junio	5	5	5	5	4	5	29
Julio	5	5	5	5	4	5	29
Agosto	5	5	5	5	4	5	29
Septiembre	5	5	5	5	4	5	29
Octubre	5	5	5	5	4	5	29
Noviembre	5	5	5	5	3	5	28
Diciembre	5	5	5	5	4	5	29

Fuente: visita de inspección del 28 al 31 de marzo de 2023.

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

Imagen 9. factura del servicio de acueducto y alcantarillado

Alcaldía Municipal de San Luis
Es el MOMENTO que regresen las OBRAS

RÍO LUISA S.A. E.S.P
EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE SAN LUIS S.A. E.S.P.
NIT. 900.376.180-6

UN MEJOR SERVICIO MARCA LA DIFERENCIA

PERÍODO DEL SERVICIO: Enero-2023
DÍAS FACTURADOS: 30
CÓDIGO DE RUTA: 01010185
Nº MEDIDOR: 01010185-0
CÓDIGO INTERNO: 52180805

USO: 001
ESTRATO: 001
ESTADO MEDIDOR: No. 0000324878

NOMBRE DEL SUSCRIPTOR: 455055
DIRECCIÓN DEL SUSCRIPTOR: Ene-31-2023

RANGO	VALOR M3	CONSUMO	TOTAL
1-30	333	30	665
0-0	0	0	0
0-0	0	0	0
TOTAL	30	665	

ULTIMO DÍA DE PAGO: 19
DEUDA ANTERIOR: 344,550.00
FECHA ULTIMO PAGO: Feb-20-2023
FECHA EXPEDICIÓN: Ene-31-2023

CONCEPTO	COSTO REFER.	SUBI. CON.	VALOR
Deuda anterior			344,550
Acue.- Cargo Fijo	7,900	-4,150	3,750
Aseo	7,450	-3,700	3,750
Acue.- Consumo Básico	10,750	-5,050	4,900
Alcantarillado	7,450	-4,000	3,450
vertimientos	7,450	-4,000	3,450
FACTURADO	41,000.00		
SUBSIDIADO	-21,700.00		
TOTAL A PAGAR			363,850.00

DATOS HISTÓRICOS DEL ÚLTIMO SEMESTRE

MESES	2022-May	2022-Jun	2022-Jul	2022-Ago	2022-Sep	2022-Oct	2022-Nov	2022-Dic	PROMEDIO
CONSUMO	30	30	30	30	30	30	30	30	30
ASEO									

RÍO LUISA S.A. E.S.P Factura de Servicios Públicos No. 0000324878
CÓDIGO: 01010185 No. NET. 01010185-0
NOMBRE DEL SUSCRIPTOR: 455055
DIRECCIÓN DEL SUSCRIPTOR: Ene-31-2023
PERÍODO DEL SERVICIO: Ene-31-2023

Alcaldía Municipal de San Luis
Es el MOMENTO que regresen las OBRAS

RÍO LUISA S.A. E.S.P
EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE SAN LUIS S.A. E.S.P.
NIT. 900.376.180-6

UN MEJOR SERVICIO MARCA LA DIFERENCIA

PUNTOS ÚNICOS DE RECAUDO AUTORIZADO
SAN LUIS - PAYANDE
PUNTOS PAC
BANCOLOMBIA

LÍNEAS DE ATENCIÓN AL CLIENTE
310 210 2837

ESTIMADO USUARIO
Recuerde, nuestro principal objetivo, es Usted! Luchando contra enfermedades de origen hídrico y velamos por la conservación del medio ambiente.

Número Interno: Número único de cuenta del cliente.
Cargo Fijo: Valor que garantiza la disponibilidad permanente del servicio (Art. 90-2 Ley 142/94).
Tasa de Base: Valor que cubre por la protección y renovación del recurso hídrico.
Subsidio: Descuento que se le hace a un usuario suscriptor sobre el valor del cargo fijo y el valor del servicio en el cargo del consumo básico se consideran reducidos los extractos 1,2 y 3.
CONTRIBUCIÓN APOORTE SOLIDARIO: Mayor valor cobrado a los usuarios de los estratos 5 y 6 residenciales y comerciales dentro a pagar los subsidios de los usuarios de menores recursos económicos.
OTROS COBROS: Cobros generados por financiación de deudas materiales, medidores, etc.

RÍO LUISA S.A. E.S.P
EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE SAN LUIS S.A. E.S.P.
NIT. 900.376.180-6

EXIJA EL SELLO Y LA FIRMA DEL CAJERO EN SU RECIBO

NOVEDADES POR LAS CUALES SE APLICA PROMEDIO DE CONSUMO

01.- Medidor dentro del inmueble.
02.- Obstáculo para leer el medidor.
03.- No permitir la toma de lectura.
04.- Medidor en mal estado.
05.- Conexión directa.
06.- Servicio cortado o suspendido.
07.- Medidor invertido.

Superservicios
Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios

VÍCTOR JULIO MEÑES PEÑA
GERENTE

POR FAVOR COLABORE CON LA LIMPIEZA DEL MUNICIPIO, NO ARROJE BASURAS EN LAS CALLES

OBSERVACIONES

- A partir de la segunda/2a. Factura atrasada se le suspende el servicio y está expuesto al cobro jurídico.
- Evite la suspensión del servicio efectuando su pago oportunamente.
- Para cualquier reclamo presente sus tres últimas facturas en la oficina atención al cliente de esta entidad.
- Los fraudes, reconexiones del servicio no autorizadas, instalaciones adicionales y el daño intencional a los equipos implican una multa y en caso de reincidencia la pérdida del servicio.
- No entregue por ningún motivo dinero a otros trabajadores de la empresa no autorizados.

Es el MOMENTO que regresen las OBRAS

Fuente: visita de inspección del 28 al 31 de marzo de 2023.

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

Tabla 46. 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 del servicio.	Sí
3. La dirección a la que se envía la factura o cuenta de cobro.	Sí
4. El estrato socioeconómico, cuando el inmueble es residencial, y la clase de uso del servicio.	Sí
5. El período de facturación del servicio y la fecha de expedición de la factura.	Sí
6. El cargo por unidad, en el rango de 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.	Sí
8. Los cargos por concepto de corte, suspensión, reconexión y reinstalación cuando a ello hubiere lugar.	NA
9. La lectura anterior del medidor de consumo y lectura actual del medidor, si existe. Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir el consumo con instrumentos técnicos deberá indicarse la base promedio con la cual se liquida el consumo.	Sí

Requisitos	¿Cumple?
10. La comparación entre el valor de la factura por consumo y el volumen de los consumos, con los que se cobraron los tres períodos inmediatamente anteriores, si la facturación es bimestral, y seis periodos, si la facturación es mensual.	No Falta valor de la factura (\$)
11. El valor y factor de los subsidios o de las contribuciones de solidaridad, según el caso, en los términos establecidos por la Ley 142 de 1994 y las normas que la desarrollen, modifiquen o reemplacen.	No Faltan factores
12. El valor y fechas de pago oportuno, así como de suspensión del servicio.	No Falta fecha de suspensión del servicio

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

De lo anterior se tiene que el prestador incluye tres aspectos de manera parcial conforme lo definido en su CCU. Es preciso mencionar que las previsiones contenidas en el artículo 148 de la Ley 142 de 1994 referente a los requisitos mínimos que debe contener la factura de servicios públicos, son de imperioso cumplimiento por parte de todos los prestadores de estos servicios, ya que se trata de obligaciones establecidas en la ley, y por lo tanto su incumplimiento puede generar el inicio de actuaciones administrativas sancionatorias.

Finalmente, se procedió a verificar en el SUI el estado de reporte de los cargues de factura PDF, encontrando que los mismos se encuentran certificados para el periodo de enero a octubre de 2021 y de enero a diciembre de 2022, de esta manera se encuentra pendiente el reporte de los meses de noviembre y diciembre de 2021.

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

Asimismo, estableció 4 etapas de progresividad, la última inició a partir del 1 de enero de 2018, por lo tanto, todas las personas prestadoras a partir de esta fecha debían establecer como niveles de consumo básico: 16 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 475 metros sobre el nivel del mar¹⁶ 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 2021¹⁷, 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.

¹⁶ Consulta municipio de San Luis - Tolima en: <https://geoportal.igac.gov.co/contenido/consulta-catastral>

¹⁷ Resolución que compila lo dispuesto en la Resolución CRA 750 de 2016.

