

Informe primer semestre 2025

AUDITORÍA & GESTIÓN
INTEGRAL S.A.S

30 de julio de 2025

Empresa Red Vital Paipa SA ESP

Tunja, 30 de julio de 2025

Señores:
Red Vital Paipa SA ESP
Vía Francisco Montaña No 5-99 Vereda Romita
Ingeniero
Yeison Rockney Torres Suarez
Ciudad
Paipa Boyacá

Cordial saludo;

De conformidad con nuestros compromisos y responsabilidades legales y regulatorias y al tenor a las directrices de la resolución CRA 20101300048765, al igual que lo referido en la resolución CRA 20174000237705 de reporte SUI, y en atención a lo estipulado en el contrato N° 049 de 2024 y otro sí N° 016-2025 firmado entre las partes, nos permitimos relacionar las observaciones de auditoría, según las actividades realizadas recientemente en sede de la ESP, del 22 al 24 de julio y desde la información base de los archivos SUI en referencia específica del primer semestre, en desarrollo de los procesos de ejecución de la planeación definida para el reporte de información a la SSPD en la vigencia 2025, complementariamente el siguiente alcance:

- Seguimiento al plan de acción sobre informe anterior de AEGR
- Seguimiento de indicadores de riesgo de primer nivel operativos IOCA con corte al más reciente mes sobre la información SUI entregada a la AEGR.
- Análisis de estado de indicadores IUS en función de información pendiente SUI
- Cálculo de los indicadores de rendimiento en la operación, y en relación al más reciente análisis sectorial del servicio de aseo por parte de la SSPD
- Análisis de la información SUI comercial y operativa según los reportes mensuales de responsabilidad de reporte del prestador al SUI.
- Auditoria administrativa en relación a dotaciones, contratación, personal operativo, ausentismos, y análisis de incidentes de trabajo en el marco del SG-SST, según la normatividad de referencia.
- Seguimiento a actas de junta directiva, asamblea de accionistas, y correspondencia con entes de control y vigilancia nacionales y territoriales.
- Revisión de proyección y avance de cumplimiento de los indicadores cuantitativos de gestión, con corte a primer semestre de 2025 y sobre el reporte de la información al SUI por parte del prestador.
- Publicación de indicadores de control social, tarifas e informe de gestión de gerencia.

A&G Auditoría y gestión integral SAS se desempeña en función de los criterios establecidos para la AEGR en la resolución SSPD 20101300048765 del 14 de diciembre 2010 y resolución SSPD 20171300039945 del 28 de marzo de 2017 que modifica la resolución 48765 reporte SUI para acueducto y alcantarillado, y 237705 para los reportes de información según la metodología tarifaria CRA 720, en el servicio de aseo, al igual que las novedades en referencia a los tiempos de cargue de la resoluciones conexas por parte de la Superintendencia de servicios públicos domiciliarios, tenemos la obligación de preparar los informes respectivos acorde a lo definido en la auditoría externa de gestión y resultados de la empresa Red Vital Paipa SA ESP para la vigencia 2025.

Cualquier explicación respecto al contenido del presente informe será atendida en el momento que así sea solicitado, en la Calle 17 No. 11-51 oficina 301 Novocenter Centro de negocios y especialidades Tunja, teléfonos 3168218724 – 6087421701, e-mail integralayg@gmail.com

Cordialmente,

Ing. Angel Eduardo García Landazábal
Representante Legal A&G Auditoría y gestión integral SAS

Tabla de contenido

1. SEGUMIENTO A OBSERVACIONES ANTERIORES 5
2. OBSERVACIONES ENCONTRADAS 1 SEMESTRE AAA 2025 12
3. CONCLUSIONES 24

Tabla de ilustraciones

Ilustración 1. Seguimiento a observaciones anteriores 5
Ilustración 2. Plan de calidad sin implementación efectiva 12
Ilustración 3. Indicadores IUS 12
Ilustración 4. Inconsistencias en componentes de los servicios 13
Ilustración 5. Inconsistencias en código DANE departamento. 14
Ilustración 6. Inconsistencias en código DANE municipio. 14
Ilustración 7. Inconsistencia en código DANE centro poblado. 15
Ilustración 8. Refieren campo en 0 vivienda de interés social 15
Ilustración 9. Seriales con valor negativo 16
Ilustración 10. Seriales con un digito 0,1,2,3,8 16
Ilustración 11. Seriales diferentes correspondiente al mismo usuario 16
Ilustración 12. Lectura anterior y actual en 0 16
Ilustración 13. Valores negativos 17
Ilustración 14. Valores inconsistentes en cargos. 17
Ilustración 15. Campos con asignación a 0. 18
Ilustración 16. Días de mora que superan los 30 años. 18
Ilustración 17. Inconsistencia en fecha 19
Ilustración 18. Omisión en campo de toneladas no aprovechables 19
Ilustración 19. Toneladas de limpieza urbana en valor 0 20
Ilustración 20. Campos en cero: toneladas aprovechadas 2023-2024 20
Ilustración 21. Inconsistencias en factor de subsidio y contribución 21
Ilustración 22. Valores negativos en reportes de mora 21
Ilustración 23. Pendientes SUI en formato de costos ABC 22
Ilustración 24. Ausencia en datos trasversales al IUS 23

1. SEGUMIENTO A OBSERVACIONES ANTERIORES

Este informe comprende el análisis correspondiente al primer semestre de 2025, sustentado en la información reportada al SUI, así como en la auditoría de campo realizada a los servicios de acueducto, alcantarillado, aseo y sus procesos asociados. El objetivo es verificar las condiciones actuales que inciden en el cálculo de los indicadores de desempeño sectorial.

Adicionalmente, se presenta un balance actualizado del estado de las observaciones formuladas en el informe anterior a la Empresa Red Vital Paipa SA ESP, en concordancia con las obligaciones contractuales y normativas vigentes aplicables al prestador dentro de las áreas de cobertura del servicio.

Ilustración 1. Seguimiento a observaciones anteriores

Ítem	Observación AEGR	Estado	Seguimiento y/o Respuesta	Tópico
1	Se identificó en el predio donde se ubica la fuente de captación, no cuenta con medidas de seguridad adecuadas, lo que representa un riesgo tanto para el personal que accede al área como para la posible manipulación por parte de terceros. La falta de controles adecuados, como cercado perimetral, señalización restrictiva lo que aumenta la vulnerabilidad de la infraestructura. Es conveniente implementar un sistema de seguridad integral, acceso controlado y medidas de protección que garanticen la integridad del punto de captación y la calidad del recurso hídrico.	Ajustado	Las condiciones de seguridad han sido corregidas conforme a lo solicitado. Se ha ejecutado el cercado perimetral con alambre y se ha dispuesto la señalización restrictiva en el área de la fuente de captación.	Acueducto
2	En la captación se observa que los muros de encerramiento presentan una altura insuficiente y carecen de mantenimiento. Así mismo, se evidencia un volumen significativo de pérdida de agua. Adicionalmente, el área cuenta con pasto alto, sin demarcaciones visibles, y deterioro en la pintura de la infraestructura y válvulas.	Ajustado parcialmente	Se han implementado las medidas correctivas en la captación. Se completó el encerramiento con alambre, se realizó el mantenimiento del pasto, y se procedió con la pintura y demarcación de la infraestructura. Las demás observaciones no fueron objeto de esta vistita en sitio.	Acueducto
3	En la muestra tomada en el punto concertado de muestreo de agua potable PTAP San Felipe I, se identificaron deficiencias en la documentación y diligenciamiento de la bitácora o planilla. Adicionalmente las actas concertadas de 2024 no están disponibles, por lo que se continúan utilizando las de 2023.	Ajustado parcialmente	Las actas concertadas de 2024 no han podido ser finalizadas, debido a que se está a la espera de la resolución de la mesa de ayuda #610836, radicada el 08/07/2025 ante la SSPD.	Acueducto
4	En la bocatoma es necesario implementar señalización adecuada del punto de captación. Adicionalmente, se debe coordinar con la superintendencia para determinar claramente la cantidad de muestras que deben tomarse mensualmente. Así mismo, es preciso instalar la regleta y garantizar medidas de seguridad adecuadas al momento de tomar las muestras.	Ajustado parcialmente	Se confirma que los arreglos y la señalización en la bocatoma han sido subsanados. No obstante, queda pendiente la coordinación con la Superintendencia para determinar claramente la cantidad de muestras que deben tomarse mensualmente.	Acueducto

Ítem	Observación AEGR	Estado	Seguimiento y/o Respuesta	Tópico
5	En la planta de San Felipe II, es necesario implementar señalización adecuada del punto de Tratamiento y realizar acciones de mantenimiento de los equipos necesarios que habiliten adecuadamente los procedimientos de acuerdo a lo establecido por el RAS.	No verificado	No fue el alcance de esta auditoría.	Acueducto
6	Al momento de la verificación se pudo evidenciar la presencia de insectos y sedimentos acumulados en algunos de los tanques del proceso de potabilización, lo que indica la necesidad de realizar mantenimiento con mayor periodicidad. Esta situación podría afectar la calidad del agua almacenada, por lo que se recomienda implementar un plan de control y supervisión para garantizar condiciones óptimas de higiene y funcionamiento.	Ajustado	Se ha implementado un programa de limpieza diaria en los tanques de potabilización, utilizando mallas para el control de insectos y sedimentos. Estos trabajos se realizan al final de cada jornada, y se toma registros fotográficos como evidencia del mantenimiento continuo.	Acueducto
7	Se revisó la matriz de riesgos de gestión compartida a través de WhatsApp, en la cual se evidenció que la relación entre la causa y el riesgo para el área de acueducto está invertida. Es necesario complementarla, ya que no contempla todos los aspectos observados durante la visita, como el tema de las fugas o pérdidas de agua.	No verificado	La revisión y corrección de la matriz de riesgos del área de acueducto no pudo ser verificada porque no se encontraba el personal a cargo en esta auditoría, por lo tanto, su seguimiento queda pendiente	Acueducto
8	Así mismo las causas para el área de alcantarillado, debe ser objeto de verificación, ya que algunas no guardan relación con la causal, y en otros casos se encuentran invertidas, es decir, lo que aparece como causal debería ser el riesgo. Es importante mantener la matriz actualizada, considerando que actualmente se está validando la versión del 2024, mientras que la versión del 2025 aún no está disponible.	No verificado	El seguimiento de la matriz de riesgos del área de alcantarillado quedó pendiente y no fue revisado en la presente auditoría porque no se encontraba la persona a cargo o responsable.	Alcantarillado
9	Los macro medidores no se encuentran calibrados y están pendientes de ser cargados al SUI para los años 2023 y 2024.	No ajustado	La subsanación de esta situación está supeditada a la finalización de un trámite contractual actualmente en curso.	Acueducto
10	No se cuenta con una lista de precios actualizada para el presente año. Tampoco son claros los conceptos que se están cobrando al usuario en las solicitudes de servicio.	No ajustado	Se tiene conocimiento de la aprobación por junta directiva de la lista, pero la responsable menciono que se encontraba publicada, pero no fue evidenciado por esta auditoria	Comercial
11	Se evidenció que los indicadores de continuidad del servicio carecen de una metodología adecuada para su medición debido a la ausencia de sectorización en el sistema de distribución, dificultando así el monitoreo y análisis eficiente de los indicadores. Así mismo, el índice de agua no contabilizada o no medida representa un desafío recurrente en los sistemas de acueducto, ya que incluye pérdidas físicas por fugas, consumos no autorizados y fallos en los sistemas de medición.	No ajustado	No se evidencia ajuste en los indicadores de continuidad ni en el índice de agua no contabilizada, ya que aún no se tiene claridad sobre la fuente de los datos para la medición de estas variables.	Operativo
12	En el laboratorio y las demás sedes evaluadas por esta auditoría se evidenció la ausencia de protocolos de seguridad y salud tanto para funcionarios como para personal externo y visitantes. Así mismo, se identificó mejoras de limpieza e higiene en estas instalaciones. Además, no se dispone del reglamento interno de trabajo en todas las sedes de la ESP.	Ajustado parcialmente	La observación ha sido parcialmente subsanada. Se ajustaron las mejoras de limpieza e higiene en las instalaciones. Sin embargo, queda pendiente la implementación de los protocolos de seguridad y salud y la disponibilidad del reglamento interno de trabajo en todas las sedes de la ESP.	Acueducto

