Informe tercer trimestre 2025

AUDITORÍA & GESTIÓN

INTEGRAL S.A.S

17 de diciembre de 2025

Red Vital Paipa SA ESP

Tunja, 17 de diciembre de 2025

Señores:
Red Vital Paipa SA ESP
Vía Francisco Montaña No 5-99 Vereda Romita
Atentamente
Ing. Yeison Rockney Torres Suarez

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 18 al 20 de noviembre y desde la información base de los archivos SUI en referencia específica del tercer trimestre, 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 observaciones con respecto a la auditoría anterior y estado del plan de acción sobre lo evidenciado.

- Validación de los indicadores IUS en cada una de las dimensiones y coherencia de las variables administradas por los líderes del proceso y en cabeza de la gerencia de la ESP

- Verificaciones en sitio sobre la operación en concordancia con la planificación:
  - Hojas de ruta,
  - Cronogramas de mantenimiento y estado de cumplimiento.
  - Mediciones (caudales, presiones, interrupciones del servicio).
  - Toma de muestras.
  - Ejecución de barrido
  - CLUS y plan de erradicación de puntos críticos.
  - Catastro de cestas y contenedores entre otros.

- Revisión de ejecución de proyectos de inversión asociados a indicadores y validación desde lo contable en el giro de recursos para este tópico y en condición de los compromisos contractuales y/o en ejercicio de la prestación del servicio.

- Revisión de los ajustes tarifarios según indexaciones aplicadas el reporte de los formatos respectivos y la validación del efecto de los ingresos sobre el incremento en las tarifas.

- Validación sobre muestreo de las condiciones de tipos de usuarios según beneficios tarifarios y en correspondencia a los requisitos para acceder a esta condición diferente sobre la tarifa cobrada.

- Indagación sobre variaciones en los tópicos comerciales sobre los reportes de facturación, suscriptores y formatos de tarifas en correspondencia a la metodología tarifaria aplicada.

- Seguimiento a los pendientes SUI en definición del reporte por parte de la superintendencia y solicitud de explicación a los responsables del proceso en el alistamiento la información.

- Auditoría administrativa y de recursos humanos en condición del avance de lo requerido en la reciente reforma laboral y la implementación efectiva de lo solicitado en las normas que la regula.

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

I. Seguimiento a observaciones anteriores 5
II. Desarrollo de la AEGR a tercer trimestre 2025 11
1. Área operativa aseo 11
2. Área operativa acueducto 13
3. Área comercial 17
4. Área financiera y contabilidad 20
5. Área de calidad 20
III. Pendientes SUI 21
IV. Conclusiones 24

Tabla de ilustraciones

Ilustración 1. Estacionarias sin funcionamiento 11
Ilustración 2. Zonas sin despápele y con alto crecimiento de pasto 11
Ilustración 3. Ausencia de limpieza en parques y zonas turísticas 12
Ilustración 4. Deficiencias en autocuidado de operarias de barrido. 12
Ilustración 5. Incumplimiento de labores 13
Ilustración 6. Riesgos en labores de poda 13
Ilustración 7. Desperdicio de recurso hídrico 13
Ilustración 8. Acceso con condición insegura 14
Ilustración 9. Riesgo por hélices inestables 14
Ilustración 10. Desperdicio de agua en llave de llenado de carrotanques – Planta San Felipe I 15
Ilustración 11. Fuga continua en tubería 15
Ilustración 12. Fuga en tubería de chorro blanco 15
Ilustración 13. Ausencia de cerramiento perimetral 16
Ilustración 14. Toma de nivel sin instrumento técnico 16
Ilustración 15. Registro de macromedidores con espacios en blanco y fechas faltantes 17
Ilustración 16. Ausencia de registros en la carpeta de mezcla de coagulantes 17
Ilustración 17. Falta de desagregación y legibilidad en publicaciones de control social 18
Ilustración 18. Registro Código DANE fuera de formato 18
Ilustración 19. Inconsistencias en la codificación predial 19
Ilustración 20. Variaciones en la ruta de lectura 19
Ilustración 21. Usuarios con periodos prolongados sin servicio 19
Ilustración 22. Inconsistencia en lecturas de consumo 20
Ilustración 23. Inconsistencias en documentos soporte – Radian 20
Ilustración 24. Inconsistencias en la Información del Tablero IUS 21
Ilustración 25. Pendientes SUI tópico administrativo 21
Ilustración 26. Pendientes SUI tópico administrativo y financiero 21
Ilustración 27. Pendientes SUI tópico cargue SIG 22
Ilustración 28. Pendientes SUI tópico comercial y de gestión 22
Ilustración 29. Pendientes SUI tópico generalidades - riesgos 22
Ilustración 30. Pendientes SUI tópico inicio transacción 2015 22
Ilustración 31. Pendientes SUI tópico NSC 22
Ilustración 32. Pendientes SUI tópico nuevos marcos normativos 22
Ilustración 33. Pendientes SUI tópico riesgos alcantarillados, acueducto y aseo 23
Ilustración 34. Pendientes SUI tópico tarifario 23
Ilustración 35. Pendientes SUI tópico técnico operativo 23

I. Seguimiento 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 realizada al servicio de aseo, acueducto y alcantarillado en sus procesos y esquemas 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 del área de cobertura del servicio.

- 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.

- 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.

- 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.

- 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.

- 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.

- 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.

- Los macromedidores no se encuentran calibrados y están pendientes de ser cargados al SUI para los años 2023 y 2024.

- 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.

- 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.

- 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.

- 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.

- 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.

- 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.

- 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.

- 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.

- 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.

- 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.

- No se dispone de una ruta de mapeo establecida para la asignación de cada microruta 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.

- Durante el seguimiento a la microruta 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.

- 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.

- 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.

- 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.

- 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.

- 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.

- 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.

- 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.

- 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.

- 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.

- 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.

- 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.

- 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.

- 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.

- 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.

- 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.

- 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 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.

- 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.

- 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.

- 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.

- Algunos de los campos requeridos por las resoluciones de reporte no contienen la información respectiva.

- 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.

- 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.

- 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.

- 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.

- 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.

- Se sigue a la espera del envío de la información correspondiente al formato 14, relacionado con los residuos generados. Se acordó con los responsables del área, que la entrega de los archivos correspondientes al año 2025 será el día viernes 25 de julio.

- Se mantiene 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.

- 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.

- 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.

- 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.