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

Así las cosas, se procedió a verificar las facturas emitidas por el prestador, encontrando que presuntamente el rango establecido para el consumo básico es de 20 metros³ y no en 16 metros³, de igual manera no se establecen valores para el consumo complementario y suntuario, lo anterior siendo contrario a lo establecido en la Resolución CRA 943 de 2021, como se evidencia a continuación:

Imagen 10. Factura los servicios 0000362685

PERIODO DEL SERVICIO		DÍAS FACTURADOS	CÓDIGO DE RUTA	No. MEDIDOR	CÓDIGO INTERNO		
Enero-2022		30	01010225		_69D0IEUY		
NOMBRE DEL SUSCRIPTOR			USO	ESTRATO	ESTADO MEDIDOR		
BARRIO LA ESPERANZA				002	Sin Medidor		
DIRECCIÓN DEL SUSCRIPTOR			LEC. ACTUAL	LEC. ANTERIOR	CONSUMO		
			743	723	20		
RANGO	VALOR M3	CONSUMO	TOTAL				
1-20	499	20	9998				
0-0	0	0	0				
0-0	0	0	0				
TOTAL		20	9998				
ULTIMO DÍA DE PAGO	DEUDA ANTERIOR	MESES VENCIDOS					
Feb-21-2022	1,095,750.00	39					
FECHA ULTIMO PAGO:	Feb-21-2022						
FECHA EXPEDICIÓN:	Ene-31-2022						
Esta factura se asimila la letra de Cambio para sus efectos legales según el Art. 130 de la ley 142 de 1994 Servicios Públicos domiciliarios y el Art. 774 de C.C. presta merito Ejecutivo Art.130 ley 142 de 1994							
CONCEPTO	COSTO REFER.	SUB./CON.	VALOR				
Deuda anterior			1,095,750				
Acue.- Cargo Fijo	7,900	-3,150	4,750				
Aseo	7,250	-2,900	4,350				
Acue.- Consumo Básico	11,000	-4,400	6,600				
Intereses por mora	23,400	0	23,400				
C.F Alcantarillado	3,200	-1,300	1,900				
C. Vertimientos	7,600	-3,050	4,550				
FACTURADO	SUBSIDIADO	TOTAL A PAGAR					
62,350.00	-14,800.00	1,143,300.00					
DATOS HISTÓRICOS DEL ULTIMO SEMESTRE							
MESES	2021-Jul	2021-Ago	2021-Sep	2021-Oct	2021-Nov	2021-Dic	PROMEDIO
CONSUMO	16	16	16	20	20	20	18
ASEO							

Fuente: visita de inspección del 28 al 31 de marzo de 2023.

Es importante manifestar que al corroborar la información con los archivos en Excel entregados por el prestador, con la información de facturación, se evidenció que los consumos registrados corresponden a valores de 1 a 20 m³, por lo expuesto anteriormente, el prestador no se encuentra atendiendo las disposiciones de la Resolución CRA 943 de 2021 las cuales se encuentran vigentes desde el 01 de enero de 2018; debido a que el prestador estableció el rango de consumo básico, mayor a los establecidos en la citada Resolución.

5.4.5 Facturación y Recaudo

El prestador entregó archivos en formato Excel con información de facturación y recaudo desde enero de 2021 a diciembre de 2022 para los servicios públicos de acueducto y alcantarillado, así:

Tabla 47. Facturación servicios de acueducto y alcantarillado años 2021 y 2022

Facturación 2021				Facturación 2022			
Descripción	Acueducto	Alcantarillado	Total	Descripción	Acueducto	Alcantarillado	Total
Enero	\$24.613.850	\$10.115.600	\$34.729.450	Enero	\$24.940.150	\$8.103.800	\$33.043.950
Febrero	\$24.184.350	\$9.917.350	\$34.101.700	Febrero	\$24.576.500	\$7.999.450	\$32.575.950
Marzo	\$23.656.150	\$9.871.850	\$33.528.000	Marzo	\$22.935.850	\$7.603.400	\$30.539.250
Abril	\$25.112.600	\$7.976.800	\$33.089.400	Abril	\$23.522.350	\$7.694.650	\$31.217.000
Mayo	\$24.650.650	\$7.844.550	\$32.495.200	Mayo	\$23.289.650	\$7.615.500	\$30.905.150
Junio	\$26.110.800	\$8.410.750	\$34.521.550	Junio	\$22.313.150	\$7.469.650	\$29.782.800
Julio	\$23.332.850	\$7.510.200	\$30.843.050	Julio	\$22.767.250	\$7.610.000	\$30.377.250
Agosto	\$23.644.250	\$7.669.450	\$31.313.700	Agosto	\$23.359.100	\$7.705.450	\$31.064.550
Septiembre	\$23.347.775	\$7.405.200	\$30.752.975	Septiembre	\$22.858.800	\$7.673.550	\$30.532.350
Octubre	\$23.794.725	\$7.742.850	\$31.537.575	Octubre	\$23.893.750	\$7.676.200	\$31.569.950
Noviembre	\$23.670.225	\$7.617.850	\$31.288.075	Noviembre	\$23.599.950	\$7.624.900	\$31.224.850
Diciembre	\$23.365.050	\$7.646.400	\$31.011.450	Diciembre	\$23.710.900	\$7.551.600	\$31.262.500
Total Facturado	\$289.483.275	\$99.728.850	\$389.212.125	Total Facturado	\$281.767.400	\$92.328.150	\$374.095.550

Fuente: cálculos realizados con la información suministrada por el prestador visita de inspección del 28 al 31 de marzo de 2023.

Tabla 48. Recaudo servicios de acueducto y alcantarillado años 2021 y 2022

Descripción	2021	2022
Enero	\$ 39.928.580	\$ 45.108.606
Febrero	\$ 77.574.400	\$ 76.103.124
Marzo	\$ 76.930.916	\$ 78.285.431
Abril	\$ 76.978.349	\$ 75.652.816
Mayo	\$ 67.808.576	\$ 71.974.152
Junio	\$ 67.995.489	\$ 77.232.077
Julio	\$ 71.850.168	\$ 78.077.354
Agosto	\$ 88.168.764	\$ 99.991.121
Septiembre	\$ 74.665.939	\$ 76.578.361
Octubre	\$ 72.061.525	\$ 40.057.956
Noviembre	\$ 79.322.865	\$ 76.613.394
Diciembre	\$ 83.080.308	\$ 74.135.632
Total Recaudado	\$ 876.367.901	\$ 869.812.046

Fuente: cálculos realizados con la información suministrada por el prestador visita de inspección del 28 al 31 de marzo de 2023.

La información de recaudo no se pudo discriminar por servicio y no son claros los conceptos de la columna "debito" que según lo informado por el prestador corresponde a lo recaudado, por lo anterior, al realizar el cálculo de eficiencia de recaudo total por vigencia, se tienen valores de 225% y 233% para el 2021 y 2022 respectivamente, lo cual además de ser un valor inconsistente, durante la visita el prestador manifestó que el recaudo por concepto de la prestación del servicio es baja, afectando la estabilidad financiera de RÍO LUISA S.A E.S.P. De igual manera, el prestador manifestó que la cultura del no pago del servicio por parte de los suscriptores es reiterativa y aunque ha implementado acciones como las suspensiones del servicio, el recaudo se ha visto afectado.

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:

Tabla 49. Estado de reportes: Facturación y factura PDF

FORMATO	2021			2022			2023
	Certificado	Certificado no aplica	Pendiente	Certificado	Certificado no aplica	Pendiente	Pendiente
Factura del servicio acueducto PDF	10		2	12			3
Factura del servicio alcantarillado PDF	12			12			3
Facturación acueducto - IGAC		12		12			3
Facturación alcantarillado - IGAC		12		5	4	3	3
Total general	22	24	2	41	4	3	12

Fuente: SUI – abril 2023¹⁸

Por lo anterior, es necesario que el prestador certifique en SUI los cargues pendientes y a su vez, realice la respectiva solicitud de reversión de los cargues certificados como *NO APLICA* y posterior proceder al respectivo reporte 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 entregó copia del Acuerdo 004 del 31 de mayo de 2021 mediante el cual, el Concejo municipal de San Luis, Tolima, estableció los factores de subsidios y aportes solidarios para los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo en el municipio de San Luis para para los años 2021 al 2026, así:

Tabla 50. Factores de Subsidios y contribuciones

Subsidios					
Estrato/Servicio	Acueducto		Alcantarillado		Aseo
	Cargo Fijo	Consumo básico	Cargo Fijo	Consumo básico	
Estrato 1	60%	60%	60%	60%	60%
Estrato 2	40%	40%	40%	40%	40%
Estrato 3	15%	15%	15%	15%	15%

Contribuciones					
Estrato/Servicio	Acueducto		Alcantarillado		Aseo
	Cargo Fijo	Consumo básico	Cargo Fijo	Consumo básico	
Comercial	50%	50%	50%	50%	50%
Industrial	70%	70%	70%	70%	70%

Fuente: Acuerdo 004 de 2021.

¹⁸ Disponible en: http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=sui_adm_028

Es preciso mencionar que el citado acuerdo indica que tiene vigencia desde el 11 de junio de 2021 hasta el 10 de junio de 2026.

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

Imagen 11. Convenio Interadministrativo para el pago de subsidios – 2023

TIPO DE CONTRATO		No.	FECHA
CONTRATO INTERADMINISTRATIVO		034	08 DE FEBRERO DE 2023
INFORMACION BASICA DE LAS PARTES DEL CONTRATO			
CONTRATISTA:	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE SAN LUIS TOLIMA RIOLUISA E.S.P		
NIT:	900.376.180-6		
DIRECCION:	CARRERA 5 ENTRE CALLE 6 Y 7		
DEFINICION DEL OBJETO A CONTRATAR E IDENTIFICACION DE CONTRATO A CELEBRAR			
OBJETO DE CONTRATO:	GARANTIZAR LA TRANSFERENCIA DE LOS SUBSIDIOS OTORGADOS A LOS USUARIOS DE LOS ESTRATOS SOCIOECONOMICOS 1, 2 Y 3 DE LOS SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE SAN LUIS TOLIMA PARA LA VIGENCIA DEL AÑO 2023		
VALOR TOTAL DEL CONTRATO:	QUINIENTOS CINCUENTA Y OCHO MILLONES CUATROCIENTOS NOVENTA Y DOS MIL NOVECIENTOS SESENTA Y OCHO PESOS (\$558.492.968,00) M/CTE		
PLAZO DE EJECUCION:	ONCE (11) MESES CONTADOS A PARTIR DE LA FIRMA DEL ACTA DE INICIO.		