Ítem	Observación AEGR	Estado	Seguimiento y/o Respuesta	Tópico
13	En la documentación de la planilla de control de la PTAP y otros registros en la zona de almacén, se evidenció la ausencia de campos diligenciados a la fecha de la visita. Además, se encontraron registros escritos a lápiz, lo que facilita su manipulación y puede comprometer la integridad de la información. Esta situación refleja una falta de actualización y control en el manejo de los registros, lo que podría afectar la trazabilidad y confiabilidad de los datos.	Ajustado	Los controles de las planillas ya se encuentran subsanados. Ahora, los operarios envían una imagen al finalizar cada turno a la responsable del proceso, quien se encarga de su correcta transcripción y consolidación.	Acueducto
14	El almacén presenta varias deficiencias como material mal ubicado, ACPM sin señalizar y cerca de material que se enciende con facilidad, también presenta ausencia de extintores, así como la falta de señalización y demarcación en el piso.	No verificado	No se revisó en la presente auditoria por calamidad de la funcionaria encargada, por lo tanto, su seguimiento queda pendiente	Operativo
15	En las órdenes de trabajo se evidenció la ausencia de un formato que cumpla con las características necesarias, ya que actualmente solo se incluye el sello de seguridad. Así mismo, no se cuenta con información clara en la solicitud del servicio para la actualización de los archivos catastrales, lo que genera dificultades en la retroalimentación y la planificación adecuada al momento de realizar la ampliación de la red.	Ajustado parcialmente	No se pudo verificar con respecto al plan de mejoramiento en la presente auditoría con lo referente a este tema, ya que la persona encargada del proceso se encuentra incapacitada.	Acueducto
16	Se revisaron los indicadores para evaluar la gestión de la empresa, incluyendo el plan de saneamiento y vertimientos de aguas residuales (PSMV), el cual se encuentra pendiente de cargue desde el año 2009. Se solicita que se comparta el PSMV aprobado en el año 2009, así como la versión más reciente.	Ajustado parcialmente	Si bien los archivos del plan de saneamiento y vertimientos de aguas residuales (PSMV) ya fueron compartidos a esta auditoría, la observación no ha podido ser subsanada por completo. Esto se debe a problemas técnicos con la plataforma SUI, ya que, al intentar cargar la información, no se visualizan los campos necesarios para su selección.	Alcantarillado
17	Al validar el catastro suministrado se evidenció que no se tienen datos para el indicador EO.2.2. fallas en la red de alcantarillado (FAL), tampoco se tiene definido el tipo de alcantarillado ni la longitud total de las redes del sistema de alcantarillado (en kilómetros). Así mismo se evidenció que no están claros los kilómetros de aducción y que los kilómetros de conducción presentan inconsistencias	No ajustado	La corrección de esta observación se encuentra pendiente. Hasta el momento, el catastro de las redes no ha sido entregado a la auditoría, ya que la información se encuentra en proceso de consolidación.	Alcantarillado
18	La PTAR no pudo ser objeto de visita por parte de esta auditoría, debido a la contingencia que presentaron por fuertes lluvias, está fue cancela, pero en visitas complementarias a otras áreas, se evidenció el mal estado de las rejillas de los sumideros, y la ausencia de un cronograma de actividades y de planes de mantenimiento preventivo o correctivo, tanto para el periodo actual como para años anteriores.	No verificado	No fue el alcance de esta auditoría.	Alcantarillado
19	Se sugiere llevar a cabo una capacitación en señalización para el personal de barrido, dado que, al momento de la visita, no contaban con conos de seguridad. Así mismo, se observó que no disponen de una ruta o mapa de recorrido definido. También se evidenció que las escobas utilizadas no son las adecuadas, ya que demandan un mayor esfuerzo físico y no cumplen con los estándares ergonómicos requeridos.	Ajustado parcialmente	La observación ha sido parcialmente ajustada. Nos informan que se realizó reinducción al personal y se tienen actas de entrega de dotación y EPP (como conos y chalecos). Sin embargo, queda pendiente la entrega del mapa de ruta o recorrido y de las escobas adecuadas las cuales cumplan con los estándares ergonómicos requeridos.	Operativo

Ítem	Observación AEGR	Estado	Seguimiento y/o Respuesta	Tópico
20	En las inspecciones al personal encargado de barrido, limpieza de vías y áreas, embellecimiento, corte de césped y mantenimiento de bordillos, se evidenció la ausencia de mallas y cintas de señalización, fundamentales para garantizar la seguridad en el tránsito vehicular y la protección de los peatones. Así mismo, se identificaron bordillos altos sin el mantenimiento adecuado.	Ajustado parcialmente	Se está realizando el mantenimiento en cuanto al embellecimiento de áreas y vías públicas. La señalización se está manejando con cinta de seguridad. Sin embargo, aún faltan las mallas.	Operativo
21	No se dispone de una ruta de mapeo establecida para la asignación de cada microrruta en las actividades de recolección y transporte. Además, se observó en la ruta de los vehículos con placas (OLK 016 - OCD 421) que se permite a los usuarios acercarse durante el proceso de compactación o en movimiento, lo cual representa un riesgo significativo para su seguridad.	No ajustado	Pendiente, si se tiene una ruta de mapeo establecida para las microrrutas de recolección y transporte, habría que generarla ya que no se había generado nunca, Además, no se logró concertar el seguimiento de esta observación con el área encargada.	Operativo
22	Durante el seguimiento a la microrruta del vehículo (OCD421), se evidenció que, al momento de recoger los residuos, se llevan a cabo maniobras no permitidas, lo que genera un alto riesgo de accidentes. Estas prácticas pueden comprometer tanto la seguridad del personal operativo como la de los transeúntes, por lo que es fundamental implementar medidas correctivas para prevenir incidentes	Ajustado parcialmente	Según las indagaciones realizadas por este grupo auditor, el pasado 4 de junio se llevó a cabo una capacitación conjunta con la ARL Positiva y la Secretaría de Tránsito, gestionada por el profesional del SG-SST. Dicha jornada estuvo dirigida únicamente a los conductores, a pesar de que el énfasis de la formación estaba orientado a los operadores que se ubican en la parte posterior de los vehículos. Se evidenció reincidencia en malas acciones por parte de los tripulantes, por lo que se recomienda extender este tipo de capacitaciones a todos los operarios del proceso de recolección, con el fin de fortalecer las medidas preventivas y reducir la siniestralidad laboral	Operativo
23	Los vehículos auditados presentan un deterioro significativo en su estado técnico mecánico, incluyendo fallas en las luces estacionarias, daños en la latonería y pintura, fallas en la caja compactadora y desperfectos en la licuadora, lo que genera problemas de lixiviados. Además, las estibas son inadecuadas en tamaño y carecen de la propiedad antideslizante necesaria en estos casos.	Ajustado parcialmente	Ya se realizó algunos mantenimientos, pero no se ha alimentado la hoja de vida de los vehículos. Pendiente el envío de la evidencia fotografía.	Operativo
24	Igualmente, se evidenció un desgaste excesivo en las llantas, lo que impacta negativamente en el correcto funcionamiento del equipo. Asimismo, en el vehículo con placa OCD 421, se identificó la ausencia de una pieza lateral en la parte delantera, específicamente entre el capó y el guardabarros. Esta ausencia podría comprometer tanto la imagen corporativa de la empresa como la operatividad y seguridad del vehículo.	Ajustado parcialmente	Según lo informado por el responsable del proceso esta AEGR, el vehículo fue llevado a la revisión técnico-mecánica, la cual fue aprobada sin presentar ninguna novedad. Sin embargo, se está a la espera de la evidencia fotográfica para evidenciar el reemplazo de la pieza lateral faltante.	Operativo
25	Se han identificado 10 puntos críticos, principalmente en el sector centro. Sin embargo, no se ha logrado determinar quiénes son los generadores debido a la ausencia de un responsable que realice esta tarea.	No ajustado	Según lo indicado por los responsables del proceso durante esta auditoría, se explicó que los puntos se mantienen activos y que hasta la fecha no se ha logrado la recuperación de ninguno de ellos, se está a la espera de realizar la instalación de vallas de advertencia.	Operativo