AUDITORÍA & GESTIÓN
INTEGRALSAS

II. Desarrollo de la AEGR a tercer trimestre 2025

El desarrollo de lo planificado para el alcance de la presente visita y sobre las acciones previas de análisis y **validación de la información** compartida sobre los archivos comerciales atendida por el prestador, se evidenció lo siguiente y que desarrollaremos en el cuerpo del informe:

1. Área operativa aseo

1. Se observó que los usuarios se acercan al compactador para disponer sus residuos mientras el vehículo está en maniobras, sin que los operarios emitan advertencias o realicen control preventivo para evitar riesgos en la operación.

2. Se identificaron fugas aisladas aún de lixiviados en caja compactadora de los vehículos en la ejecución de compactación durante el rodamiento, generando afectaciones en la vía.

3. Se evidenció que uno de los vehículos compactadores presenta fallas en el sistema de luces estacionarias y de frenado, evidenciando deterioro y ausencia de mantenimiento correctivo oportuno.

Ilustración 1. Estacionarias sin funcionamiento



4. En relación con las actividades de despápele en vías destapadas, responsabilidad del prestador, se evidenció que estas no se están ejecutando. Así mismo, se observó falta de intervención en los bordillos de dichas zonas, los cuales presentan un alto crecimiento de pasto.

Ilustración 2. Zonas sin despápele y con alto crecimiento de pasto



5. Se evidenció la ausencia de actividades de limpieza y mantenimiento de bordillos en áreas de parques y zonas turísticas. Esta falta de intervención ha generado una apariencia general de descuido que afecta la imagen y el adecuado uso de estos entornos.

Ilustración 3. Ausencia de limpieza en parques y zonas turísticas



6. En las actividades de barrido y limpieza se observaron diversas deficiencias relacionadas con las medidas de autocuidado por parte del personal. Se identificó que el carro de apoyo no se ubica en posición contraria al sentido en el que se realiza el barrido, lo que incrementa el riesgo ante la circulación de vehículos y expone al operario a posibles incidentes en la vía.

Ilustración 4. Deficiencias en autocuidado de operarias de barrido.



7. Ibimen a la observación previamente indicada, se identificaron irregularidades en el cumplimiento de la jornada laboral. Durante el recorrido realizado por esta AEGR, se evidenció que la operaria permaneció más de 10 minutos sin ejecutar sus funciones, dedicándose a conversar con una persona externa a la empresa. Esta situación representa una pérdida de tiempo operativo y afecta el adecuado desarrollo de sus labores.

Ilustración 5. Incumplimiento de labores



8. Durante la ejecución de las labores de corte y poda y de césped, se advirtieron incumplimientos frente al uso de mallas de protección para peatones y vehículos. La falta de estas barreras preventivas genera riesgos tanto para el personal operativo como para los transeúntes, comprometiendo su seguridad durante la actividad.

Ilustración 6. Riesgos en labores de poda



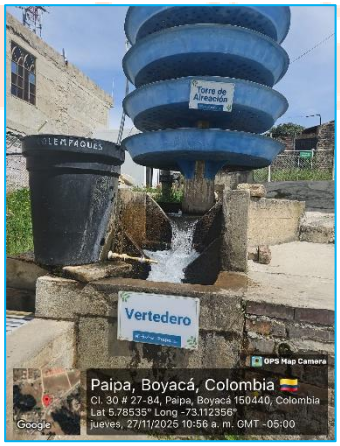


2. Área operativa acueducto

1. En la planta de San Felipe II se evidenció, en la zona del vertedero, una pérdida considerable de agua ocasionada por la salida del flujo a presión. Esta situación genera una fuga visible y ocasiona desperdicio del recurso, por lo que requiere una revisión y corrección oportuna.

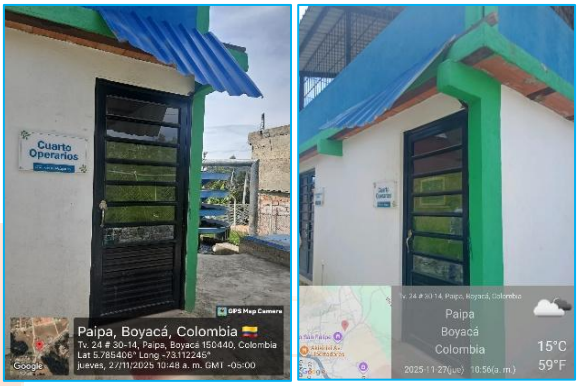
Ilustración 7. Desperdicio de recurso hídrico





2. Durante la verificación del área, se encontró una teja desviada en la entrada al cuarto de operarios. Esta condición representa un riesgo potencial de accidente de trabajo, Se recomienda realizar el ajuste y aseguramiento adecuado de la teja para garantizar condiciones seguras en el tránsito del personal.

Ilustración 8. Acceso con condición insegura



3. Se mantiene una condición insegura relacionada con el ventilador o torre de aire. Según lo indicado por la responsable del proceso, las hélices presentan inestabilidad y el equipo no está funcionando de manera adecuada, lo que podría ocasionar un accidente. Se recomienda implementar acciones preventivas de forma inmediata con el fin de evitar riesgos mayores.

Ilustración 9. Riesgo por hélices inestables



4. En la planta San Felipe I se evidenció una llave destinada al llenado de carrotanques que presenta un desperdicio constante de agua al momento de la auditoría en sitio. Se sugiere realizar la reparación inmediata de esta infraestructura con el fin de evitar pérdidas del recurso hídrico.

Ilustración 10. Desperdicio de agua en llave de llenado de carrotanques – Planta San Felipe I



5. En esta misma planta se evidenció que uno de los tubos conectados a los tanques presenta una gotera pequeña pero constante, generando una fuga continua de agua en este sector. La responsable del proceso indicó que esta situación lleva varios días y que, de manera temporal, se ha intentado mitigar mediante la colocación de un parche.

Ilustración 11. Fuga continua en tubería



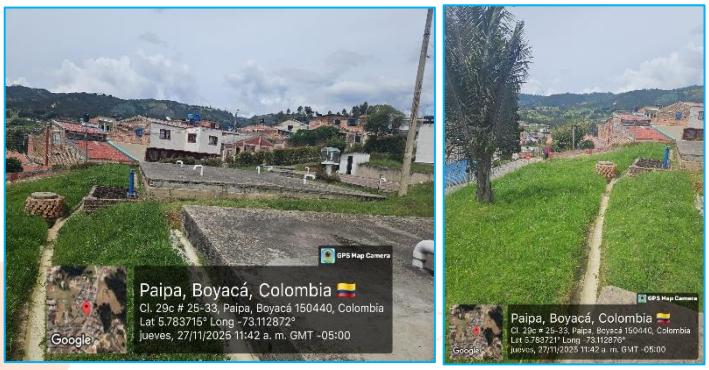
6. En las tuberías por donde desemboca el agua de chorro blanco se observó una gotera. Según lo indicado por la ingeniera responsable, esta es un agua que no se encuentra medida y, debido a la presión y al inadecuado ajuste en la rosca que conecta con otra tubería, se presenta la fuga.