Entre los suscritos a saber, **GUILLERMO IGNACIO ALVIRA ACOSTA** mayor de edad, vecino de esta ciudad, identificado con la cédula de ciudadanía No. 79.949.832 expedida en Bogotá, en su calidad de Alcalde Municipal de San Luis – Tolima, elegido popularmente para el periodo 2020-2023, según Acta de Posesión de fecha 29 de Diciembre de 2019, debidamente facultado para celebrar contratos; y de la otra, la **EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE SAN LUIS TOLIMA RIOLUISA S.A.E.S.P.** con NIT **900.376.180 - 6**, representada legalmente por su gerente **VICTOR JULIO MENESES PEÑA**, también mayor de edad, vecino del corregimiento de Payande, Municipio de San Luis Tolima, identificado con cédula de ciudadanía, número 93.369.758 expedida en Ibagué (Tolima), el cual acredita mediante Acta de junta directiva de la Empresa N° 001 del 30 de Septiembre de 2022, y acta de posesión No. 011 del 30 de Septiembre de 2022, entidad que en adelante se denominará **LA EMPRESA**, hemos acordado celebrar el presente **CONTRATO INTERADMINISTRATIVO**, conforme a lo dispuesto en el Artículo 2.2.1.2.1.4.4 del Decreto 1082 de 2015, relacionado con la modalidad de Contratación Directa, previas las siguientes consideraciones: **1**) Que el artículo 2° de la Constitución Política de Colombia señala como fines esenciales del Estado: "servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución (...)". Así mismo, el artículo 4° de la Ley 489 de 1998 consagra como finalidades de la función administrativa: "(...) la satisfacción de las necesidades generales de todos los habitantes, de conformidad con los principios, finalidades y cometidos consagrados en la Constitución Política (...)". **2**) Que de conformidad con lo

Fuente: visita de inspección del 28 al 31 de marzo de 2023.

Con lo anterior, se procedió a revisar la aplicación de los porcentajes de subsidios y contribuciones de manera aleatoria en las facturas entregadas por RÍO LUISA S.A E.S.P. para las vigencias 2021 y 2022, encontrando lo siguiente:

Tabla 51. Revisión factores de subsidios y contribuciones facturas del prestador 2021 y 2022.

Año	Mes	N° Factura	Estrato	Subsidio o Aporte Aplicado			
				Acueducto		Alcantarillado	
				Cargo Fijo	Consumo	Cargo Fijo	Consumo
2021	Enero	00003244869	1	52%	54%	52%	53%
	Febrero	0000327981	1	52%	54%	52%	50%
	Marzo	0000331126	2	43%	52%	48%	48%
	Abril	0000336599	2	39%	40%	39%	39%
	Mayo	0000339348	3	14%	15%	15%	15%
	Junio	0000343042	3	14%	15%	15%	15%
	Julio	0000344560	Comercial	50%	50%	48%	49%
	Agosto	0000347705	Comercial	50%	-	48%	-

Año	Mes	N° Factura	Estrato	Subsidio o Aporte Aplicado			
				Acueducto		Alcantarillado	
				Cargo Fijo	Consumo	Cargo Fijo	Consumo
	Septiembre	0000352756	Industrial	70%	70%	-	-
	Octubre	0000355693	Industrial	70%	70%	70%	70%
	Enero	0000324970	Oficial	0	49%	15%	15%
	Febrero	0000328085	Oficial	0	49%	25%	25%
2022	Enero	0000363608	1	59%	60%	59%	59%
	Febrero	0000365870	1	59%	60%	59%	59%
	Marzo	0000369117	2	40%	40%	41%	40%
	Abril	0000372420	2	40%	38%	41%	39%
	Mayo	0000376894	3	14%	14%	16%	15%
	Junio	0000380788	3	14%	15%	15%	15%
	Julio	0000382872	Comercial	50%	50%	49%	50%
	Agosto	0000386136	Comercial	50%	-	48%	-
	Septiembre	0000389373	Comercial	50%	50%	48%	48%
	Octubre	0000394382	Industrial	70%	-	70%	-
	Noviembre	0000397548	Industrial	70%	69%	69%	68%
	Diciembre	0000398291	Oficial	0	0	0	0

Fuente: elaboración propia, facturas entregadas en visita del 28 al 31 de marzo de 2023.

De lo anterior, se observa que el prestador no está aplicando adecuadamente los porcentajes de subsidios y contribuciones fijados en el Acuerdo 004 de 2021 para todos los estratos y usos, de igual forma, se evidenció que se está aplicando subsidio a los cargos por consumo complementario y suntuario.

Así las cosas, se observa un incumplimiento frente a la aplicación de los porcentajes de subsidios y contribuciones establecidos por el Concejo Municipal del municipio de San Luis, Tolima, durante las vigencias 2021 y 2022.

5.4.6.1 Balance de subsidios y contribuciones

El prestador entregó cuentas de los cobros realizadas durante las vigencias 2022 y los meses de enero y febrero de 2023 para los servicios públicos de acueducto y alcantarillado con los respectivos anexos (consideraciones generales, proyecciones, cuentas de cobro), como se evidencia en la siguiente imagen:

Imagen 12. Cuentas de cobro emitidas por el prestador

	MUNICIPIO DE SAN LUIS TOLIMA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS "RIO LUISA S.A. E.S.P." NIT: 900.376.180-6	PAGINA: 1 DE 1 CÓDIGO: OF-E.S.P VERSIÓN: UNO
	CUENTAS DE COBRO SUBSIDIOS	FECHA: ENERO 2022

CUENTA DE COBRO N° 002

ALCALDIA MUNICIPAL DE SAN LUIS

DEBE A:

EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS "RIO LUISA S.A. E.S.P."
NIT: 900.376.180 - 6

TREINTA Y NUEVE MILLONES CIENTO OCHENTA Y SIETE MIL NOVECIENTOS CINCUENTA PESOS (\$39.187.950) M/CTE.

Por concepto: Giro de Subsidios del mes de febrero de 2.022 por valor de treinta y nueve millones ciento ochenta y siete mil novecientos cincuenta pesos (\$39.187.950) M/CTE, distribuidos de la siguiente manera:

Acueducto: \$ 23.384.750,00
Alcantarillado: \$ 7.239.050,00
Aseo: \$ 8.564.150,00

Para ser consignados a la cuenta de ahorro **BANCOLOMBIA N° 407 - 038392 - 25** denominada **SGP SUBSIDIOS ESTRATO 1, 2, 3 Acueducto, Alcantarillado y Aseo.**


MAGDA LORENA BARRERO CARVAJAL
Gerente

PALACIO MUNICIPAL, CARRERA 5 ENTRE CALLE 6 Y 7 SAN LUIS
rio Luisa. sa. esp@gmail.com
Celular: 3102102837

	MUNICIPIO DE SAN LUIS TOLIMA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS "RIO LUISA S.A. E.S.P." NIT: 900.376.180-6	PAGINA: 1 DE 2 CODIGO: OF-ESP VERSION: UNO
	OFICIO SUBSIDIOS	FECHA: ENERO 2023

San Luis Tolima, febrero 08 de 2023

Doctor
SANTIAGO CARRILLO VARGAS
SECRETARIO DE HACIENDA
Alcaldía de San Luis - Tolima
E. S. -D

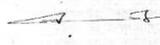
Asunto: Cuenta de Cobro de Subsidios

Cordial Saludo

De la manera más atenta me permito presentar la cuenta de cobro de los subsidios para los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo correspondientes al mes de enero de 2023.

De antemano le agradezco la atención prestada.

Atentamente,


VICTOR JULIO MENESES PEÑA
GERENTE

CARRERA 5 ENTRE CALLE 6 Y 7 SAN LUIS
rio Luisa. sa. esp@gmail.com
CELULAR No. 3102102837

Fuente: visita de inspección del 28 al 31 de marzo de 2023.

El prestador indicó que su gestión de cobro de los subsidios es mensual y menciona que no se han presentado inconvenientes con los pagos por parte del ente territorial, por lo tanto, entregan los soportes de giro de subsidios por parte del ente territorial y el certificado de paz y salvo expedido por RÍO LUISA S.A E.S.P.