Ítem	Observación AEGR	Estado	Seguimiento y/o Respuesta	Tópico
26	Se evidenciaron irregularidades en la documentación de los vehículos. El vehículo OLK016 no cuenta con documentos físicos y no está registrado en la plataforma RUNT, lo que dificulta la verificación de su estado legal y técnico. Por otro lado, la renovación de los documentos de los vehículos OCD421, OCD409 se realizó dos días después de su vencimiento, lo que podría generar inconvenientes en la gestión de incidentes y el cumplimiento de los protocolos de seguridad.	Ajustado	Esta observación se considera subsanada, La información del vehículo OLK016 fue validada en RUNT, donde se verificó su asociación con el NIT de la Alcaldía de Paipa. Además, el vehículo OCD421, antes a nombre de Bancolombia, ya se encuentra debidamente registrado a nombre de Red Vital Paipa.	Operativo
27	En relación con el uso de los elementos de protección personal (EPP), como los tapabocas y los pantalones con cinta reflectiva, se evidenció que no están disponibles para todos los operarios y que los tapabocas no se están utilizando de manera adecuada o en ocasiones no los utilizan. Es fundamental garantizar la provisión y el correcto uso de estos elementos para prevenir posibles afecciones y asegurar el cumplimiento de las normas de seguridad laboral	Ajustado parcialmente	Aunque el responsable del proceso indicó que ya se realizó la entrega de la dotación e implementos de seguridad, durante la auditoría de hoy se evidenció que un funcionario de recolección y transporte no contaba con su dotación. Además, se observará que algunos funcionarios no usan EPP específicos, como el impermeable para la lluvia, a pesar de tenerlo disponible	Operativo y SG-SST
28	La base de operaciones de la ESP, no cumple con los lineamientos exigidos por la normativa vigente, Se identifican deficiencias en la infraestructura, como la falta de áreas adecuadas para el parqueo y maniobra de vehículos, almacenamiento de insumos, control de operaciones, vestidores, instalaciones sanitarias y oficinas administrativas. Es fundamental implementar medidas correctivas para garantizar el cumplimiento de la normativa y optimizar la seguridad y eficiencia del servicio	No ajustado	Dentro del alcance de la presente auditoría, se evidenció que la base continúa en condiciones no aptas y no presenta mejoras con respecto a la observación previamente realizada.	Operativo
29	Se evidenciaron omisiones en el cumplimiento del artículo 20 de la Resolución CRA 720 de 2017 " Suministro, instalación y mantenimiento de cestas en vías y áreas públicas (CCEI y CCEM), que establece que el prestador es responsable del mantenimiento y reposición, sin cargo adicional a la tarifa, de las cestas instaladas en su APS antes de finalizar su vida útil.	No ajustado	La observación se mantiene vigente y se continúa a la espera del envío del catastro de cestas, a fin de proceder con el análisis y la validación de la información correspondiente.	Operativo
30	Es necesario validar los indicadores de severidad, así como las actividades de prevención y corrección. Se ha identificado que no se cumple con todas las capacitaciones propuestas, lo cual debe ser revisado para garantizar el cumplimiento de los planes establecidos.	Ajustado parcialmente	Se evidenciaron el incumplimiento de algunos indicadores trimestrales por lo cual la norma sugiere la ejecución oportuna el plan de mejoramiento.	SG- SST
31	Se revisó la matriz de indicadores 2024, en la cual se identificó que falta diligenciar el último trimestre. Según lo indicado, esta situación se debe a la salida del profesional de SST. Además, es necesario validar las variables y las fórmulas que se están utilizando, ya que se observó que un funcionario registrado con enfermedad en el mes de mayo ya no figura para junio ni los siguientes meses, lo que podría sugerir que fue desvinculado.	No verificado	No fue posible dentro del alcance de esta auditoría la indagación y el avance relacionado con dicha observación.	SG- SST
32	Al momento de verificar si existen formatos disponibles para radicar una PQRS, se evidenció que no se cuenta con ellos. Así mismo, los requisitos para los trámites no son claros, ya que no se especifica la vigencia de los certificados requeridos. Sería necesario complementarlos para garantizar mayor claridad y precisión.	No ajustado	Se encontró que, a pesar de existir un plan, no se ha evidenciado un ajuste en los formatos para radicar una PQRS.	PQR

Ítem	Observación AEGR	Estado	Seguimiento y/o Respuesta	Tópico
33	En relación con las PQRS, se evidenció que, al realizar las validaciones en la plataforma Sysman, el número de radicado recibido en algunos casos no sigue un orden consecutivo, presentando omisiones en ciertos registros. Estas inconsistencias generan discrepancias entre el reporte generado en el SUI y la información registrada en la plataforma, lo que puede impactar negativamente en la trazabilidad y precisión de los datos	No ajustado	A pesar de que se tiene un plan no se evidencio ajuste en los formatos.	PQR
34	Con respecto al cierre de las PQRS, y que en general se evidenció que se cierra al mismo tiempo que se recibe no las están reportando las reales con lo que se carga al SUI, Se está buscando concertar una reunión con Sysman para mejorar varias condiciones deficientes que presenta el sistema.	No ajustado	La observación se mantiene. A pesar de la entrega de los archivos, los informes destinados a ser cargados al SUI continúan mostrando inconsistencias. Este punto será abordado con mayor profundidad en una próxima auditoría	PQR
35	Se evidenció que en el campo de "presentación", que indica la forma en que se recibe la PQRS, las solicitudes del mes de enero de 2024 aparecen en blanco al momento de su validación física. Además, el sistema Sysman no tiene habilitada la opción de recepción presencial. En las actas revisadas se identificaron errores en el registro de la hora, lo que dificulta la trazabilidad adecuada del proceso.	No verificado	No fue posible, dentro del alcance de esta auditoría, verificar la indagación y el avance relacionado con dicha observación.	PQR
36	Al validar el registro del control de atención, tanto presencial como telefónica, y si se realizan encuestas de satisfacción al usuario, se indicó que únicamente cuando el usuario es atendido presencial, esta marca la calificación en la planilla correspondiente. Así mismo, se detectó que algunos registros pueden quedar duplicados, incompletos, en la solicitud en blanco o asociados al usuario incorrecto, en este caso, estos registros, tanto físicos como en el sistema, son eliminados sin contemplar un proceso formal de anulación de la solicitud.	No verificado	No fue posible, dentro del alcance de esta auditoría, verificar la indagación y el avance relacionado con dicha observación	PQR
37	En lo que respecta a la recepción de quejas y reclamos por medios telefónicos, se recomienda establecer un protocolo que asegure que estas solicitudes sean gestionadas exclusivamente por el personal encargado de PQRS. Esto permitirá evitar que, en casos puntuales, sean escaladas directamente a la alta gerencia sin seguir el debido proceso. La implementación de esta medida contribuirá a una gestión más eficiente, asegurando que cada caso sea analizado y tratado de acuerdo con los procedimientos establecidos, lo que optimizará la trazabilidad y la resolución adecuada de las solicitudes.	No verificado	No fue posible, dentro del alcance de esta auditoría, verificar la indagación y el avance relacionado con dicha observación.	PQR
38	Se evidenció que al momento de emitir una orden de servicio o gestionar una PQR, no se proporciona una copia al usuario de ninguna de las solicitudes, lo que le impide contar con una evidencia de la atención recibida. Esto afecta su capacidad de respaldo en caso de futuras reclamaciones o requerimientos. Actualmente, el documento únicamente es firmado por el usuario, y este físico es retenida y archivado por Red Vital.	No verificado	No fue posible, dentro del alcance de esta auditoría, verificar la indagación y el avance relacionado con dicha observación.	PQR

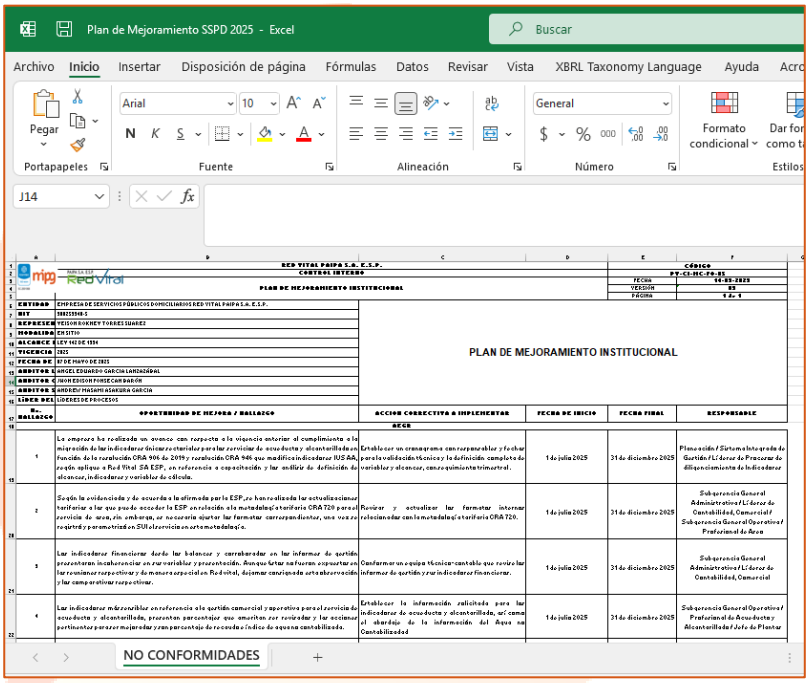
Ítem	Observación AEGR	Estado	Seguimiento y/o Respuesta	Tópico
39	En referencia al aplicativo Sysman, de manera general se requiere la parametrización adecuada de los formatos 15, 2.1 y 2.2 de la resolución respectivas para Aseo, Acueducto y Alcantarillado a fin de establecer de manera efectiva y para la validación de esta auditoría los comportamientos de cada uno de los campos y tópicos que son referidos en la estructura de reporte según corresponde a la resolución CRA 237705 del 2017, y la 39 del 2024.	No ajustado	Se mantiene la observación, en la presente auditoria se realizó una crítica a los formatos de acueducto, alcantarillado y aseo, encontrándose en el desarrollo del presente varias inconsistentes que fueron socializadas; estas deben corresponder al período comprendido entre el primer y el último día de cada mes, según corresponda.	Comercial
40	No se establece con claridad el número de usuarios por servicio, pues se evidenció desde las reclamaciones recientemente instauradas en la empresa que había duplicidad de cuentas contrato asociados a un mismo suscriptor.	Ajustado parcialmente	Se ha verificado una corrección en los duplicados de usuarios. Sin embargo, queda pendiente la generación de los informes mensuales por lo que se recomienda según lo indicado en la norma generar los reportes del 1ro al 30 de cada mes.	Comercial
41	Al validar los registros de medidores, en referencia al serial que los asocia, presentaron inconsistencias en algunos meses por efecto de dificultad al momento de realizar la respectiva migración de los archivos y es la consolidación que efectúa esta auditoría	No ajustado	Se mantiene la observación y es evidenciada en las validaciones por parte de esta AEGR sobre los archivos que se expondrán a continuación en el cuerpo del informe.	Comercial
42	Los códigos catastrales de los campos respectivos en los reportes que así lo requieren, demostraron incidencias de no igualdad en algunos meses a un mismo suscriptor	No ajustado	Se mantiene la observación y es evidenciada en las validaciones por parte de esta AEGR sobre los archivos que se expondrán a continuación en el cuerpo del informe.	Comercial
43	Existen condicionalidades en el reporte de facturación, que no son contemplados por los archivos en referencia que se exteriorizan en las validaciones a los mismos desde el análisis de la auditoría	No ajustado	El grupo auditor realizó los análisis y verificación de campos de los formatos 2.1 Acueducto, 2.2 alcantarillado y aseo, encontrando archivos mal generados en temas de ciclo de facturación y campos corridos.	Comercial
44	Algunos de los campos requeridos por las resoluciones de reporte no contienen la información respectiva	No ajustado	Se mantiene la observación y es evidenciada en las validaciones por parte de esta AEGR sobre los archivos que se expondrán a continuación en el cuerpo del informe.	Comercial
45	Las primeras pruebas para el servicio de aseo en el balance de subsidios, no dio coincidencia en referencia a los cobros a la alcaldía. Se validará con los ajustes solicitados a los archivos respectivos.	No ajustado	Se mantiene la observación y es evidenciada en las validaciones por parte de esta AEGR sobre los archivos que se expondrán a continuación en el cuerpo del informe.	Comercial

AUDITORÍA & GESTIÓN
INTEGRALSAS

2. OBSERVACIONES ENCONTRADAS 1 SEMESTRE AAA 2025

1. En cuanto al plan de seguimiento por parte del área de calidad, no se evidenciaron avances ni mejoras. Según lo manifestado durante la indagación, dicho plan no fue socializado con las áreas involucradas, lo que ha impedido la implementación de las acciones correctivas correspondientes a las observaciones derivadas de la auditoría.

Ilustración 2. Plan de calidad sin implementación efectiva



2. Se realizó análisis y evaluación del tablero de IUS- PGR con los responsables de cada área, mencionando las variables que tienen incoherencia o insuficiencia en la información y se concertó enviar las fichas para que los responsables ajusten lo pertinente.