Ilustración 12. Fuga en tubería de chorro blanco



7. En la planta San Felipe I se evidenció la ausencia de un cerramiento o malla de seguridad que limite el acceso de personas externas, lo cual genera exposición a riesgos y manipulación indebida de la infraestructura o actos que puedan afectar la adecuada prestación del servicio.

Ilustración 13. Ausencia de cerramiento perimetral



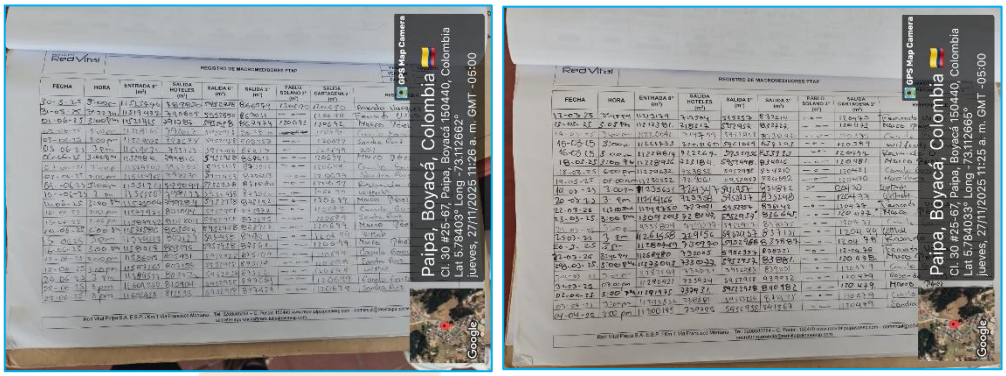
8. Al indagar y verificar el procedimiento de registro del llenado de tanques, la persona de turno explicó que la medición se realiza utilizando un tubo blanco, en el cual ellos mismos marcan las medidas de un metro con un marcador. Posteriormente, este tubo se introduce en cada tanque para determinar el nivel. Este método manual presenta dificultades para obtener una medición precisa, además que el tubo se deje secar al sol durante algunos minutos antes de continuar con la medición del siguiente tanque.

Ilustración 14. Toma de nivel sin instrumento técnico



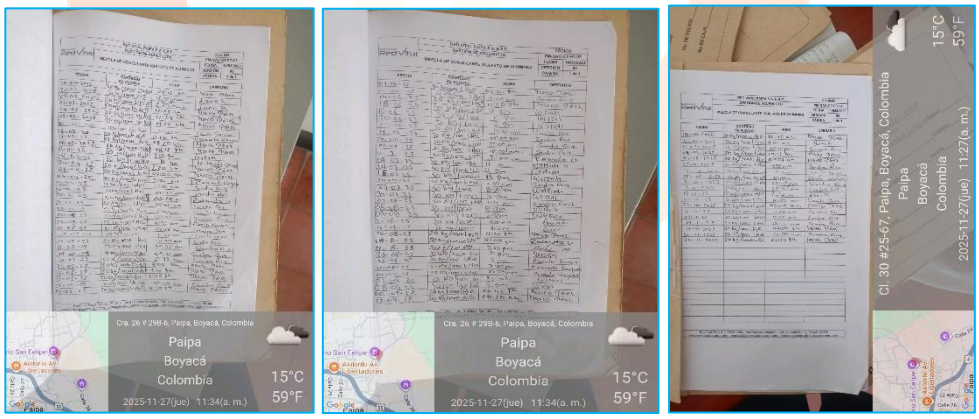
9. Durante la revisión de las bitácoras de registro de macromedidores, se evidenciaron espacios en blanco, específicamente en el registro correspondiente a Pablo Solano, así como la ausencia de algunas fechas. Ante esta situación, la AEGR solicitó el envío de los archivos consolidados en una base de datos en Excel, con el fin de validar que, desde un mes antes de la presente auditoría, se cuenta con información completa, exacta y actualizada.

Ilustración 15. Registro de macromedidores con espacios en blanco y fechas faltantes



10. En la carpeta correspondiente al registro de mezcla de coagulantes se evidenció la ausencia de algunas fechas. Al verificar el libro de control utilizado por los operarios, se confirmó que dichas fechas tampoco se encontraban registradas. Al consultar con la ingeniera responsable del proceso, esta informó que los reportes se habían compartido únicamente a través del grupo de WhatsApp del equipo, y que sí existen los registros, aunque no fueron agregados formalmente en la documentación física. Se recomienda actualizar la información en los formatos oficiales para asegurar la trazabilidad y cumplimiento del procedimiento.

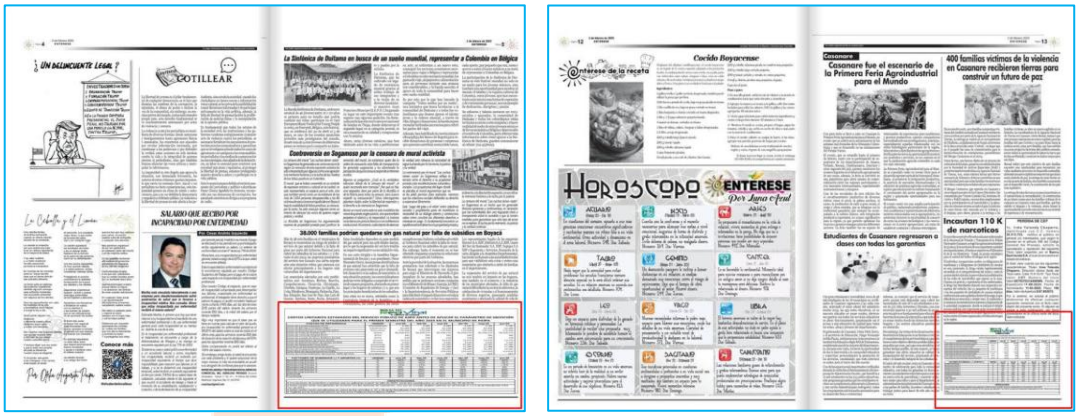
Ilustración 16. Ausencia de registros en la carpeta de mezcla de coagulantes



3. Área comercial

- Al revisar las publicaciones de control social, se evidenció que la información no se encuentra discriminada por estratos, lo cual dificulta su análisis. Asimismo, la legibilidad de los datos es insuficiente para identificar de manera clara los rubros y componentes correspondientes a cada uno de los servicios.