Imagen 13. Soportes de pago por parte del Ente Territorial

	REPUBLICA DE COLOMBIA MUNICIPIO DE SAN LUIS CALLE 7 N 5-04-08 SAN LUIS TOLIMA TEL. 3125580512	Giro Presupuestal De Gastos No. GG1 - 2022500076 Feb-10-2022	
	Cliente a: RIO LUISA S.A E.S.P NIT/CC No 900376180		
Tipo Documento: SOLICITUD CERTIFICADO DE CONTRATO	No SIN 085	IMPORTE: \$4094.000	
Proyecto: BANCOLOMBIA CTA CTE 407-380718-23 SGP		CPD: 0212022000113 Pagro: RP12022000096 Obligacion: 0812022000099	
Detalle: GARANTIZAR EL PAGO DE LOS SUBSIDIOS OTORGADOS A LOS USUARIOS DE LOS ESTRATOS SOCIOECONOMICOS 1,2,3 DE LOS SERVICIOS PUBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE SAN LUIS TOLIMA PARA LA VIGENCIA FISCAL DEL AÑO 2022			
IMPUTACION PRESUPUESTAL			
Código	Descripción	Valor	
2	GASTOS	22.376.450,00	
2.1	Inversión		
2.1.2	Adquisición de bienes y servicios		
2.1.2.02	Adquisiciones diferentes de activos		
2.1.2.02.02	Adquisición de servicios		
2.1.2.02.02.009	Servicios para la comunidad, sociales y personales		
Código Bpm : 2020736780004	Prestación Del Servicio, Acceso, Calidad Y Cobertura De Acueducto Y Saneamiento Básico Del Municipio de San Luis Tolima		
Fuente de financiación: SGP-AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BASICO			
2	GASTOS	6.936.950,00	
2.1	Inversión		
2.1.2	Adquisición de bienes y servicios		
2.1.2.02	Adquisiciones diferentes de activos		
2.1.2.02.02	Adquisición de servicios		
2.1.2.02.02.009	Servicios para la comunidad, sociales y personales		
Código Bpm : 2020736780004	Prestación Del Servicio, Acceso, Calidad Y Cobertura De Acueducto Y Saneamiento Básico Del Municipio de San Luis Tolima		
Fuente de financiación: SGP-AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BASICO			
2	GASTOS	8.543.850,00	
2.1	Inversión		
2.1.2	Adquisición de bienes y servicios		
2.1.2.02	Adquisiciones diferentes de activos		
2.1.2.02.02	Adquisición de servicios		
2.1.2.02.02.009	Servicios para la comunidad, sociales y personales		
Código Bpm : 2020736780004	Prestación Del Servicio, Acceso, Calidad Y Cobertura De Acueducto Y Saneamiento Básico Del Municipio de San Luis Tolima		
Fuente de financiación: SGP-AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BASICO			
Son TREINTA Y SIETE MILLONES OCHOCIENTOS CINCUENTA Y NUEVE MIL DOSCIENTOS		Total 37.859.250,00	
IMPUTACION CONTABLE			
Código	Detalle	Debito	Credito
24.30.12.001	GARANTIZAR EL PAGO DE LOS SUBSIDIOS OTORGADOS A LOS	22.376.450,00	
24.30.13.001	GARANTIZAR EL PAGO DE LOS SUBSIDIOS OTORGADOS A LOS	6.936.950,00	
24.30.14.001	GARANTIZAR EL PAGO DE LOS SUBSIDIOS OTORGADOS A LOS	8.543.850,00	
24.01.05.003	DESCUO CUOTAS DIEZEL Y ENERO/22 SUCERDO DE PAGO ESTAMPILLAS		2.800.000,00
11.10.05.067	PAGO ERCTO A RIO LUISA S.A E.S.P GARANTIZAR EL PAGO DE LOS SUBSIDIOS OTORGADO		35.059.250,00

SysCaf_F_GG_GSI 03-30-2023 09:54:44 MARÍA DEL CARMEN ANPUDIA CASTRO Pág 1/2

MUNICIPIO DE SAN LUIS TOLIMA
EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS
"RIO LUISA S.A. E.S.P."
NIT: 900.376.180-6

EL SUSCRITO GERENTE DE LA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE SAN LUIS - TOLIMA "RIO LUISA S.A. E.S.P."

HAGO CONSTAR:

Que el municipio de San Luis - Tolima, identificado con NIT: 990.700.842 - 8, durante las vigencias 2021 y 2022, giró mes a mes a la "ESP RIO LUISA S.A." los subsidios y aportes solidarios para los usuarios o suscriptores de los servicios públicos domiciliarios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo, por lo tanto, a la fecha y por las mencionadas vigencias se encuentra a PAZ Y SALVO.

Se expide a solicitud del interesado, a los treinta (30) días del mes de marzo de 2023.

Atentamente,


VICTOR JULIO MENESES PEÑA
Gerente General RIO LUISA S.A. E.S.P.

Fuente: visita de inspección del 28 al 31 de marzo de 2023.

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)

Imagen 14. Oficina de atención de usuarios



Fuente: visita de inspección del 28 al 31 de marzo de 2023.

RÍO LUISA S.A E.S.P. entregó copia de la Resolución 38 de 2018, mediante la cual adoptan el manual para la atención de PQR.

De esta manera, informaron de manera general el procedimiento, el cual inicia cuando el usuario se acerca a la oficina, establece la petición y se diligencia el formato de atención de usuarios de PQR, la cual se traslada al responsable para que adelante el trámite pertinente hasta lograr su solución o se realiza la respectiva visita para verificar la reclamación en caso de ser una PQR técnica, de lo contrario, si es administrativa se hace la verificación en el sistema y se comprueba en campo en caso de ser necesario. La atención a usuarios es de lunes a viernes de 7:30 am a 12:30 pm - 1:30pm a 5:00 pm.

En caso de emergencias o los fines de semana se mantienen los canales abiertos de WhatsApp, Facebook y las líneas telefónicas.

Imagen 15. Formato de atención de PQR



Fuente: visita de inspección del 28 al 31 de marzo de 2023.

Por su parte, el prestador informa que las estadísticas que tienen relacionadas con PQR, son aquellas registradas para hacer seguimiento, por tanto el prestador entregó un documento en Excel mediante el cual se incluyen las PQR de la vigencia 2022 y lo correspondiente a los meses de enero a marzo del 2023, así:

Imagen 16. Seguimiento de PQR vigencia 2022

CODIGO	NOMBRE DE USUARIO	DIRECCION	TELEFONO	SERVICIO	QUEJA	FECHA
	Lourdes Guzmán	escuela Piedra Blanca	3123591749	acueducto	Hace 2 semanas que iniciamos actividades académicas y es la fecha que no la colocan para ese sector.	15/03/2022
	HERNANDO CARDENAS	LA ESPERANZA	3118058837	ALCANTARILLADO	IRREGULARIDAD EN POSO, LLENO DE AGUAS NEGRAS	9/04/2022
01020522-V	Jose Miller	la Vereda La F	313 3779531	acueducto	el sector o recta antes de la Linda de la Balsa de Payandé A San Luis en en 3 días se cumple-2 meses sin suministro de agua	7/05/2022
01010045-V	MARCO TULLIO CASTILLO	EL HOYO	3133581406	ACUEDUCTO	SIN SERVICIO DE AGUA	8/05/2022
01020358-V	ISMAEL ZAPATA	VEREDA L FLOR	3163318559	ACUEDUCTO	SIN SERVICIO DE ACUEDUCTO	11/05/2022
01030335-V	ALBERTO MARIA OSUNA	REDA JAGUAFLOR FH SANTA HELE	3215018450	ACUEDUCTO	SIN SERVICIO DE ACUEDUCTO	15/05/2022
01020365-V	GRACIELA CARDOZO	VEREDA LA FLOR	3222401177	ACUEDUCTO	NO TIENE SERVICIO DE ACUEDUCTO	18/05/2022
	Jairo Sánchez Lara	vereda de f	315 9279103	acueducto	desde el 3 de mayo no recibo una gota de agua del acueducto veredal	23/06/2022
01030161-V	MARIA HILDA CASTILLO	VEREDA JAGUAFLOR	3102949950	ACUEDUCTO	SIN SERVICIO DE ACUEDUCTO DESDE HACE 20 DIAS	25/05/2022
	Adriana Maria Rincon Suar	Carrera 7 #1-109 barrio la ceiba	313 2020886	acueducto	sin servicio de agua desde hace tres dias	30/05/2022
01010341-V	GENOVEBA ESPITIA	VEREDA CARACOLI	3118083353	ACUEDUCTO	SIN SERVICIO DE AGUA	7/07/2022
1042930	JOSE ANGEL QUINTIBAYO	GUACAHAYAS PRINGAHOSAL	3244455329	ACUEDUCTO	ESCAPES DE AGUA Y SIN SERVICIO DE ACUEDUCTO	28/07/2022

Fuente: visita de inspección del 28 al 31 de marzo de 2023.

