



Superservicios

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



1 IDENTIFICADOR DEL PRESTADOR

1.1 Nombre o razón social:	Empresas Públicas del Municipio de El Santuario E.S.P. – EE.PP. ES. E.S.P.											
1.2 NIT:	811.013.967 – 5											
1.3 ID (SUI – RUPS):	2268											
1.4 Servicio público domiciliario (SPD) prestado objeto de la vigilancia o inspección:	Acueducto y Alcantarillado											
1.5 Actividad del SPD objeto de la vigilancia o inspección:	<p>Acueducto:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Captación. • Aducción. • Tratamiento. • Conducción. • Almacenamiento. • Distribución. • Comercialización. <p>Alcantarillado:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Recolección. • Conducción de residuos líquidos. • Tratamiento. • Disposición final. • Comercialización. 											
1.6 Fecha de inicio de operación en la actividad a vigilar o inspeccionar:	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: center; background-color: #d9e1f2;">Actividad</th> <th style="text-align: center; background-color: #d9e1f2;">Fecha inicio actividades</th> <th style="text-align: center; background-color: #d9e1f2;">Fecha final actividades</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Todas las relacionadas en el ítem 1.5, con la excepción de Tratamiento para el servicio de alcantarillado</td><td style="text-align: center;">07/10/1998</td><td style="text-align: center;">No aplica</td></tr> <tr> <td>Alcantarillado - Tratamiento</td><td style="text-align: center;">01/03/2006</td><td style="text-align: center;">No aplica</td></tr> </tbody> </table> <p>Fuente: SUI – Rad. 202522268441802 de 07/02/2025</p>			Actividad	Fecha inicio actividades	Fecha final actividades	Todas las relacionadas en el ítem 1.5, con la excepción de Tratamiento para el servicio de alcantarillado	07/10/1998	No aplica	Alcantarillado - Tratamiento	01/03/2006	No aplica
Actividad	Fecha inicio actividades	Fecha final actividades										
Todas las relacionadas en el ítem 1.5, con la excepción de Tratamiento para el servicio de alcantarillado	07/10/1998	No aplica										
Alcantarillado - Tratamiento	01/03/2006	No aplica										

2 IDENTIFICACIÓN DE LA ACCIÓN DE VIGILANCIA E INSPECCIÓN REALIZADA

2.1 Año del programa al que pertenece la acción:	2025
2.2 Clase acción:	Vigilancia <input checked="" type="checkbox"/> Inspección <input type="checkbox"/>
2.3 Motivo de la acción:	Especial <input type="checkbox"/> Detallada <input checked="" type="checkbox"/> Concreta <input type="checkbox"/>
2.4 Origen causal de la acción:	Clasificación de nivel de riesgo <input type="checkbox"/> Perfilamiento de riesgo <input type="checkbox"/> Evaluación de Gestión y Resultados <input checked="" type="checkbox"/> Monitoreo de planes <input type="checkbox"/> Denuncia ciudadana (Petición de interés general) <input type="checkbox"/>



2.5 Ubicaciones físicas o virtuales objeto de la acción:	<p>Otros ¿cuál? _____</p> <p>Físicas: Carrera 42 No. 49 – 39, El Santuario, Antioquia</p> <ul style="list-style-type: none"> Entre el 11 y el 13 de junio de 2025 se realizó visita al municipio de El Santuario, Antioquia para verificar el estado de la prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado en el municipio. <p>Virtuales:</p> <ul style="list-style-type: none"> Documentación suministrada por el prestador en carpeta virtual: "https://drive.google.com/drive/folders/17DcDEyAlXqmmI1TpDFmFysUeVIIJRwwB", oficializado mediante radicado SSPD No. 20255292329342 del 11 de junio de 2025. Reunión para revisión del componente tarifario. Jueves, 12 de junio de 2025. Enlace de la videollamada: meet.google.com/jgv-ecau-xok
---	---

3 DELIMITACIÓN DEL MARCO DE EVALUACIÓN

3.1 Criterios evaluados:	<p>Generales Ley 142 de 1994. Decreto MVCT 1077 de 2015.</p> <p>Administrativo Resolución MAVDT 1076 de 2003, modificada por la Resolución MAVDT 1570 de 2004. Resolución MVCT 330 del 2017.</p> <p>Comercial y Tarifario Resolución Compilatoria CRA 943 de 2021 Contrato de Condiciones Uniformes.</p> <p>Técnico Operativo Decreto 1575 de 2007. Resolución MDE 1096 de 2000. Resolución MAVDT 2115 de 2007. Resolución MAVDT 811 de 2008. Resolución MAVDT 4716 de 2010. Resolución MVCT 154 de 2014. Resolución MVCT 330 de 2017. Resolución MVCT 527 de 2018. Resolución CRA 906 de 2019.</p> <p>Financiero Ley 1314 del 2009. Decreto 2420 del 2015 y sus modificatorias. Resolución 414 de 2024.</p> <p>RUPS y SUI Resolución SSPD No. 20151300054575 de 2015, modificada por la</p>
---------------------------------	---



Superservicios

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



	<p>Resolución SSPD No. 20161300011295 de 2016. Resolución SSPD No. 20161300013475 de 2016. Resolución SSPD No. 20161300062185 de 2016. Resolución SSPD No. 20101300048765 de 2010. Resolución SSPD No. 20201000009605 de 2020. Resolución SSPD No. 20211000313835 de 2021. Resolución SSPD No. 20061300012295 de 2006. Resolución SSPD No. 20201000055775 de 2020. Resolución SSPD No. 20241000125835 de 2024. Resolución SSPD No. 20251000216935 de 2025.</p>
3.2 Marco temporal de evaluación:	<ul style="list-style-type: none"> • El periodo de análisis es: <ul style="list-style-type: none"> • Aspectos administrativos: 2024 y lo corrido de 2025. • Aspectos financieros: Años 2023 y 2024. • Aspectos técnicos operativos: 2024 y lo corrido de 2025 • Aspectos comerciales: • Aspectos tarifarios: 2016 a 2025 • Fecha de la visita: 11 al 13 de junio de 2025

4 DESCRIPCIÓN DE LO DESARROLLADO

4.1 Información fuente usada:	<ul style="list-style-type: none"> • Evidencias e información recopilada en visita de inspección los días 11, 12 y 13 de junio de 2025 • Reporte al SUI de los años 2016 a 2025 									
4.2 Requerimientos realizados:	A continuación, se evidencia los requerimientos enviados al prestador: <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th>Radicado</th> <th>Fecha</th> <th>Temática</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>20254241816381</td> <td>09/06/2025</td> <td>Inspección y Vigilancia Detallada – Seguimiento al estado de la prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado.</td> </tr> </tbody> </table>	Radicado	Fecha	Temática	20254241816381	09/06/2025	Inspección y Vigilancia Detallada – Seguimiento al estado de la prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado.			
Radicado	Fecha	Temática								
20254241816381	09/06/2025	Inspección y Vigilancia Detallada – Seguimiento al estado de la prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado.								
4.3 Estado de respuesta de requerimientos:	A continuación, se relacionan las respuestas del prestador y los requerimientos que han sido atendidos: <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; text-align: center;"> <thead> <tr> <th>Radicado</th> <th>Fecha</th> <th>Temática</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>20255292329342</td> <td>11/06/2025</td> <td>Respuesta Radicado - 20254241816381</td> </tr> <tr> <td>20255292440712</td> <td>19/06/2025</td> <td>Respuesta Radicado - 20254241816381 Sin anexos</td> </tr> </tbody> </table>	Radicado	Fecha	Temática	20255292329342	11/06/2025	Respuesta Radicado - 20254241816381	20255292440712	19/06/2025	Respuesta Radicado - 20254241816381 Sin anexos
Radicado	Fecha	Temática								
20255292329342	11/06/2025	Respuesta Radicado - 20254241816381								
20255292440712	19/06/2025	Respuesta Radicado - 20254241816381 Sin anexos								

5 EVALUACIONES REALIZADAS

5.1 Aspectos generales

Mediante el Acuerdo Municipal No. 18 del 10 de junio de 1996, fue constituida la Empresa de Servicios Públicos del Municipio de El Santuario, como una Empresa Industrial y Comercial del Estado (EICE) de orden municipal, dotada de personería jurídica, autonomía administrativa y financiera, y patrimonio independiente.

Su creación se fundamentó en las facultades otorgadas por el Concejo Municipal de El Santuario, el cual autorizó al Alcalde Municipal para expedir los estatutos que regirían la entidad, así como para aprobar los traslados presupuestales necesarios para la adecuada implementación del



acuerdo de creación.

Actualmente, la composición accionaria de las EE.PP. ES. E.S.P. está constituida en su totalidad por capital público, propiedad del municipio de El Santuario. Esto significa que no existe participación de particulares en su estructura de propiedad.

En consecuencia, la empresa se configura jurídicamente como una entidad estatal descentralizada por servicios, de naturaleza industrial y comercial, sujeta al régimen del derecho privado en el desarrollo de su actividad misional y contractual. No obstante, está sometida al control fiscal, político y disciplinario por parte de los órganos competentes; cuenta con autonomía administrativa y financiera, y su capital está conformado íntegramente por bienes o recursos públicos de naturaleza común.

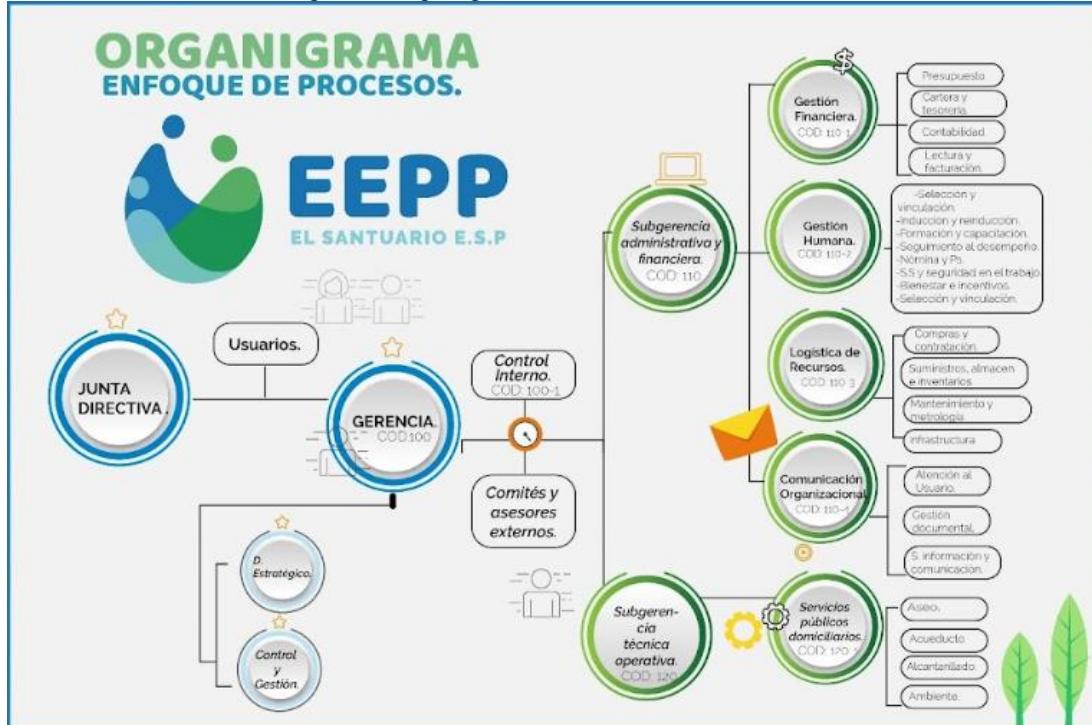
5.2 Aspectos administrativos

5.2.1 Estructura organizacional

El máximo órgano de decisión de la empresa es la Junta Directiva, responsable de supervisar las acciones y decisiones del Gerente; este último tiene a su cargo las siguientes áreas: i) Control Interno; ii) Comités y asesores externos; iii) Subgerencia Administrativa y Financiera; y, iv) Subgerencia Técnica Operativa.

A continuación, se presenta la estructura organizacional actual de la empresa:

Imagen 1. Organigrama actual EE.PP. ES. E.S.P.



Fuente: Información entregada en visita por EE.PP. ES. E.S.P.

5.2.2 Representación legal y junta directiva

Mediante el Decreto No. 039 del 21 de abril de 2025 y el Acta de Posesión No. 04 de la misma fecha, se formalizó la posesión del señor Dubian Fredy Gómez Giraldo como Gerente de las EE.PP.



Superservicios

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



ES. E.S.P., quedando así registrado su nombramiento como representante legal de la entidad.

En cuanto a la Junta Directiva, y según lo establecido en el artículo 8 de los estatutos de la empresa, ésta debe estar conformada por el Alcalde Municipal o su delegado, quien la preside; tres Secretarios de Despacho designados de forma discrecional por el Alcalde; y uno o varios representantes de los usuarios, seleccionados entre los vocales de control registrados por los Comités de Desarrollo y Control Social de los Servicios Públicos Domiciliarios, conforme a la normatividad vigente. La Secretaría de la Junta será ejercida por el empleado del nivel directivo que designe el Gerente de la empresa.

Así pues, a través del Decreto Municipal No. 050 del 30 de mayo de 2025, se designaron como miembros de la Junta Directiva de la empresa a tres Secretarios de Despacho del Municipio: Maribel Pineda Gómez, Secretaria de Desarrollo Agropecuario; Sair Alzate Zuluaga, Secretario de Planeación y Vivienda; y Gloria Emilse García Arbeláez, Secretaria de Hacienda. El periodo de estos miembros corresponde al del actual Alcalde Municipal, quien tiene la facultad de dar por terminado o prorrogar dichos nombramientos según su criterio.

Por otro lado, mediante el Acta No. 1 del 28 de enero de 2021, se llevó a cabo la asamblea constitutiva para la elección del Comité de Desarrollo y Control Social de los Servicios Públicos, así como del vocal de control con representación en la Junta Directiva. En dicha elección resultó elegido el señor José Agustín Barajas como vocal de control.

Con base en lo anterior, se concluye que la empresa está cumpliendo con lo establecido en sus estatutos en lo relacionado con la conformación de su representación legal y Junta Directiva.

5.2.3 Empleados y competencias laborales del personal

A la fecha de la visita, las EE.PP. ES. E.S.P. reportaron un total de 55 colaboradores. De este total, 28 se encuentran vinculados mediante contrato a término indefinido con plazo presuntivo, 21 cuentan con contrato a término fijo, 2 son empleados de libre nombramiento y remoción, y 2 más ocupan cargos de periodo fijo.

En cuanto a la variación del personal respecto a la vigencia 2024, se identificó una disminución de un solo colaborador, lo que refleja una relativa estabilidad en el empleo para el personal contratado por la entidad.

A continuación, se presenta la distribución actual de la planta de personal, clasificada según el tipo de contrato y el servicio en el que se desempeñan:

Tabla 1. Distribución de la planta de personal EE.PP. ES. E.S.P.

Servicio / Cargo	Contrato a Término Indefinido con Plazo Presuntivo	Contrato Término Fijo	Libre Nombramiento y Remoción	Periodo Fijo	Total General
Servicio de Acueducto					
Operario de Planta		4			4
Ayudante de Fontanería		4			4
Servicio de Alcantarillado					
Operario de Planta	2				2
Ayudante de fontanería	2	3			5
Servicio de Aseo					



Superservicios

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



Servicio / Cargo	Contrato a Término Indefinido con Plazo Presuntivo	Contrato Término Fijo	Libre Nombramiento y Remoción	Periodo Fijo	Total General
Ayudante de fontanería		1			1
Conductores Recolectores	6	4			10
Operario de Barrido y Limpieza de Vías Áreas Públicas	6	2			8
Operario de Relleno Sanitario	4	1			5
Servicios Administrativos					
Administrativos	8	2	4	2	16
Total general	28	21	4	2	55

Fuente: Información entregada en visita por EE.PP. ES. E.S.P.

Respecto a las competencias laborales, el área operativa de los servicios de acueducto y alcantarillado a cargo de la empresa, cuenta con un total de 15 personas. Sin embargo, la empresa informó en los documentos de visita que 11 de ellos no cuentan con certificado vigente en competencia laboral. Esto implica un presunto incumplimiento por parte del prestador de lo establecido en las Resoluciones 1076 del 2003, modificada por la Resolución 1570 de 2004, y la Resolución 330 del 2017, específicamente en los artículos 32 y 33, los cuales disponen:

"Artículo 32. Requisitos de idoneidad y experiencia del personal de la operación y el mantenimiento. El personal vinculado a la operación y el mantenimiento de los sistemas de acueducto, y/o alcantarillado, deberá estar certificado en la(s) norma(s) de competencia laboral, para lo cual, las personas prestadoras de servicios que operan los sistemas tendrán la responsabilidad de implementar un programa de capacitación y asistencia técnica.

La certificación de competencias laborales deberá ser expedida por escrito, ya sea por el Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA), o cualquier otro organismo de certificación de competencias laborales acreditado legalmente para el efecto, y dará constancia de que una persona cumple con los requisitos de idoneidad, criterios de desempeño y nivel de cualificación especificados en la normatividad sectorial de competencia laboral.

Parágrafo 1°. Los trabajadores vinculados a las entidades prestadoras de los servicios de acueducto, y alcantarillado y que tengan más de 12 meses de labor en puestos de trabajo técnico operativo y técnico mantenimiento deberán estar certificados en su respectiva ocupación.

Quienes ya estén certificados en una norma sectorial de competencia laboral, el certificado tendrá la validez hasta la fecha establecida en el mismo certificado para ello; luego de la cual deberá certificarse bajo los lineamientos establecidos en el presente artículo.

Parágrafo 2°. Las personas prestadoras de los servicios públicos de acueducto, y alcantarillado deberán exigir a los trabajadores nuevos que pretendan vincular a cargos u ocupaciones de responsabilidad técnico operativo y técnico mantenimiento la certificación o el diploma en la especialidad requerida para el cargo que se va a ocupar.

Artículo 33. Programas de capacitación y asistencia técnica. Los programas de capacitación y asistencia técnica elaborados por las personas prestadoras de los servicios públicos, deberán establecerse con una periodicidad anual, y estructurarse a más tardar en el primer trimestre de cada año, para lo cual deberán relacionar el personal vinculado en labores técnico operativo y técnico mantenimiento de los sistemas de acueducto y alcantarillado que será objeto de la capacitación y/o asistencia técnica, con su línea de acción, así como la institución de nivel regional o nacional certificada que impartirá la formación del caso". (Cursiva y subrayado fuera



Superservicios

INFORME DE VIGILANCIA O INSPECCIÓN ESPECIAL, DETALLADA O CONCRETA



de texto original).

5.2.4 Organizaciones Sindicales

La empresa no cuenta con sindicatos conformados ni ha suscrito acuerdos de convenciones colectivas. Hasta la fecha, no se han establecido organizaciones sindicales dentro de la entidad, por lo que las condiciones laborales de los empleados se rigen por la normatividad laboral vigente.

5.2.5 Auditoría Externa de Gestión y Resultados (AEGR)

Las EE.PP. ES. E.S.P. se encuentra clasificada como una empresa industrial y comercial del estado. Por lo tanto, no está obligada a contratar auditoría externa conforme a lo establecido en el literal a del parágrafo 1 del artículo 51 de la Ley 142 de 1994, modificado por el artículo 6 de la Ley 689 de 2001:

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

"Artículo 51. Auditoría externa. Independientemente del control interno, todas las Empresas de Servicios Públicos están obligadas a contratar una auditoría externa de gestión y resultados permanente con personas privadas especializadas. (...)

(...) La auditoría externa obrará en función tanto de los intereses de la empresa y de sus socios como del beneficio que efectivamente reciben los usuarios y, en consecuencia, está obligada a informar a la Superintendencia las situaciones que pongan en peligro la viabilidad financiera de una empresa, las fallas que encuentren en el control interno, y en general, las apreciaciones de evaluación sobre el manejo de la empresa. En todo caso, deberán elaborar, además, al menos una vez al año, una evaluación del manejo de la entidad prestadora.

Parágrafo 1. (...)

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

- a) Las entidades oficiales que presten los servicios públicos de que trata la Ley 142 de 1994.*
- b) Las empresas de servicios públicos que atiendan menos de dos mil quinientos (2.500) usuarios;*
- c) Las personas naturales o jurídicas que produzcan para ellas mismas los bienes y servicios propios del objeto de las empresas de servicios públicos;*
- d) Las empresas de servicios públicos que operen exclusivamente en uno de los municipios clasificados como menores según la ley o en zonas rurales;*
- e) Las organizaciones autorizadas de que trata el artículo 15 numeral 15.4 de la Ley 142 de 1994 para la prestación de servicios públicos;*
- f) Los productores de servicios marginales. (...)" (Subrayado y cursiva fuera de texto)*

5.2.6 Informes de Control interno y externo

- Control interno

El prestador EE.PP. ES. E.S.P. cuenta en su estructura organizacional con la Oficina de Control Interno, cuyas funciones se desarrollan conforme a lo establecido en la Ley 87 de 1993. Durante



Superservicios

INFORME DE VIGILANCIA O INSPECCIÓN ESPECIAL, DETALLADA O CONCRETA



las vigencias 2023 y 2024, dicha oficina llevó a cabo 5 y 8 auditorías, respectivamente, dirigidas a diversas áreas y procesos de la entidad.

Adicionalmente, se verificó que en la página web del prestador se encuentran publicadas las evaluaciones independientes del Sistema de Control Interno (SCI), en cumplimiento de lo dispuesto en el Decreto 2106 de 2019, lo cual evidencia un compromiso con la transparencia y el control institucional.