Ilustración 17. Falta de desagregación y legibilidad en publicaciones de control social



- Se realizó el análisis aleatoriamente correspondiente de los suscriptores del formato 2.1 de facturación de acueducto, tomando como referencia los años 2024 y 2025, con base en los únicos meses disponibles con información (febrero, marzo y mayo). A partir de esta revisión, se evidenciaron los siguientes hallazgos:

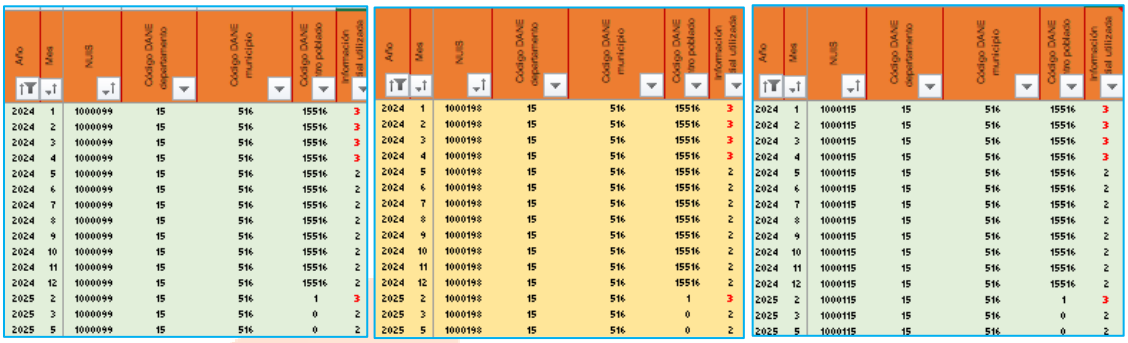
  - Código Dane centro poblado: se están registrando valores como "15516,1", los cuales no cumplen con el formato establecido, que exige que sea 000. Se requiere ajustar la información conforme a lo solicitado por el formato.

Ilustración 18. Registro Código DANE fuera de formato

Código DANE departamento	Código DANE municipio	Código DANE centro poblado
15	516	15516
15	516	15516
15	516	15516
15	516	15516
15	516	15516
15	516	15516
15	516	15516
15	516	15516
15	516	15516
15	516	15516
15	516	15516
15	516	15516
15	516	1
15	516	0
15	516	0
15	516	15516
15	516	15516
15	516	15516
15	516	15516
15	516	15516
15	516	15516
15	516	15516
15	516	15516
15	516	15516
15	516	15516
15	516	15516
15	516	1

  - Información predial utilizada: se evidenció que algunos suscriptores aparecen inicialmente registrados con el código 3 ("predio sin homologar") y, en los meses siguientes, cambian al código 2 ("información predial de cada catastro"). Este cambio no cuenta con una justificación clara, por lo que se requiere aclarar el motivo de la variación en la codificación.

Ilustración 19. Inconsistencias en la codificación predial



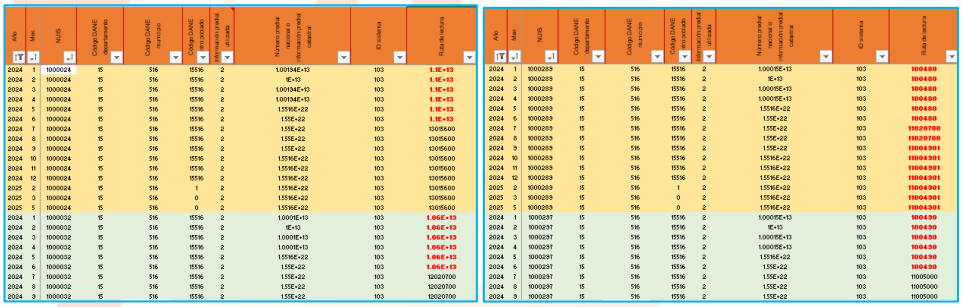
Año	Mes	NUIS	Código DANE departamento	Código DANE municipio	Código DANE tipo poblado	Información fall utilizada
2024	1	1000099	15	516	15516	3
2024	2	1000099	15	516	15516	3
2024	3	1000099	15	516	15516	3
2024	4	1000099	15	516	15516	3
2024	5	1000099	15	516	15516	2
2024	6	1000099	15	516	15516	2
2024	7	1000099	15	516	15516	2
2024	8	1000099	15	516	15516	2
2024	9	1000099	15	516	15516	2
2024	10	1000099	15	516	15516	2
2024	11	1000099	15	516	15516	2
2024	12	1000099	15	516	15516	2
2025	2	1000099	15	516	1	3
2025	3	1000099	15	516	0	2
2025	5	1000099	15	516	0	2

Año	Mes	NUIS	Código DANE departamento	Código DANE municipio	Código DANE tipo poblado	Información fall utilizada
2024	1	1000198	15	516	15516	3
2024	2	1000198	15	516	15516	3
2024	3	1000198	15	516	15516	3
2024	4	1000198	15	516	15516	3
2024	5	1000198	15	516	15516	2
2024	6	1000198	15	516	15516	2
2024	7	1000198	15	516	15516	2
2024	8	1000198	15	516	15516	2
2024	9	1000198	15	516	15516	2
2024	10	1000198	15	516	15516	2
2024	11	1000198	15	516	15516	2
2024	12	1000198	15	516	15516	2
2025	2	1000198	15	516	1	3
2025	3	1000198	15	516	0	2
2025	5	1000198	15	516	0	2

Año	Mes	NUIS	Código DANE departamento	Código DANE municipio	Código DANE tipo poblado	Información fall utilizada
2024	1	1000115	15	516	15516	3
2024	2	1000115	15	516	15516	3
2024	3	1000115	15	516	15516	3
2024	4	1000115	15	516	15516	3
2024	5	1000115	15	516	15516	2
2024	6	1000115	15	516	15516	2
2024	7	1000115	15	516	15516	2
2024	8	1000115	15	516	15516	2
2024	9	1000115	15	516	15516	2
2024	10	1000115	15	516	15516	2
2024	11	1000115	15	516	15516	2
2024	12	1000115	15	516	15516	2
2025	2	1000115	15	516	1	3
2025	3	1000115	15	516	0	2
2025	5	1000115	15	516	0	2

- Ruta de lectura: En el año 2024, se identificó que durante los primeros seis meses se registró un código y, posteriormente, este fue modificado, manteniéndose el nuevo código para 2025 y parte de 2024. Adicionalmente, se evidenciaron casos aislados con hasta tres cambios en la ruta de lectura, como ocurre con el suscriptor 1000289. Se requiere aclarar la razón de estas variaciones.