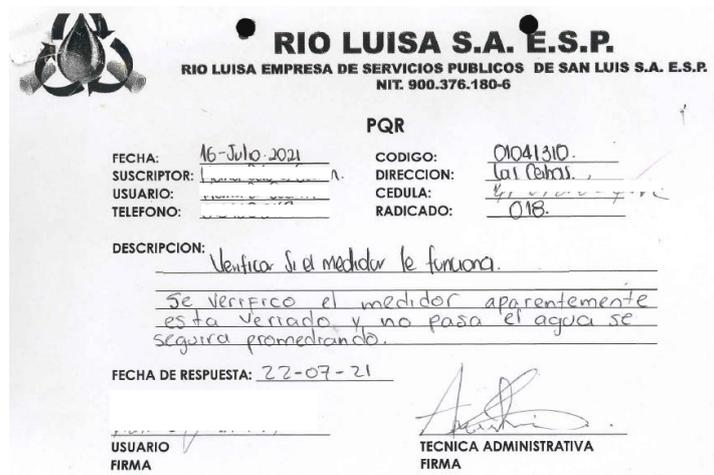
Imagen 17. Seguimiento de PQR meses de enero a marzo del 2023

CODIGO	NOMBRE DE USUARIO	DIRECCION	TELEFONO	PQR 2023		FECHA	NOVEDADES
				SERVICIO	QUEJA		
7200	CALDERON ALIRIO	SANTA ISABEL- EL TRUFINO	3116792161	ACUEDUCTO	QUEJA POR DESCONTROL EN EL ACUEDUCTO	3/01/2023	
	ANAQUETO RIVERO	BARRIO LA ESPERANZA	3219231921	ACUEDUCTO	NO TIENE SERVICIO	4/01/2023	
	WILSON BONILLA	SIMON BOLIVAR	3209432289	ACUEDUCTO	VERIFICAR ACOMEDITA YA QUE NO FUNCIONA DESDE LA PAVIMENTADA NUEVA	ENERO	EL FONTANERO NO HA REPORTADO REVISION
1020110	CLAIRA DIES MULLO	LA ESPERANZA	3212988973	ACUEDUCTO	SIN SERVICIO VERIFICAR Y VISITA DEL FONTANERO	10/01/2023	EL FONTANERO NO HA REPORTADO REVISION
1043290	ALICIA RODRIGUEZ	PIEDRA BLANCA	3106240967	ACUEDUCTO	SIN SERVICIO DESDE HACE 5 DIAS	10/01/2023	
1012381	MARIA STELLA RAMIREZ DE PEÑA	CIUDADLA MAYORGA	3209681360	ACUEDUCTO	LA ALCANTARILLA NO FUNCIONA ESTA TAPONADA, LIQUIDOS DE MAL OLOR	10/01/2023	EL OPERARIO INFORMA QUE SE DEBE CAMBIAR LA CONECCION DEL DUCTO
	FAUSTINO LUGO	DETRAS DEL CEMENTERIO		ALCANTARILLADO	LA ALCANTARILLA NO FUNCIONA ASEGURA QUE SU CASA SE VE AFECTADA POR EL MAL ESTADO DE LA ALCANTARILLA	10/01/2023	SE NECESITA ALGUNAS HERRAMIENTAS PARA ESTO
	ORTENCIA MOLANO						

Fuente: visita de inspección del 28 al 31 de marzo de 2023.

Adicionalmente, el prestador entregó la copia de los expedientes de PQR para las vigencias 2021 y 2022, en los cuales se evidencia el registro diligenciado y los soportes de la PQR allegados por el usuario y el respectivo trámite y cierre.

Imagen 18. Seguimiento de PQR 2023



RIO LUISA S.A. E.S.P.
RIO LUISA EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DE SAN LUIS S.A. E.S.P.
NIT. 900.376.180-6

PQR

FECHA: 16-Julio-2021
SUSCRIPTOR: []
USUARIO: []
TELEFONO: []

CODIGO: 01041310
DIRECCION: La Cebada
CEDULA: []
RADICADO: 018

DESCRIPCION: Verifica si el medidor le funciona.
Se verifico el medidor aparentemente esta verificado y no pasa el agua se seguira promediando.

FECHA DE RESPUESTA: 22-07-21

USUARIO FIRMA: []
TECNICA ADMINISTRATIVA FIRMA: []

Fuente: visita de inspección del 28 al 31 de marzo de 2023.

El prestador informó que realiza acciones para mejorar las reclamaciones, no obstante, no se encuentran documentadas ni tampoco existe un procedimiento de las mismas, por lo tanto, se establece como compromiso la implementación de las estrategias a realizar durante el segundo semestre del 2023 y en adelante.

Finalmente, se verificó que el prestador reportó en SUI la información de PQR para las vigencias 2021 y 2022.

Tabla 52. Estado de cargue – Formatos Reclamaciones

	2021		2022		2023	
	Certificado	Certificado No Aplica	Certificado	Certificado No Aplica	Pendiente	Pendiente
Acueducto	12		12			3
Alcantarillado	5	7	9	1	2	3
Total	17	7	21	1	2	6

Fuente: SUI – abril 2023¹⁹

Por lo anterior, es necesario que el prestador certifique en SUI los cargues pendientes y a su vez, realice la respectiva revisión de los cargues certificados como NO APLICA, con el fin de que sea consistente la información de PQR que reposa en la empresa y lo reportado en SUI conforme los lineamientos establecidos en la Resolución compilatoria de la SSPD 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010.

5.4.8 Estratificación Socioeconómica

Aunque el prestador desconoce el acto administrativo por medio del cual se adopta la estratificación, durante el mes de marzo de 2023 se actualizó el catastro de usuarios con los datos de estratos de la alcaldía y de RÍO LUISA S.A E.S.P, con el fin de contar con el mismo instrumento para el control de usuarios. Por lo anterior, el prestador entregó un documento en Excel actualizado a marzo de 2023 con la correspondiente base de suscriptores.

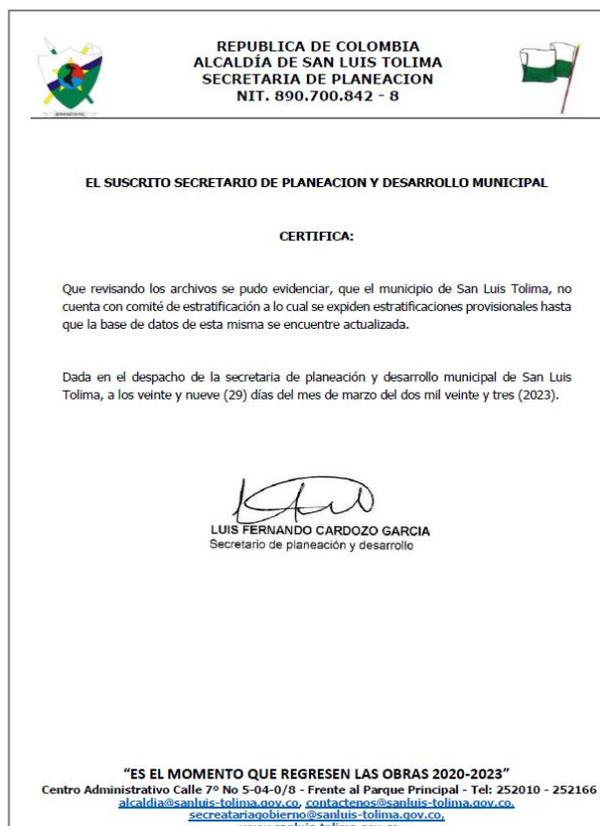
Es importante mencionar que una vez consultado en SUI-Inspector, no se encuentra reportado el

¹⁹ Disponible en: http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=sui_adm_028

decreto de adopción de la estratificación del municipio de San Luis, Tolima.

Con relación al Comité Permanente de Estratificación (CPE), el prestador entregó una carta mediante la cual, la alcaldía municipal certifica que no cuenta con CPE durante las vigencias 2021 y 2022.

Imagen 19. Comité Permanente de Estratificación



Fuente: visita de inspección del 28 al 31 de marzo de 2023.

5.5 Aspectos Tarifarios

5.5.1 Área de prestación del servicio (APS)

De conformidad con el RUPS, RÍO LUISA S.A. E.S.P. presta los servicios públicos de acueducto y alcantarillado en el municipio de San Luis, departamento de Tolima, y cuenta con una sola APS.

Adicionalmente, en visita se identificó que también presta los servicios en las áreas rurales de: San Cayetano, Piedra Blanca, El Puño, Guayabito, Caracolí, Jagua Flor, La Flor, Bartolito, San Isabel, El Hobo y corregimiento de Payandé del mismo municipio.

Por otro lado, de acuerdo con lo identificado en visita, se evidencia que el prestador estableció metas anuales para cumplir con los estándares de continuidad para cada uno de los años de vigencia de la fórmula tarifaria, sin embargo, a la fecha no estaría cumpliendo con esta meta, ya que la continuidad en varios sectores de prestación no supera las 5 horas/día.

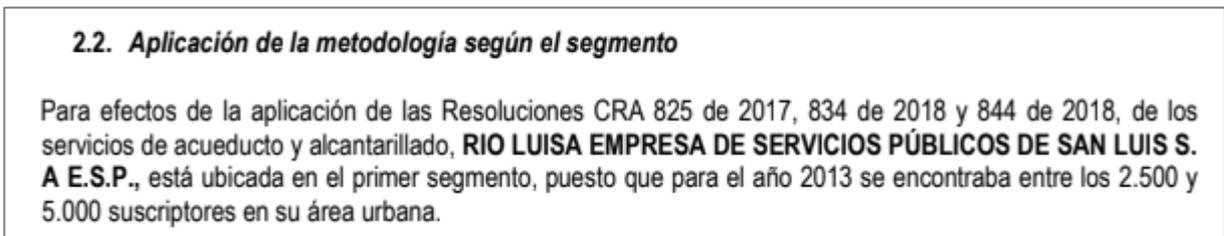
En cuanto a las metas de calidad, se informa que el IRCA asume valores en el rango de 0% (sin riesgo) a 100% (sanitariamente inviable). Así las cosas, al señalar que la meta para el año tarifario 1 es menor al 5%, se entiende que el prestador cumple con el estándar que para el caso es $\leq 5\%$.