Entre las auditorías realizadas durante el año 2024, la entidad remitió el informe de auditoría interna, del cual se destacan las siguientes conclusiones:

- ✓ **Gestión del Riesgo de Corrupción:** La política de administración del riesgo de corrupción fue actualizada, socializada con los líderes de proceso y publicada; el mapa de riesgos de corrupción fue construido y ajustado en conjunto con los líderes, sin denuncias recientes por parte de entes de control; y en el seguimiento cuatrimestral a los riesgos y controles implementados, no se han identificado riesgos emergentes ni requerimientos de entes de control.
- ✓ **Anti – trámite:** Se identificaron varios trámites en proceso de inscripción en la plataforma SUIT (como instalación o suspensión del servicio público, cambio de tarifa, entre otros), todos los trámites se encuentran cargados en SUIT, pero en su mayoría aún no son virtuales, lo que limita la accesibilidad, por parte de la empresa se proponen acciones de racionalización para mejorar cobertura y tiempos de respuesta de solicitudes, los cuales se pueden realizar de forma presencial o vía correo electrónico, según el caso.
- ✓ **Rendición de Cuentas:** La oficina de control interno informa en su seguimiento que se publicaron boletines mensuales y se emitieron informes de seguimiento de control, asimismo, se ejecutaron actividades de socialización de obras, encuentros barriales y mesas de trabajo con la comunidad. La rendición de cuentas se realizó en agosto de 2024 ante el Concejo Municipal y se divulgó por medios institucionales y, por último, se aplicaron encuestas de percepción ciudadana, con un resultado del 89,5% de satisfacción.
- ✓ **Servicio al Ciudadano:** Se cuenta con oficina de atención con personal capacitado, protocolos de atención y canales activos, también se han fortalecido los canales (página web, redes, buzones, línea telefónica), y se desarrollan capacitaciones frecuentes sobre atención al usuario y cultura organizacional.
- ✓ **Transparencia y Acceso a la información:** El enlace de Transparencia y Acceso a la Información en la web se mantiene actualizado; se han registrado los contratos en SECOP II y en la plataforma Gestión Transparente de la Contraloría General de Antioquia; en temas en proceso se indicó que no se ha implementado aún la estructuración de datos abiertos ni el índice de información clasificada y reservada, aunque está en proceso y, por último, se ha implementado un formulario para PQRSD en línea.

Con base en lo anterior, se evidencia el cumplimiento por parte de la empresa en lo relacionado con el Sistema de Control Interno, sin que se hayan reportado por esta oficina acciones de mejora relevantes asociadas con las diferentes áreas de la empresa.

- Informes de Contraloría

En el informe final de la auditoría de cumplimiento adelantada por la Contraloría General de Antioquia a las EE.PP. ES. E.S.P., para la vigencia 2024, se concluyó sin reservas, evidenciando que la entidad cumplió con la gestión e inversión ambiental, así como con la normatividad vigente



Superservicios

INFORME DE VIGILANCIA O INSPECCIÓN ESPECIAL, DETALLADA O CONCRETA



en la prestación de los servicios públicos domiciliarios, de acuerdo con lo establecido en la Ley 142 de 1994 y el Decreto 2981 de 2013, entre otros. Durante el proceso no se identificaron hallazgos, razón por la cual no se requiere la formulación de un plan de mejoramiento, asimismo, el control fiscal interno fue calificado como efectivo, con una calificación de 1,0, lo que refleja un adecuado desempeño institucional en esta materia.

En el marco de la auditoría, se evaluaron aspectos relacionados con la gestión ambiental, la efectividad del control fiscal interno y, en caso de existir, el seguimiento a un plan de mejoramiento.

El análisis se basó en criterios como la implementación del programa de aseo, la gestión del riesgo, el acceso a la información a través de la página web institucional y la existencia de controles internos. Para ello, se revisó la totalidad de las preguntas correspondientes a la Encuesta de Gestión e Inversión Ambiental de la vigencia 2024.

5.2.7 Estado de reporte en el SUI por parte del prestador

A continuación, se presenta con detalle el estado de reporte y calidad de la información reportada por el prestador en cuanto a los aspectos administrativos:

Tabla 2. Estado de reporte en el SUI de la información del tópico administrativo.

Tema	Nombre del formato y/o formulario	Certificado en SUI	Observación
Administrativo y Financiero	1. Convenciones Colectivas 2023	Certificado	
Administrativo	Personal Administrativo – IUS 2023	Certificado	
Administrativo	Personal Operativo Acueducto – IUS 2023	Certificado	
Administrativo	Personal Operativo Alcantarillado – IUS 2023	Certificado	
Administrativo y Financiero	1. Convenciones Colectivas 2024	Certificado	
Administrativo	Personal Administrativo – IUS 2024	Certificado	
Administrativo	Personal Operativo Acueducto – IUS 2024	Certificado	
Administrativo	Personal Operativo Alcantarillado – IUS 2024	Certificado	No se presentan observaciones frente a la información certificada, la cual resulta consistente con lo evidenciado en los documentos de visita en lo relacionado con las convenciones colectivas. Sin embargo, en cuanto al personal, se identifican diferencias en las cifras reportadas respecto al número de trabajadores.

Fuente: Consulta SUI realizada en junio del 2025

5.3 Aspectos financieros

5.3.1 Clasificación de Grupo en Normas de Información Financiera

De acuerdo con el listado de empresas clasificadas en la Resolución 414 del 2014, las EE.PP. ES. E.S.P. se encuentran dentro de este grupo, tal como se observa en la siguiente imagen:

Imagen 2. Certificado de Grupo de Clasificación CGN

EMPRESAS QUE NO COTIZAN EN EL MERCADO DE VALORES, Y QUE NO CAPTAN NI ADMINISTRAN AHORRO DEL PÚBLICO SUJETAS AL ÁMBITO DE APLICACIÓN DE LA RESOLUCIÓN 414 DE 2014 Y SUS MODIFICACIONES			
Actualizado a 30 de junio de 2025			
En la parte inferior de este listado se incluyen las Empresas que aplica la norma NIIF para PYMES			
Herramienta Recomendada	ID	ENTIDAD	Ámbito SIIN
Nº.	ENTIDAD	NIT	
Nuevo	CGN	8160029827	Empresa Municipal de Servicios de Santuario
Actualizar el modo de	230166687		No

Fuente: CGN consulta julio del 2025



Superservicios

INFORME DE VIGILANCIA O INSPECCIÓN ESPECIAL, DETALLADA O CONCRETA



Del mismo modo, se revisó la clasificación realizada por el prestador al Sistema Único de Información (SUI), en el cual se evidenció homogeneidad de información entre entidades en cuanto al grupo de clasificación NIF, registrándose en el formulario NIF A 0014 en la Resolución 414 del 2014, así como se observa en la siguiente imagen:

Imagen 3. Reporte SUI Formulario NIF A 0014

		Empresa: EMPRESAS PÚBLICAS DEL MUNICIPIO DE EL SANTUARIO E.S.P. Formulario: Información General Fecha Radicacion: 2018-02-03 09:59:00.0 Usuario: EEPP SAF		NIT: (company.nit) No Radicado: 201802032015468676 Servicio: Gobierno_NIF No Formulario: 3468676	
DATO1	DATO2	DATO3	DATO4	DATO5	DATO6
a. INFORMACION GENERAL					
b. Razon Social .	EMPRESAS PÚBLICAS DEL MUNICIPIO DE EL SANTUARIO E.S.P.				
c. NIT :	811013967-5				
d. Clasificación de Grupo NIF :	Resolución 414				
e. Moneda Funcional :	pesos				
f. Fecha de Corte a :	1 DE ENERO DE 2015				
g. Tipo de Reporte :	Individual				
i. Adopción Anticipada :	NO				
k.					
l. INFORMACION DE CONTACTO					
m.	NOMBRE	TIPO_DOCUMENTO	NUMERO_DOCUMENTO	E-MAIL	TELEFONOS
n. Representante Legal :	PABLO CESAR ARISTIZABAL VASQUEZ	CEDULA DE CIUDADANIA	78734280	elsantuarioesp@une.net.co	ND
p. Contador :	ALBA MARGARITA HOYOS GIRALDO	CEDULA DE CIUDADANIA	43404047	almahog69@hotmail.com	3207262936

Fuente: SUI consulta julio del 2025

5.3.2 Aplicación del marco normativo – NIF

El prestador incurrió en un presunto incumplimiento normativo al omitir los procesos de revelación estipulados en la Resolución 414 del 2014; específicamente, las notas de revelación asociadas con los Estados Financieros no cumplen con los requisitos de proporcionar descripciones narrativas exhaustivas ni desagregaciones detalladas de partidas relevantes. Esta deficiencia en la información es crítica, ya que las notas de revelación deberían proporcionar un contexto completo y transparente sobre las partidas y conceptos reflejados en los estados financieros, situación que se detalla a continuación:

Tabla 3. Aplicación Marco Normativo NIIF EE.PP. ES. E.S.P.

Exigencia Normas NIF Resolución 414 del 2014	Nota de Revelación de EEPP El Santuario
<p><u>Normas</u></p> <p><u>2.Cuentas por Cobrar</u></p> <p><u>2.6. Revelaciones</u></p> <p><u>20. La entidad revelará información relativa al valor en libros y a las condiciones de la cuenta por cobrar, tales como: plazo, tasa de interés (de ser pactada) y vencimiento.</u></p> <p><u>21. Se revelará el valor del deterioro reconocido o revertido, durante el periodo contable, así como el deterioro acumulado.</u></p> <p><u>22. Cuando el deterioro de las cuentas por cobrar se estime de manera individual, se revelará a) un análisis de la antigüedad de las cuentas por cobrar que estén en mora al final del periodo y b) un análisis de las cuentas por cobrar deterioradas, incluyendo los factores que la entidad haya considerado para determinar su deterioro.</u></p> <p><u>23. Cuando el deterioro de las cuentas por cobrar se estime de manera colectiva, se revelará la forma como se realizó la agrupación, la descripción de la metodología, los</u></p>	<p>Motivos de Incumplimiento:</p> <p>Se identifican incumplimientos relacionados con las revelaciones exigidas para las cuentas por cobrar, conforme a lo dispuesto en la normativa contable vigente; en particular, se observa la omisión de información relevante como la variación de la cartera de la vigencia 2023 al 2024, el valor del deterioro reconocido, revertido y acumulado, y los análisis de antigüedad y deterioro de cartera. Asimismo, en los casos en que el deterioro se estima colectivamente, no se evidencian detalles sobre los criterios de agrupación, la metodología aplicada, los supuestos utilizados ni los porcentajes de incumplimiento, lo que limita la transparencia y dificulta la evaluación del riesgo crediticio por parte de los usuarios de la información financiera.</p>



Superservicios

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



Exigencia Normas NIF Resolución 414 del 2014

Nota de Revelación de EEPP El Santuario

<p><u>supuestos empleados para la estimación del deterioro y los porcentajes de incumplimiento aplicados.</u></p> <p><u>24. Cuando la entidad haya pignorado cuentas por cobrar como garantía por pasivos o pasivos contingentes, revelará el valor en libros de las cuentas por cobrar pignoradas como garantía, y los plazos y condiciones relacionados con su pignoración.</u></p> <p><u>25. Para cada clase de cuentas por cobrar que la entidad haya transferido a un tercero en una transacción que no cumpla las condiciones para la baja en cuentas, la entidad revelará lo siguiente: a) la naturaleza, b) los riesgos y beneficios inherentes a los que la entidad continúe expuesta y c) el valor en libros del activo o de cualquier pasivo asociado que la entidad continúe reconociendo.</u></p> <p><u>26. Cuando se dé de baja en cuentas, total o parcialmente, una cuenta por cobrar, se revelará la ganancia o pérdida reconocida en el resultado del periodo y las razones de su baja en cuentas.</u></p>	<p>Adicionalmente, no se encontró evidencia de revelación sobre transferencias de cartera que no cumplan las condiciones para su baja en cuentas, aspectos que pueden afectar significativamente la exposición al riesgo de la entidad. También se omite la presentación de la ganancia o pérdida asociada con la baja en cuentas de estos activos, así como la justificación correspondiente.</p>
<p>Normas</p> <p><u>10. Propiedad Planta y Equipo</u></p> <p><u>10.6. Revelaciones</u></p> <p><u>37. La entidad revelará, para cada clase de propiedad, planta y equipo, la siguiente información:</u></p> <p><u>a) los métodos de depreciación utilizados;</u></p> <p><u>b) las vidas útiles o las tasas de depreciación utilizadas;</u></p> <p><u>c) una conciliación entre los valores en libros al principio y al final del periodo contable, que muestre por separado lo siguiente: adquisiciones, adiciones realizadas, disposiciones, retiros, sustitución de componentes, inspecciones generales, reclasificaciones, deterioros del valor reconocidos o revertidos, depreciaciones y otros cambios;</u></p> <p><u>d) el efecto en los resultados producto de la baja en cuentas de un elemento de propiedades, planta y equipo;</u></p> <p><u>e) el cambio en la estimación de la vida útil, del valor residual y de las erogaciones estimadas por desmantelamiento, así como el cambio en el método de depreciación;</u></p> <p><u>f) el valor de las plantas productoras que aún no se encuentran en la ubicación y condición necesarias para producir productos agrícolas de la forma prevista por la administración de la entidad, relacionando los desembolsos que conforman el costo del activo;</u></p> <p><u>g) el valor de las propiedades, planta y equipo en proceso de construcción, y el estado de avance y la fecha estimada de terminación;</u></p> <p><u>h) el valor en libros de las propiedades, planta y equipo cuya titularidad o derecho de dominio tenga alguna restricción o de aquellas que estén garantizando el cumplimiento de pasivos;</u></p> <p><u>i) la información de bienes que se hayan reconocido como propiedades, planta y equipo o que se hayan retirado, por la tenencia del control, independientemente de la titularidad o derecho de dominio (esta información estará relacionada con la entidad de la cual se reciben o a la cual</u></p>	<p>Motivos de Incumplimiento:</p> <p>Se identifican incumplimientos relacionados con la omisión de información sobre los métodos y tasas de depreciación y la conciliación detallada entre el valor en libros al inicio y al final del periodo contable. Así mismo, no revelar los efectos de la baja en cuentas de activos, los cambios en estimaciones contables o la falta de información sobre activos en construcción, en estado de inactividad o con restricciones de dominio, representa una debilidad en la calidad de la información financiera. Adicionalmente, no presentó el detalle y justificación de las reclasificaciones contables realizadas entre categorías de activos.</p> <p>No se realizó la actualización ni se midió si existían indicios de deterioro de los bienes muebles e inmuebles para el cierre del ciclo contable 2024.</p> <p>No se tiene identificado si se realizaron inversiones que deban considerarse como un mayor valor del activo y que, por tanto, deban ser contabilizadas y depreciadas.</p> <p>El cuadro de bienes muebles desde la vigencia 2015 no se ha actualizado, lo que implica que la depreciación se carga con un valor histórico no individualizado.</p> <p>En la Nota 7.1 se presentan inconsistencias al comparar el listado de activos del módulo de suministros versus el módulo de bienes, debido a la no asignación de bienes al responsable de su uso o a la no creación en el módulo de bienes para que cargue como activo.</p>

**Exigencia Normas NIF Resolución 414 del 2014****Nota de Revelación de EEPP El Santuario**

*se entregan, el monto, la descripción, la cantidad y la duración del contrato, cuando a ello haya lugar);
j) la información sobre su condición de bien histórico y cultural, cuando a ello haya lugar;
k) el valor en libros de los elementos de propiedades, planta y equipo, que se encuentran temporalmente fuera de servicio;
l) la información sobre su condición de activo en concesión, cuando a ello haya lugar;
m) las propiedades, planta y equipo adquiridas en una transacción sin contraprestación; y
n) el valor reclasificado y una explicación detallada del origen del cambio, para el caso de las reclasificaciones desde o hacia propiedades, planta y equipo.*

Estos puntos sugieren que la entidad podría no estar cumpliendo con esta norma en lo que respecta al reconocimiento, medición y revelación de activos.

Capítulo II. Pasivos**3. Cuentas por Pagar****3.6. Revelaciones**

8. La entidad revelará información relativa al valor en libros y a las condiciones de la cuenta por pagar, tales como: plazo, tasa de interés (de ser pactada) y vencimiento.

9. Si la entidad infringe los plazos o incumple con el pago del principal, intereses o cláusulas de reembolso, revelará a) los detalles de esa infracción o incumplimiento, b) el valor en libros de las cuentas por pagar relacionadas al finalizar el periodo contable y c) la corrección de la infracción o renegociación de las condiciones de las cuentas por pagar antes de la fecha de autorización de los estados financieros.

10. Cuando se dé de baja en cuentas, total o parcialmente, una cuenta por pagar, se revelará la ganancia reconocida en el resultado del periodo y las razones de su baja en cuentas.

Motivos de Incumplimiento:

Se identifican incumplimientos relacionados con la ausencia de revelación de las condiciones pactadas de las cuentas por pagar como la antigüedad, tasa de interés y la fecha de vencimiento. Asimismo, no se detalla el valor en libros de las cuentas afectadas, ni se evidencia si se realizaron correcciones o renegociaciones antes de la autorización de los estados financieros.

Adicionalmente, cuando la entidad da de baja en cuentas, total o parcialmente, una obligación financiera, y omite revelar la ganancia reconocida en los resultados del periodo, así como las razones que justifican dicha baja, se compromete la calidad y confiabilidad de la información financiera.

Capítulo II. Pasivos**5. Beneficios a los Empleados****5.1.3. Revelaciones**

9. La entidad revelará la siguiente información:

a) una descripción general del tipo de beneficios a los empleados a corto plazo;
b) la cuantía y metodología que sustenta la estimación de los beneficios a corto plazo otorgados a los empleados; y
c) la naturaleza y cuantía de las remuneraciones del personal directivo de la entidad.

Motivos de Incumplimiento:

Se identifican incumplimientos relacionados con revelar la descripción general del tipo de beneficios a corto plazo otorgados a los empleados, lo que limita la comprensión del lector sobre la política de compensación y el compromiso de la entidad con su talento humano. De igual forma, la ausencia de información sobre la cuantía y la metodología utilizada para estimar dichos beneficios, impide evaluar la razonabilidad de los montos reconocidos y afecta la confiabilidad de los estados financieros.

Además, si la entidad no divulga la naturaleza y cuantía de las remuneraciones del personal directivo, se incumple con el principio de transparencia exigido en los marcos normativos. Esta omisión puede generar dudas sobre la adecuada gestión de los recursos públicos o empresariales, y limita el análisis de la estructura



Superservicios

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



Exigencia Normas NIF Resolución 414 del 2014

Nota de Revelación de EEPP El Santuario

organizacional, el control del gasto y el nivel de responsabilidad asumido por la alta dirección en el cumplimiento de los fines institucionales.

La liquidación de prestaciones se realiza según la Ley 1045 de 1978, sus modificaciones y algunos aspectos del Código Sustantivo del Trabajo. Se hace necesario aclarar cuál es el marco normativo aplicable a la empresa y realizar todas las liquidaciones con esta base.

Fuente: Información entregada por la empresa en visita de junio del 2025

La falta de estas descripciones detalladas impide a los usuarios de los estados financieros, entender plenamente los componentes y la naturaleza de las partidas reportadas, lo cual es particularmente relevante en el contexto de la política de materialidad, que exige que toda información significativa sea presentada de manera que permita una evaluación precisa de la situación financiera y de los resultados operativos de la entidad. Del mismo modo, la omisión de información relevante no solo afecta la transparencia y la precisión de los informes financieros, sino que también compromete la capacidad de los usuarios de la información para tomar decisiones informadas basadas en los estados financieros.

Además, la ausencia de desagregaciones adecuadas puede dificultar la identificación de áreas de riesgo o incertidumbre, que podrían tener un impacto material en la entidad, una revelación insuficiente también puede afectar la confianza en la fiabilidad de la información financiera proporcionada, lo que podría tener consecuencias adversas en la percepción de los inversores, auditores y otras partes interesadas.

5.3.3 Indicadores financieros

Con base en las cifras reconocidas en los Estados Financieros de los años 2024 y 2023, se presenta el siguiente escenario en el resultado de indicadores financieros:

Tabla 4. Indicadores Financieros (Cifras \$ en miles de pesos colombianos).

Indicador	2024	2023
Margen Bruto	36,5%	28,0%
Margen Operacional	6,0%	2,1%
Margen Neto	7,8%	5,8%
Capital de Trabajo	\$ 3.800.961	\$ 3.412.272
Razón Corriente	4,41	6,27
Prueba Ácida	2,99	3,85
Rotación de Cuentas por Cobrar (Días)	39 días	64 días
EBITDA	\$ 1.019.005	\$ 144.612
Nivel de Endeudamiento	16%	26%
Apalancamiento Financiero	20%	36%
ROE	0,05	0,03
ROA	0,04	0,02
Patrimonio	\$ 12.437.659	\$ 11.834.250
Resultado del Ejercicio	\$ 603.410	\$ 385.761

Fuente: Información entregada por la empresa en visita de junio del 2025.



5.3.4 Análisis de indicadores

5.3.4.1 Indicadores de Liquidez

En conjunto, los indicadores de liquidez reflejan una posición financiera estable, con capacidad suficiente para cubrir obligaciones inmediatas. Sin embargo, la tendencia al alza en el pasivo corriente respecto al activo corriente plantea un posible riesgo de presión sobre el flujo de caja, en caso de que esta brecha siga ampliándose en el corto plazo.