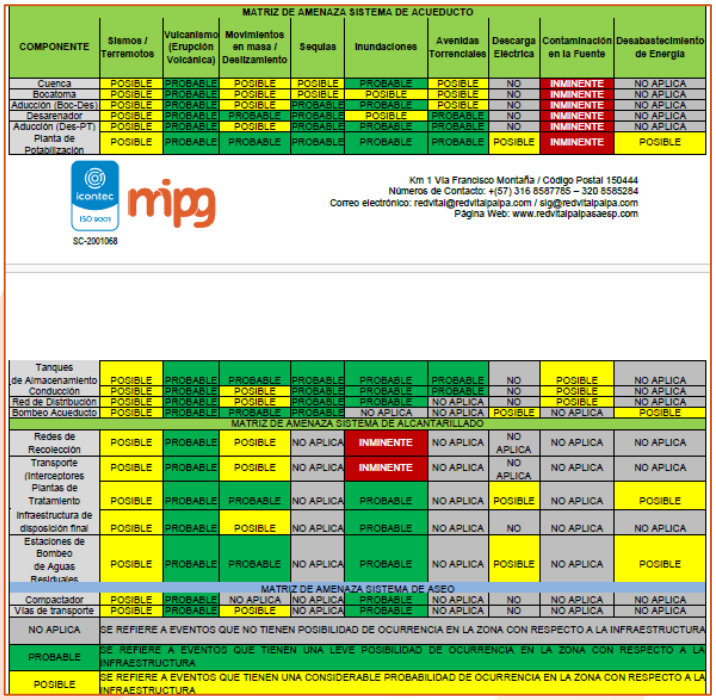
Ilustración 3. Indicadores IUS

Dimensión	Ponderador	Ponderador	Indicadores
CS. Calidad de Servicio	12.50%	50%	CS.1.1. Índice de Reporte y Calidad de Agua Potable- IRCAP
			CS.1.2. Índice de Riesgo por Abastecimiento de Agua por Parte de la Person
		30%	
		20%	CS.2.1. Índice de Continuidad - IC
			CS.3.1. Índice de Atención de PQR Acueducto - IPQRAC
			CS.3.2. Índice de Atención de PQR Alcantarillado- IPQRAL
EP. Eficiencia en la Planificación y Ejecución de Inversiones	12.50%	N.A.	EP.1.1. Índice de Inversiones acumuladas de Acueducto - IIAAC
			E.P.1.2 Índice de Ejecución anual de inversiones de Acueducto - IEAIAC
		N.A.	EP.2.1. Índice de Inversiones acumuladas de Alcantarillado - IIAACL
			E.P.2.2 Índice de Ejecución anual de inversiones de Alcantarillado - IEAIAL
		100%	EP.3.1. Indicador de Plan de Emergencias y Contingencias para Acueducto - I
			EP.3.2. Indicador de Plan de Emergencias y Contingencias para Alcantarillado
EO. Eficiencia en la Operación	12.50%	50%	EO.1.1. Agua Controlada en Puntos de Uso y Consumo -ACPUC
			EO.1.2. Índice de Micromedición Efectiva- IMI
			EO.1.3. Catastro de medidores - CM
			EO.1.4. Índice de Macromedición Efectiva – IMA
			EO.1.5. Modelo Hidráulico – MH
		35%	EO.2.1. Fallas en la red de transporte y distribución de Acueducto - FAC
			EO.2.2. Fallas en la Red de Alcantarillado – FAL
		15%	EO.3.1. Consumo energético del sistema de tratamiento de agua potable Acu
			EO.3.2. Consumo energético del sistema de tratamiento de aguas residuales
GE. Eficiencia en la Gestión Empresarial	12.50%	40%	GE.1.1. Productividad del Personal Administrativo del Prestador - PPAP
		40%	GE.2.1. Productividad del Personal Operativo Acueducto - POAC
			GE.2.2. Productividad del Personal Operativo Alcantarillado - POALC
		20%	GS.3.1. Relación de gastos administrativos por gestión social - GS

Dimensión	Ponderador	Ponderador	Indicadores
SF. Sostenibilidad Financiera	12.50%	100%	SF.1.1. Liquidez - L
			SF.1.2. Eficiencia en el Recaudo - ER
			SF.1.3. Cubrimiento de cartera y Gastos - CG
			SF.1.4. Relación de Endeudamiento - RDP
			SF.1.5. Rotación de Cartera de Servicios Públicos en días de cuen - RC
		N.A.	SF.2.1. EBITDA
			SF.2.2. Fluiez Comercial neto - FC
			SF.2.3. Endeudamiento
		N.A.	SF.3.1. Liquidez ajustada - LA
			SF.3.2. Índice Financiero asociado a la Eficiencia Operativa - IEO
			SF.3.3. Relación Deuda a Inversiones - RDI
GYT. Gobierno y Transparencia	12.50%	25%	GYT.1.1. Índice de Rotación de Personal Directivo - IRPD
		25%	GYT.1.2. Carga administrativa - ICA
			GYT.2.1. Valor Económico Agregado - EVA
		N.A.	GYT.3.1. Cumplimiento del PGR - CPGR
		N.A.	GYT.4.1. Cumplimiento del PUEAA - CPUEAA
SA. Sostenibilidad Ambiental	12.50%	NA	SA.1.1. Índice de Pérdidas de Agua en la Infusión - IPAA
			SA.1.2. Utilización del Recurso Agua - UA
			SA.1.3. Tratamiento de Aguas Residuales Municipales Cumplidas -
			SA.1.4. Gestión de lodos resultantes acueducto - GLPAC
		100%	SA.2.1. Generación del PSMV - GenPSMV
			SA.2.2. Cumplimiento del PSMV - CPSMV
			SA.2.3 Gestión de lodos Resultantes - GLPAL
GT. Gestión Tarifaria	12.50%	50%	GT.1.1. Aplicación de sector de referencia agrobador de Acueducto - AGU
			GT.1.2. Cumplimiento Meta de Cobertura Acueducto - CMCOBac
			GT.1.3. Cumplimiento Meta de Continuidad Acueducto - CMCON
			GT.1.4. Cumplimiento Meta en Reducción de Pérdidas - CMPER
			GT.1.5. Cumplimiento Medición del Agua Captada - CMCAP
			GT.1.6. Cumplimiento Meta de Micromedición - CMMIC
		50%	GT.2.1. Aplicación de sector de referencia agrobador de alcantarillado - AL
			GT.2.2. Cumplimiento Meta de Cobertura Alcantarillado - CMCOBal

3. Se hizo especial énfasis en el plan de emergencia y contingencia (PEC), debido a que aún presenta ausencia en la certificación al SUI, evidenciamos requerimiento por parte de la SSPD y se debe ajustar según las observaciones y el mínimo contenido de las mismas para cada servicio asociado a las matrices de amenazas, vulnerabilidad y resistencia al daño.

Ilustración 4. Inconsistencias en componentes de los servicios



MATRIZ DE AMENAZA SISTEMA DE ACUEDUCTO

COMPONENTE	Sismos / Terremotos	Vulcanismo (Erupción Volcánica)	Movimientos en masa / Deslizamiento	Sequías	Inundaciones	Avenidas Torrenciales	Descarga Eléctrica	Contaminación en la Fuente	Desabastecimiento de Energía
Cuenca	POSIBLE	PROBABLE	POSIBLE	POSIBLE	PROBABLE	POSIBLE	NO	INMINENTE	NO APLICA
Bocatoma	POSIBLE	PROBABLE	POSIBLE	POSIBLE	POSIBLE	POSIBLE	NO	INMINENTE	NO APLICA
Aducción (Boc-Des)	POSIBLE	PROBABLE	POSIBLE	PROBABLE	PROBABLE	POSIBLE	NO	INMINENTE	NO APLICA
Desarenador	POSIBLE	PROBABLE	PROBABLE	PROBABLE	POSIBLE	PROBABLE	NO	INMINENTE	NO APLICA
Aducción (Des-PT)	POSIBLE	PROBABLE	POSIBLE	PROBABLE	PROBABLE	PROBABLE	NO	INMINENTE	NO APLICA
Planta de Potabilización	POSIBLE	PROBABLE	PROBABLE	PROBABLE	PROBABLE	PROBABLE	POSIBLE	INMINENTE	POSIBLE

SC-2001068

Km 1 Vía Francisco Montaña / Código Postal 150444
Números de Contacto: +(57) 316 8587785 – 320 8585284
Correo electrónico: redvital@redvitalpaipa.com / sig@redvitalpaipa.com
Página Web: www.redvitalpaipasaesp.com

Tanques de Almacenamiento	POSIBLE	PROBABLE	PROBABLE	PROBABLE	PROBABLE	PROBABLE	NO	POSIBLE	NO APLICA
Conducción	POSIBLE	PROBABLE	POSIBLE	PROBABLE	PROBABLE	PROBABLE	NO	POSIBLE	NO APLICA
Red de Distribución	POSIBLE	PROBABLE	POSIBLE	PROBABLE	PROBABLE	NO APLICA	NO	POSIBLE	NO APLICA
Bombeo Acueducto	POSIBLE	PROBABLE	PROBABLE	PROBABLE	NO APLICA	NO APLICA	POSIBLE	NO APLICA	POSIBLE
MATRIZ DE AMENAZA SISTEMA DE ALCANTARILLADO									
Redes de Recolección	POSIBLE	PROBABLE	POSIBLE	NO APLICA	INMINENTE	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA
Transporte (Interceptores	POSIBLE	PROBABLE	POSIBLE	NO APLICA	INMINENTE	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA	NO APLICA
Plantas de Tratamiento	POSIBLE	PROBABLE	PROBABLE	NO APLICA	PROBABLE	NO APLICA	POSIBLE	NO APLICA	POSIBLE
Infraestructura de disposición final	POSIBLE	PROBABLE	POSIBLE	NO APLICA	PROBABLE	NO APLICA	NO	NO APLICA	NO APLICA
Estaciones de Bombeo de Aguas Residuales	POSIBLE	PROBABLE	PROBABLE	NO APLICA	PROBABLE	NO APLICA	POSIBLE	NO APLICA	POSIBLE
MATRIZ DE AMENAZA SISTEMA DE ASEO									
Compactador	POSIBLE	PROBABLE	NO APLICA	NO APLICA	PROBABLE	NO APLICA	NO	NO APLICA	NO APLICA
Vías de transporte	POSIBLE	PROBABLE	POSIBLE	NO APLICA	PROBABLE	NO APLICA	NO	NO APLICA	NO APLICA

NO APLICA	SE REFIERE A EVENTOS QUE NO TIENEN POSIBILIDAD DE OCURRENCIA EN LA ZONA CON RESPECTO A LA INFRAESTRUCTURA
PROBABLE	SE REFIERE A EVENTOS QUE TIENEN UNA LEVE POSIBILIDAD DE OCURRENCIA EN LA ZONA CON RESPECTO A LA INFRAESTRUCTURA
POSIBLE	SE REFIERE A EVENTOS QUE TIENEN UNA CONSIDERABLE PROBABILIDAD DE OCURRENCIA EN LA ZONA CON RESPECTO A LA INFRAESTRUCTURA