Respecto a las metas de Micromedición, el prestador manifestó que aproximadamente el 10% de los suscriptores cuentan con micromedidor funcionando, sin embargo, con los datos entregados, se evidencia que posiblemente el 49% de suscriptores cuentan con medidor, y con lo identificado en visita estaría incumpliendo con este indicador.

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 San Luis, evidenciando que la información se encuentra pendiente de reporte, sin embargo, en el documento entregado en visita de inspección referente al estudio de costos y tarifas, RÍO LUISA S.A. E.S.P. manifiesta que para esa vigencia contaban con suscriptores en el rango entre 2.500 y 5.000:

Imagen 20. Suscriptores estudio de Costos y tarifas



Fuente: visita de inspección del 28 al 31 de marzo de 2023

En este sentido, le corresponde dar aplicación a la metodología tarifaria contenida en el capítulo 3, 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 Primer 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 la información y se encuentra en estado “En Edición”, tal como se muestra en la siguiente imagen:

Imagen 21. Estado reporte SURICATA



Buscador de empresa							
ID Empresa	23497						
Nombre Empresa							
<input type="button" value="Buscar"/> <input type="button" value="Descargar"/>							
Empresas							
Resultados							
ID Empresa	Número del estudio tarifario	Nombre Empresa	Tipo	Estado del estudio tarifario	Vigente	Fecha de certificación ESP	
23497	378	RIO LUISA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS S.A. E.S.P.	Inicial	En Edición	SI	N/A	
1 registro(s) encontrado(s)							

Fuente: SURICATA

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 para los servicios públicos de acueducto y alcantarillado para los años 2018, 2019, 2020 y acueducto de 2021 a lo corrido del año 2023.

5.5.4 Aplicación e Información de las variaciones tarifarias

Sobre el particular se tiene que esta Superintendencia recibió el radicado SSPD No. 20205292260622 de 28 de octubre de 2019, correspondiente a una solicitud de prórroga para la implementación del estudio de costos y tarifas, a su vez, en la visita realizada el prestador realizó entrega del estudio de costos y tarifas y el acto de aprobación y Resolución 059 del 07 de diciembre del 2022. Adicionalmente, mediante el radicado SSPD No. 20235291267232 del 3 de abril de 2023, el prestador informó que inició la aplicación de la nueva metodología tarifaria a partir de enero de 2023 y remitió listado del soporte de la socialización de las tarifas realizado con fecha 15 de diciembre de 2022.

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

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

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

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

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

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

- 1. Comunicar a los usuarios, y*
- 2. Enviar a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y a la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico, la información correspondiente de que trata el artículo 1.8.6.1. de esta resolución.*

(..).” (Negrita y cursiva fuera de texto original)

En primer lugar, y teniendo como fecha de referencia el 7 de diciembre de 2022, en la cual se expidió la Resolución 059, las nuevas tarifas debieron ser informadas a esta Superintendencia y a la CRA como máximo el 29 de diciembre de 2022. Mediante el radicado SSPD No. 20235291267232 del 3 de abril de 2023 fue allegado a esta entidad y sin copia a la CRA, el estudio tarifario con base en la

metodología expedida en la resolución CRA 825 de 2017, por lo tanto, **no dio cumplimiento al artículo 1.8.6.1 de la Resolución CRA 943 de 2021.**

En segundo lugar, y en cuanto a la comunicación a los usuarios de las nuevas tarifas, se determinó que el plazo máximo para efectuar dicha comunicación a los usuarios venció el 22 de diciembre de 2022, consultado el Sistema de Gestión Documental de la SSPD, se evidenció el envío de la copia de la socialización con fecha 15 de diciembre de 2022. Por consiguiente, se **dio cumplimiento al artículo 1.8.6.2 de la Resolución CRA 943 de 2021.**

5.5.5 Tarifas aprobadas y aplicadas

De conformidad con la Resolución 7 de diciembre de 2022, el ente tarifario local²⁰ decidió aprobar las tarifas manifestando lo siguiente:

“(...) POR MEDIO DE LA CUAL SE ADOPTA LA NUEVA METODOLOGÍA TARIFARIA DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DEL MUNICIPIO DE SAN LUIS, DE ACUERDO CON EL DOCUMENTO COMPILATORIO DE LAS RESOLUCIONES CRA 825/2017, CRA 844/2018 Y 853/2018 (...)

COSTOS DE REFERENCIA INDEXADOS A NOVIEMBRE DE 2022 CASCO URBANO SAN LUIS			
COSTOS DE REFERENCIA \$			
PARAMETRO	\$/DIC - 2016		\$/NOV - 2022
	Vr según calculo	Vr Minimo Res 844	
COSTO MEDIO DE ADMINISTRACIÓN			
CMA_{ac}	4.285	7.250	9.691
CMA_{al}	3.202	3.400	4.280
COSTO MEDIO DE OPERACIÓN			
CMO_{ac}	495	816	662
CMO_{al}	108	131	175
COSTO MEDIO DE INVERSIÓN			
CMI_{ac}	121,37	121,37	162,24
CMI_{al}	114,49	114,49	153,04
COSTO MEDIO DE TASAS AMBIENTALES			
CMT_{ac}	8,97	8,97	8,97
CMT_{al}	49,15	49,15	49,15

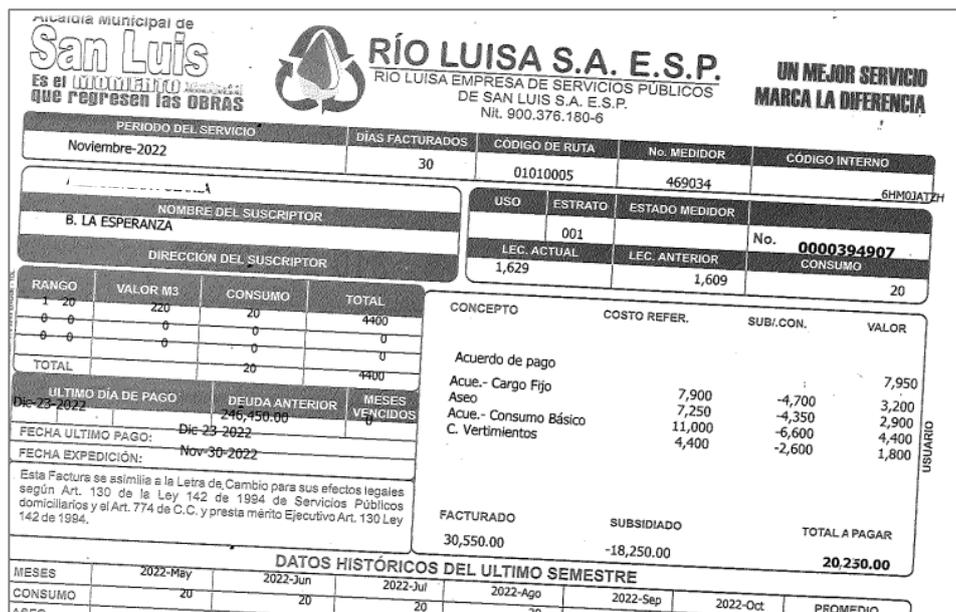
²⁰ Incluir quien es...

COSTOS DE REFERENCIA INDEXADOS A NOVIEMBRE DE 2022			
CORREGIMIENTO PAYANDÉ			
COSTOS DE REFERENCIA \$			
PARAMETRO	\$/DIC - 2016		\$/NOV - 2022
	Vr según calculo	Vr Minimo Res 844	
COSTO MEDIO DE ADMINISTRACIÓN			
CMA_{ac}	4.285	6.750	9.023
CMA_{al}	3.202	3.400	4.280
COSTO MEDIO DE OPERACIÓN			
CMO_{ac}	406	727	543
CMO_{al}	108	131	175
COSTO MEDIO DE INVERSIÓN			
CMI_{ac}	127,09	127,09	169,88
CMI_{al}	114,49	114,49	153,04
COSTO MEDIO DE TASAS AMBIENTALES			
CMT_{ac}	8,97	8,97	8,97
CMT_{al}	38,91	38,91	38,91

” (Cursiva fuera del texto original)

De acuerdo con la consulta realizada en SUI, el prestador tiene pendiente el cargue de las facturas de acueducto y alcantarillado de lo corrido de 2023, de igual manera, en el desarrollo de la visita, el prestador no suministró copia de la vigencia 2023; por lo anterior, se realizó el análisis únicamente con las facturas cargadas en SUI para el año 2022 evidenciando que el prestador no había implementado la metodología tarifaria, tal como se muestra en la siguiente imagen:

Imagen 22. Factura de noviembre de 2022 expedida por RÍO LUISA S.A E.S.P.



San Luis
RÍO LUISA S.A. E.S.P.
 RÍO LUISA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE SAN LUIS S.A. E.S.P.
 NIT. 900.376.180-6

UN MEJOR SERVICIO MARCA LA DIFERENCIA

PERIODO DEL SERVICIO: Noviembre-2022
DÍAS FACTURADOS: 30
CÓDIGO DE RUTA: 01010005
No. MEDIDOR: 469034
CÓDIGO INTERNO: 6HMOJATZH

NOMBRE DEL SUSCRIPTOR: B. LA ESPERANZA
DIRECCIÓN DEL SUSCRIPTOR:

USO: 001
ESTRATO: 001
ESTADO MEDIDOR: No. 0000394907
LEC. ACTUAL: 1,629
LEC. ANTERIOR: 1,609
CONSUMO: 20

RANGO	VALOR M3	CONSUMO	TOTAL
1-20	220	20	4400
0-0	0	0	0
0-0	0	0	0
TOTAL		20	4400

ULTIMO DÍA DE PAGO: Dic-23-2022
DEUDA ANTERIOR: 246,450.00
MESES VENCIDOS:

FECHA ULTIMO PAGO: Dic-23-2022
FECHA EXPEDICIÓN: Nov-30-2022

Esta Factura se asimila a la Letra de Cambio para sus efectos legales según Art. 130 de la Ley 142 de 1994 de Servicios Públicos domiciliarios y al Art. 774 de C.C. y presta mérito Ejecutivo Art. 130 Ley 142 de 1994.