Adicionalmente, aunque los niveles de efectivo permiten afrontar compromisos a corto plazo, su acumulación excesiva podría indicar una subutilización de los recursos disponibles. Esta situación podría traducirse en una pérdida de valor por efectos inflacionarios o en una oportunidad desaprovechada para invertir en mejoras operativas o expansión. A continuación, se detalla cada indicador analizado:

Capital de Trabajo: El capital de trabajo aumenta levemente un 11,4%, lo cual refleja una mejora moderada en la capacidad de cubrir obligaciones de corto plazo, esto se alinea con el incremento del activo corriente (21%) reportado en el estado financiero y contrasta con el crecimiento más acelerado del pasivo corriente (72%). Aunque el saldo sigue siendo bajo en términos absolutos, representa un avance.

Razón Corriente: La razón corriente desciende, pero sigue mostrando solvencia, al ser superior a 1, sin embargo, la mayor velocidad de crecimiento de los pasivos corrientes (72%) frente al activo corriente (21%) alerta sobre una presión en el corto plazo. El incremento en cuentas por pagar es de 87,2% y el de beneficios a empleados es de 31,4%, lo que también incide en este descenso.

Prueba Acida: La empresa podría cubrir sus pasivos corrientes casi tres veces sin contar con los inventarios y su cartera. El indicador sigue siendo sólido, a pesar de una disminución frente al año anterior.

5.3.4.2 Indicadores de Actividad

Rotación cuentas por cobrar: La mejora en la eficiencia de cobranza se sustenta en una disminución de \$352 millones (-29,6%) en cuentas por cobrar, lo cual indica que la empresa implementó políticas de recuperación más efectivas o mejoró la calidad de su cartera de clientes.

Este comportamiento también se evidencia en la reducción del ciclo promedio de cobro, que pasa de 64 días en 2023 a 39 días en 2024, lo cual representa una importante ganancia en términos de liquidez, esta eficiencia no solo reduce el riesgo de incobrabilidad, sino que también fortalece el flujo de caja operativo al permitir una mayor disponibilidad de recursos líquidos en el corto plazo.

5.3.4.3 Indicadores de Rentabilidad

Los indicadores de rentabilidad evidencian una mejora significativa en la capacidad de la entidad para transformar sus ingresos en beneficios sostenibles, el comportamiento positivo de los márgenes, especialmente el operacional y el neto, y el notable crecimiento del EBITDA reflejan un fortalecimiento en la eficiencia operativa y una mejor contención de costos. A continuación, se detalla cada indicador:

Margen Bruto: El margen bruto mejora debido al aumento de ingresos del 16% y a que los costos crecen a un ritmo menor de 2,4%, la empresa mejora su eficiencia en la prestación de servicios, especialmente en acueducto y aseo, donde se observa una reducción de costos.



Margen Operativo: El resultado operativo mejora en un 234%, explicado por la contención de gastos frente al crecimiento de ingresos; aunque los gastos generales crecen, especialmente sueldos y generales, el aumento de ingresos y una menor carga por impuestos explican este mejor resultado.

Margen Neto: La utilidad neta mejora un 56%, mientras que el ingreso lo hace en menor proporción, esto señala una mejora estructural en la rentabilidad neta; aunque los otros ingresos disminuyen, la empresa contiene mejor sus gastos no operacionales y mejora el rendimiento final.

EBITDA: Un aumento superior al 600% en el EBITDA muestra una generación de caja operativa mucho más robusta, reflejando mayor eficiencia en la actividad económica, esto es consistente con la reducción de gastos financieros y el mejor aprovechamiento de ingresos ordinarios.

5.3.4.4 Indicadores de Endeudamiento

Nivel de Endeudamiento: El total del pasivo se reduce en \$1.806.710 miles en un -42,6%, mientras que el activo también cae, pero en menor medida en un -7,5%, esto mejora la autonomía financiera, y puede explicarse por la reducción de otros pasivos en un -94,3% y el ajuste en provisiones y cuentas por pagar; la empresa depende menos de terceros para financiar sus activos.

Apalancamiento Financiero: El apalancamiento se modera, y el patrimonio crece un 5,1%, impulsado por una mayor utilidad del ejercicio, esto mejora la estructura de financiación y reduce el riesgo financiero, reflejando una empresa más solvente y estable.

5.3.5 Presupuesto

Mediante Acuerdo de Junta Directiva No. 008 de 2023 de las EE.PP. ES. E.S.P., fechado el 20 de diciembre de 2023, se aprobó el presupuesto general para la vigencia 2024, fijado en \$8.150.178.904 tanto para ingresos como para egresos. En dicho acuerdo, además, se establecieron las normas para la ejecución presupuestal, definiendo que los ingresos se ejecutarán por el sistema de caja y los gastos por el sistema de causación.

Asimismo, se otorgaron facultades al Gerente General para el manejo de la caja menor, la realización de traslados y adiciones presupuestales, la celebración de convenios interadministrativos, y la expedición de actos administrativos relacionados con la ejecución del presupuesto.

En cuanto a las modificaciones presupuestales realizadas durante el año 2024, se tienen los siguientes registros:

- ✓ Resolución No. 053 del 12 de junio de 2024: traslado presupuestal por valor de \$30.000.000 entre rubros correspondientes al impuesto sobre la renta y complementarios.
- ✓ Resolución No. 056 del 20 de junio de 2024: traslado presupuestal por valor de \$3.365.167 entre rubros de aportes de cesantías.
- ✓ Resolución No. 059 del 25 de junio de 2024: traslado presupuestal por valor de \$491.651.943 entre varios rubros del componente de gastos de funcionamiento.
- ✓ Resolución No. 070 del 18 de julio de 2024: traslado presupuestal por valor de \$9.599.184 entre rubros del componente de gastos de funcionamiento.
- ✓ Resolución No. 092 del 9 de septiembre de 2024: adición al presupuesto de ingresos y egresos por valor de \$18.982.580.



Superservicios

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



- ✓ Resolución No. 094 del 17 de septiembre de 2024: traslado presupuestal por valor de \$92.637.351 entre rubros de gastos de funcionamiento, financiación e inversión.
- ✓ Resolución No. 118 del 4 de diciembre de 2024: adición al presupuesto de ingresos y egresos por valor de \$1.143.726.508.

De acuerdo con la documentación revisada, el presupuesto aprobado inicialmente mediante el Acuerdo No. 008 de 2023 fue por un valor de \$8.150.178.904. Sin embargo, se evidencia una ejecución total de adiciones presupuestales por \$3.134.354.222. Esta cifra difiere de los documentos soporte previamente relacionados, los cuales registran adiciones por un valor total de \$1.162.709.088. En consecuencia, se presenta una diferencia de \$1.971.645.134 correspondiente a adiciones presupuestales que no cuentan con justificación ni respaldo documental en los informes analizados. Esta situación afecta negativamente la trazabilidad, la consistencia y la confiabilidad de la información financiera presentada.

Lo anterior evidencia dos incumplimientos por parte de la empresa prestadora del servicio: El primero de ellos, en relación con lo establecido en el Decreto 111 de 1996 – Estatuto Orgánico del Presupuesto, y el segundo, respecto al cumplimiento del Decreto 1068 de 2015, en lo correspondiente a la parte 8, título 3, artículos 2.8.3.1 al 2.8.3.3.1.9 y al capítulo 2 sobre Ejecución Presupuestal.

5.3.6 Dictamen del revisor fiscal

En lo referente al control fiscal de los estados financieros, se identificó que la empresa no cuenta con un revisor fiscal designado. Si bien, por su naturaleza jurídica como Empresa Industrial y Comercial del Estado, no está legalmente obligada a contratar esta figura, la entidad actualmente ha delegado esta función de control fiscal a la oficina de control interno.

5.3.7 Contribuciones y sanciones

El artículo 85 de la Ley 142 de 1994, consagró a cargo de las empresas de servicios públicos, la obligación de pagar a la SSPD la contribución especial prevista en dicha norma, así como también la contribución adicional establecida en el artículo 314 de la ley 1955 de 2019, que tienen como propósito recuperar los costos en los que incurre por las actividades de vigilancia y control que desarrolla.

Es así como, una vez verificada la plataforma de pagos de la SSPD, se evidenció que la empresa no presenta obligaciones pendientes a favor de esta SSPD.

5.3.8 Estado de reporte en el SUI por parte del prestador

A continuación, se presenta con detalle el estado de reporte y calidad de la información reportada por el prestador en cuanto a los aspectos financieros:

Tabla 5. Estado de reporte en el SUI de la información del tópico financiero.

Tema	Nombre del formato y/o formulario	Certificado en SUI	Observación
Financiero	2023 - Resolución 414 - Informe Financiero Especial - Primer trimestre	Certificado	Omisión de revelación de información relevante en las notas.
Financiero	2023 - Resolución 414 - Informe Financiero Especial - Segundo trimestre	Certificado	Omisión de revelación de información relevante en las notas.
Financiero	2023 - Resolución 414 - Informe Financiero Especial - Tercer trimestre	Certificado	Omisión de revelación de información relevante en las notas.



Superservicios

INFORME DE VIGILANCIA O INSPECCIÓN ESPECIAL, DETALLADA O CONCRETA



Tema	Nombre del formato y/o formulario	Certificado en SUI	Observación
Financiero	2023 - Resolución 414 - Informe Financiero Especial - Cuarto trimestre	Certificado	Omisión de revelación de información relevante en las notas.
Financiero	2023 - Resolución 414 Individual	Certificado	Omisión de revelación de información relevante en las notas.
Financiero	2024 - Resolución 414 - Informe Financiero Especial - Primer trimestre	Certificado	Omisión de revelación de información relevante en las notas.
Financiero	2024 - Resolución 414 - Informe Financiero Especial - Segundo trimestre	Certificado	Omisión de revelación de información relevante en las notas.
Financiero	2024 - Resolución 414 - Informe Financiero Especial - Tercer trimestre	Certificado	Omisión de revelación de información relevante en las notas.
Financiero	2024 - Resolución 414 - Informe Financiero Especial - Cuarto trimestre	Certificado	Omisión de revelación de información relevante en las notas.
Financiero	2024 - Resolución 414 Individual	Pendiente	No ha reportado.

Fuente: Consulta SUI julio del 2025

5.4 Aspectos Técnicos – Operativos

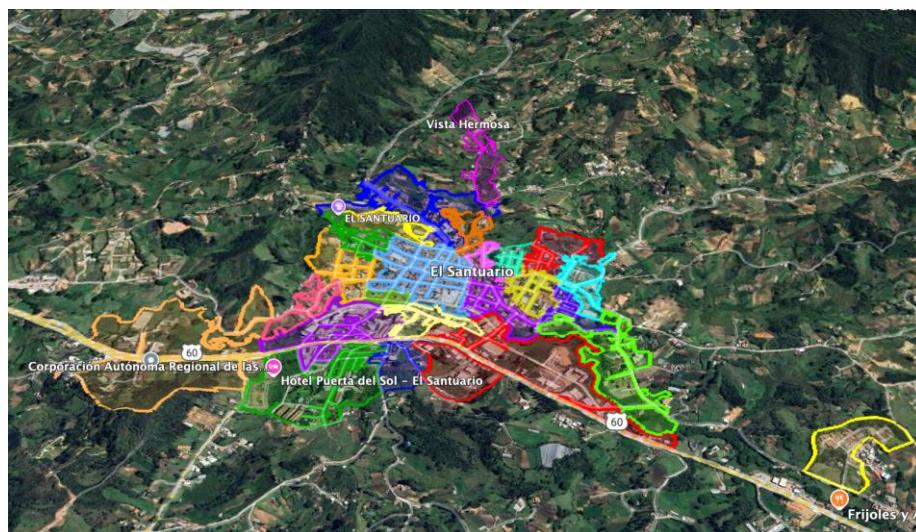
A continuación, se presenta el análisis de cada uno de los componentes de los sistemas de acueducto y alcantarillado, enfatizando en las observaciones y presuntos hallazgos identificados durante la visita de inspección realizada por esta SSPD durante el mes de junio de 2025 y los reportes de información al SUI.

Cabe señalar que el alcance de lo descrito en este componente corresponde a la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado para el municipio de El Santuario, Antioquia.

5.4.1 Área de prestación

EE.PP. ES. E.S.P. presta los servicios de acueducto y alcantarillado en la zona urbana del municipio de El Santuario, Antioquia. No obstante, esta información no concuerda con la reportada en el Registro Único de Prestadores (RUPS), dado que en éste se incluye el área rural del municipio.

Imagen 4. Área de prestación municipio de El Santuario



Fuente: EE.PP. ES. E.S.P.



Superservicios

INFORME DE VIGILANCIA O INSPECCIÓN ESPECIAL, DETALLADA O CONCRETA



5.4.2 Servicio Público Domiciliario de Acueducto

El prestador en la última actualización del RUPS, realizada el 07 de febrero de 2025, registró las actividades de captación, aducción, tratamiento, conducción, almacenamiento, distribución y comercialización, frente a lo cual, se evidencia que existe coherencia acorde con lo verificado en la visita ejecutada.

5.4.2.1 Sistema de abastecimiento

El sistema de acueducto urbano del municipio de El Santuario es operado por EE.PP. ES. E.S.P., entidad responsable de la prestación del servicio de agua potable mediante captación superficial, tratamiento, almacenamiento y distribución por gravedad.

El sistema de acueducto cuenta con tres fuentes hídricas concesionadas: las quebradas Bodegas (35 l/s), El Salto (25,41 l/s) y El Morro (22,43 l/s), con derechos de uso vigentes hasta el año 2042. Las captaciones principales se encuentran en las veredas Bodegas y El Salto, donde se han desarrollado obras de infraestructura como bocatomas de fondo, desarenadores en concreto reforzado y canales de conducción. En el año 2020 se ejecutaron adecuaciones significativas a través del Plan Maestro de Acueducto del municipio de El Santuario, que incluyeron, la incorporación de canaletas Parshall para medición de caudal, sistemas de dragado, protección de taludes mediante gaviones, así como la instalación de válvulas de purga y ventosas, con el fin de optimizar la operación hidráulica del sistema.

El sistema de conducción se encuentra conformado por líneas presurizadas en PVC y polietileno de alta densidad, con capacidades entre 41 y 81 l/s, y longitudes que superan los 2.000 metros por captación. Estas redes, parcialmente enterradas y con tramos aéreos, fueron objeto de reposición entre 2018 y 2020 para sustituir tramos obsoletos en asbesto-cemento y optimizar el funcionamiento hidráulico.

La planta de tratamiento de agua potable (PTAP), ubicada en zona urbana, cuenta con infraestructura para mezcla rápida, flocculación, sedimentación con placas inclinadas, filtración en lechos de arena y antracita, y desinfección con cloro gaseoso. Las adecuaciones realizadas en 2020 incluyeron la reposición de materiales filtrantes, modernización de placas y compuertas, instalación de módulos tipo colmena y mejoras en los tanques de almacenamiento (con capacidades de 1.200 m³ y 558 m³). El sistema realiza mediciones continuas de caudal y parámetros fisicoquímicos para el control de calidad.

La red de distribución, con más de 25 km de tuberías en PVC desde ½ pulgada hasta 12 pulgadas, se desarrolla en forma de circuito y ramales abiertos conectados desde los tanques de almacenamiento. A través de tres macromedidores se abastecen los sectores Parque Principal, La Judea y Vista Hermosa. La red, mayoritariamente instalada hace más de 20 años, ha sido objeto de reposiciones parciales y se proyecta su optimización en futuras fases del plan maestro de acueducto.

5.4.2.1.1 Fuente de abastecimiento y concesión de aguas superficiales

Actualmente, el municipio El Santuario se abastece de dos afluentes, correspondientes a las quebradas El Salto y Bodegas.

Estas fuentes cuentan con concesión de aguas otorgada a EE.PP. ES. E.S.P. por la Corporación Autónoma Regional de las Cuencas de los Ríos Negro y Nare (CORNARE) a través de la Resolución 00131 – 0364 del 12 de mayo de 2010, por término de 10 años, concesionando 64,52



Superservicios

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



I/s distribuidos así: 58,86 l/s derivado de la quebrada Bodegas, y 3,16 l/s para uso doméstico de la fuente El Salto (Un total de 5,65 l/s junto con otros usos).

Posteriormente, se realizó una modificatoria con la Resolución 131 – 0087 del 18 de enero de 2013, concediendo un caudal total de 60,41 l/s, así: 35 l/s de la quebrada Bodegas y 25,42 l/s de la quebrada El Salto.

Ahora bien, mediante Resolución 112 – 2812 del 16 de junio de 2017, se renovó la concesión de agua para las quebradas El Salto y Bodegas por 25 años, y se otorgó un caudal adicional de 22,43 l/s en la quebrada El Morro. Cabe señalar que para el momento de la visita no se ha construido una bocatoma nueva, por lo que no se utiliza este caudal adicional.

Tabla 6. Concesiones de agua

Nombre de la fuente	Tipo de fuente	Tiene concesión de aguas	Fecha de la concesión	Fecha inicial de la autorización	Duración (años)	Fecha final de la autorización	Caudal adjudicado (l/s)
El Salto	Superficial	SI	Se otorgó permiso de concesión el 12/05/2010 con vigencia de 10 años. Posteriormente, el 16/06/2017 se amplió la vigencia por 25 años	12/05/2010	25	16/06/2042 VIGENTE	25,42
Bodegas	Superficial	SI	Se otorgó permiso de concesión el 12/05/2010 con vigencia de 10 años. Posteriormente, el 16/06/2017 se amplió la vigencia por 25 años	12/05/2010	25	16/06/2042 VIGENTE	35

Fuente: EE.PP. ES. E.S.P.

De lo anterior, se tiene que el prestador está dando cumplimiento a lo establecido en los artículos 22 y 25 de la Ley 142 de 1994.

5.4.2.1.2 Descripción del sistema de abastecimiento

Captación

Bocatoma Bodegas: La captación se encuentra localizada en la confluencia de las quebradas Bodegas y Bodeguitas, en el municipio de El Santuario, y fue construida en 1987. Esta se realiza mediante una bocatoma de fondo tipo dique, equipada con una rejilla central de captación y un vertedero central para el manejo de excesos. A continuación, el agua es conducida a una caja de paso ubicada al costado izquierdo de la bocatoma. Posteriormente, el flujo llega al desarenador del sistema, cuya estructura está conformada completamente por concreto reforzado.

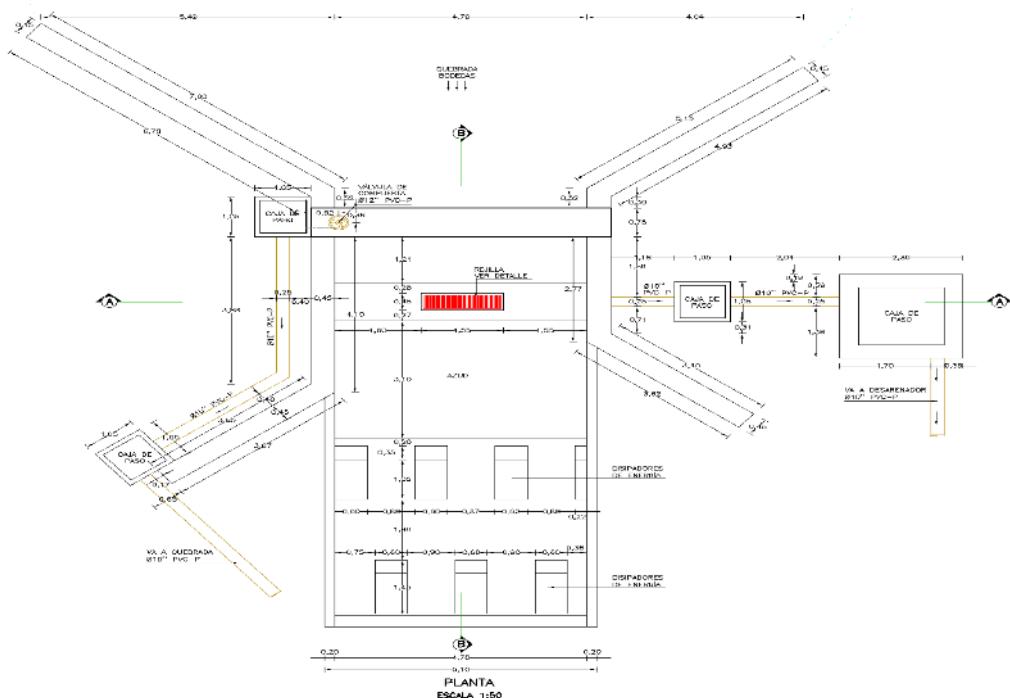


Superservicios

INFORME DE VIGILANCIA O INSPECCIÓN ESPECIAL, DETALLADA O CONCRETA



Imagen 5. Captación quebrada Bodegas



Esquema Bocatoma Bodegas



Vista frontal sistema de captación



Vista lateral sistema de captación



Superservicios

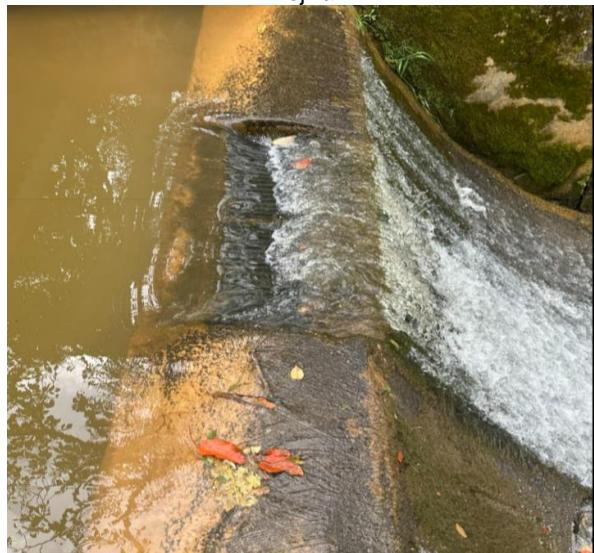
**INFORME DE VIGILANCIA O
INSPECCIÓN ESPECIAL,
DETALLADA O CONCRETA**



Rejilla



Caja de paso



Rejilla



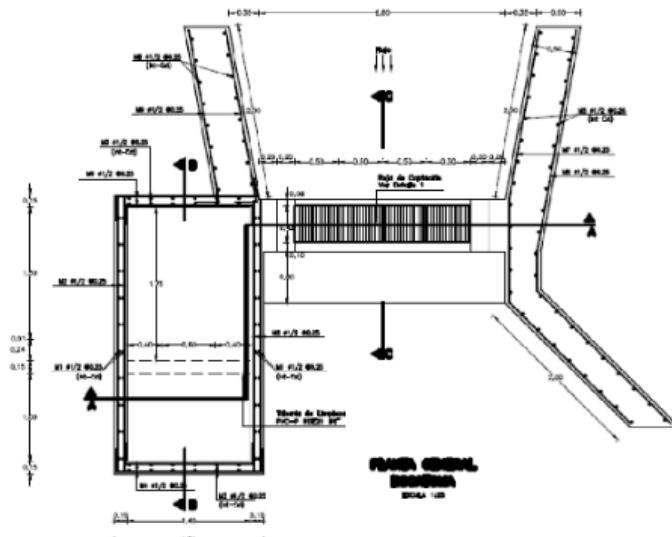
Quebrada bodegas

Fuente: Registro fotográfico visita de inspección SSPD del 11 al 13 de junio de 2025

Bocatoma El Salto: Esta captación se encuentra localizada en la fuente con este mismo nombre, a aproximadamente 1,86 km de la cabecera municipal del municipio de Santuario, por la vía hacia la vereda El Salto. Fue diseñada para captar un caudal de 60 l/s, no obstante, a la fecha de la visita captaba un máximo de 36,18 l/s. Esta bocatoma fue construida en 1970 y optimizada en 2020.