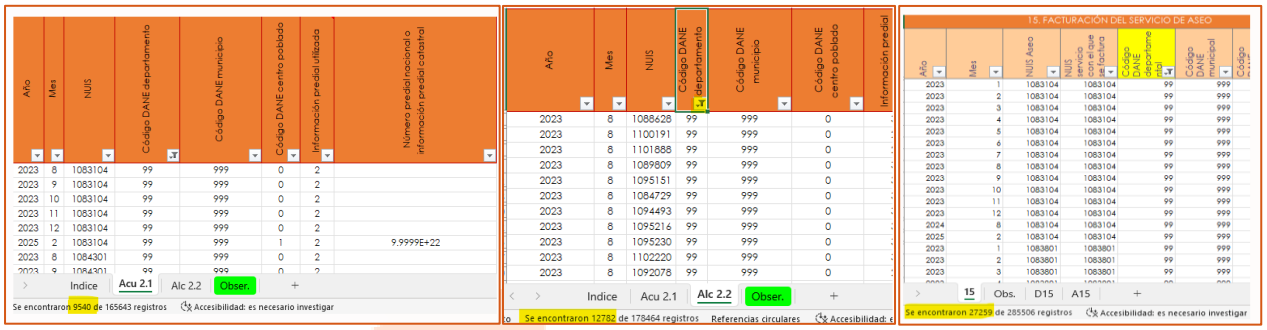
4. En relación con los archivos de facturación, al momento de realizar la crítica en acueducto y alcantarillado, se evidenció la falta de información completa y confiable, omitiéndose campos claves, lo cual afecta la calidad del reporte y la trazabilidad de los datos expuesto a continuación:

<u>Acueducto</u>

- Existen dos registros que no tienen la información completa de los campos, en el archivo de facturación, acueductos asociados a los mismos.

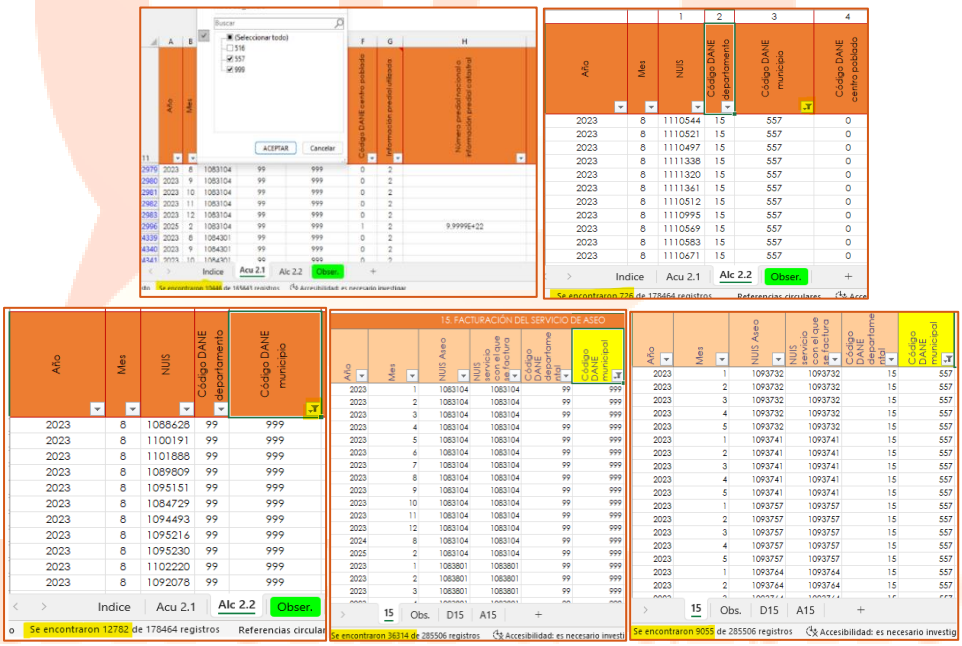
- En relación con el campo de código DANE departamento para los tres servicios, se identificaron los siguientes hallazgos:
  - Acueducto: se encontraron 9,540 registros con el código "99" y 1 registro con la descripción "casa 9 manzana n la estación".
  - Alcantarillado: se evidenciaron 12,782 registros con el código "99".
  - Aseo: se registraron 27,259 entradas con el código comodín establecido en la resolución 48765, es decir, el código "99".

Ilustración 5. Inconsistencias en código DANE departamento



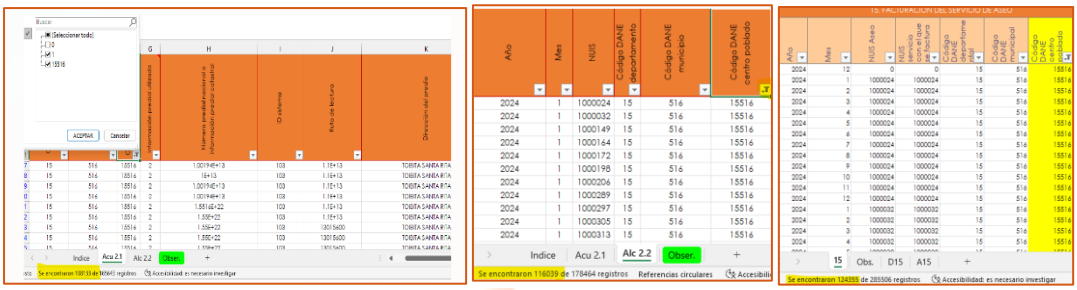
- Respecto al campo de código DANE municipio, se identificaron las siguientes inconsistencias:
  - Acueducto: se encontraron 10,446 registros con un valor diferente al código correspondiente, que debería ser "516".
  - Alcantarillado: se evidenciaron 13,508 registros con datos incorrectos; de estos, 726 presentan el código "557" y 12,782 el código "99.9".
  - Aseo: se registraron 36,314 campos con valores distintos al código DANE de Paipa ("516"), de los cuales 9,055 contienen el código "557"

Ilustración 6. Inconsistencias en código DANE municipio.



- Se identificaron las siguientes inconsistencias en el campo de código DANE centro poblado:
  - Acueducto: 108,133 registros presentan un valor diferente de cero.
  - Alcantarillado: 116,039 registros contienen un código distinto al esperado.
  - Aseo: 124,355 registros hacen referencia a un número diferente al correspondiente.

Ilustración 7. Inconsistencia en código DANE centro poblado.



- En el campo correspondiente al número predial nacional se detectaron las siguientes inconsistencias:
  - Acueducto: se identificaron 55,513 registros sin información. De estos, 36 presentan el código comodín "99.9".
  - Alcantarillado: se encontraron 67,036 registros sin información. De ellos, 2,168 contienen el código comodín "99.9".
  - Aseo: no se registraron valores con el código "1".

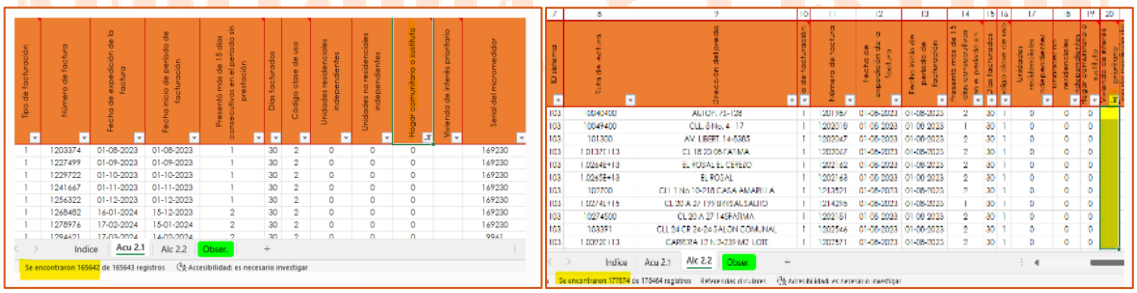
- En el campo dirección del predio se encontró lo siguiente:
  - Acueducto: 46 registros no refieren información.
  - Alcantarillado: 64 registros no contienen información.
  - Aseo: se encuentran 181 registros de predios sin dirección.

- Numero de factura:
  - Acueducto: 268 registros que contiene número de factura cero.
  - Aseo: 10,166 registros se encuentran con el campo en vacío.

- Para el servicio de acueducto: 165,642 registros que catalogaron como vacía y ceros en el concepto de hogar comunitario o sustituto, y para aseo 2 registros para el año 2024, con el campo vacío.

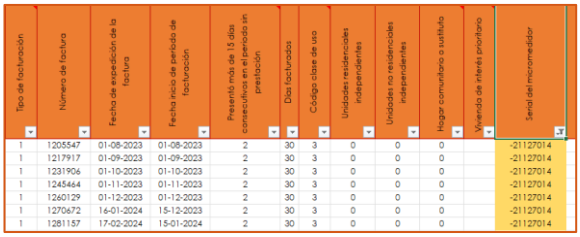
- Vivienda de interés prioritario:
  - Acueducto: 165,642 registros reportan en cero.
  - Aseo: 177,874 registros contienen el campo vacío.

Ilustración 8. Refieren campo en 0 vivienda de interés social



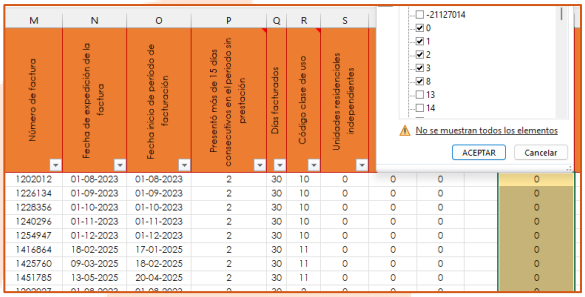
- En el campo número de serial del micromedidor, existen diferentes números que no corresponden a un número de serial, adicionalmente encontramos seriales con un solo dígito, valores negativos e incluso usuarios con número de serial de micromedidores diferentes en periodos diferentes.