CONCEPTO	COSTO REFER.	SUBI./CON.	VALOR
Acuerdo de pago			
Acue.- Cargo Fijo	7,900	-4,700	7,950
Aseo	7,250	-4,350	2,900
Acue.- Consumo Básico	11,000	-6,600	4,400
C. Vertimientos	4,400	-2,600	1,800
FACTURADO	30,550.00		TOTAL A PAGAR
	SUBSIDIADO	-18,250.00	20,250.00

DATOS HISTÓRICOS DEL ÚLTIMO SEMESTRE

MESES	2022-May	2022-Jun	2022-Jul	2022-Ago	2022-Sep	2022-Oct	PROMEDIO
CONSUMO	20	20	20	20	20	20	
ASEO							

Fuente: consulta SUI - Factura acueducto/alcantarillado PDF 2020.

Se precisa que este análisis no configura un control tarifario en sentido estricto. Ahora bien, mediante la visita de inspección llevada a cabo en marzo de 2023 y la comunicación del 3 de abril de 2023, el

prestador manifestó que inicio la aplicación de la metodología tarifaria Resolución CRA 825 de 2017 compilada en Resolución CRA 943 de 2021, a partir de enero de 2023.

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 RÍO LUISA S.A. E.S.P., en el cual se evidencia que el prestador se encuentra en un nivel de Riesgo Alto.

Tabla 53. Periodicidad de actualización

ID	Nombre del prestador	Segmento	APS	CS.	EP.	EO.	GE.	SF.	GYT.	SA.	GT.	IUS	Nivel de Riesgo
23497	RIO LUISA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS S.A. E.S.P.	2	SAN LUIS	5,63	0,50	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	8,75	14,88	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 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 54. 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 RÍO LUISA S.A E.S.P. tiene plazo hasta el 30 de marzo 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 la vigencia 2022 antes del plazo indicado, y a su vez, no realizó las actualizaciones para los años 2018 y 2023, tal como observa a continuación.

Imagen 24 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	23497	RÍO LUISA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS S.A. E.S.P.	INSCRIPCION	RECHAZADA		20101023497188229	13/10/2010		
2	23497	RÍO LUISA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS S.A. E.S.P.	ACTUALIZACION	CERTIFICADA		2011523497210276	25/05/2011		
3	23497	RÍO LUISA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS S.A. E.S.P.	ACTUALIZACION	RECHAZADA		2012423497247718	25/04/2012		
4	23497	RÍO LUISA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS S.A. E.S.P.	ACTUALIZACION	CERTIFICADA		2012923497263711	20/09/2012		
5	23497	RÍO LUISA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS S.A. E.S.P.	ACTUALIZACION	CERTIFICADA		2014223497311764	25/02/2014		
6	23497	RÍO LUISA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS S.A. E.S.P.	ACTUALIZACION	RECHAZADA		2015323497324757	18/03/2015		
7	23497	RÍO LUISA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS S.A. E.S.P.	ACTUALIZACION	RECHAZADA	DAAA_MAJIMENE	20171123497363140	22/11/2017	20175291061392	11/12/2017
8	23497	RÍO LUISA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS S.A. E.S.P.	ACTUALIZACION	CERTIFICADA		2019423497369904	12/04/2019	20195290839032	06/08/2019
9	23497	RÍO LUISA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS S.A. E.S.P.	ACTUALIZACION	CERTIFICADA		2020523497378611	13/05/2020	20205290602422	15/05/2020
10	23497	RÍO LUISA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS S.A. E.S.P.	ACTUALIZACION	CERTIFICADA		2021623497393453	15/06/2021		
11	23497	RÍO LUISA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS S.A. E.S.P.	ACTUALIZACION	CERTIFICADA		2022323497405756	22/03/2022		

Fuente: RUPS – SUI. Consulta realizada en abril 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 20 de abril de 2023, se observó que tiene solo un 59% de cargue total de información, representado en 2112 reportes pendientes, así:

Tabla 53. Estado de cargue de información al SUI

Año	Número de reportes Pendientes	Número de reportes Radicados	Porcentaje De Cargue
2010	137	22	13%
2011	383	18	4%
2012	244	128	34%
2013	271	95	25%
2014	220	161	42%
2015	217	163	42%
2016	46	407	89%
2017	56	383	87%
2018	67	383	85%
2019	67	404	85%
2020	82	380	82%
2021	112	296	72%
2022	115	259	69%
2023	95	0	0%

Año	Número de reportes Pendientes	Número de reportes Radicados	Porcentaje De Cargue
TOTAL	2112	3099	59%

Fuente: SUI – abril 2023²¹

Tabla 54. Detalle de reportes por tópico

Tópico	Estado	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	Total general
Administrativo	Certificado										2	6	5	1		14
	Pendiente	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	7	9	13		67
Administrativo y Financiero	Certificado	3		16	14	8	10	3	3	3	11	12	1	1		85
	Certificado No Aplica			1			1	6	6	6	6	3	2	2		33
	Pendiente	26	48	31	37	35	32	8	7	8		2	8	10		252
CMI	Pendiente									3						3
Comercial y de Gestión	Certificado	11		40	37	86	84	270	299	299	288	247	162	160		1983
	Certificado No Aplica			19		24	24	31	2	2	17	25	47	5		196
	Pendiente	82	246	166	184	110	112	4	4	11	27	36	53	61	60	1156
Generalidades-Riesgos	Certificado						1	1	1	1	2	2	1			9
	Pendiente					2	1	1	1	1			1	2	1	10
Inicio Transición 2015	Certificado						1									1
	Pendiente						3									3
MOVET	Pendiente	5														5
NSC	Certificado										1	1	1			3
	Pendiente			1	1	1	1	1	1	1				1		8
Nuevo marco tarifario AA	En Edición											1				1
Nuevos Marcos Normativos	Certificado										1	4	1			6
	Pendiente						1	1	1	1			4	4	1	13
Preparación Obligatoria 2014	Pendiente					1										1
Prestadores	Certificado			3												3
	Pendiente	5	12													17
PROCESO NIF	Certificado					1										1
Riesgos Acueducto	Certificado							15	15	15	15	16	12	11		99
	Pendiente					3	7						3	4	6	23
Riesgos Alcantarillado	Certificado							15	15	15	15	15	12	11		98
	Pendiente					3	7						3	4	6	23
Técnico operativo	Certificado	8	18	49	44	42	42	51	27	27	31	34	34	51		458
	Certificado No Aplica												6	6		12

²¹ Disponible en: http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=sui_adm_028

Tópico	Estado	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	Total general
	Pendiente	15	73	42	45	58	42	27	38	38	38	36	28	12	15	507
Total		159	401	372	366	378	373	438	424	435	456	447	393	359	89	5090

Fuente: SUI – abril 2023²²

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.

Adicionalmente, frente a los formatos y formularios que fueron certificados bajo la opción *Certificado no aplica*, el prestador debe realizar la respectiva revisión y las reversiones necesarias teniendo en cuenta que durante la visita se evidenció que RÍO LUISA S.A E.S.P. cuenta con la información para reportar, lo cual denota baja calidad de la información cargada al SUI.

5.7 Acciones de la SSPD

Tabla 55. Comunicaciones con el prestador

Radicado	Fecha	Tema
20224260721231	25/02/2022	Estado de la prestación los servicios públicos de acueducto y alcantarillado en el municipio de San Luis.
20224263578491	12/08/2022	Reiteración al radicado SSPD 20224260721231.
20224264033241	19/09/2022	Reiteración radicados SSPD 20224260721231 y 20224263578491.
20224256160481	29/12/2022	Reiteración radicados SSPD 20224260721231, 20224263578491 y 20224264033241.
20234250222611	18/01/2023	Citación a mesa de trabajo para el 23/02/2023.
20234250511211	23/02/2023	Remisión del acta de la mesa de trabajo llevada a cabo el día 23 de febrero de 2023.
20234251169831	24/03/2023	Programación visita integral de inspección a la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado.