Corresponde a una bocatoma de fondo presa en concreto ciclópeo, con rejilla de fondo, luego de la captación pasa a una caja de paso ubicado exactamente al costado izquierdo de la bocatoma. Después de esta caja se ubica el desarenador de este sistema.

Imagen 6. Captación quebrada El Salto



Esquema bocatoma El Salto



Bocatoma El Salto



Cámara de paso

Fuente: Registro fotográfico visita de inspección SSPD del 11 al 13 de junio de 2025

Respecto a los instrumentos de macromedición en el punto de captación, en la visita se evidenció que no se cuenta con el instrumento respectivo en ninguna de las dos captaciones, a lo cual la empresa señaló que la medición de caudal la realizan a la entrada de la planta de tratamiento de agua potable.

En ese sentido, es importante tener en cuenta la importancia de contar con instrumentos de medición, tanto para verificar que el caudal captado corresponde al concesionado, como para establecer las pérdidas del sistema, entre otros, y de conformidad con lo estipulado en el parágrafo cuarto del artículo 73 de la Resolución 330 de 2017, modificado por el artículo 19 de la Resolución 799 de 2021, se tiene lo siguiente:

“Artículo 73. Mediciones de caudal. En todos los sistemas se deben instalar estructuras o instrumentos de medición en la tubería y respetando las condiciones de instalación del tipo de medidor, que permitan la lectura y/o captura y almacenamiento de datos.

La medición debe hacerse como mínimo en los siguientes puntos:



Superservicios

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



1. En la entrada de las plantas de tratamiento, por cada una de las fuentes.
2. En la salida de sistemas de bombeo, superficial o pozo profundo.
3. En la salida de las plantas de tratamiento.
4. En la red de abastecimiento, en la entrada a los sectores hidráulicos.
5. En la salida de los tanques de almacenamiento. (...)

Parágrafo 4°. Para la captación de agua cruda se aceptan como macromedidores: vertederos de placa fina, canaletas Parshall, canaletas venturi y caudalímetros electromagnéticos. Para la medición de volúmenes de agua potable consumidos o distribuidos se aceptan como macromedidores: caudalímetros electromagnéticos, caudalímetros ultrasónicos, placas de orificio, sistemas venturi y macro medidores tipo Woltmann cuando se tienen diámetros inferiores a 150 mm (6"). (Cursiva fuera del texto original)

Desarenador

Desarenador El Salto: Consiste en un tanque de sedimentación construido en 1969, con una capacidad de diseño de 60 l/s. El sistema es alimentado por una tubería de aducción en concreto con un diámetro de 12 pulgadas. El ingreso del agua al desarenador se realiza mediante una pantalla perforada, y la salida se dirige a un canal, conectándose posteriormente a una tubería de conducción de concreto de 12 pulgadas de diámetro. En 1987, se construyó un nuevo tanque en concreto reforzado con mayores dimensiones y capacidad, alcanzando los 102 l/s.

En el marco del proyecto “*Plan Maestro de Acueducto Urbano – Etapa 1*” del municipio de El Santuario, en el año 2020, se ejecutaron obras de mejoramiento en la infraestructura hidráulica, incluyendo la construcción de una nueva bocatoma y un desarenador en concreto reforzado, la protección de taludes con gaviones y el cerramiento del desarenador con malla eslabonada.

Imagen 7. Desarenador El Salto



Cerramiento desarenador



Desarenador

Fuente: Registro fotográfico visita de inspección SSPD del 11 al 13 de junio de 2025

Desarenador Bodegas: Corresponde a una estructura de tipo tanque rectangular semienterrado, construido en concreto. Internamente, el tanque está dividido en tres cámaras mediante tabiques longitudinales. El ingreso del agua al sistema se realiza por medio de una tubería PVC-P de 12 pulgadas proveniente de la bocatoma. Adicionalmente, el sistema cuenta con una tubería de rebose de 10 pulgadas en la cámara de entrada, la cual descarga directamente en la quebrada Bodegas. La salida del agua hacia la línea de aducción se realiza mediante una tubería PVC-P de 10 pulgadas, la cual cuenta con una válvula de cierre instalada justo a la salida del desarenador para control del flujo.



Superservicios

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



Imagen 8. Desarenador Bodegas



Vista superior desarenador



Desarenador contiguo a bocatoma

Fuente: Registro fotográfico visita de inspección SSPD del 11 al 13 de junio de 2025

Aducción

El sistema de aducción de El Salto cuenta con una longitud total de 2.151 metros (191 metros en tubería de 10 pulgadas y 1.960 metros en tubería de 8 pulgadas), con una capacidad de 80 l/s. Aunque se encuentra en regular estado, opera adecuadamente según informa el prestador.

La aducción de Bodegas, construida en 1987, tiene una longitud de 1.778,9 metros (752,4 metros en tubería PVC de 12 pulgadas y 1.026,5 metros en tubería de 10 pulgadas). Esta línea está enterrada casi en su totalidad, salvo dos cruces aéreos sobre la quebrada, y mantiene una profundidad promedio de 1 metro.

Planta de tratamiento de agua potable (PTAP)

La PTAP fue construida en el año 1985, y puesta en operación en el año 1990. Esta es de tipo convencional y está localizada en la parte alta del barrio Líbano Arriba. Se desconoce el caudal de diseño y opera con un caudal promedio de 48,18 l/s.

El proceso de potabilización incluye las siguientes etapas: mezcla rápida con adición de PAC 10 sobre un sistema de vertedero, floculación mecánica, sedimentación convencional, filtración y desinfección.

Ahora bien, el agua captada de las fuentes El Salto y Bodegas confluye en una cámara de arietamiento. Desde allí, el agua es conducida mediante un canal a la canaleta Parshall, donde se mide el caudal mediante regleta y se realiza la mezcla rápida con el coagulante.

El proceso de floculación se realiza en un floculador de tabiques con tres cámaras en serie, seguido de cuatro sedimentadores de alta tasa equipados con paneles inclinados. La clarificación del agua se complementa con un sistema de recolección mediante canaletas metálicas tipo diente de sierra. Los lodos se acumulan en tolvas con sistemas de extracción y drenaje mediante compuertas.

La filtración se efectúa a través de cuatro filtros de gravedad de flujo descendente, compuestos por



Superservicios

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



lechos de arena, antracita y grava. Estos filtros operan a tasas altas. La desinfección del agua se realiza con cloro gaseoso, almacenado en cilindros de 68 kg, con capacidad de almacenamiento para tres meses.

Imagen 9. Componentes Planta de tratamiento El Santuario



PTAP El Santuario



Canal de ingreso y canaleta Parshall



Dosificación químicos



Floculadores



Sedimentadores



Superservicios

INFORME DE VIGILANCIA O
INSPECCIÓN ESPECIAL,
DETALLADA O CONCRETA



Filtro



Dosificación Cloro gaseoso en canal de agua filtrada



Stock Cloro gaseoso



Macromedidor salida



Macromedidores salidas



Macromedidor salida



Superservicios

INFORME DE VIGILANCIA O INSPECCIÓN ESPECIAL, DETALLADA O CONCRETA



Tanque de almacenamiento



Tanque de almacenamiento

Fuente: Registro fotográfico visita de inspección SSPD del 11 al 13 de junio de 2025

Los insumos químicos utilizados incluyen policloruro de aluminio (PAC al 10%) para la floculación y cloro gaseoso para la desinfección. La dosificación del PAC se regula entre 45 y 120 ppm según la turbiedad del agua.

Posterior al tratamiento, el agua es almacenada en dos tanques de regulación con capacidades de 1.200 m³ y 558 m³, desde donde es distribuida a la red.

En lo que respecta a la medición de caudales, el caudal de entrada se determina mediante una regleta analógica, y el de salida se mide a través de macromedidores instalados en cada una de las tres líneas de salida.

Finalmente, se destaca que la planta cuenta con un sistema de suplencia energética para garantizar la continuidad del servicio en caso de fallas en el suministro eléctrico.

Durante el año 2020, se ejecutaron adecuaciones en el marco del proyecto de construcción del Plan Maestro de Acueducto Urbano – Etapa 1, entre las que se destacan el cambio de material filtrante, la instalación de canaletas recolectoras y módulos de sedimentación tipo colmena, la renovación de compuertas, placas y pasarelas, la implementación de un kit de emergencia para cloro gaseoso y mejoras estructurales como la impermeabilización de los tanques y cerramiento perimetral.

Tratamiento de lodos generados en el proceso de potabilización: Según informó el prestador, no se cuenta con ningún tipo de tratamiento de los lodos generados. Una vez que salen estos del lavado de la planta, se disponen en el relleno sanitario.

Laboratorio de control del proceso de tratamiento: La PTAP dispone de un laboratorio de análisis fisicoquímico para el control de la calidad del agua durante el proceso de tratamiento. El laboratorio se encuentra equipado con instrumentos esenciales para el control de calidad del agua, entre los que se incluyen: floculador (test de jarras), turbidímetro, pHmetro, y kit comparador de cloro, los cuales se encontraron calibrados y operativos para el momento de la visita.

El prestador cuenta con un programa de mantenimiento y calibración interna y externa de los equipos del laboratorio, cuya frecuencia varía de acuerdo con cada equipo. Al verificar dicho cronograma, se encontró cumplimiento del mismo.



Superservicios

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



Tabla 7. Inventario equipos laboratorio de procesos PTAP

Equipo	Parámetro o función que cumple	Estado	Foto
Turbidímetro	Mide la turbidez del agua (claridad)	Operativo	
pH-metro digital	Mide el pH del agua (acidez o alcalinidad)	Operativo	
Colorímetro	Mide el cloro residual libre presente en el agua tratada	Operativo	
Test de jarras	Determina la dosis óptima de coagulante	Operativo	
Destilador de agua	Obtiene agua destilada para uso en preparación de reactivos	Operativo	
Bomba dosificadora de policloruro	Aplica de forma controlada el coagulante (policloruro de aluminio) durante el tratamiento del agua	Operativo	

Fuente: EE.PP. ES. E.S.P.



Superservicios

INFORME DE VIGILANCIA O INSPECCIÓN ESPECIAL, DETALLADA O CONCRETA



Los parámetros que se miden en el laboratorio de procesos son pH, Temperatura, Cloro residual, Color, Turbiedad, Alcalinidad Total, Dureza Total, con la frecuencia señalada en el plan de ensayos. Los resultados de los parámetros medidos se registran en formatos de control operativos y de calidad del agua, posteriormente, se digitalizan en formatos en Excel para su respectivo seguimiento y almacenamiento.

Imagen 10. Planillas de control calidad del agua – laboratorio

Fuente: Registro fotográfico visita de inspección SSPD del 11 al 13 de junio de 2025

Red de distribución

Las redes de distribución están instaladas en diámetros de $\frac{3}{4}$ de pulgada hasta 12 pulgadas para la red de distribución de agua del sistema de acueducto del municipio de El Santuario. La red posee la siguiente distribución de elementos:

Tabla 8. Resumen catastro de redes

Tubería	Diámetro	Tubería	Válvula	Tee
PVC	13mm	1/2"	462,98	
PVC	19mm	3/4"	170,89	
PVC	25mm	1"	1.580,39	
PVC	32mm	1-1/4"		
PVC	38mm	1-1/2"	1.164,77	4
PVC	50mm	2"	12.059,76	25
PVC	63mm	2-1/2"	663,27	7
PVC	75mm	3"	4.471,15	56
PVC	100mm	4"	1.498,73	11
PVC	150mm	6"	1.867,6	12
PVC	200mm	8"	1.111,19	3
PVC	250mm	10"	336,8	1
PVC	300mm	12"	154,83	1
PVC	350mm	14"		2
PVC	400mm	16"		
			25.542,36	113
				199

Fuente: PEC 2024

Adicionalmente, es importante señalar que el prestador entregó el catastro de redes en formato Excel, e incluyó la totalidad de las características exigidas por la normatividad vigente (detalle de



las redes de acueducto instaladas como diámetros, materiales, etc.). Asimismo, hizo entrega de cartografía del año 2021, siendo ésta la última actualización. En consecuencia, se presume un cumplimiento de lo establecido en el artículo 42 de la Resolución 330 de 2017.

Imagen 11. Redes de distribución

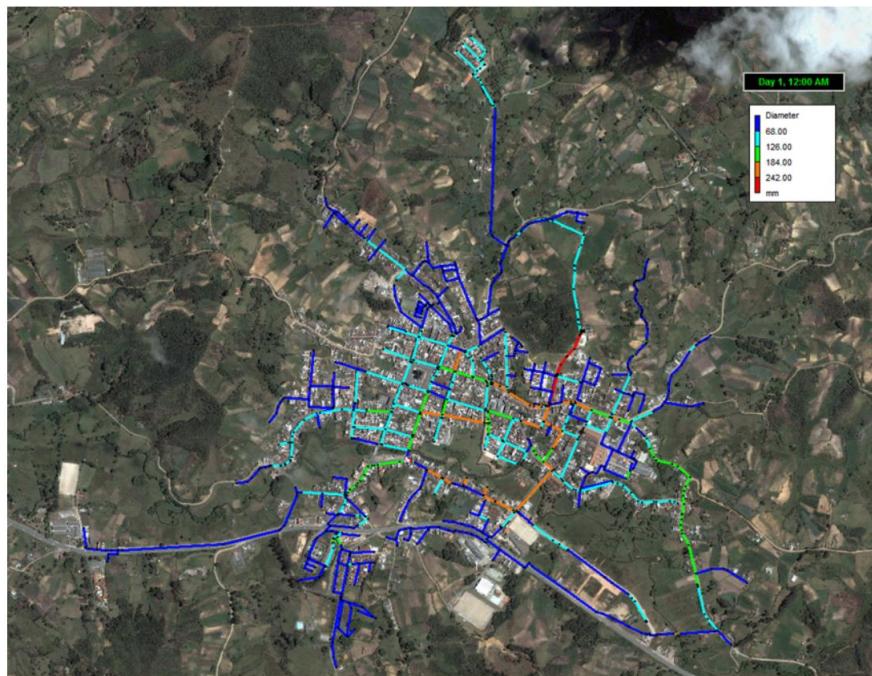


Ilustración 5. Esquema de redes de distribución según diámetros.

Fuente: EE.PP. E.S. E.S.P.

Ahora bien, la red de distribución cuenta con tres (3) sectores hidráulicos principales denominados Parque Principal, La Judea y Vista Hermosa, que se subdivide en subsectores. No obstante, el prestador no entregó información sobre el detalle de los subsistemas y suscriptores por sector.

Respecto de la medición por sector hidráulico, el prestador no cuenta con macromedidores instalados en red de distribución.

5.4.2.1.3 Operación y mantenimiento del sistema de abastecimiento

De la totalidad de la infraestructura, la empresa únicamente entregó los manuales de operación y mantenimiento correspondientes a las bocatomas y la planta de tratamiento de agua potable.

Tras la revisión de estos documentos, se constató que los manuales especifican la frecuencia requerida de mantenimiento para estas infraestructuras (Bocatoma y PTAP). Adicionalmente, durante la visita de inspección se encontró que el prestador lleva un control sistemático mediante diferentes formatos que permiten registrar y monitorear la operación de los procesos de potabilización.

Uno de estos instrumentos es la bitácora de operación, en la cual se consignan, de manera diaria las variables críticas del proceso, la ejecución de actividades rutinarias, los ajustes operativos realizados y las observaciones pertinentes. Además, se implementa un formato de programación y seguimiento que establece la periodicidad (semanal, mensual o semestral) con la que deben ejecutarse distintas actividades de mantenimiento preventivo y correctivo, así como la verificación de equipos e instalaciones. Este documento incluye tareas como la inspección de bombas y



Superservicios

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



motores, calibración de instrumentos, revisión de sistemas de dosificación, limpieza de sedimentadores y desinfección de tanques.

Otro formato implementado corresponde al lavado de módulos de filtración, en el que se anotan la fecha, hora, ubicación, secciones intervenidas, tipo de lavado (retro lavado o lavado con aire y agua), presión inicial y final, así como el tiempo de duración y los responsables de la operación.

Imagen 12. Formatos de control PTAP

Proceso	Componente	Elementos	Periodicidad	Primer Semestre 2025											
				Enero		Febrero		Marzo		Abril		Mayo		Junio	
				Fecha	Actividad	Fecha	Actividad	Fecha	Actividad	Fecha	Actividad	Fecha	Actividad	Fecha	Actividad
Potabilización y almacenamiento	Planta de potabilización	Cesta de operación	Semanal	4-11-18-25	U	18-15-22	U	8-15-22-29	U	5-12-19-26	U	3-10-17-24	U	7-	U
		Laboratorio	Semanal	5-12-19-26	U	24-16-23	U	2-9-16-23	U	6-13-20-27	U	4-11-18-25	U	7-	U
		Canaleta Parsall	Quincenal	4-25	U	7-28	U	1-14	U	4-26	U	2-25	U	8	U
		Floculadores	Trimestral o antes de ser necesario		U			14			U				
		Sedimentadores	Semanal	3-10-17-24	U	7-14-21-28	U	7-14-21-28	U	4-11-18-25	U	2-9-16-23	U	6-	U
		Filtros	Semanal	2-9-16-23	U	6-13-20-27	U	6-13-20-28	U	3-10-17-24	U	8-15-22-29	U	5-	U
		Canal de desinfección	Trimestral o antes de ser necesario					U	14					U	
	Tanques de almacenamiento	Tanque de 1200 m3	Semestral									28	U		
		Tanque de 432 m3	Semestral												



LAVADO DE MODULOS DE LA PLANTA DE POTABILIZACION.

Código:SPD-FOR-03
Versión: 03. 19-01-2016
Página 1 de 1

FECHA	HORA	FLOCULAD OR	SEDIMENTADORES				FILTROS				TANQUES DE ALMACENAMIENTO		Nº UTILIZADOS PARA LAVADO DE MODULOS (SELECCIONADO RES Y FILTROS)	FIRMA RESPONSABLE	OBSERVACIONES
			1	2	3	4	1	2	3	4	1200 M3	432 M3			
8/1/2024	10:am			X									50m3	PEDRO	
9/1/2024	3:10pm				R	R	R	R					185,424	JAVIER	
10/1/2024	10:am						L						49,356	Mauricio	
10/1/2024	10:40am								L				49,356	Mauricio	
12/1/2024	10:pm			X									50m3	PEDRO	
13/1/2024	10:00:AM				R	R	R	R					185,424	NICOLAS	
15/1/2024	10:00:AM	X											50M3	NICOLAS	
18/1/2024	9:40am				L								49,356	Mauricio	
18/1/2024	10:am				L								49,356	Mauricio	
18/1/2024	10:30am				R	R	R	R					185,424	Mauricio	
19/1/2024	10:00:AM	X											50M3	NICOLAS	
21/1/2024	6:30am				R	R	R	R					185,424	JAVIER	
22/1/2024	9:40am	X											50M3	JAVIER	
24/1/2024	10:am						L						49,356	PEDRO	
25/1/2024	10:am								L				50,356	PEDRO	
25/1/2024	10:30AM				R	R	R	R					185,424	PEDRO	
26/1/2024	9:30am			X									50M3	JAVIER	
28/1/2024	6:30am				R	R	R	R					185,424	Mauricio	
29/1/2024	10:am	X											50m3	Mauricio	
31/1/2024	10:00:AM				R	R	R	R					185,424	NICOLAS	
31/1/2024	11:00:AM				L								49,356	NICOLAS	

Fuente: EE.PP. E.S. E.S.P.