Ilustración 9. Seriales con valor negativo



Tipo de facturación	Número de factura	Fecha de expedición de la factura	Fecha inicio de período de facturación	Presentó más de 15 días consecutivos en el período sin prestación	Días facturados	Código clase de uso	Unidades residenciales independientes	Unidades no residenciales independientes	Hogar comunitario o sustituto	Vivienda de interés prioritario	Serial del micromedidor
1	1205547	01-08-2023	01-08-2023	2	30	3	0	0	0		-21127014
1	1217917	01-09-2023	01-09-2023	2	30	3	0	0	0		-21127014
1	1231906	01-10-2023	01-10-2023	2	30	3	0	0	0		-21127014
1	1245464	01-11-2023	01-11-2023	2	30	3	0	0	0		-21127014
1	1260129	01-12-2023	01-12-2023	2	30	3	0	0	0		-21127014
1	1270672	16-01-2024	15-12-2023	2	30	3	0	0	0		-21127014
1	1281157	17-02-2024	15-01-2024	2	30	3	0	0	0		-21127014

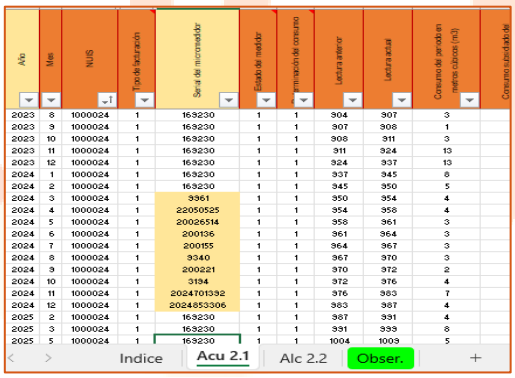
Ilustración 10. Seriales con un digito 0,1,2,3,8



M	N	O	P	Q	R	S
Número de factura	Fecha de expedición de la factura	Fecha inicio de período de facturación	Presentó más de 15 días consecutivos en el período sin prestación	Días facturados	Código clase de uso	Unidades residenciales independientes
1202012	01-08-2023	01-08-2023	2	30	10	0
1226134	01-09-2023	01-09-2023	2	30	10	0
1228356	01-10-2023	01-10-2023	2	30	10	0
1240296	01-11-2023	01-11-2023	2	30	10	0
1254947	01-12-2023	01-12-2023	2	30	10	0
1416864	18-02-2025	17-01-2025	2	30	11	0
1425760	09-03-2025	18-02-2025	2	30	11	0
1451785	13-05-2025	20-04-2025	2	30	11	0

-21127014
0
1
2
3
8
13
14
No se muestran todos los elementos
ACEPTAR
Cancelar

Ilustración 11. Seriales diferentes correspondiente al mismo usuario

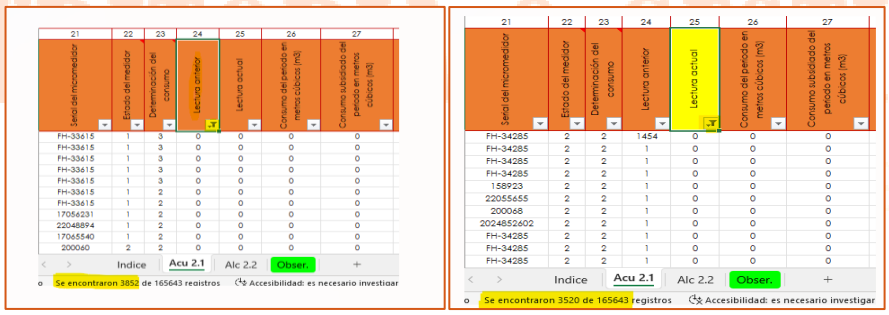


Año	Mes	NUIS	Tipo de facturación	Serial del micromedidor	Estado del medidor	Determinación del consumo	Lectura anterior	Lectura actual	Consumo del período en metros cúbicos (m3)	Consumo subsidiado
2023	8	1000024	1	163230	1	1	304	307	3	
2023	9	1000024	1	163230	1	1	307	308	1	
2023	10	1000024	1	163230	1	1	308	311	3	
2023	11	1000024	1	163230	1	1	311	324	13	
2023	12	1000024	1	163230	1	1	324	337	13	
2024	1	1000024	1	163230	1	1	337	345	8	
2024	2	1000024	1	163230	1	1	345	350	5	
2024	3	1000024	1	3361	1	1	350	354	4	
2024	4	1000024	1	22050525	1	1	354	358	4	
2024	5	1000024	1	20026514	1	1	358	361	3	
2024	6	1000024	1	200136	1	1	361	364	3	
2024	7	1000024	1	200155	1	1	364	367	3	
2024	8	1000024	1	3340	1	1	367	370	3	
2024	9	1000024	1	200221	1	1	370	372	2	
2024	10	1000024	1	3194	1	1	372	376	4	
2024	11	1000024	1	2024701392	1	1	376	383	7	
2024	12	1000024	1	2024853306	1	1	383	387	4	
2025	2	1000024	1	163230	1	1	387	391	4	
2025	3	1000024	1	163230	1	1	391	399	8	
2025	5	1000024	1	163230	1	1	1004	1009	5	

Indice | Acu 2.1 | Alc 2.2 | Obser. | +

- 3,852 registros refieren lectura anterior en cero; y 3,520 registros refieren lectura actual en cero.

Ilustración 12. Lectura anterior y actual en 0



21	22	23	24	25	26	27
Serial del micromedidor	Estado del medidor	Determinación del consumo	Lectura anterior	Lectura actual	Consumo del período en metros cúbicos (m3)	Consumo subsidiado del período en metros cúbicos (m3)
FH-33615	1	3	0	0	0	0
FH-33615	1	3	0	0	0	0
FH-33615	1	3	0	0	0	0
FH-33615	1	3	0	0	0	0
FH-33615	1	3	0	0	0	0
FH-33615	1	2	0	0	0	0
FH-33615	1	2	0	0	0	0
17056231	1	2	0	0	0	0
22048894	1	2	0	0	0	0
17065540	1	2	0	0	0	0
200060	2	2	0	0	0	0

Indice | Acu 2.1 | Alc 2.2 | Obser. | +
Se encontraron 3852 de 165643 registros | Accesibilidad: es necesario investigar

21	22	23	24	25	26	27
Serial del micromedidor	Estado del medidor	Determinación del consumo	Lectura anterior	Lectura actual	Consumo del período en metros cúbicos (m3)	Consumo subsidiado del período en metros cúbicos (m3)
FH-34285	2	2	1454	0	0	0
FH-34285	2	2	1	0	0	0
FH-34285	2	2	1	0	0	0
FH-34285	2	2	1	0	0	0
158923	2	2	1	0	0	0
22055655	2	2	1	0	0	0
200068	2	2	1	0	0	0
2024852602	2	2	1	0	0	0
FH-34285	2	2	1	0	0	0
FH-34285	2	2	1	0	0	0
FH-34285	2	2	1	0	0	0

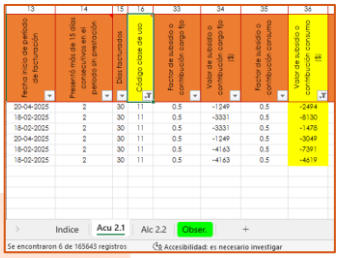
Indice | Acu 2.1 | Alc 2.2 | Obser. | +
Se encontraron 3520 de 165643 registros | Accesibilidad: es necesario investigar

- 2,140 registros no fueron coincidentes en la prueba de diferencia entre lectura anterior y lectura actual contra el valor de los metros cúbicos facturados.

- Existieron 767 registros refieren valor cero en el consumo del periodo en metros cúbicos (m3), en referencia de la lectura actual y lectura anterior.

- Se refieren 6 registros con valor negativo en el campo " valor de subsidio o contribución consumo ($)" del estrato 11 (comercial).

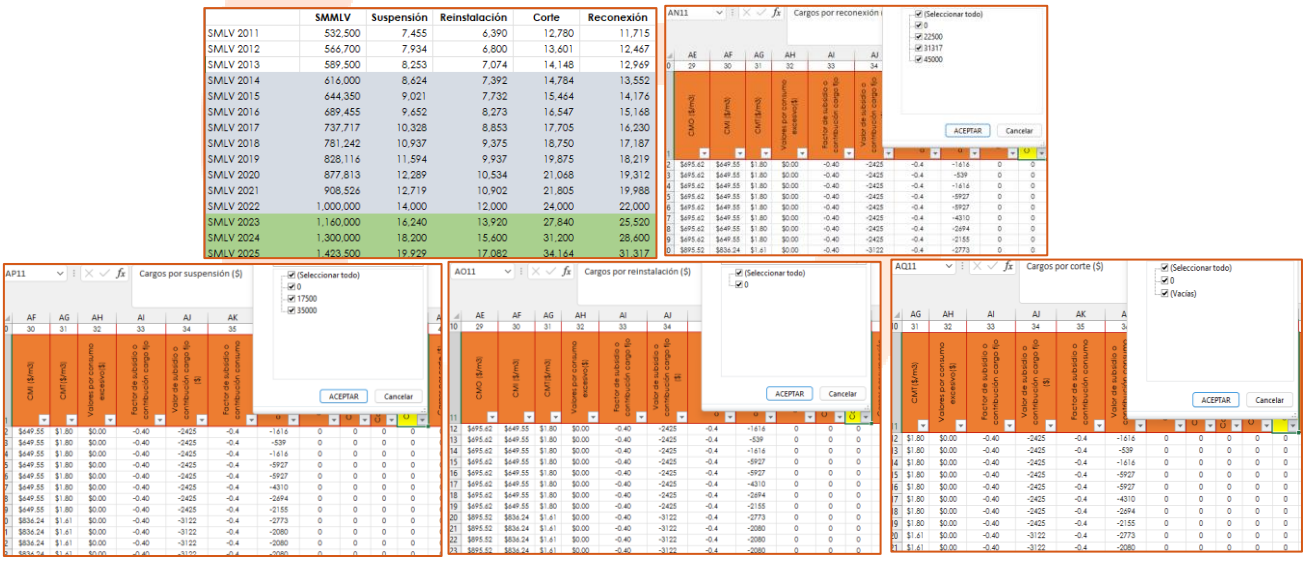
Ilustración 13. Valores negativos



- Para todos los campos referidos en "cargos" no cruzan con los valores pactados de acuerdo a la resolución tomando los tres últimos años.

Ilustración 14. Valores inconsistentes en cargos

	SMMLV	Suspensión	Reinstalación	Corte	Reconexión
SMLV 2011	532,500	7,455	6,390	12,780	11,715
SMLV 2012	566,700	7,934	6,800	13,601	12,467
SMLV 2013	589,500	8,253	7,074	14,148	12,969
SMLV 2014	616,000	8,624	7,392	14,784	13,552
SMLV 2015	644,350	9,021	7,732	15,464	14,176
SMLV 2016	689,455	9,652	8,273	16,547	15,168
SMLV 2017	737,717	10,328	8,853	17,705	16,230
SMLV 2018	781,242	10,937	9,375	18,750	17,187
SMLV 2019	828,116	11,594	9,937	19,875	18,219
SMLV 2020	877,813	12,289	10,534	21,068	19,312
SMLV 2021	908,526	12,719	10,902	21,805	19,988
SMLV 2022	1,000,000	14,000	12,000	24,000	22,000
SMLV 2023	1,160,000	16,240	13,920	27,840	25,520
SMLV 2024	1,300,000	18,200	15,600	31,200	28,600
SMLV 2025	1,423,500	19,929	17,082	34,164	31,317



- 331 registros poseen valor diferente de cero en la casilla "cargo por conexión"

Alcantarillado

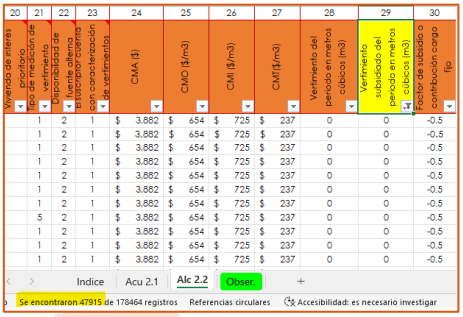
- Existen dos registros que no tienen la información completa de los campos, en el archivo de facturación, acueductos asociados a los mismos.

- Existen dos registros con el campo NUIS en cero.

- 27,718 registros con valor cero en el campo (valor de subsidio o contribución vertimiento ($)) contra 25,313 contra acueducto.