Ilustración 20. Variaciones en la ruta de lectura



- Presentó más de 15 días consecutivos en el periodo sin prestación: Se evidenció que, durante el mes de febrero de 2025, algunos usuarios registraron más de 15 días consecutivos sin prestación del servicio. Estos casos requieren verificación por parte de esta AEGR para su respectiva consideración y análisis.

Ilustración 21. Usuarios con periodos prolongados sin servicio

Año	Mes	NUIS	Código DANE departamento	Fecha de expedición de la factura	Fecha inicio del periodo de facturación	Presentó más de 15 días consecutivos en el periodo sin prestación
2025	2	1000024	15	18-02-2025	17-01-2025	1
2025	3	1000024	15	09-03-2025	18-02-2025	2
2025	5	1000024	15	13-05-2025	20-04-2025	2
2025	2	1000115	15	18-02-2025	17-01-2025	1
2025	3	1000115	15	09-03-2025	18-02-2025	2
2025	5	1000115	15	13-05-2025	20-04-2025	2
2025	2	1000172	15	18-02-2025	17-01-2025	1
2025	3	1000172	15	09-03-2025	18-02-2025	2
2025	5	1000172	15	13-05-2025	20-04-2025	2
2025	2	1000214	15	18-02-2025	17-01-2025	1
2025	3	1000214	15	09-03-2025	18-02-2025	2

- Lectura anterior vs lectura actual: Para el suscriptor 1000164, se identificó que las lecturas registradas en los meses de marzo y abril de 2024 no son coherentes. En marzo se reporta una lectura actual de 452, mientras que en abril la lectura actual es de 466. Sin embargo, no se evidencia en el archivo los 14 metros de diferencia entre ambos periodos. Por lo anterior, se solicita aclaración sobre la causa de esta inconsistencia en las lecturas.

Ilustración 22. Inconsistencia en lecturas de consumo

Año	Mes	NUIS	Lectura anterior	Lectura actual
2025	5	1000115	978	992
2024	1	1000164	421	429
2024	2	1000164	429	437
2024	3	1000164	437	**452**
2024	4	1000164	**466**	477
2024	5	1000164	477	487
2024	6	1000164	487	497
2024	7	1000164	497	506
2024	8	1000164	506	513

4. Área financiera y contabilidad

1. Al revisar el Radian de la ESP con corte a octubre, se identificaron inconsistencias en el reporte de documentos soporte de proveedores no obligados a facturar. Se evidenció que algunos pagos superan un salario mínimo, situación que exige la verificación del aporte a la PILA. Por tal motivo, esta AEGR solicitó los comprobantes correspondientes a la responsable del proceso. Sin embargo, a la fecha de cierre del presente informe, dichos documentos no han sido entregados para su respectiva revisión.

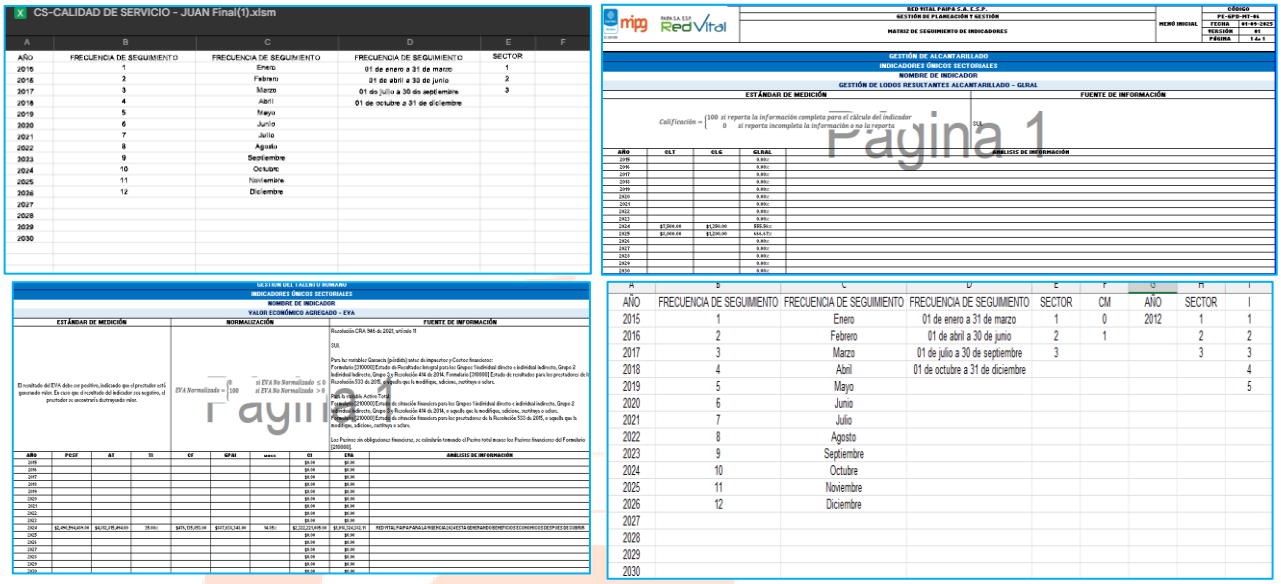
Ilustración 23. Inconsistencias en documentos soporte – Radian

Etiquetas de fila	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
DSRV	$ 5,147,922	$ 4,252,000	$ 16,588,242	$ 28,749,249	$ 29,739,761	$ 29,143,761	$ 36,798,102	$ 34,711,440	$ 36,896,949	$ 42,922,709
FABIO ANDRES RODRIGUEZ RODRIGUEZ						$ 2,000,000				$ 5,200,000
FABIO REYNER MARTINEZ FAJARDO				$ 920,000		$ 2,450,000	$ 7,550,000		$ 14,318,200	$ 8,060,000
HUGO MORALES SANA					$ 11,796,000					
JORGE LUIS ECHEVERRIA BAJICA					$ 2,740,512	$ 2,740,512		$ 5,481,024		$ 5,481,024
LEIDY PAOLA OCHOA GRANADOS		$ 2,000,000	$ 2,000,000	$ 2,000,000	$ 2,000,000	$ 2,000,000	$ 2,000,000	$ 2,000,000	$ 2,000,000	$ 2,273,726
MARIO ABERTO OSORIO VEGA				$ 6,400,000					$ 6,400,000	
WILDERS HERNAN GONZALEZ BOTIA			$ 6,000,000	$ 6,000,000		$ 6,000,000	$ 6,000,000	$ 12,000,000		

5. Área de calidad

1. El 1 de noviembre, esta AEGR recibió los archivos correspondientes al tablero IUS. Sin embargo, se evidenció que la información consignada no es consistente con los datos que deben reportarse en dichos formatos. No se cuenta con claridad sobre el método utilizado para la toma de los datos presentados, lo que impide verificar su exactitud y confiabilidad.