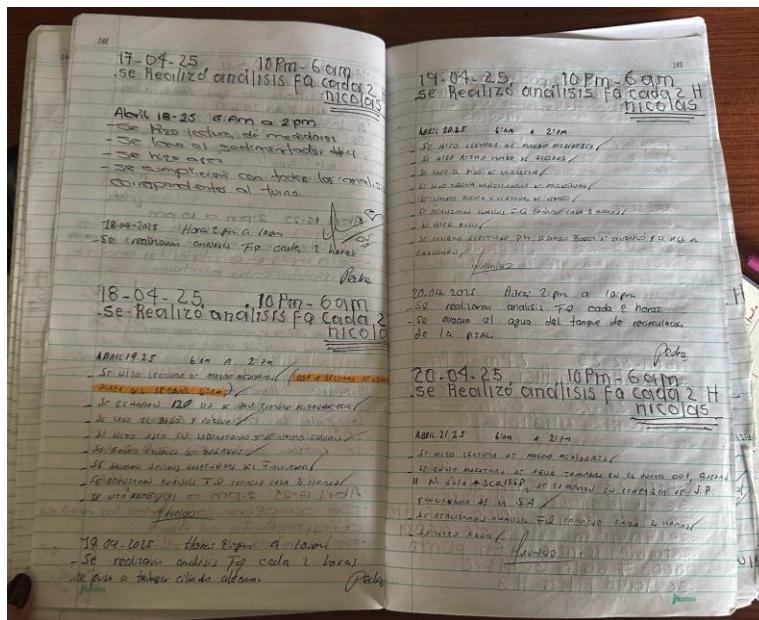


Superservicios

INFORME DE VIGILANCIA O INSPECCIÓN ESPECIAL, DETALLADA O CONCRETA



Imagen 13. Bitácora de operación PTAP



Fuente: Registro fotográfico visita de inspección SSPD del 11 al 13 de junio de 2025

Finalmente, además de los formatos diligenciados para la PTAP el prestador no entregó soportes adicionales que permitan verificar la ejecución de mantenimientos para el sistema de acueducto en general, como las bocatomas, redes de aducción y distribución (purgas), por lo que no fue posible verificar el cumplimiento de la frecuencia establecida para estas.

5.4.2.2 Indicadores de prestación del servicio de acueducto

5.4.2.2.1 Cobertura de acueducto

De acuerdo con lo informado por el prestador, la cobertura del servicio público de acueducto en el área urbana del municipio fue del 97,8% para el año 2024, y de 99,4% para mayo de 2025, como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 9. Cobertura acueducto

Año	Suscriptores totales acueducto	Cobertura acueducto (%)
2024	10.070	97,84
2025 (mayo)	10.236	99,46

Fuente: EE.PP. ES. E.S.P.

5.4.2.2.2 Índice de continuidad

De acuerdo con la información suministrada por el prestador, a continuación, se presenta el comportamiento de la continuidad del servicio público de acueducto en el municipio de El Santuario durante el año 2024 y al primer trimestre de 2025, de conformidad con la metodología implementada mediante la Resolución 2115 de 2007:

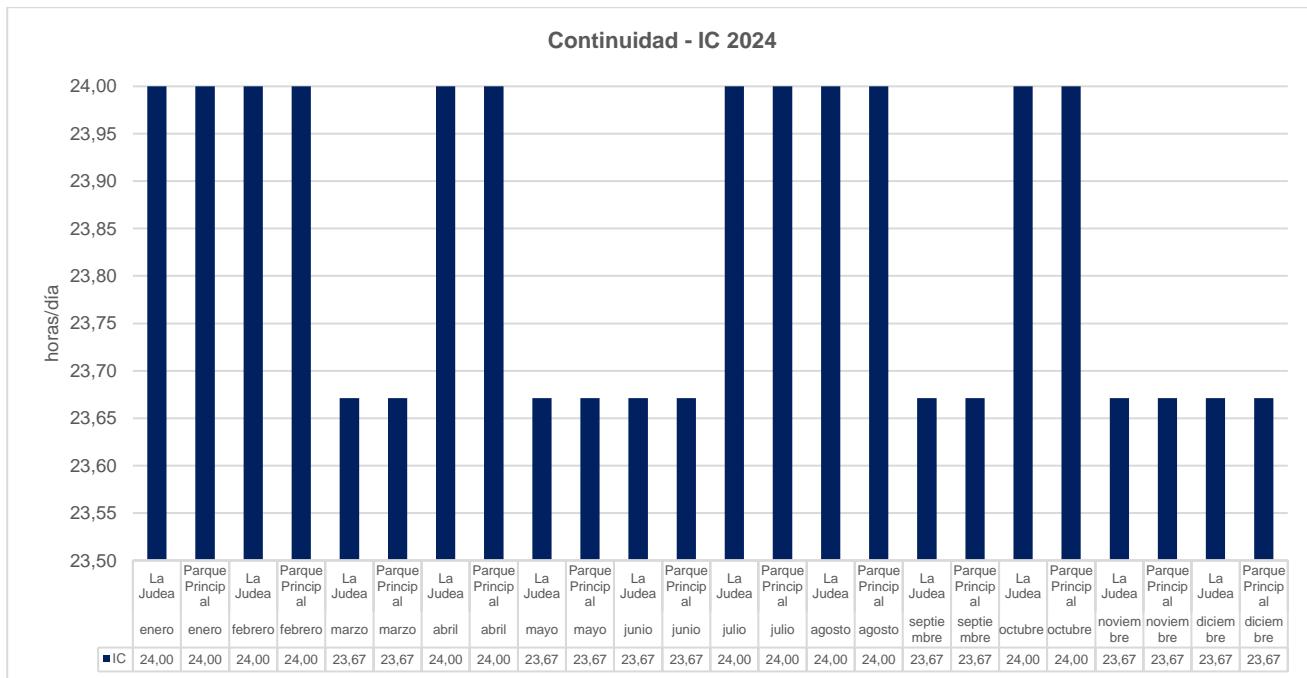


Superservicios

INFORME DE VIGILANCIA O INSPECCIÓN ESPECIAL, DETALLADA O CONCRETA

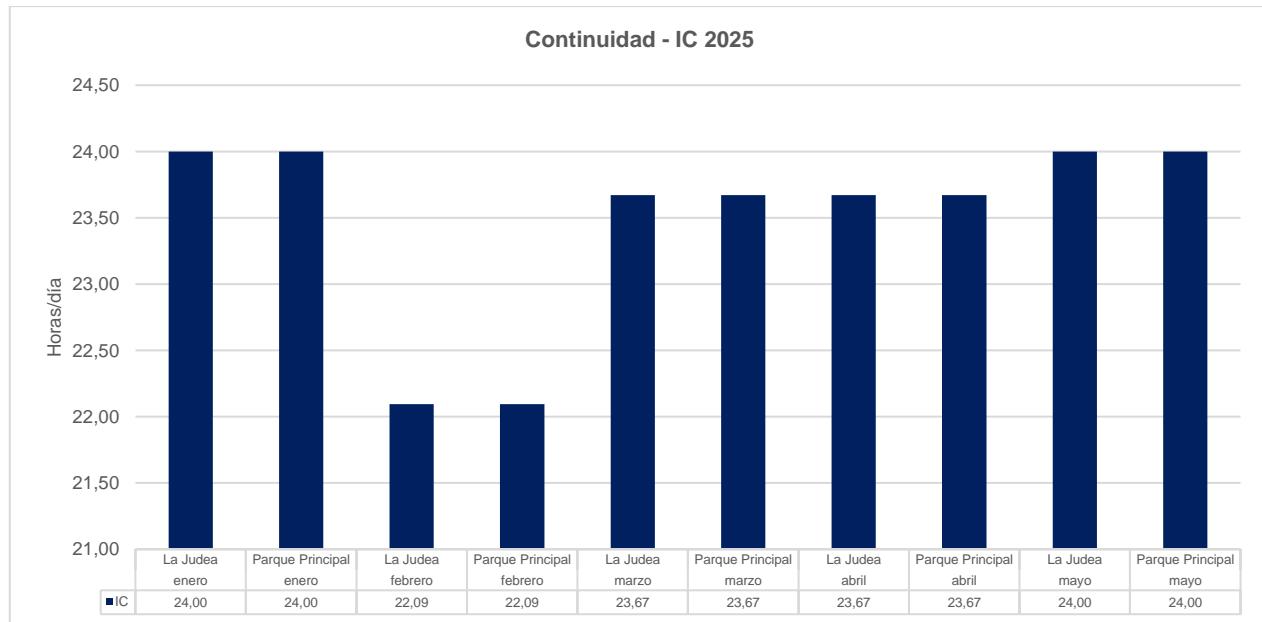


Gráfica 1. Continuidad del servicio de Acueducto 2024



Fuente: Elaboración propia con base en información entregada en visita por EE.PP. ES. E.S.P.

Gráfica 2. Continuidad del servicio de Acueducto 2025



Fuente: Elaboración propia con base en información entregada en visita por EE.PP. ES. E.S.P.

De acuerdo a las gráficas, en 2024, el índice de continuidad del servicio en El Santuario se mantuvo estable y cercano al máximo (24 h/día), con reducciones puntuales hasta 23,67 h/día. En el periodo comprendido entre enero y mayo de 2025, el IC presentó mayor variabilidad. Aunque se registraron valores máximos en varios casos, se observaron descensos significativos hasta 22,08 h/día y otros valores intermedios entre 23,37 y 23,87 h/día.

En ese orden, el Contrato de Condiciones Uniformes (CCU) especifica lo siguiente en relación con



Superservicios

INFORME DE VIGILANCIA O INSPECCIÓN ESPECIAL, DETALLADA O CONCRETA



los niveles de continuidad con los que se compromete la empresa:

"Cláusula 15. CONDICIONES DE CALIDAD. Para la prestación del servicio público de acueducto y alcantarillado, con las condiciones de calidad definidas en la regulación, las Partes del Contrato deberán cumplir con las siguientes condiciones:

(...)

- *La continuidad en la prestación del servicio será de 24 horas y en caso de tener niveles de continuidad inferiores las personas prestadoras deberán establecer metas anuales para reducir la diferencia entre el valor del año base y el estándar de servicio, con la gradualidad exigida en el artículo 9 de la Resolución CRA 688 de 2014 o la que la modifique, adicione o aclare, y consignar tales metas en el contrato de servicios públicos domiciliarios."*
(Cursiva fuera del texto original)

De acuerdo con lo anterior se observa que, en general, la continuidad durante el año 2024 y al mes de mayo de 2025 cumplió con lo estipulado en el CCU, incluyendo la de los meses de febrero y marzo de 2025 (22 h/día) donde se presentaron suspensiones tipo 1 de entre una y cinco horas.

Adicionalmente, los resultados del indicador dan cuenta de un servicio CONTINUO según la clasificación establecida en el artículo 18 de la Resolución 2115 de 2007, a excepción de los meses de febrero y marzo de 2025 donde el servicio se clasificó como SUFICIENTE.

5.4.2.2.3 Suspensiones del servicio de acueducto

Una vez analizada la información suministrada por el prestador, a continuación, se encuentran los resultados de las suspensiones del servicio público de acueducto en el municipio de El Santuario:

Gráfica 3. Duración suspensiones del servicio de acueducto por tipo



Fuente: Elaboración propia con base en información entregada en visita por EE.PP. ES. E.S.P.

En la gráfica anterior, se evidencia que, durante el año 2024, las suspensiones programadas del servicio por concepto de reparaciones técnicas y mantenimientos periódicos, realizadas con aviso oportuno a los usuarios, registraron una duración acumulada total de 82,7 horas. Este valor corresponde a la suma de todas las intervenciones efectuadas a lo largo del año. En el periodo comprendido entre enero y mayo de 2025, la duración acumulada de este tipo de suspensiones fue de 53 horas.



Ahora bien, se observa que los eventos de suspensiones no programadas ni avisadas no han tenido una duración superior a las 20 horas.

5.4.2.2.4 Presiones en la red de distribución

De acuerdo con la información suministrada, la empresa realiza la medición de presiones en la red de distribución. En consecuencia, se da cumplimiento a lo establecido en el artículo 199 de la Resolución 1096 del 2000 y los artículos 74 y 86 de la Resolución 330 de 2017.

Respecto de las presiones en la red de acueducto para el municipio de El Santuario, el CCU define lo siguiente:

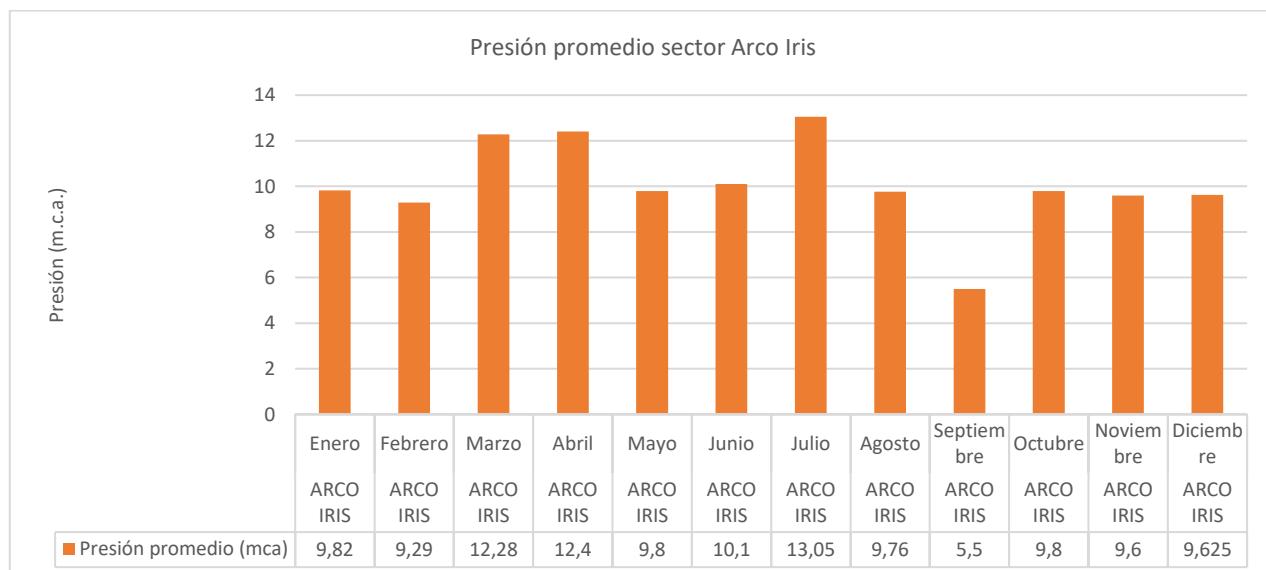
“Cláusula 15. CONDICIONES DE CALIDAD. Para la prestación del servicio público de acueducto y alcantarillado, con las condiciones de calidad definidas en la regulación, las Partes del Contrato deberán cumplir con las siguientes condiciones:

(...)

- *La presión mínima se debe definir con base en el artículo 82 de la Resolución 1096 de 2000 del Ministerio de Desarrollo Económico o el que lo modifique, adicione o aclare.”* (Cursiva fuera del texto original)

En ese orden de ideas, conforme con la información entregada por el prestador y la información reportada en el SUI, se registraron las siguientes presiones para el año 2024 y de enero a mayo de 2025:

Gráfica 4. Presión promedio por sector 2024





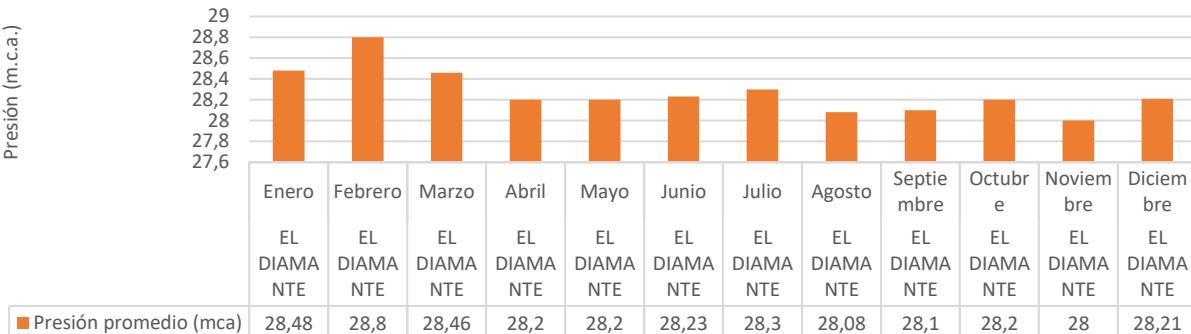
Superservicios

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



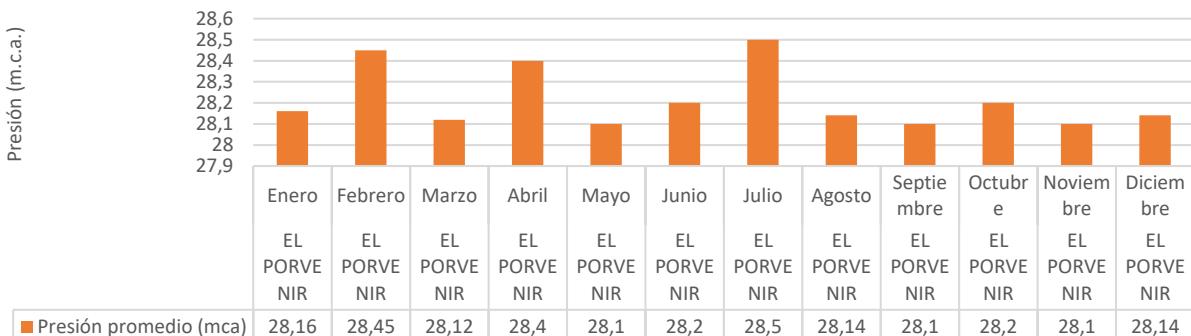
Presión (m.c.a.)

Presión promedio sector Diamante



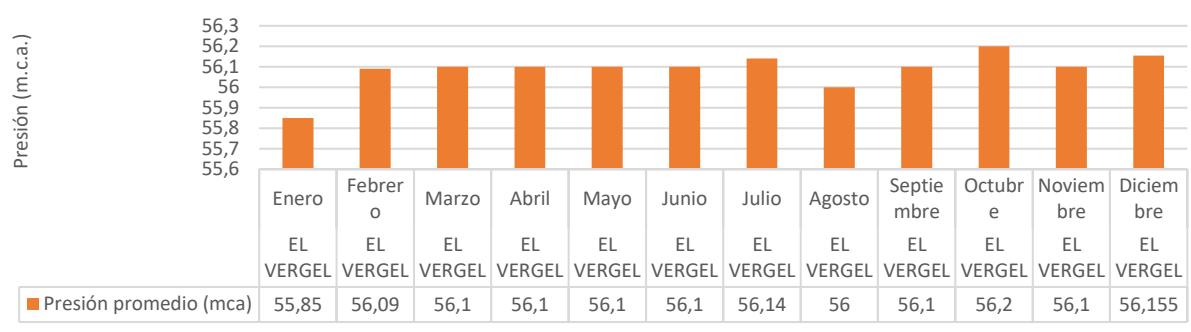
Presión (m.c.a.)

Presión promedio sector Porvenir



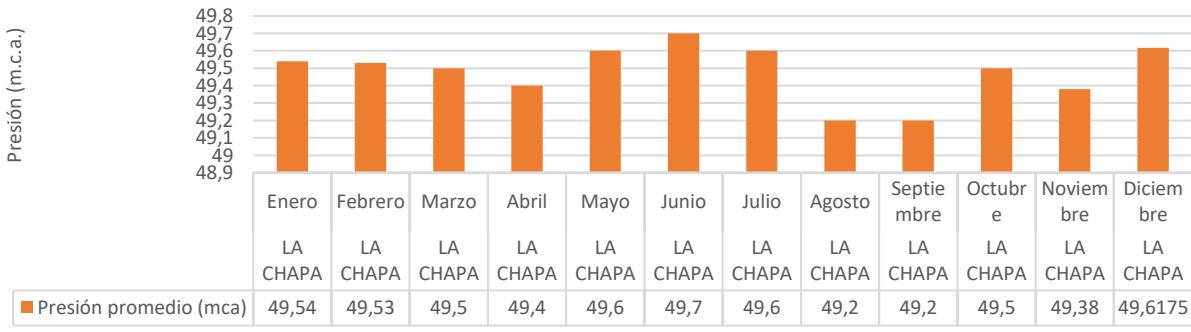
Presión (m.c.a.)

Presión promedio sector Vergel



Presión (m.c.a.)