- 47,915 registros en valor cero correspondiente en el campo vertimiento subsidiado del periodo en metros cúbicos (m3).

Ilustración 15. Campos con asignación a 0



20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
Vivienda de interés prioritario	Tipo de medición de vertimiento	Disponibilidad de fuente alterna	Información para caracterización de vertimientos	CMA ($)	CMO ($/m3)	CMI ($/m3)	CMT($/m3)	Vertimiento del período en metros cúbicos (m3)	Vertimiento subsidiado del período en metros cúbicos (m3)	Factor de subsidio o contribución carga fijo
	1	2	1	$ 3,882	$ 654	$ 725	$ 237	0	0	-0.5
	1	2	1	$ 3,882	$ 654	$ 725	$ 237	0	0	-0.5
	1	2	1	$ 3,882	$ 654	$ 725	$ 237	0	0	-0.5
	1	2	1	$ 3,882	$ 654	$ 725	$ 237	0	0	-0.5
	1	2	1	$ 3,882	$ 654	$ 725	$ 237	0	0	-0.5
	1	2	1	$ 3,882	$ 654	$ 725	$ 237	0	0	-0.5
	5	2	1	$ 3,882	$ 654	$ 725	$ 237	0	0	-0.5
	1	2	1	$ 3,882	$ 654	$ 725	$ 237	0	0	-0.5
	1	2	1	$ 3,882	$ 654	$ 725	$ 237	0	0	-0.5
	1	2	1	$ 3,882	$ 654	$ 725	$ 237	0	0	-0.5

Indice | Acu 2.1 | Alc 2.2 | Obser. | +

Se encontraron 47915 de 178464 registros | Referencias circulares | Accesibilidad: es necesario investigar

- 7 registros en el campo valor de subsidio o contribución cargo fijo ($), contienen valor cero, y los cueles corresponden a los estratos 2,3,11.

- En el campo días de mora existen usuarios que refieren muchos años de deuda hasta de 30 años para acueducto y 3,051 usuarios con mora de más de tres años para el servicio de aseo.

Ilustración 16. Días de mora que superan los 30 años

Valor de subsidio o contribución vertimiento ($)	Cargo por conexión	Saldos a favor del usuario ($)	Días de mora	Valor de mora ($)	Intereses por mora ($)	Descuentos ($)	Valor en pesos de intereses reconocidos por descuentos	Otros cobros ($)
$0	0	$0	10740	$183,600	$0	$0	$0	$0
$0	0	$0	10770	$185,929	$0	$0	$0	$0
$0	0	$0	10800	$188,928	$0	$0	$0	$0
$0	0	$0	10830	$191,927	$0	$0	$0	$0
$0	0	$0	10860	$194,926	$0	$0	$0	$0
$0	0	$0	10890	$199,175	$0	$0	$0	$0
$0	0	$0	10920	$203,560	$0	$0	$0	$0
$0	0	$0	10980	$212,330	$0	$0	$0	$0
$0	0	$0	11010	$216,715	$0	$0	$0	$0
$0	0	$0	11040	$221,100	$0	$0	$0	$0
$0	0	0	11070	225485	$0	$0	$0	$0
$0	0	0	11130	234549	$0	$0	$0	$0

- Los conceptos de: intereses por mora ($), descuentos ($), valor en pesos de intereses reconocidos por descuentos ($), otros cobros ($), devoluciones por cobros no autorizados ($). refieren valor en cero.

Aseo

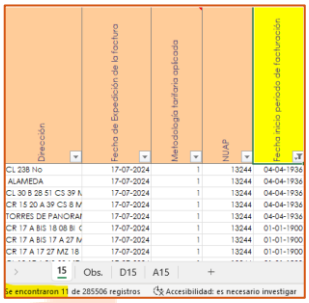
- Nuis: para el año 2024 y 2025 se encuentran dos registros en cero.

- Numero predial nacional o antiguo número predial catastral: se evidencian 160,341 registros en cero y celdas vacías en los años 2023, 2024 y 2025.

- Metodología tarifaria aplicada: para el año 2024, aparecen 5 registros con la metodología incorrecta.
- NUAP: 118,637 registros aparecen con código cero y 45706.

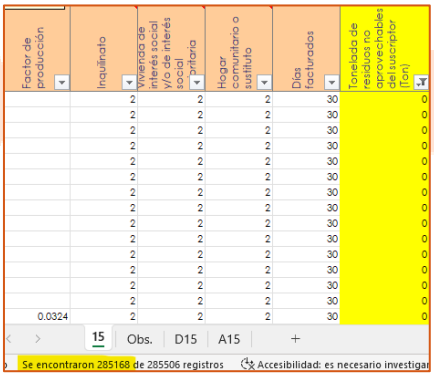
- Fecha inicio periodo de facturación: 11 registros presentan inconsistencia en la fecha asociada.

Ilustración 17. Inconsistencia en fecha



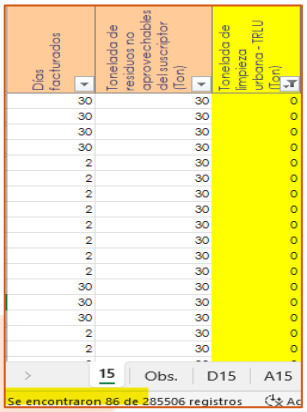
- Multiusuario: se encuentran 24 registros para el año 2024, de los cuales se nos había indicado y según lo certificado en el SUI, que no se tenía.
- Causales de refacturación: se encuentran 4 registros para el año 2024.
- Ubicación: 77 registros refieren códigos en cero y vacías.
- Código de clase o uso: 35 registros se encuentran en vacía no requieren.
- Recolección con servicio puerta a puerta: se encuentran 5 registros con código diferente.
- Código de factor de producción: se evidencia 254,199 registros en cero y vacíos.
- Inquilinato: se evidencian 90 registros con códigos diferentes en cero.
- Vivienda de interés social y/o de interés social prioritaria: se encuentran 42 registros con el diligenciamiento incorrecto, en cero o vacías.
- Días facturados: se encuentran 73 registros con 2 días.
- Tonelada de residuos no aprovechables del suscriptor: 285,168 registros se encuentran con cero toneladas.

Ilustración 18. Omisión en campo de toneladas no aprovechables



- Tonelada de limpieza urbana - TRLU: 86 usuarios no presentan factor de toneladas, se encuentran en cero.

Ilustración 19. Toneladas de limpieza urbana en valor 0



Días facturados	Tonelada de residuos no aprovechables del suscriptor [Ton]	Tonelada de limpieza urbana - TRLU [Ton]
30	30	0
30	30	0
30	30	0
30	30	0
2	30	0
2	30	0
2	30	0
2	30	0
2	30	0
2	30	0
2	30	0
2	30	0
30	30	0
30	30	0
30	30	0
2	30	0
2	30	0

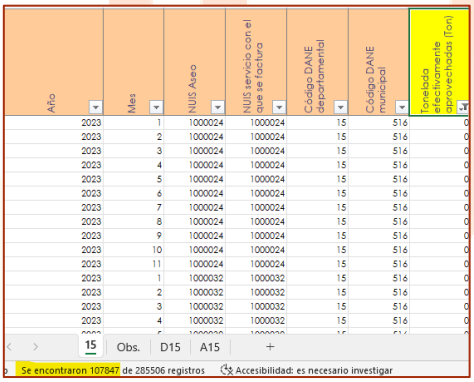
15 | Obs. | D15 | A15

Se encontraron 86 de 285506 registros

- Tonelada de barrido y limpieza - TRBL: se evidencian 42 registros en cero.

- Toneladas efectivamente aprovechadas: se registraron 107,847 campos en cero para los años 2023 y 2024.

Ilustración 20. Campos en cero: toneladas aprovechadas 2023-2024



Año	Mes	NUIS Aseo	NUIS servicio con el que se factura	Código DANE departamental	Código DANE municipal	Tonelada efectivamente aprovechadas [Ton]
2023	1	1000024	1000024	15	516	0
2023	2	1000024	1000024	15	516	0
2023	3	1000024	1000024	15	516	0
2023	4	1000024	1000024	15	516	0
2023	5	1000024	1000024	15	516	0
2023	6	1000024	1000024	15	516	0
2023	7	1000024	1000024	15	516	0
2023	8	1000024	1000024	15	516	0
2023	9	1000024	1000024	15	516	0
2023	10	1000024	1000024	15	516	0
2023	11	1000024	1000024	15	516	0
2023	1	1000032	1000032	15	516	0
2023	2	1000032	1000032	15	516	0
2023	3	1000032	1000032	15	516	0
2023	4	1000032	1000032	15	516	0

15 | Obs. | D15 | A15 | +

Se encontraron 107847 de 285506 registros | Accesibilidad: es necesario investigar

- Tonelada de rechazo del aprovechamiento TRRA: 285,247 registros de toneladas en 0.

- Facturación conjunta con otros servicios: hay 36,960 con facturación directa (1) y 248,287 con acueducto y otro (2).

- Tarifa para la actividad de comercialización ($ corriente): 128 registros refieren tarifa en 0, 1 y 2.
- Tarifa para la actividad de limpieza urbana TLU ($ corriente): 44 registros refieren tarifa 0 y 2.

- Tarifa para la actividad barrido y limpieza TBL ($ corriente): se evidenciaron 2 registros para el año 2024 con número.

- Tarifa para la actividad de transporte excedente TTE ($ corriente): 23,098 registros se encuentran en vacío.

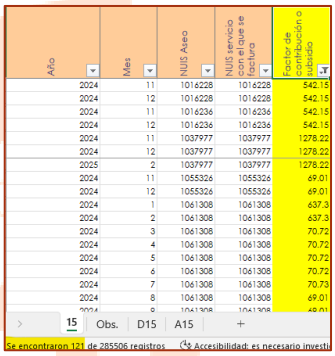
- Tarifa para la actividad de disposición final ($ corriente): 81 registros en vacíos para 2024 y 2025.

- Tarifa para la actividad de tratamiento de lixiviados TTL: 41 registros para los años 2024 y 1 de 2025 no registran.

- Tarifa para la actividad de aprovechamiento TA: 22,868 registros, se encuentran en vacías y cero para los años 2024 y 2025

- Factor de contribución o subsidio: 121 registros no son un valor coherente con el factor de subsidio y contribución.

Ilustración 21. Inconsistencias en factor de subsidio y contribución



Año	Mes	NUS Aseo	NUS servicio con el que se factura	Factor de contribución o subsidio
2024	11	1016228	1016228	542.15
2024	12	1016228	1016228	542.15
2024	11	1016236	1016236	542.15
2024	12	1016236	1016236	542.15
2024	11	1037977	1037977	1278.22
2024	12	1037977	1037977	1278.22
2025	2	1037977	1037977	1278.22
2024	11	1055326	1055326	69.01
2024	12	1055326	1055326	69.01
2024	1	1061308	1061308	637.3
2024	2	1061308	1061308	637.3
2024	3	1061308	1061308	70.72
2024	4	1061308	1061308	70.72
2024	5	1061308	1061308	70.72
2024	6	1061308	1061308	70.72
2024	7	1061308	1061308	70.73
2024	8	1061308	1061308	69.01

15 Obs. D15 A15 +

Se encontraron 121 de 285506 registros Accesibilidad: es necesario investi

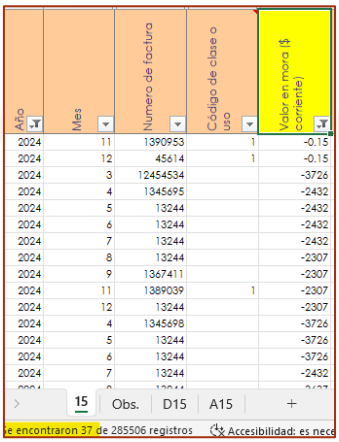
- Factor de contribución o subsidio: para los estratos 2 e industrial refieren un factor de cero en 37 casos.
- Factor de contribución o subsidio: 30 registros para los estratos 11 (comercia) y 12 (oficial),refieren un factor del 30% que corresponde a los industriales.