Ilustración 24. Inconsistencias en la Información del Tablero IUS



III. Pendientes SUI

Al cierre del presente informe se evidenciaron 787 reportes pendientes por certificación en el portal SUI, incluyendo registros correspondientes a periodos anteriores. Aunque dichos reportes no son responsables directamente a la gestión de la actual administración, persiste la obligación de efectuar su certificación con el fin de garantizar el cumplimiento de lo que exige la SSPD.

Ilustración 25. Pendientes SUI tópico administrativo

Tópico / Formato	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	Total general
Administrativo									2	2	5	10	11	8	12	12	2	64
Formato Transitorio. Indicadores nivel de analisis por APS												1						1
FT.Indicadores Nivel de Analisis por Prestador												1						1
FT_Indicadores Nivel de Analisis por Sistema												1						1
Indicadores Nivel de Analisis por APS - IUS													1	1	1	1		4
Indicadores Nivel de Analisis por Prestador - IUS													1	1	1	1		4
Indicadores Nivel de Analisis por Sistema - IUS													1	1	1	1		4
INFORMACION CONVENCIONES COLECTIVAS									1	1	1	1	1		1	1		7
Personal por Categoria de Empleo									1	1	1	1	1	1	1	1		8
PUBLICACION INDICADORES PARA CONTROL SOCIAL A LAS PERSONAS PRESTADORAS DE SERVICIOS PÚBLICOS -ACUEDUCTO PDF												1	1	1	1	1		5
PUBLICACION INDICADORES PARA CONTROL SOCIAL A LAS PERSONAS PRESTADORAS DE SERVICIOS PÚBLICOS-ALCANTARRILLADO PDF												1	1	1	1	1		5
PUBLICACION INDICADORES PARA CONTROL SOCIAL A LAS PERSONAS PRESTADORAS DE SERVICIOS PÚBLICOS-ASEO PDF												1	1	1	1	1		5
Rotacion Personal Directivo - IUS													1	1	1	1		5
Tablero de Acciones de Mejora PGR - IUS													1	1	1	1	1	5
Tablero de control de la planeacion												1	1	1	1	1		5
Tablero de Planeación PGR														1	1	1	1	4

Ilustración 26. Pendientes SUI tópico administrativo y financiero

Tópico / Formato	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	Total general
Administrativo y Financiero									3	3	3	4	3	3	9	12	6	46
Caracterización Empresas para Aplicación IUS y PGR												1						1
COSTOS Y GASTOS ACUEDUCTO									1	1	1	1	1	1	1	1		8
COSTOS Y GASTOS ALCANTARILLADO									1	1	1	1	1	1	1	1		8
COSTOS Y GASTOS ASEO									1	1	1	1	1	1	1	1		8
EJECUCIÓN DE PROYECTOS - ACUEDUCTO													1	2	1			4
EJECUCIÓN DE PROYECTOS - ALCANTARILLADO													1	2	1			4
EJECUCIÓN DE PROYECTOS ASEO													1	2	1			4
FORMULACIÓN DE PROYECTOS - ACUEDUCTO													1	1	1			3
FORMULACIÓN DE PROYECTOS - ALCANTARILLADO													1	1	1			3
FORMULACIÓN DE PROYECTOS ASEO													1	1	1			3

Ilustración 27. Pendientes SUI tópico cargue SIG

Tópico / Formato	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	Total general
Cargue SIG																	2	2
Area de Prestacion de Servicio-No Aprovechables																	1	1
Ruta Centroide APS a SDF o ET																	1	1

Ilustración 28. Pendientes SUI tópico comercial y de gestión

Tópico / Formato	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	Total general
Comercial y de Gestion						11	8		8	15	20	17	17	16	18	50	101	281
18. Calibración de Medidores															1	1		2
3. Multiusuarios del Servicio de Aseo																	2	2
4. Informacion Comercial de Acueducto_15516000PAIPA											2					12	12	26
6. Informacion Comercial de Alcantarillado_15516000PAIPA											2					12	12	26
7. Fondo de Solidaridad y Redistribución de Ingresos										1	1	1						3
9. TARIFAS APLICADAS ASEO									2									2
CMT - COSTO DE TASAS AMBIENTALES ACUEDUCTO						1	1											2
CMT -COSTO DE TASAS AMBIENTALES ALCANTARILLADO						1	1											2
Concurso Económico 1																	6	6
COSTOS DE ENERGIA ACUEDUCTO						1	1											2
COSTOS DE ENERGIA ALCANTARILLADO - CE													1					1
COSTOS DE INSUMOS QUIMICOS ACUEDUCTO						1	1											2
COSTOS DE INSUMOS QUIMICOS UTILIZADOS EN EL TRATAMIENTO DE AGUAS RESIDUALES						1												1
Costos de Referencia y Tarifas Aplicadas Acueducto															1	3	8	12
Costos de Referencia y Tarifas Aplicadas Alcantarillado															1	3	8	12
COSTOS DE SERVICIOS PERSONALES - CTAR						1	1											2
CPB - COSTOS PARTICULARES DE BOMBEO						1	1											2
CPB COSTOS PARTICULARES DE BOMBEO ALCANTARILLADO						1	1											2
Estandares del servicio - Aseo_NUAP_3581915516_BOYACÁ-PAIPA									2	2	2	2	2	2	2	2	2	18
FACTURA DEL SERVICIO ACUEDUCTO PDF																	1	1
FACTURA DEL SERVICIO ALCANTARILLADO PDF																	1	1
Factura del Servicio PDF_NUAP3581915516_BOYACA_PAIPA																	2	2
FACTURACION ACUEDUCTO - IGAC																	1	1
FACTURACION ALCANTARILLADO - IGAC																	1	1
Facturacion del servicio de aseo NUAP_3581915516									4	12	12	12	12	12	12	12	12	100
IMPUESTOS Y TASAS OPERATIVAS ACUEDUCTO						1												1
IMPUESTOS Y TASAS OPERATIVAS ALCANTARILLADO						1												1
OTROS COSTOS DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO ASOCIADOS AL TRATAMIENTO DE AGUA RESIDUAL						1	1					1	1	1				5
Reclamaciones del Servicio de Acueducto																2	11	13
Reclamaciones del Servicio de Alcantarillado																2	11	13
RECLAMACIONES DEL SERVICIO DE ASEO - RESOLUCION 52855 DE 2015																	10	10
Seguimiento de metas aps menores a 5000 suscriptores											1	1	1	1	1	1	1	7