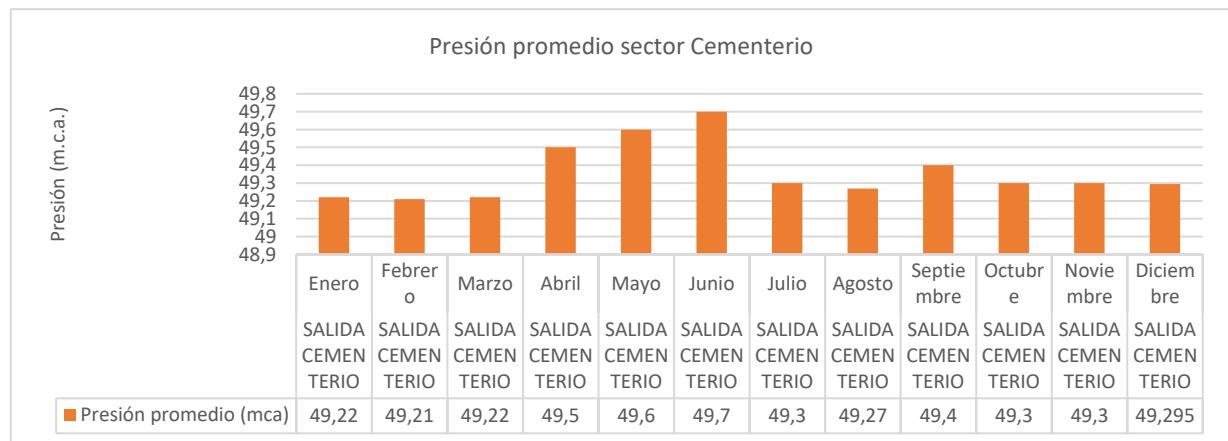
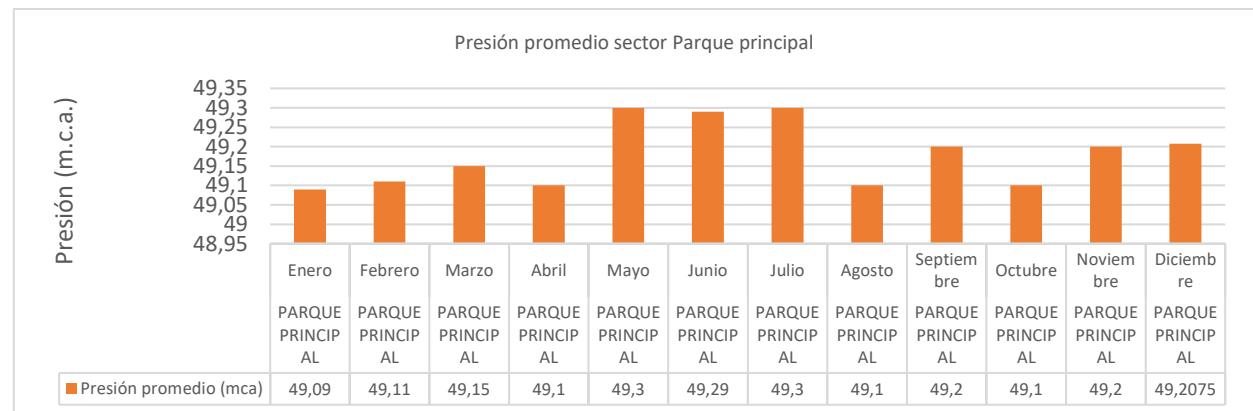
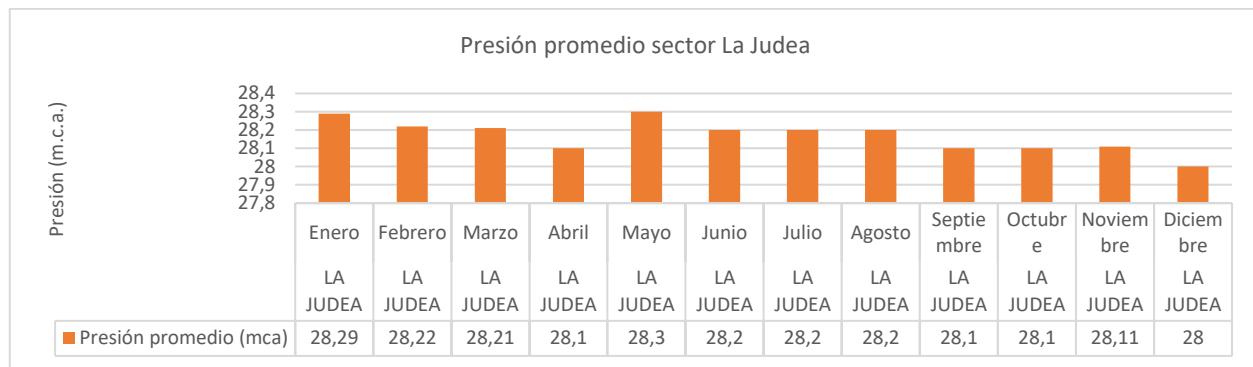
Presión promedio sector Chapa





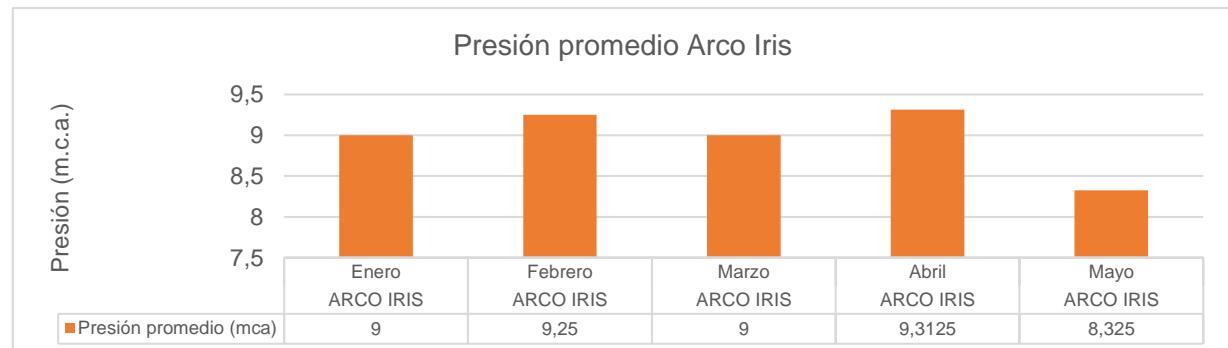
Superservicios

INFORME DE VIGILANCIA O INSPECCIÓN ESPECIAL, DETALLADA O CONCRETA



Fuente: Elaboración propia con base en información entregada en visita por EE.PP. ES. E.S.P.

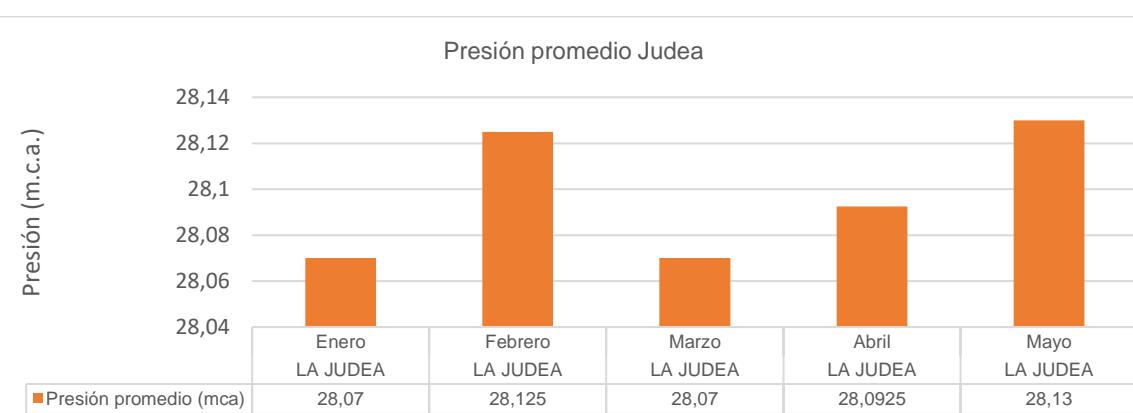
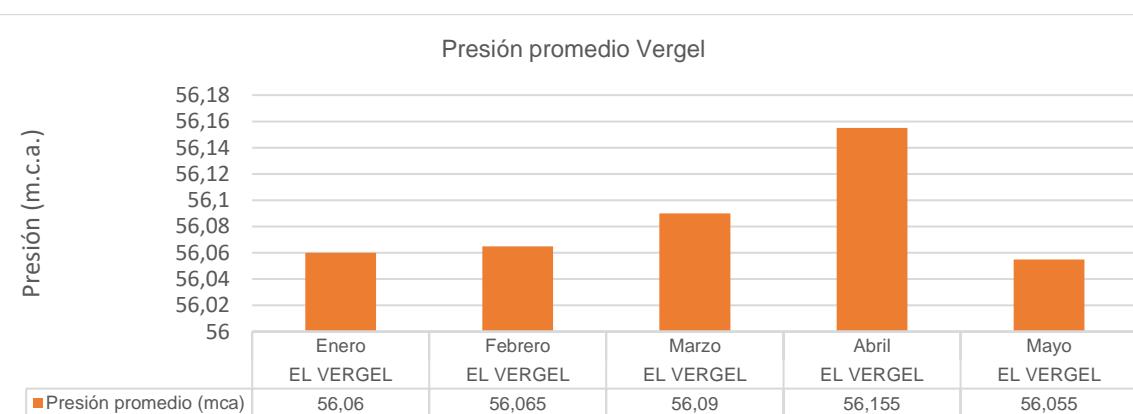
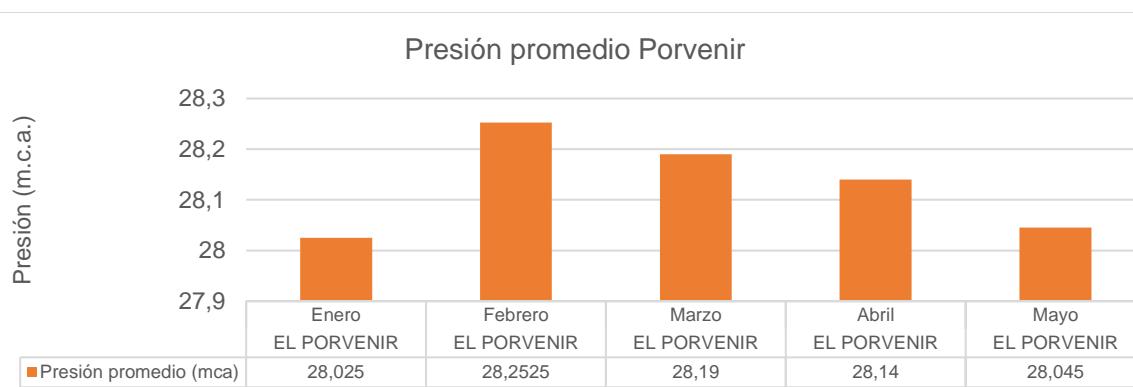
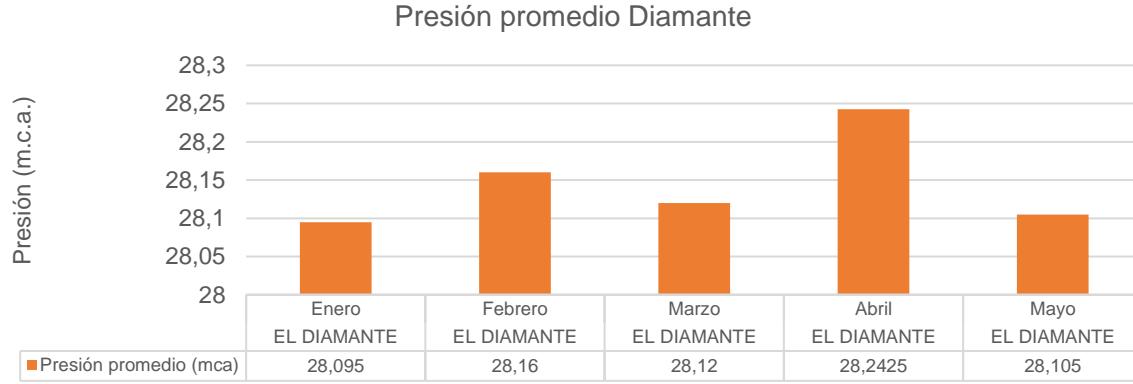
Gráfica 5. Presión promedio por sector 2025





Superservicios

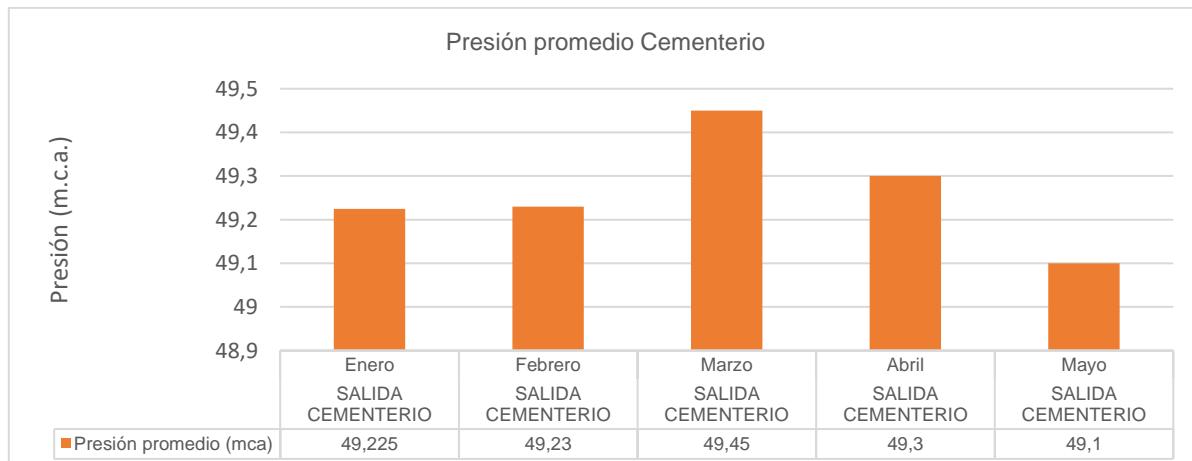
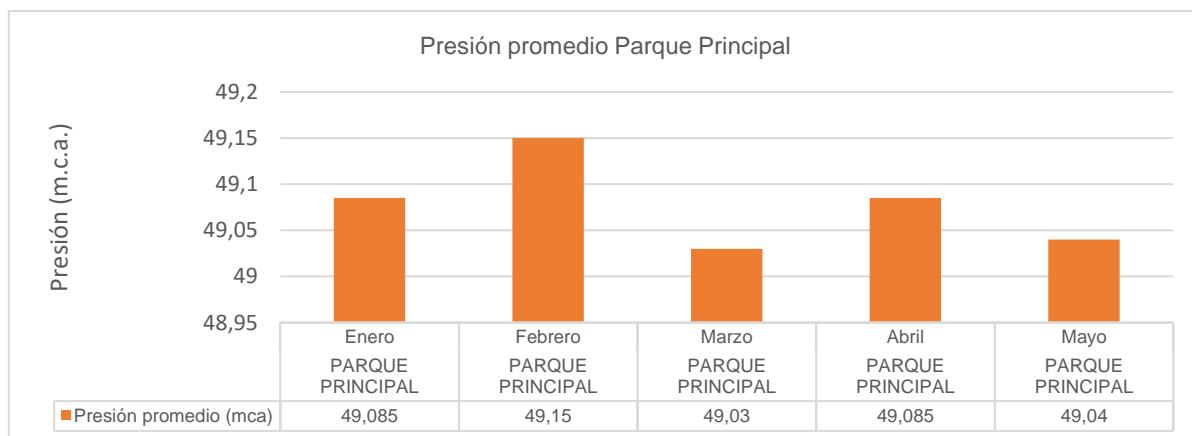
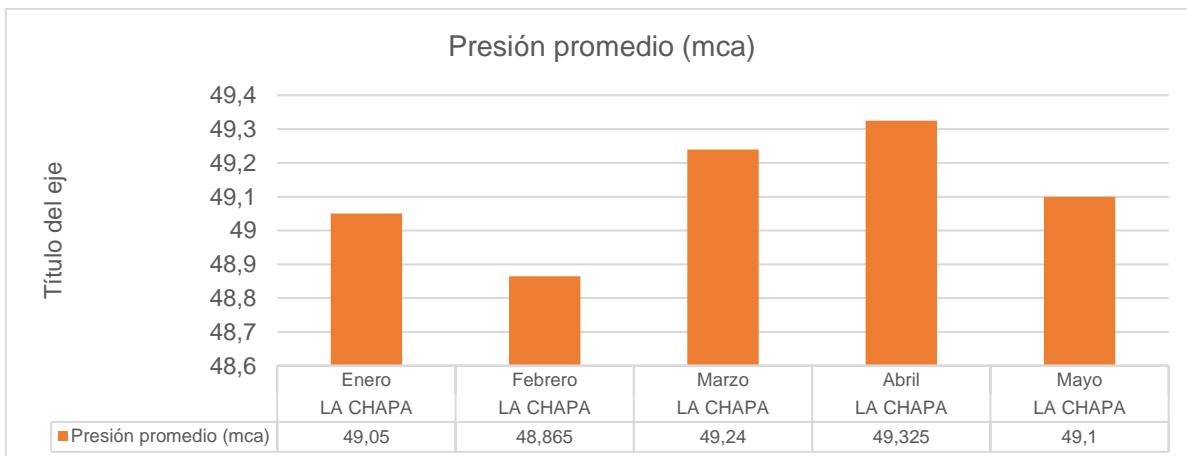
**INFORME DE VIGILANCIA O
INSPECCIÓN ESPECIAL,
DETALLADA O CONCRETA**





Superservicios

INFORME DE VIGILANCIA O INSPECCIÓN ESPECIAL, DETALLADA O CONCRETA



Fuente: Elaboración propia con base en información entregada en visita por EE.PP. ES. E.S.P.

En el análisis de las gráficas de presión promedio por sector correspondientes al año 2024 y de enero a mayo de 2025 en el municipio de El Santuario, se observa un comportamiento diferenciado entre los sectores de la red de distribución. En general, la mayoría de los sectores presentan presiones dentro de rangos aceptables para garantizar un suministro continuo y estable, lo que indica un adecuado funcionamiento de la infraestructura hidráulica en dichos puntos. Sin embargo, se identifican variaciones notorias en algunos sectores, donde las presiones promedio se encuentran por debajo del valor óptimo recomendado (sector Arco Iris).



Superservicios

INFORME DE VIGILANCIA O INSPECCIÓN ESPECIAL, DETALLADA O CONCRETA



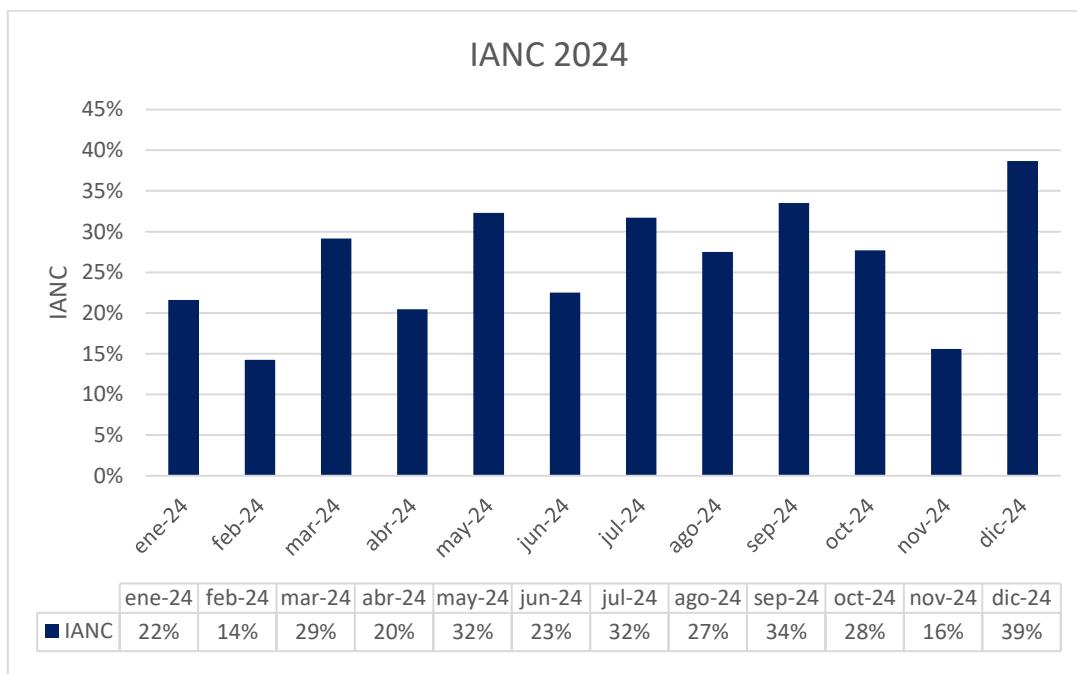
De acuerdo con las gráficas anteriores, para el año 2024 y de enero a mayo de 2025 se concluye que el prestador suministró agua con una presión superior a la mínima establecida en el CCU actual y la exigida en el artículo 61 de la Resolución 330 de 2017, así como de lo señalado en el CCU, exceptuando el sector Arco Iris cuya presión promedio de suministro mostró variaciones significativas a lo largo de los meses durante los períodos analizados. Los valores más bajos se registraron en septiembre (5,5 m.c.a.), seguido de octubre (9,8 m.c.a.) y noviembre (9,6 m.c.a.) de 2024, meses en los cuales se incumple con la presión mínima de suministro. Asimismo, para los meses analizados de 2025, en enero (9 m.c.a.), febrero (9,25 m.c.a.), marzo (9 m.c.a.), abril (9,31 m.c.a.), y mayo (8,32 m.c.a.).

5.4.2.2.5 Pérdidas de agua en la red de distribución

5.4.2.2.5.1 Porcentaje de pérdidas de agua

De manera indicativa, se puede observar que el porcentaje de Índice de Agua No Contabilizada (IANC) para el municipio de El Santuario, en el año 2024, presentó variaciones significativas a lo largo de los meses. Se observa un valor inicial del 22% en enero, seguido de una reducción notable en febrero (14%). A partir de marzo, el indicador mostró un comportamiento fluctuante con picos importantes en mayo (32%) y junio (33%), así como descensos intermedios en julio (26%) y agosto (27%). Sin embargo, hacia finales de año, el índice volvió a incrementarse, alcanzando su valor máximo en diciembre con un 39%.

Gráfica 6. Pérdidas de agua El Santuario 2024



Fuente: Elaboración propia con base en información entregada en visita por EE.PP. ES. E.S.P.

En el periodo de enero a mayo de 2025, el IANC inició con un 14% en enero y mostró un incremento progresivo hasta alcanzar el 36% en mayo. El comportamiento destaca un aumento abrupto en marzo (33%), seguido de una reducción en abril (24%), para luego alcanzar nuevamente un valor alto en mayo.