6 HALLAZGOS

Criterio	Condición evaluada	Evidencia / soporte	Estado de cumplimiento
Control Interno	Ley 87 de 1993.	Informe de control interno Financiero.	NO CUMPLE
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
Convergencia Normas de Información Financiera – NIF	Resolución 414 del 2014.	Aplicación de la norma en cada uno de los conceptos apropiados a los estados financieros.	NO CUMPLE

²² Disponible en: http://reportes.sui.gov.co/fabricaReportes/frameSet.jsp?idreporte=sui_adm_028

Criterio	Condición evaluada	Evidencia / soporte	Estado de cumplimiento
Contribuciones	Artículo 85 Ley 142 de 1994	Pago de contribuciones especiales.	NO CUMPLE
Permisos ambientales	Artículos 22 y 25 de la Ley 142 de 1994.	Durante la visita de inspección realizada del 28 al 31 de marzo de 2023, el prestador no aportó soportes de los permisos ambientales.	NO CUMPLE
Macromedición	Resolución MVCT 1096 de la Resolución 330 de 2017.	Información recopilada durante la visita de inspección realizada el 28 al 31 de marzo de 2023.	NO CUMPLE
Continuidad del servicio	Resolución 2115 de 2007.	Información recopilada durante la visita de inspección realizada el 28 al 31 de marzo de 2023.	NO CUMPLE
Puntos de muestreo	Resolución 811 de 2008.	Información recopilada durante la visita de inspección realizada el 28 al 31 de marzo de 2023.	CUMPLE PARCIALMENTE
Micromedición superior al 95%	Artículo 146 de la Ley 142 de 1994.	Información recopilada durante la visita de inspección realizada del 28 al 31 de marzo de 2023.	NO CUMPLE
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 el 28 al 31 de marzo de 2023.	CUMPLE PARCIALMENTE
IRCA menor a 5%	Artículo 15 de la Resolución 2115 de 2007.	SIVICAP.	CUMPLE PARCIALMENTE
Requisitos mínimos de las facturas	Cumplimiento de lo establecido en el CCU.	Información recopilada durante la visita de inspección realizada del 28 al 31 de marzo de 2023.	CUMPLE PARCIALMENTE
Rangos de consumo	Resolución CRA 943 de 2021.	Información recopilada durante la visita de inspección realizada del 28 al 31 de marzo de 2023.	NO CUMPLE
Aplicación factores de subsidios y contribuciones	Cumplimiento con los factores aprobados mediante Acuerdo 004 de 2021.	Información recopilada durante la visita de inspección realizada del 28 al 31 de marzo de 2023.	NO CUMPLE
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.	Información entregada por el prestador durante la visita de inspección realizada en marzo de 2023 y mediante radicado SSPD 20235291267232 del 3 de abril de 2023.	CUMPLE PARCIALMENTE
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
Actualización RUPS	Actualización extemporánea del RUPS del año 2023.	SUI.	NO CUMPLE
Cargue SUI	El prestador no ha realizado el reporte de	SUI.	NO CUMPLE

Criterio	Condición evaluada	Evidencia / soporte	Estado de cumplimiento
	información al SUI. Porcentaje de cargue del 59%.		
IUS	CRA en la Resolución 906 de 2019.	Publicación SSPD.	NO CUMPLE

7 ACCIONES CORRECTIVAS DEFINIDAS

El prestador debe subsanar los hallazgos descritos en el presente informe.

8 CONCLUSIONES

8.1 Aspectos Administrativos

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

8.2 Aspectos Financieros

Se evidencian problemáticas significativas en la situación financiera de RÍO LUISA S.A. E.S.P. que comprometen su estabilidad y viabilidad a corto y largo plazo. La falta de integridad en el reporte de información financiera en SUI junto con la discrepancia entre la presentación de los estados financieros y los criterios establecidos en la Resolución 414 del 2014, plantean dudas sobre la veracidad y confiabilidad de los datos presentados; asimismo, las inconsistencias entre las relaciones de terceros y las cifras en los estados financieros va en contra vía del principio fundamental de fiabilidad de la información.

Además, la desfavorable situación reflejada por los indicadores financieros revela la ausencia de tesorería y liquidez para afrontar las obligaciones a corto plazo, así como la falta de rentabilidad debido al desequilibrio entre ingresos y costos y, la inadecuada gestión en el recaudo de cartera. Esta situación pone en peligro la salud financiera de la empresa, generando una incapacidad de operar de manera sostenible.

Adicionalmente, el hecho de tener pendientes 20 obligaciones por pagar a favor de la SSPD por concepto de contribución especial y adicional, agrava aún más la situación financiera del prestador, ya que representa una sobrecarga en los recursos limitados de la empresa, aumentando la presión financiera.

8.3 Aspectos Técnicos Operativos

- El prestador RÍO LUISA S.A. E.S.P. brinda el servicio público de acueducto en la zona urbana y rural del municipio de San Luis, Tolima, mediante el uso de 3 sistemas de acueducto independientes entre sí. Dicho número de sistemas permite atender a más de 10.000 personas del municipio, con lo cual se logra una cobertura superior al 80%.
- Los sistemas de acueducto No. 1 y 2 cuentan con PTAP; no obstante, el tren de tratamiento físico de la planta del sistema No. 2 está fuera de operación pese a que el mecanismo de dosificación de hipoclorito estaba en funcionamiento; mientras que, el sistema No. 3 no cuenta con PTAP. Lo

anterior, permitió determinar que el agua suministrada a la población de las veredales La Flor, Jagua Flor, Caracolí y Bartolito mediante dicho sistema es cruda y por ende podría constituir un riesgo para la salud humana teniendo como premisa que el principal uso de la misma es el consumo y las actividades domésticas.

- El sistema No. 2 entregó agua con nivel de riesgo medio para la vigencia 2021, es decir, agua no apta para el consumo humano; además, el sistema No. 3 no cuenta con 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, teniendo en cuenta que la misma no es potabilizada.

Lo anterior, sumado a la falta de continuidad puede conllevar a una falla en la prestación del servicio público domiciliario de acueducto.

- El prestador RÍO LUISA S.A. E.S.P. no presentó los permisos ambientales correspondientes de las concesiones de agua de los 5 puntos de captación con que cuentan todos los sistemas de acueducto para operar conforme lo establecido en la Ley 142 de 1994. Dicha situación dificultó conocer las condiciones ambientales bajo la cual se expidieron las autorizaciones ambientales y por ende lograr determinar si corresponden con las actividades de prestación efectuadas por dicha empresa y así vez determinar el cumplimiento tácito del régimen de servicios públicos domiciliarios.
- Los equipos de macromedición en el sistema No. 1 se encuentran fuera de funcionamiento desde el año 2019, mientras que, los 2 sistemas restantes de acueducto no cuentan con dispositivos de macromedición. Lo anterior, dificulta conocer los volúmenes de agua producida y suministrada a los distintos habitantes de la zona urbana y rural del municipio, y por ende determinar la eficiencia de los sistemas, así como poder establecer las condiciones de oferta y demanda. Lo anterior, puede representar un riesgo por abastecimiento de agua en términos de continuidad y cobertura al no poder determinar las capacidades reales de suministro de recurso hídrico a la población.
- La carencia de soportes documentales para el registro efectivo de actividades de mantenimientos preventivos y correctivos, 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

- El porcentaje de micromedición real de RÍO LUISA S.A E.S.P. incumple con lo establecido en la Ley 142 de 1994 y la Resolución MVCT 0330 de 2017 frente al porcentaje mínimo de micromedición efectiva, lo cual afecta el derecho de los usuarios a que sus consumos se midan y a que se les facture de acuerdo con los metros cúbicos consumidos.
- El prestador no atiende las disposiciones de la Resolución CRA 750 de 2016, ya que establece rangos de consumo básico superiores a los de la norma y no establece valores para el consumo complementario y suntuario, lo cual afecta los metros cúbicos objeto de subsidios.
- RÍO LUISA S.A E.S.P. no está empleando adecuadamente los porcentajes de subsidios y contribuciones fijados en el Acuerdo 004 de 2021 por parte del Concejo Municipal de San Luis, Tolima, ya que está aplicando subsidio a los cargos por consumo complementario y suntuario y, no aplica el porcentaje total establecido en el Acuerdo.

Lo anterior, afecta a los usuarios al no recibir subsidios de forma completa y de otra parte los contribuyentes no están pagando lo correspondiente.

8.5 Aspectos Tarifarios

RÍO LUISA S.A E.S.P. a partir de enero de 2023 inició con la aplicación de la nueva metodología tarifaria definida en la Resolución CRA 825 de 2017 compilada en la Resolución CRA 943 de 2021, lo cual le va permitir la inversión vía tarifa para la expansión, reposición y rehabilitación de los sistemas de acueducto y/o alcantarillado, en el entendido de que las inversiones serán realizadas para mejorar la cobertura, calidad y continuidad de los sistemas.

8.6 Actualización RUPS y Cargue al SUI

RÍO LUISA S.A E.S.P. no ha realizado las actualizaciones RUPS en los plazos establecidos en la normatividad vigente, igualmente, a la fecha, tiene pendiente de cargue en el SUI 2199 formatos y/o formularios, limitando el ejercicio de las funciones misionales asignadas a la SSPD.

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: Leydi Marcela Montoya Forero - Profesional Grupo de Pequeños Prestadores DTGAA
Juan David Rivera - Profesional Grupo de Pequeños Prestadores DTGAA
María Fernanda Chaves Arturo - Profesional Grupo de Pequeños Prestadores DTGAA
Hugo Ernesto Mendoza– Profesional Grupo de Pequeños Prestadores DTGAA

Revisó: Viviana Hernández Duque – Coordinadora Grupo de Pequeños Prestadores DTGAA
Johanna Milena Cortes Quiroga – Profesional DTGAA
María Fernanda Mina Galeano – Profesional DTGAA
Alejandra Cajiao Manjarrez – Asesora DTGAA

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

11 ANEXOS

No aplica