Ilustración 29. Pendientes SUI tópico generalidades - riesgos

Tópico / Formato	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	Total general
Generalidades-Riesgos											1	1	2	2	2	2	2	12
INVENTARIO DE EQUIPOS AAA													1	1	1	1	1	5
Recursos Financieros AAA											1	1	1	1	1	1	1	7

Ilustración 30. Pendientes SUI tópico inicio transacción 2015

Tópico / Formato	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	Total general
Inicio Transicion 2015							3											3
Formato 17 - Estado de Situación Financiera de Apertura Consolidado							1											1
Formato 18 - Revelaciones y políticas Estado de Situación Financiera de Apertura Consolidado							1											1
Formato 19 - Información Empresas Incluidas en la Consolidación							1											1

Ilustración 31. Pendientes SUI tópico NSC

Tópico / Formato	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	Total general
NSC														1				1
Medicion de Nivel de Satisfaccion del Cliente - NSC-P														1				1

Ilustración 32. Pendientes SUI tópico nuevos marcos normativos

Tópico / Formato	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	Total general
Nuevos Marcos Normativos							1	1									1	3
2025 - Resolución 414 - Informe Financiero Especial - Tercer trimestre																	1	1
Taxonomía 2015, Resolución 414 Individual							1											1
Taxonomía 2016, Resolución 414 Individual								1										1

Ilustración 33. Pendientes SUI tópico riesgos alcantarillados, acueducto y aseo

Tópico / Formato	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	Total general
Riesgos Acueducto															1	1	4	6
AMENAZAS SERVICIO DE ACUEDUCTO																	1	1
Cuestionario Registro de eventos - Servicio de Acueducto																	1	1
NIVEL DE EXPOSICION SERVICIO DE ACUEDUCTO																	1	1
RESISTENCIA AL DAÑO SERVICIO DE ACUEDUCTO															1	1	1	3
Riesgos Alcantarillado															1	2	4	7
AMENAZAS SERVICIO DE ALCANTARILLADO																	1	1
Cuestionario Registro de eventos - Servicio de Alcantarillado																1	1	2
NIVEL DE EXPOSICION SERVICIO DE ALCANTARILLADO																	1	1
RESISTENCIA AL DAÑO SERVICIO DE ALCANTARILLADO															1	1	1	3
Riesgos Aseo												1			1	1	4	7
AMENAZAS SERVICIO DE ASEO																	1	1
Cuestionario Registro de eventos - Servicio de Aseo																	1	1
NIVEL DE EXPOSICION SERVICIO DE ASEO																	1	1
RESISTENCIA AL DAÑO SERVICIO DE ASEO												1			1	1	1	4

Ilustración 34. Pendientes SUI tópico tarifario

Tópico / Formato	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	Total general
Tarifario									13	15	16	17	17	17	17	17	42	171
Acto de Aprobacion de Tarifas de Aseo_NUAP_3581915516_BOYACA_PAIPA									1									1
Audiencia Publica_NUAP_3581915516_BOYACA_PAIPA_PDF									1									1
Centroide del Area de Prestacion de Servicios_NUAP_3581915516_BOYACA_PAIPA									1									1
Costo de Recoleccion y Transporte_3581915516_BOYACÁ_PAIPA																	9	9
Costo Limpieza Urbana Y Barrido y Limpieza_NUAP_3581915516_BOYACÁ_PAIPA																	8	8
Encuesta de Aprovechamiento									1									1
Formato Giro de recursos del Incentivo al Aprovechamiento y Tratamiento de Residuos Sólidos											1	2	2	2	2	2	2	13
Publicacion de costos y tarifas_NUAP_3581915516_BOYACA_PAIPA									1	2	2	2	2	2	2	2	2	17
Suscriptores y Tarifa Aplicada_NUAP_3581915516									4	12	12	12	12	12	12	12	12	100
Traslado de Recursos de Aprovechamiento_22819_15516									1									1
Variables Factor de Productividad Recoleccion y Transporte, Barrido y Limpieza, CLUS y Comercializacion_NUAP_3581915516_BOYACA_PAIPA									1									1
Variables Factor de Productividad Recoleccion y Transporte, Barrido y Limpieza, CLUS y Comercializacion_NUAP_3581915516_BOYACÁ_PAIPA									1									1
Variables para el calculo de la tarifa de aprovechamiento_NUAP_3581915516_BOYACÁ_PAIPA																	9	9
Variables para el cálculo del factor de productividad resolución CRA 912 de 2020									1	1	1	1	1	1	1	1		8