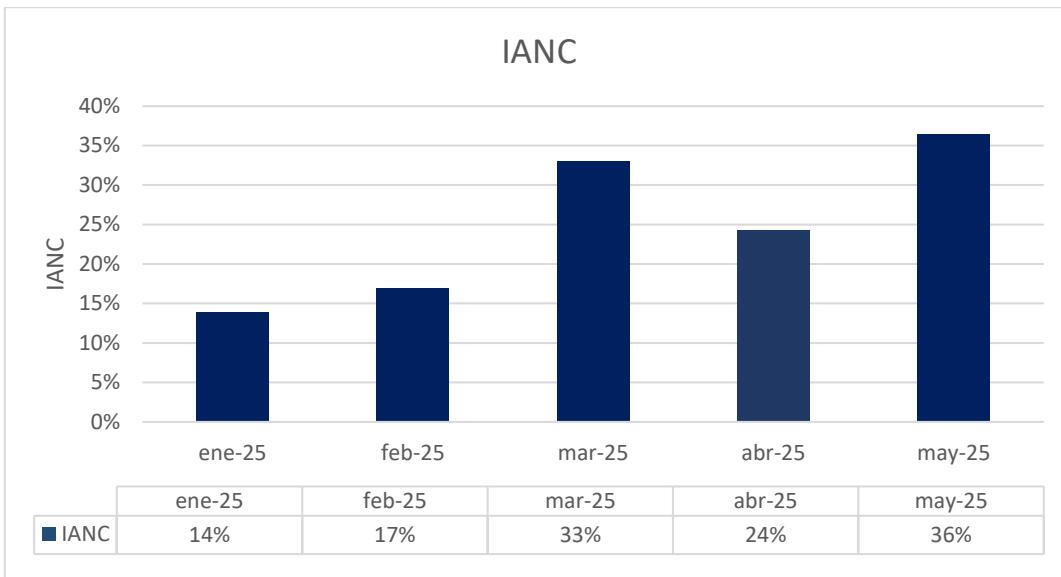


Superservicios

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



Gráfica 7. Pérdidas de agua El Santuario Enero a mayo 2025



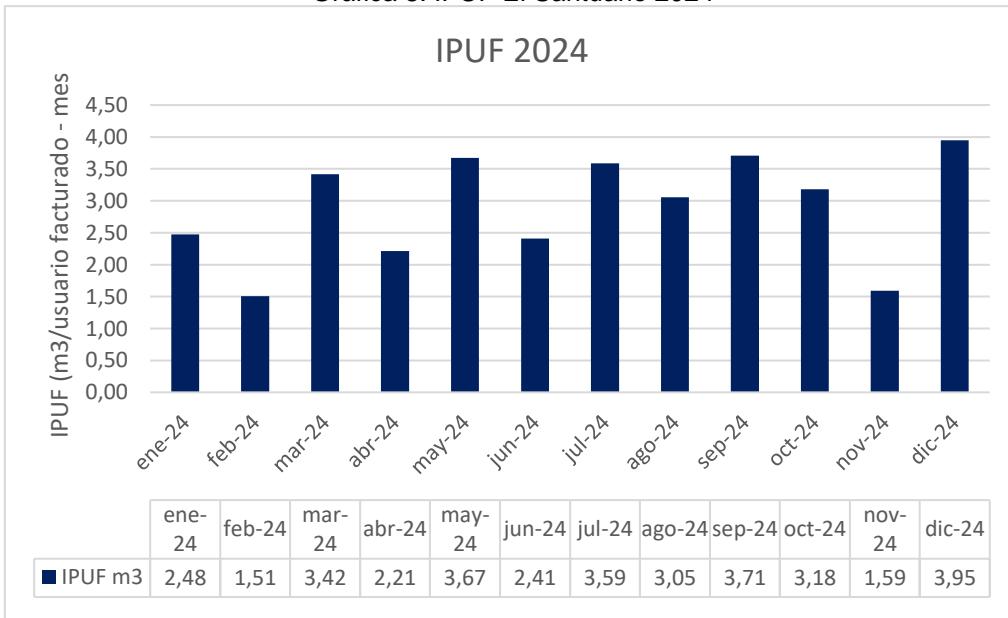
Fuente: Elaboración propia con base en información entregada en visita por EE.PP. ES. E.S.P.

5.4.2.2.5.2 Índice de pérdidas por usuario facturado (IPUF)

De acuerdo con la información disponible en el Sistema Único de Información (SUI), las tarifas de acueducto y alcantarillado que se aplican actualmente en el área de prestación del Municipio de El Santuario, fueron calculadas según la Resolución 688 de 2014, integrada y unificada en la Resolución 943 de 2021. Bajo ese entendido una vez consultado el Sistema de Información Tarifaria SURICATA no se encontró reporte de las metas para cada año tarifario, por lo que no es posible comparar los siguientes resultados con las metas establecidas.

En todo caso, a continuación, se señalan los resultados del IPUF para el año 2024 y de enero a mayo de 2025:

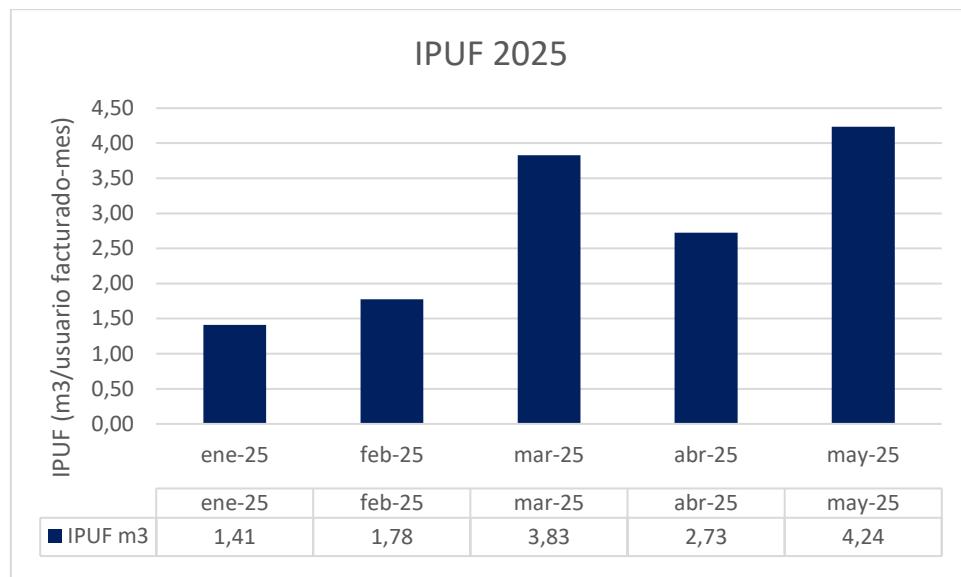
Gráfica 8. IPUF El Santuario 2024



Fuente: Elaboración propia con base en información entregada en visita por EE.PP. ES. E.S.P.



Gráfica 9. IPUF El Santuario enero a mayo 2025



Fuente: Elaboración propia con base en información entregada en visita por EE.PP. ES. E.S.P.

En el año 2024, el Índice de Perdidas por usuario Facturación (IPUF) del municipio de El Santuario presentó valores consistentemente inferiores al estándar de 6 m³/usuario facturado-mes establecido por la Resolución CRA 688 de 2014. Durante este periodo, los valores oscilaron entre un mínimo de 1,34 m³ en abril y un máximo de 3,95 m³ en diciembre. Si bien se observa cierta recuperación en algunos meses como junio (3,27 m³) y julio (3,90 m³), la tendencia general indica que el consumo promedio facturado por usuario se mantuvo muy por debajo del umbral regulatorio.

En el periodo comprendido entre enero y mayo de 2025, el IPUF continúa mostrando valores por debajo del estándar normativo, con un rango entre 1,41 m³ en enero y 4,24 m³ en mayo. Si bien se evidencia un incremento progresivo desde febrero hasta mayo, el indicador aún se mantiene por debajo de los 6 m³ / usuario facturado - mes exigido.

5.4.2.2.5.3 Programa de reducción de pérdidas

La empresa hizo entrega del programa para la reducción de pérdidas de agua. En consecuencia, se evidencia cumplimiento a lo establecido en el artículo 89 de la Resolución 330 de 2017 modificado por el artículo 23 de Resolución 799 de 2021.

Ahora bien, el plan entregado establece acciones estratégicas y operativas para disminuir las pérdidas de agua tanto físicas (fugas, roturas, deterioro de la red) como comerciales (fraudes, errores de medición, consumos no facturados). El indicador central del plan es el Índice de Agua No Contabilizada (IANC), calculado bajo la metodología de balance hídrico de la *International Water Association (IWA)*, que permite identificar y clasificar las pérdidas, facilitando la toma de decisiones y el cumplimiento de metas regulatorias.

Aunado a lo anterior, el programa de reducción de pérdidas se estructura en cuatro líneas estratégicas:

1. Gestión técnica de pérdidas: inspecciones acústicas, sectorización, renovación de tramos críticos y control de presiones.
2. Fortalecimiento de la micromedición: diagnóstico, reposición, calibración y ampliación de cobertura de medidores.



Superservicios

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



3. Gestión comercial y control de pérdidas no técnicas: cruce de catastros, regularización de usuarios y control de fraudes.
4. Educación y participación ciudadana: campañas de uso racional del agua y programas comunitarios.

5.4.2.2.5.4 Programa de Uso Eficiente y Ahorro de Agua (PUEAA)

El prestador no cuenta con un PUEAA vigente. De acuerdo con la información entregada, el último soporte del trámite adelantado para la renovación de este programa, corresponde a la radicación del formulario actualizado del PUEAA (versión 2023) ante la Corporación Autónoma Regional de las cuencas de los ríos Negro y Nare (CORNARE).

La radicación fue confirmada con número CE-16474-2024, quedando formalmente registrada la propuesta de metas y acciones para el periodo 2023-2033. Adicionalmente, dado que la corporación no dio respuesta a la radicación del año 2024, el prestador radico una nueva versión del PUEAA el 26 de septiembre de 2025, bajo el número CE-17677-2025. Este nuevo PUEAA contempla metas y acciones para el periodo 2025-2035 y actualmente se encuentra en espera de la aprobación final por parte de la autoridad ambiental.

5.4.2.2.6 Estimación de oferta vs demanda

El prestador hizo entrega de su estudio de oferta vs demanda, el cual proyecta la demanda de agua potable en la zona urbana del municipio de El Santuario, Antioquia, para el periodo 2024-2030, siguiendo los lineamientos del RAS 2000 y la Resolución 799 de 2021. Para ello se calcularon proyecciones poblacionales mediante los métodos Geométrico, Exponencial y Wappaus, utilizando datos censales del DANE. La población urbana estimada pasa de 28.079 habitantes en 2024 a 31.693 habitantes en 2030, con un crecimiento anual cercano al 2 %.

La proyección de la demanda se realizó considerando una dotación neta de 90 L/hab-día, un factor de pérdidas del 25 % y una dotación bruta de 120 L/hab-día. El caudal máximo horario (QMH) requerido pasa de 50,88 L/s en 2024 a 57,43 L/s en 2030.

Respecto de la oferta, el estudio menciona que las fuentes de abastecimiento son las quebradas El Salto y Bodegas, con un caudal medido conjunto en 2024 de 79,5 l/s y un caudal concesionado total de 60,42 l/s. Tanto el caudal concesionado como el medido superan la demanda proyectada para todo el periodo, por lo que la oferta actual es suficiente en condiciones normales. Sin embargo, se advierte que fenómenos climáticos como sequías prolongadas podrían afectar esta disponibilidad.

Aunado a lo anterior, en 2024, la capacidad de almacenamiento instalada en el municipio (1.700 m³) supera levemente la demanda proyectada de almacenamiento (1.685 m³), con un margen de solo 15 m³ (99,1 % de uso). A partir de 2025 se proyecta un déficit creciente de almacenamiento, comenzando con 19 m³ en 2025 y llegando a 202 m³ en 2030, principalmente debido al aumento poblacional.

Por todo lo anterior, en el corto plazo (hasta 2030), la oferta de agua concesionada es suficiente para cubrir la demanda proyectada. No obstante, es prioritario ampliar la capacidad de almacenamiento de agua potable para cubrir el déficit previsto a partir de 2025.

Bajo ese entendido, es importante que el prestador evalúe nuevas fuentes de suministro para aumentar la seguridad hídrica y prevenir riesgos en periodos de escasez. La coordinación entre el prestador y la administración municipal será clave para ejecutar proyectos de infraestructura y conservación de las fuentes.



5.4.2.2.7 Calidad del agua suministrada por la red de distribución

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

El prestador hizo entrega un acta de concertación y materialización de los puntos de muestreo para el año 2023 y un acta de recibo a conformidad de los puntos de muestreo para el año 2024, con lo cual cumple lo establecido en el artículo 5 de la Resolución 811 de 2008.

Imagen 14. Localización puntos de muestreo El Santuario



Fuente: EE.PP. E.S. E.S.P.

Ahora bien, de acuerdo con la Resolución 811 de 2008, para una población atendida entre 20.001 a 100.000 habitantes, como es el caso del municipio de El Santuario, se debe contar con mínimo de 8 puntos. Al verificar los puntos relacionados en las actas, se encontraron 11 puntos. Por ende, la empresa da cumplimiento a lo establecido en el artículo 3 de la resolución en mención.

Tabla 10. Población atendida en El Santuario

Año	Suscriptores promedio residenciales de acueducto	Población atendida aproximada
2024	10.070	59.413
2025 (mayo)	10.236	60.392

Fuente: Información SUI¹

¹ Índice de personas por hogar es de 5,9 personas por vivienda. Enlace:
<https://dane.maps.arcgis.com/apps/MapSeries/index.html?appid=e53e1178fb1f497cac9b241dbafb1690>



Superservicios

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



Tabla 11. Puntos de muestreo

Código punto de muestreo	Localización del punto	Registro fotográfico
0001	Calle 51 No. 45-32	
0002	Calle 52 No. 48 -15	
0003	Carrera 39 No. 48 -02	
0004	Carrera 47 No. 53 A- 25	



Superservicios

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



Código punto de muestreo	Localización del punto	Registro fotográfico
0005	Carrera 53 No.45-26	
0006	Carrera 42 No. 49-39	
0007	Carrera 40E No. 49B-21	
0008	Carrera 48 No. 48-90	
0009	Calle 51 No. 40-21	SD



Superservicios

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



Código punto de muestreo	Localización del punto	Registro fotográfico
0010	Calle 47 No. 39 -326	
0011	Carrera 49 No.43-05	SD

Fuente: EE.PP. E.S. E.S.P.

5.4.2.2.7.2 Vigilancia de la calidad del agua distribuida por red de distribución

Las muestras de vigilancia de calidad del agua para este caso son tomadas por la Secretaría de Salud de Antioquia, y estas son reportadas al Sistema de Información de la Vigilancia de la Calidad del Agua para Consumo Humano (SIVICAP), el cual es administrado por el Instituto Nacional de Salud (INS).

De acuerdo con los resultados del SIVICAP remitidos oficialmente a esta entidad mediante el radicado SSPD No. 20255293383382 del 15 de agosto de 2025 en referencia a las muestras tomadas en la vigencia 2024 así como a los resultados preliminares de las muestras de vigilancia correspondientes a lo corrido del año 2025², se tienen los siguientes resultados del IRCA para el municipio de El Santuario:

Tabla 12. IRCA mensual por prestador vigencia 2024 y I semestre 2025

Año	Mes	Nº de muestras	% IRCA	Nivel de Riesgo
2024	Enero	4	0	Sin Riesgo
	Febrero	5	0	Sin Riesgo
	Marzo	3	0	Sin Riesgo
	Abril	5	0	Sin Riesgo
	Mayo	4	0	Sin Riesgo
	Junio	4	0	Sin Riesgo
	Julio	6	0,61	Sin Riesgo
	Agosto	5	0	Sin Riesgo
	Septiembre	6	0	Sin Riesgo
	Octubre	6	0	Sin Riesgo
	Noviembre	6	0	Sin Riesgo
	Diciembre	4	0	Sin Riesgo
Número de muestras		58		

² Estos resultados son preliminares, puesto que no han sido remitidos oficialmente a esta Superintendencia por parte del Instituto Nacional de Salud, y puedes ser objeto de controversias.



Superservicios

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



Año	Mes	Nº de muestras	% IRCA	Nivel de Riesgo
2025	Enero	3	0	Sin Riesgo
	Febrero	5	3,87	Sin Riesgo
	Marzo	-	-	-
	Abril	5	0	Sin Riesgo
	Mayo	4	0	Sin Riesgo
	Junio	3	0	Sin Riesgo
	Julio	4	0	Sin Riesgo
	Agosto	5	0	Sin Riesgo
Número de muestras		29		

Fuente: Elaboración propia a partir de información de SIVICAP y radicado SSPD No. 20255293383382

De la tabla anterior, se encontró que el prestador durante la vigencia 2024 y de enero a agosto de 2025, no presentó niveles de riesgo en ningún mes, al presentar un IRCA inferior al 5%, de conformidad con lo señalado en la Resolución 2115 de 2007, por lo que se considera que se suministró agua apta para consumo humano durante las vigencias bajo análisis.

Asimismo, se evidenció que la autoridad sanitaria no adelantó las muestras de vigilancia para el mes de marzo de 2025.

Finalmente, cabe señalar que los datos consultados en SIVICAP para lo corrido de 2025 son parciales, entre tanto el INS remite a esta SSPD la información formalmente.

5.4.2.2.7.3 Control de la calidad del agua distribuida por red de distribución

Las muestras de control de calidad del agua son analizadas en el laboratorio ANALTEC LABORATORIO SAS, el cual se encontró autorizado para las vigencias bajo análisis, para la realización de análisis físicos, químicos y microbiológicos de agua para consumo humano a través de la Resolución 229 del 19 de febrero de 2024, del Ministerio de Salud y Protección Social.

Respecto de la frecuencia mínima de control de calidad del agua y de acuerdo con la población atendida para las vigencias 2024 y primer trimestre de 2025 anteriormente indicada, la Empresa debió cumplir con lo siguiente:

Tabla 13. Frecuencia mínima muestras de control

Parámetro	Frecuencia	Número de muestras
Turbiedad, Color aparente, pH, Cloro residual libre o residual del desinfectante usado.	Diaría	1
Alcalinidad, Dureza Total, Hierro Total, Cloruros, Sulfatos, residual del coagulante utilizado, Nitratos y Nitritos.	Quincenal	1
COT, Fluoruros	Anual	2
Aquellas características físicas, químicas de interés en salud pública exigidas por el mapa de riesgo o la Autoridad Sanitaria	De acuerdo a lo exigido en el mapa de riesgo. Diaria.	De acuerdo a lo exigido en el mapa de riesgo
Coliformes Totales y E. Coli	Semanal	8

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



Tabla 14. Resultado IRCA muestras de control

Mes	IRCA (%) 2024	Numero de muestras	IRCA (%) 2025	Numero de muestras
Enero	3,47	23	2,9	24
Febrero	3,80	21	3,8	21
Marzo	12	20	3,8	21
Abrial	9,6	25	7,1	16
Mayo	0	23	00	21
Junio	0	15	-	-
Julio	0	23	-	-
Agosto	3,6	22	-	-
Septiembre	-	-	-	-
Octubre	0	14	-	-
Noviembre	10	16	-	-
Diciembre	0	15	-	-
Promedio anual	3,86	217	3,52	103

Fuente: Adaptada con base en la información suministrada por EE.PP. ES. E.S.P.

En consecuencia, una vez verificados los resultados de las muestras de control de calidad del agua, se encontró que la Empresa no dio cumplimiento con la frecuencia y número mínimo de muestras para el municipio de El Santuario para las características básicas. Aunado a lo anterior, no entregó información sobre los parámetros microbiológicas, COT y Fluoruros, por lo que presuntamente no se cumplió con la frecuencia para estos parámetros para el año 2024 y de enero a mayo de 2025.

De lo anterior, se tiene que el prestador incumplió lo establecido en los artículos 21 y 22 de la Resolución 2115 de 2007 en relación con la frecuencia mínima de muestras control para la calidad de agua durante el año 2024 y de enero a mayo de 2025.

5.4.2.2.7.4 Muestreo de la calidad del agua distribuida por red de distribución por parte de la SSPD

La SSPD no ha adelantado la toma de muestras de calidad del agua en el municipio de El Santuario, Antioquia, de conformidad con la función establecida en el numeral 35 del artículo 79 de la Ley 142 de 1994, adicionado por el artículo 15 de la Ley 1955 de 2019.

5.4.2.2.7.5 Mapa de riesgos de la fuente de abastecimiento

En relación con el mapa de riesgo de la calidad del agua para consumo humano y su respectivo plan de trabajo correctivo para reducir el riesgo sanitario, en el párrafo del artículo 6 de la Resolución No. 4716 de 2010, se estableció que éste debe ser enviado a la SSPD para los seguimientos respectivos.

Al respecto, es importante manifestar que, si bien las autoridades sanitarias son las encargadas de la formulación del mapa de riesgos, también es obligación de las personas prestadoras suministrar la información requerida por dichas entidades para la formulación de este, de acuerdo con lo establecido en la Resolución 4716 de 2010 del entonces Ministerio de la Protección Social y el entonces Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial.

Bajo ese entendido, el prestador hizo entrega de la Resolución No. 2019060002887 de la Gobernación de Antioquia, expedida el 30 de enero de 2019 por la Secretaría Seccional de Salud y



Superservicios

INFORME DE VIGILANCIA O INSPECCIÓN ESPECIAL, DETALLADA O CONCRETA



Protección Social de Antioquia, mediante la cual se “Actualizar el Mapa de Riesgo de la Calidad del Agua para el Consumo Humano del Sistema de Acueducto Urbano del Municipio de El Santuario – Antioquia”.