- Factor de contribución o subsidio: para los usuarios de uso industrial, refieren 797 casos con aporte solidario del 50%

- Valor de contribución o subsidio: en 54 casos no se evidencia valor cobrado.

- Valor en mora ($ corriente): en 2024 se evidenció 37 registros en negativo

Ilustración 22. Valores negativos en reportes de mora



Año	Mes	Numero de factura	Código de clase o uso	Valor en mora ($ corriente)
2024	11	1390953	1	-0.15
2024	12	45614	1	-0.15
2024	3	12454534		-3726
2024	4	1345695		-2432
2024	5	13244		-2432
2024	6	13244		-2432
2024	7	13244		-2432
2024	8	13244		-2307
2024	9	1367411		-2307
2024	11	1389039	1	-2307
2024	12	13244		-2307
2024	4	1345698		-3726
2024	5	13244		-3726
2024	6	13244		-3726
2024	7	13244		-2432

15 Obs. D15 A15 +

e encontraron 37 de 285506 registros Accesibilidad: es nece

- Interés de mora ($ corriente): se evidencias 164,002 registros de intereses en cero con cero días en mora.

- Descuento por la calidad técnica en la recolección: se evidencian 3 registros en el año 2024 donde se aplicó descuento.

5. En cuento a los costos ABC se evidencia ausencia en la certificación de algunos reportes asociados y validados transversalmente desde los reportes XBRL, por lo que se deben tomar acciones oportunas e inmediatas para los cargues sobre responsabilidad en la decisión directamente a Gerencia.

Ilustración 23. Pendientes SUI en formato de costos ABC

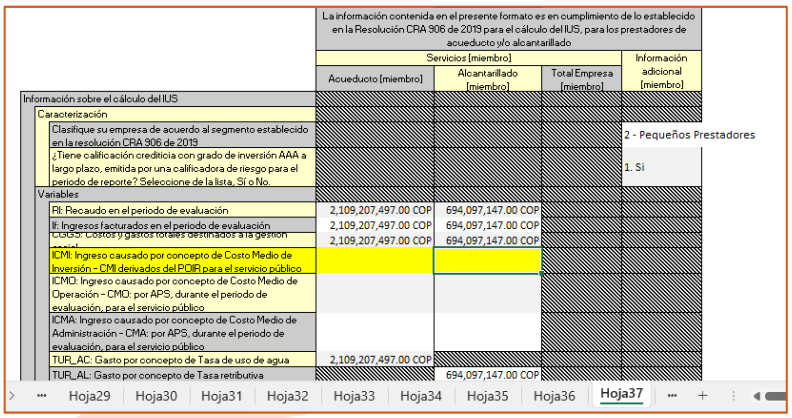
Formato	Total general
Costos y gastos acueducto	8
Cmt - costo de tasas ambientales acueducto	2
Costos de energía acueducto	5
Costos de insumos químicos acueducto	7
Costos de referencia y tarifas aplicadas acueducto	6
Cpb - costos particulares de bombeo	5
Costo de energía eléctrica, acpm y fuel oíl en tratamiento sin estación de bombeo	12
Costos y gastos alcantarillado	8
Cmt – costo de tasas ambientales alcantarillado	2
Costos de energía alcantarillado - ce	3
Costos de energía alcantarillado utilizada en tratamiento de aguas residuales	3
Costos de insumos químicos utilizados en el tratamiento de aguas residuales	5
Costos de referencia y tarifas aplicadas alcantarillado	6
Costos de servicios personales - ctar	5
Cpb costos particulares de bombeo alcantarillado	5
Otros costos de operación y mantenimiento asociados al tratamiento de agua residual	5
Otros costos en tratamiento no asociados al bombeo	8
Costos y gastos aseo	8
Costo de recolección y transporte_3581915516_boyacá_paipa	3
Costo limpieza urbana y barrido y limpieza_nuap_3581915516_boyacá_paipa	2
Total	108

6. Se sigue esperando el envío de la información correspondiente al formato 14, relacionado con los residuos generados. Se acordó con el área, que la entrega de los archivos correspondientes al año 2025 será el día viernes 25 de julio, a esta AEGR fueron entregados los archivos base de control el 28 del mismo mes.

7. Se continúa a la espera de la habilitación del RUPS, con el fin de remitir el acta correspondiente con los puntos concertados: los puntos deshabilitados, los actualmente habilitados, y se solicitará deshabilitar los que ya no están en funcionamiento (códigos 15357 y 15345), así como habilitar los puntos 0009, 0010 y 00111.

8. La información cargada en los XBRL financieros no contiene el costo medio de inversión, y otros ítems que no pueden ser verificados de manera transversal como lo sugiere los indicadores IUS y es observación común en los procesos durante el desarrollo de la auditoría.

Ilustración 24. Ausencia en datos trasversales al IUS



	La información contenida en el presente formato es en cumplimiento de lo establecido en la Resolución CRA 906 de 2019 para el cálculo del IUS, para los prestadores de acueducto y/o alcantarillado			
	Servicios [miembro]			Información adicional [miembro]
	Acueducto [miembro]	Alcantarillado [miembro]	Total Empresa [miembro]	
Información sobre el cálculo del IUS				
Caracterización				
Clasifique su empresa de acuerdo al segmento establecido en la resolución CRA 906 de 2019				2 - Pequeños Prestadores
¿Tiene calificación crediticia con grado de inversión AAA a largo plazo, emitida por una calificadora de riesgo para el periodo de reporte? Seleccione de la lista, Si o No.				1. Si
Variables				
RI: Recaudo en el periodo de evaluación	2,109,207,497.00 COP	694,097,147.00 COP		
II: Ingresos facturados en el periodo de evaluación	2,109,207,497.00 COP	694,097,147.00 COP		
CDOS: Costos y gastos totales destinados a la gestión social	2,109,207,497.00 COP	694,097,147.00 COP		
ICMI: Ingreso causado por concepto de Costo Medio de Inversión - CMI derivados del PDIR para el servicio público				
ICMO: Ingreso causado por concepto de Costo Medio de Operación - CMO: por APS, durante el periodo de evaluación, para el servicio público				
ICMA: Ingreso causado por concepto de Costo Medio de Administración - CMA: por APS, durante el periodo de evaluación, para el servicio público				
TUR_AC: Gasto por concepto de Tasa de uso de agua	2,109,207,497.00 COP			
TUR_AL: Gasto por concepto de Tasa retributiva		694,097,147.00 COP		

Hoja29 | Hoja30 | Hoja31 | Hoja32 | Hoja33 | Hoja34 | Hoja35 | Hoja36 | Hoja37

9. Se evidenció el incumplimiento algunos indicadores relacionados con los estándares del SG-SST, ya que en dos periodos consecutivos se presentaron inconsistencias. La norma sugiere en acciones similares el plan de mejora para realizar un seguimiento efectivo a las actividades rezagadas.

10. Se evidenció la omisión de firmas en la documentación contenida en las carpetas de contratación. En cuanto a los exámenes médicos ocupacionales, se recuerda que deben ser realizados por todo el personal que preste sus servicios en la empresa, incluyendo de manera específica a los pasantes del SENA. De igual manera se evidenció que en la carpeta de egreso o retiro, no se encuentra exámenes de egreso, ni desistimiento del mismo.

11. De manera general en la revisión de la documentación de correspondencia con entes de control y actas se identifico lo siguiente, los cuales son concordantes con algunas observaciones por parte de este grupo auditor.

    - Reiteración por parte de la SSPD previniendo a la ESP sobre las responsabilidades de formatos que debieron ser certificados por parte del prestador.

    - Solicitud de acciones realizadas por parte de la ESP en prevención de fenómenos naturales como el fenómeno del niño y su respectiva concordancia con el plan de contingencia y emergencia PEC.

    - Circularización a suscriptores de su deber de informar sobre la caracterización de vertimientos según la norma que los convoca y en cumplimiento de la responsabilidad por parte del prestador.

3. CONCLUSIONES

- Debido a que el plan de mejoramiento entregado, el cual fue el referente para el seguimiento de las observaciones del informe anterior, se presentó demora y evidenció poco avance en algunos de los puntos referidos, y en otros casos se afirmó de acciones atendidas en la inmediatez que correspondía especialmente en la seguridad de los operadores de aseo y buenas prácticas para mantener adecuada administración del SG-SST. Así mismo en obras civiles en la bocatoma y otros espacios físicos de la ESP. Lo anterior demostró no concertación entre las partes responsables de su proyección y ajuste en las áreas involucradas.

- Se mantienen la evidencia manifiesta en las dificultades y limitaciones en los reportes generados en el SUI, pese a que, en compromisos en reuniones anteriores, sobre la demostración de omisiones básicas de validaciones de cálculo en algunos campos que así lo ameritan. Lo que ha venido retrasando el cumplimiento efectivo y oportuno por parte de la ESP de algunos reportes asociados a procesos de facturación y tarifas en los tres servicios.

- Se está en la construcción de los archivos de los formatos 14 de toneladas generadas en la APS, después de la habilitación de los requisitos en función de la metodología CRA 720 y lo establecido en la resolución de cargue, SSPD 237705. Esto limitó el alcance de la auditoría en la definición de los indicadores de rendimiento, definidos en el plan a ejecutar comunicado a la ESP previa a la visita en sede de la empresa.

- Si bien es cierto se puede establecer el cumplimiento operativo de los indicadores IOCA, es necesario la evidencia desde los reportes SUI que así lo confirman, especialmente en definición de nuevos metros lineales intervenidos y definidos en la tarifa ajustada por el prestador.

- Existe un mejor panorama en referencia al horizonte a corto plazo de la adopción de los indicadores IUS, desde la decisión de la dirección de la ESP, por acatar esta responsabilidad olvidada en administraciones anteriores. Sin embargo, aún es complejo la definición de años base y metas proyectadas, debido a dificultad transversal en proyectos de inversión y el ajuste de los archivos base de información comercial y contable, en coherencia con el sentir de la norma.

- Es de conocimiento por esta auditoría el acompañamiento en los procesos del administrador del SGSST, sin embargo, es conveniente habilitar y ajustar la documentación asociada a plan de mejora en ocasión de indicadores donde se incumple sucesivamente con el referente planteado.

- Los indicadores cuantitativos de gestión, ya certificados mantienen incoherencia en cálculos como el de eficiencia laboral: los valores reportados históricamente presentan referentes sin sustento en las cifras de las variables que se conjugan para su cómputo.