Ilustración 35. Pendientes SUI tópico técnico operativo

Tópico / Formato	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	Total general
Tecnico operativo	1	1	1	1	2	2	2	2	7	14	14	11	9	21	26	24	46	184
23. Otros Costos en Tratamiento No Asociados al Bombeo									1	1	1	1	1	1				6
29. Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos A2	1	1	1	1	1	1	1	1	1									9
36. Distribución de Agua Potable													1	1	1	1		4
47. Costo de Energía Eléctrica, ACPM y Fuel Oil en Tratamiento sin Estación de Bombeo					1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		12
50. Medición de Presión Sectores Hidráulicos																12	11	23
51. Continuidad en la Oferta del Servicio de Acueducto																	9	9
721 Municipios Beneficiados de la Captacion_721Toibita												1						1
ACTA DE ACTUALIZACION DE LA CONCERTACION DE PUNTOS DE MUESTREO RANGO 1, 2, 3 Y 4															1	1		2
ACTA DE RECIBO A CONFORMIDAD DE LA MATERIALIZACION DE LOS PUNTOS DE MUESTREO EN RED DE DISTRIBUCIÓN RANGO 2 (PDF o TIFF)														1	1	1		3
ACTAS DE TOMA DE MUESTRAS CONCERTADAS PARA CARACTERÍSTICAS ESPECIALES RANGO 2 PDF													1					1
Acuerdo de Barrido y Limpieza de Vias y Areas Publicas_3581915516_BOYACÁ_PAIPA_PDF									1									1
Acuerdo de Lavado de Areas Publicas_NUAP_3581915516_BOYACÁ_PAIPA_PDF									1									1
Analisis de Riesgo de Calidad del Agua											1	1	1	1	1	1	1	7
CALIDAD ACTAS DE CONCERTACION PUNTOS DE MUESTREO RANGO 2 (PDF o TIFF)														1	1	1		3
CALIDAD AGUA CARACTERISTICAS BASICAS - RANGO 2													1	1	3		1	6
Capacidad de analisis y control de sustancias que afectan la calidad del agua											1	1	1	1	1	1	1	7
CARACTERÍSTICAS ESPECIALES- RANGO 2, 3 Y 4																	2	2
CARACTERÍSTICAS NO OBLIGATORIAS - RANGO 2, 3 Y 4																	1	1
Continuidad en Barrido y Limpieza del Servicio De Aseo																	1	1
Continuidad en Recolección del Servicio de Aseo																	1	1
Estudio de Riesgo, Programas de Reduccion del Riesgo y los Planes de Contingencia de los Sistemas de Suministro de Agua para Consumo Humano (PDF)											1	1	1	1	1	1	1	7
MUESTREO CALIDAD DEL AGUA FUENTE SUPERFICIAL													1	1	12		1	15
Plan de contingencia - Servicio de Acueducto - PDF																	1	1
Plan de contingencia - Servicio de Alcantarillado - PDF																	1	1
Plan de contingencia - Servicio de Aseo - PDF																	1	1
REDES SISTEMA DE ACUEDUCTO														1	1	1		3
REDES SISTEMA DE ALCANTARILLADO														1	1	1		3
REGISTRO DE PUNTOS DE MUESTREO - RANGOS 2, 3 y 4																	1	1
REGLAMENTO OPERATIVO (PDF o TIFF)										1								1
Residuos Generados en el Area de Prestacion del Servicio_NUAP_3581915516_BOYACA_PAIPA									2	11	9	5		9			6	42
SUSPENSIONES SERVICIO DE ACUEDUCTO															1	2	6	9

IV. Conclusiones

- Se evidenció que el plan de acción demorado en su implementación, tanto el de la primera visita como de la segunda visita y su avance a pesar de que está plasmado en un documento de seguimiento, carecía de la socialización efectiva a los responsables de las áreas, lo que dificulta un entendimiento adecuado y oportuno de las acciones a realizar, pues en el área comercial según lo indagado no se había hecho una validación específica de las observaciones por parte de la auditoría.

- Se avanzó circunstancialmente en referencia a la responsabilidad del RUPS, aunque se verificó en el transcurso de la elaboración de este informe que fue no aceptado, por lo cual se tuvo que ajustar la concordancia en coherencia de los servicios prestados y que contenían según lo validado contradicciones en las certificaciones respectivas.

- Al cierre del corte del presente informe sigue siendo objeto de preocupación a esta auditoría, el avance con respecto a la responsabilidad del prestador en la adopción de los estándares y según la segmentación de la empresa el cumplimiento de los indicadores IUS, por lo cual llamamos la atención para que se realicen las acciones oportunas luego de esta observación que ha sido reiterativa por parte de la auditoría.

- Según lo fundamentado en la validación en sitio por parte del grupo auditor se identificaron incidencias que se mantienen con contrariedad a los solicitados en los esquemas de prestación del servicio, tanto en los mantenimientos de los vehículos como de manera especial y muy notoria los bordillos que deben ser responsabilidad del operador de barrido, y a pesar de que se ha realizado las observaciones específicas con la evidencia sustentada no vemos acciones efectivas por parte de la ESP.

- Es preocupante la situación con los reportes SUI en respecto al área comercial y la información que debe ser sustentada desde el archivo o aplicación comercial que realiza la facturación del servicio. Las incidencias no han sido ajustadas desde lo informado a partir del mes de abril e incluso de lo que se ha solicitado por parte del contratista que hace la certificación en el portal de la superintendencia, en cuanto a la estructura de los archivos y de nuestra parte sobre las observaciones en concordancia con los históricos y comportamiento comercial de los suscriptores según sus características y condiciones respectivas.

- Solo hasta el cierre de las comprobaciones del presente informe se evidenció el comienzo del ajuste de los formatos 14, que son base para esta auditoría de los indicadores de rendimiento. Si bien es cierto existen dificultades en los balances de carga de las micro rutas y las toneladas asociadas de máximos y mínimos en los vehículos de transporte hacia el sitio disposición final, se ve un avance con respecto a los pendientes en la superintendencia. sin embargo, es conveniente se terminen de ajustar los restantes meses que no han sido identificados por parte del prestador dentro de sus históricos y administración de archivos base de operación.

- La información base de reporte SUI, correspondiente a temas de acueducto como lo referido en caudales de ingreso al sistema de distribución, presiones y medición oportuna y efectiva de las suspensiones del servicio y los usuarios afectados sustentables en los sectores debidamente definidos, exponen a la empresa a una entrega oportuna de la información y omisión de coherencias en los análisis por parte de la auditoría, por lo cual sugerimos sean tomadas las acciones respectivas para buscar la concordancia efectiva de manera transversal de los reportes comerciales con los reportes operativos, que involucran de manera directa a los indicadores en estas variables que así lo reclaman.

- Se hace un llamado muy específico sobre los reportes del radián especialmente en el tema de los valores cobrados en el IVA, que no están siendo expuestos en la facturación reportada al organismo fiscal, por omisiones en el aplicativo de facturación lo cual es contraproducente contra los actos administrativos que puedan surgirse a partir de reclamaciones de los usuarios o incluso de la concordancia de la información con lo facturado al usuario y los derechos que él tiene en sus reportes fiscales.

- Es de importante atención de manera muy particular, con respecto a las incidencias en la planta de tratamiento de agua potable con relación a las condiciones físicas y locativas ya que se omiten buenas prácticas de seguridad, deterioro de condiciones ambiental y custodia del recurso hídrico en las fugas, al igual que por partes obsoletas y la falta de mantenimiento de algunos filtros que se ven altamente oxidados lo cual es contraproducente para los procesos de potabilización, así como estructuras en desuso que no tienen sustento en condiciones de mantenimiento efectivo y las directrices que se emanan del RAS 2000 desde su concepción y los ajustes de vigencias recientes en actualizaciones conexas.

AUDITORÍA & GESTIÓN
INTEGRALSAS