En la mencionada resolución se establece que la Secretaría ya había adoptado un mapa de riesgo previo mediante la Resolución 113943 del 23 de diciembre de 2013. Asimismo, se implementa el monitoreo de Trihalometanos Totales y un barrido de plaguicidas (Organoclorados, Organofosforados y Carbamatos), incluyendo Paraquat, Ditocabamato (Mancozeb), Curzate, Daconil y Lorsban. El monitoreo debe realizarse semestralmente por el prestador y anualmente por la Autoridad Sanitaria en la red de distribución.

No obstante, el prestador no entregó información más reciente frente al mapa de riesgos.

5.4.2.3 Obras con impacto en la prestación del servicio de acueducto

El prestador hizo entrega del Plan Maestro de Acueducto del año 2012. No se relacionaron proyectos que estén proyectados y/o en ejecución para el sistema de acueducto.

5.4.3 Servicio público domiciliario de alcantarillado

5.4.3.1 Cobertura de alcantarillado

De acuerdo con lo informado por el prestador, la cobertura del servicio público de alcantarillado en el área urbana del municipio fue del 100% para el año 2024 y de enero a mayo de 2025, como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 15. Cobertura alcantarillado

Año	Suscriptores totales alcantarillado	Cobertura alcantarillado (%)
2024	10.325	100%
2025 (mayo)	10.494	100%

Fuente: EE.PP. ES. E.S.P.

5.4.3.2 Estructura del sistema de alcantarillado

5.4.3.2.1 Descripción del sistema de alcantarillado

El sistema de alcantarillado del municipio de El Santuario es de tipo combinado, cuenta con dos estaciones de bombeo de agua residual y una Planta de Tratamiento de Aguas Residuales, como se describe con mayor de talle a continuación:

Redes de alcantarillado y catastro de redes

La red de alcantarillado cuenta con aproximadamente 11,1 kilómetros de tubería de conducción. Adicionalmente el sistema cuenta con más de 490 sumideros de aguas lluvias distribuidos en toda la zona urbana del municipio.

Tabla 16. Características redes de alcantarillado El Santuario

Diámetro	Longitud (Km)	Material
4" < Ø <8"	4,23	PVC - C



Superservicios

INFORME DE VIGILANCIA O INSPECCIÓN ESPECIAL, DETALLADA O CONCRETA

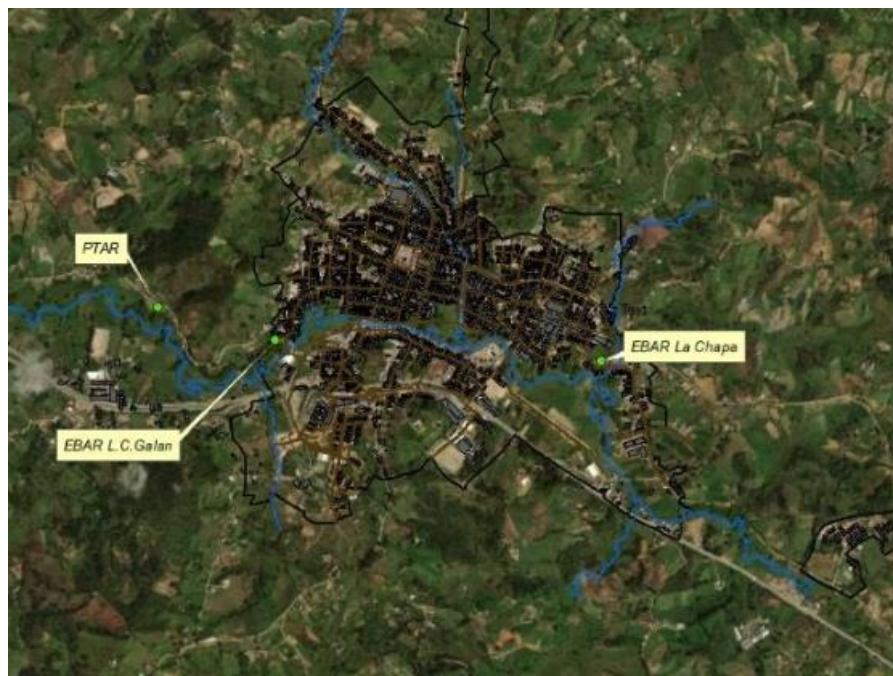


Diámetro	Longitud (Km)	Material
10" < Ø < 12"	3,86	PVC - C
14" < Ø	3,01	PVC - C

Fuente: EE.PP. ES. E.S.P.

Adicionalmente, es importante señalar que el prestador entregó el catastro de redes en formato Excel, e incluyó la totalidad de las características exigidas por la normatividad vigente (detalle de las redes de alcantarillado instaladas como diámetros, materiales, etc.). Asimismo, remitió imágenes con actualizaciones al año 2021. En consecuencia, se presume cumplimiento de lo establecido en el artículo 42 de la Resolución 330 de 2017.

Imagen 15. Redes de alcantarillado El Santuario



Fuente: EE.PP. ES. E.S.P.

Estaciones de Bombeo de Aguas Residuales (EBAR)

El sistema de alcantarillado cuenta con dos estaciones de bombeo, que son las encargadas de impulsar las aguas servidas procedentes del casco urbano del municipio, hasta la Planta de Tratamiento de Aguas Residuales (PTAR) ubicada en la vereda “Señor Caído”.

- EBAR La Chapa

La Estación de Bombeo de Aguas Residuales (EBAR) La Chapa tiene como función principal impulsar las aguas residuales provenientes del sector La Chapa hacia la red principal de alcantarillado, donde se integran con el resto de las descargas generadas en el municipio de El Santuario. Posteriormente, estas aguas son conducidas hasta la EBAR principal, ubicada en el barrio Luis Carlos Galán.

La estación está equipada con dos motobombas sumergibles de 18 HP cada una, operando bajo un esquema de redundancia: una bomba en funcionamiento y la otra en condición de suplencia para garantizar la continuidad del servicio. No se cuenta con planta de suplencia de energía.



Superservicios

INFORME DE VIGILANCIA O INSPECCIÓN ESPECIAL, DETALLADA O CONCRETA



A continuación, se relaciona información técnica de cada una de las bombas de la EBAR:

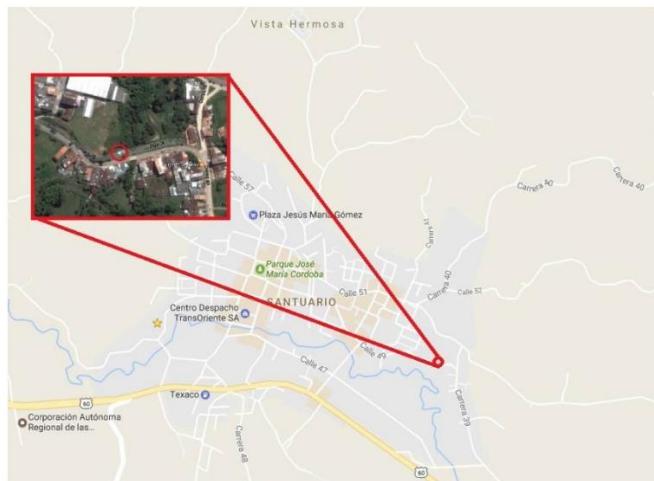
Tabla 17. Características bombas

Fabricante	ABS Pumps Ltda.
Serie	AFP 0831-2006
Velocidad	1780 rpm
Frecuencia	60 Hz
Potencia	17.4 HP
Eficiencia Hidráulica	67.4 %
Altura Estática	25 m
Caudal	60 l/s

Fuente: EE.PP. ES. E.S.P.

La infraestructura fue construida en el año 2015, en el marco de la segunda etapa del Plan Maestro de Alcantarillado, proyecto ejecutado por la Gobernación de Antioquia y supervisado por la Universidad de Antioquia.

Imagen 16. Localización EBAR La Chapa



Mapa 3. Ubicación EBAR barrio "La Chapa" Fuente. Google maps,

Fuente: EE.PP. ES. E.S.P.

- EBAR Luis Carlos Galán:

La EBAR ubicada en el barrio "Luis Carlos Galán" está localizada a unos 600 metros antes de la PTAR. Recibe las aguas residuales de todo el casco urbano del municipio y los conduce a la PTAR. La EBAR cuenta con tres motobombas sumergibles, cada una con las siguientes especificaciones técnicas:

Tabla 18. Características bombas

Fabricante	ABS Pumps Ltda.
Serie	AFP 0831-2006
Velocidad	1780 rpm
Frecuencia	60 Hz



Superservicios

INFORME DE VIGILANCIA O INSPECCIÓN ESPECIAL, DETALLADA O CONCRETA

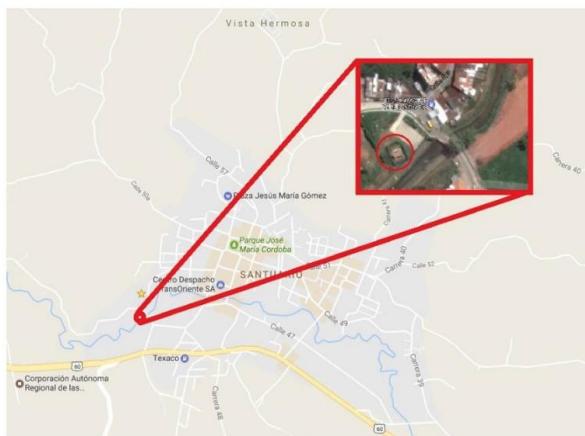


Fabricante	ABS Pumps Ltda.
Potencia	17.4 HP
Eficiencia Hidráulica	67.4 %
Altura Estática	25 m
Caudal	60 l/s

Fuente: EE.PP. ES. E.S.P.

Al igual que la EBAR La Chapa opera bajo un esquema de redundancia: dos bombas en funcionamiento y la otra en condición de suplencia para garantizar la continuidad del servicio. No se cuenta con planta de suplencia de energía.

Imagen 17. EBAR Luis Carlos Galán



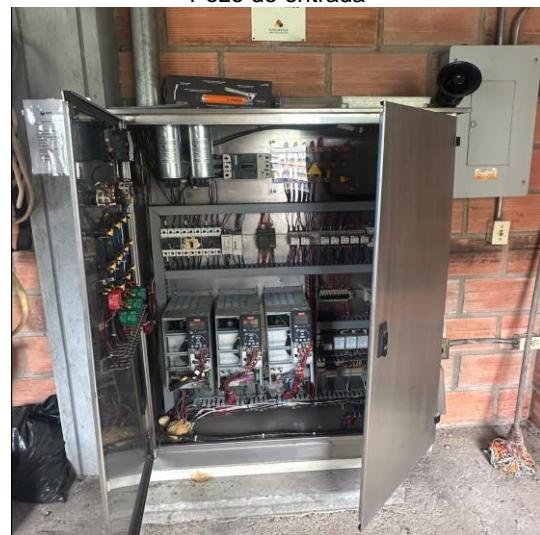
Mapa 2. Ubicación EBAR barrio "Luis Carlos Galán". Fuente. Google maps.
Localización EBAR



Pozo de entrada



Cribado



Tablero eléctrico bombas

Fuente: Registro fotográfico visita de inspección SSPD del 11 al 13 de junio de 2025

Finalmente, no se informó fecha de construcción de la EBAR.

Planta de tratamiento de agua residual (PTAR)



Superservicios

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



La PTAR fue construida en el año 2002 mediante un Convenio Interadministrativo entre CORNARE y el municipio. Se encuentra ubicada en la parte baja de la cabecera municipal, y su descarga final se hace sobre una fuente superficial quebrada Marinilla. Fue diseñada para tratar un caudal de 60 l/s, sin embargo, opera con un caudal promedio de 30 l/s.

Para el momento de la visita, la PTAR se encontraba en proceso de optimización, aumentando su capacidad de tratamiento. Dichas obras debían culminar aproximadamente en el mes de julio de 2025.

Ahora bien, respecto del tratamiento de las aguas residuales, está planta cuenta con un tratamiento tipo Biológico – lodos activados en sistema de aireación extendida, y cuenta con los siguientes componentes: cámara de entrada, rejas gruesas y finas para remoción de sólidos, desarenador, tanque ecualizador, reactor biológico con aireación extendida, clarificador secundario, espesador de lodos, lechos de secado, canal de cloración y vertimiento.

El canal de entrada a la PTAR corresponde a una estructura rectangular provista de una cortina de concreto con abertura en el fondo. Adicionalmente, incorpora un vertedero lateral destinado a evacuar excedentes y limitar el ingreso de caudales superiores a los de diseño.

Las rejas de cribado constituyen el primer mecanismo de retención de sólidos gruesos. A la entrada de cada canal se dispone de una compuerta manual que facilita el aislamiento y limpieza de las unidades, asegurando la continuidad operativa.

El sistema de desarenadores está integrado por tres módulos con capacidad hidráulica individual de 50 l/s. Su diseño permite operar dos módulos de manera simultánea mientras el tercero se destina a labores de limpieza. La medición de caudales se realiza en un sistema de aforo mediante canaleta Parshall de 9" en fibra de vidrio, equipada con rejilla calibrada. Finalmente, en el pretratamiento se incorpora una trampa de grasas, ubicada aguas abajo de la canaleta Parshall.

Tratamiento Primario: El sedimentador de alta tasa constituye la unidad central del tratamiento primario y está compuesto por cuatro módulos. El efluente clarificado se dirige hacia el tratamiento secundario.

Tratamiento Secundario: El tratamiento secundario se lleva a cabo en un Filtro Anaerobio de Flujo Ascendente (FAFA). El agua proveniente de los sedimentadores es transportada hasta un tanque de arietamiento, desde el cual se distribuye uniformemente hacia cada uno de los módulos del filtro. Este sistema asegura la remoción adicional de materia orgánica mediante procesos biológicos anaerobios.

Manejo de Lodos y Desechos: La PTAR dispone de unidades complementarias para el manejo de los subproductos generados durante el proceso. Los lodos sedimentados son conducidos a un sistema de digestión anaerobia tipo UASB y posteriormente a lechos de secado, mientras que los sólidos gruesos de cribado, arenas del desarenador y grasas retenidas son retirados y dispuestos conforme a la normativa vigente.

Los lechos de secado de lodos están conformados por cuatro módulos, provistos de capas filtrantes de grava y arena y tuberías de drenaje. Los lodos secos se retiran manualmente y se trasladan a una ramada cubierta donde terminan de deshidratarse antes de su disposición en el relleno sanitario.



Superservicios

INFORME DE VIGILANCIA O
INSPECCIÓN ESPECIAL,
DETALLADA O CONCRETA



Imagen 18. PTAR El Santuario



Canal de entrada



Cribado fino y grueso



Entrada a desarenadores



Canaleta Parshall y regleta



Sedimentadores



Biodigestores



Superservicios

INFORME DE VIGILANCIA O INSPECCIÓN ESPECIAL, DETALLADA O CONCRETA



Lechos de secado lodos



Quema de gases



Plano obras de ampliación



Estado de avance obras de ampliación

Fuente: Registro fotográfico visita de inspección SSPD del 11 al 13 de junio de 2025

Según informó el prestador, la PTAR presenta dificultades en el cumplimiento de los parámetros de vertimiento, especialmente en sólidos suspendidos totales y DBO (Demanda Bioquímica de Oxígeno), motivo por el cual se encuentra en optimización y ampliación de otro módulo de unidades de tratamiento.

5.4.3.2.2 Operación y mantenimiento del sistema de alcantarillado

El prestador hizo entrega de los manuales de operación y mantenimiento del sistema de alcantarillado del municipio, del sistema de tratamiento y del manejo de los puntos de vertimiento. Asimismo, hizo entrega de los cronogramas de mantenimiento preventivo para cada uno de los componentes de su infraestructura.

Aunado a lo anterior, el prestador hizo entrega de las bitácoras de operación y registro de los mantenimientos realizados al sistema durante las vigencias bajo análisis, por lo que se verificó el cumplimiento de los mantenimientos programados al sistema de alcantarillado durante las vigencias bajo análisis.



Superservicios

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



5.4.3.3 Permiso de vertimientos de alcantarillado y Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos (PSMV)

A las Empresas Públicas de El Santuario CORNARE otorgó un permiso de vertimientos mediante Resolución N° RE-00102 del 10 de enero de 2025 por un término de 10 años, para la planta de tratamiento de aguas residuales urbanas (PTAR) ubicada en la vereda El Señor Caído. Bajo ese entendido el prestador cumple con su obligación establecida en los artículos 22 y 25 de la Ley 142 de 1994.

No obstante, CORNARE realizó seguimiento a dicho permiso y emitió un informe técnico en el que concluyó que la PTAR de El Santuario no cumple con los límites máximos permisibles establecidos en la Resolución No 631 de 2015, en su artículo 8, para los parámetros de Demanda Química de Oxígeno (DQO), Sólidos Suspendidos Totales (SST) y Grasas y Aceites.

Según menciona el prestador, se adelantan las obras de optimización en la PTAR en aras de dar cumplimiento a la normatividad ambiental y a las exigencias de CORNARE.

Finalmente, el prestador no aportó copia del Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos (PSMV).

5.4.3.4 Obras con impacto en la prestación del servicio de alcantarillado

El prestador hizo entrega del Plan Maestro de Acueducto del año 2012. No se relacionaron proyectos que estén proyectados y/o en ejecución para el sistema de alcantarillado, sin embargo, durante la visita y como ya se mencionó, se encuentra una obra en ejecución que corresponde a la optimización y ampliación de la PTAR del municipio de El Santuario.

5.4.4 Plan de emergencia y contingencia PEC

De conformidad con lo establecido en las Resoluciones MVCT 154 de 2014 y MVCT 527 de 2018, se realizó la verificación en el SUI del reporte del PEC, encontrándose que para las vigencias 2023 y 2024, el prestador reportó el PEC correspondiente a los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado. Este PEC también fue suministrado en visita.

5.4.5 Estado de reporte en el SUI por parte del prestador

A continuación, se presenta con detalle el estado de reporte y calidad de la información reportada por el prestador en cuanto a los aspectos técnicos operativos de acueducto y alcantarillado. Cabe señalar que la mayoría de formularios y/o formatos para las vigencias bajo análisis se encuentran pendientes de reporte:

Tabla 19. Estado de reporte en el SUI de la información del tópico técnico operativo.

Tema	Nombre del Formato y/o Formulario	Certificado en SUI	Observación
Acueducto	13. Caracterización de Acuíferos	Si	Información consistente
Acueducto	27. Operación Captación de Agua Fuentes Superficiales	Si	Información consistente
Acueducto	30. Mecanismos usados en el Proceso de Potabilización_	Si	Información consistente
Acueducto	35. Operación Aducciones y Conducciones	Si	Información consistente



Superservicios

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



Tema	Nombre del Formato y/o Formulario	Certificado en SUI	Observación
Acueducto	Calidad Agua Características Básicas - Rango 1	Si	Información consistente
Acueducto	Plan De Contingencia - Servicio De Acueducto - Pdf	Si	Información consistente
Acueducto	Características Especiales- Rango 1	Si	Información consistente
Acueducto	Características No Obligatorias - Rango 1	Si	Información consistente
Acueducto	36. Distribución De Agua Potable	No	-
Acueducto	4. Fuentes Superficiales	No	-
Acueducto	Acta De Recibo A Conformidad De La Materialización De Los Puntos De Muestreo En Red De Distribución Rango 1 (Pdf O Tiff)	No	-
Acueducto	Actas De Toma De Muestras Concertadas Para Características Básicas Rango 1 Pdf	No	-
Acueducto	Análisis De Riesgo De Calidad Del Agua	No	-
Acueducto	Capacidad De Análisis Y Control De Sustancias Que Afectan La Calidad Del Agua	No	-
Acueducto	Estudio De Riesgo, Programas De Reducción Del Riesgo Y Los Planes De Contingencia De Los Sistemas De Suministro De Agua Para Consumo Humano (Pdf)	No	-
Acueducto	Promedio Anual De Suscriptores Residenciales Por Municipio	No	-
Acueducto	50. Medición De Presión Sectores Hidráulicos	No	-
Acueducto	51. Continuidad En La Oferta Del Servicio De Acueducto	No	-
Acueducto	Suspensiones Servicio De Acueducto	No	-
Alcantarillado	15. Alcantarillado Pluvial	No	-
Alcantarillado	16. Alcantarillado Sanitario	No	-
Alcantarillado	Redes Sistema De Alcantarillado	No	-
Alcantarillado	Plan De Contingencia - Servicio De Alcantarillado - Pdf	Si	Información consistente

Fuente: Consulta SUI, junio de 2025

5.5 Aspectos comerciales

5.5.1 Sede de atención comercial

La sede de atención comercial de las EE.PP. ES. E.S.P. está ubicada en la Carrera 42 No. 9 – 39, en el barrio La Samaria, municipio de El Santuario, Antioquia. Esta sede maneja los siguientes



Superservicios

INFORME DE VIGILANCIA O INSPECCIÓN ESPECIAL, DETALLADA O CONCRETA



canales de atención al cliente:

- Atención presencial: de lunes a viernes, jornada de 7:30 am a 12:00 pm y 1:00 pm a 5:00 pm. sábados de 8:00 am a 12:00 pm.
 - Atención telefónica: Fijo: 604 322 2919. Celular: 321 647 2927.
 - Vía Correo electrónico: atencionalcliente@elsantuarioesp.gov.co y faturacion@elsantuarioesp.gov.co.

Imagen 19. Punto de atención al cliente



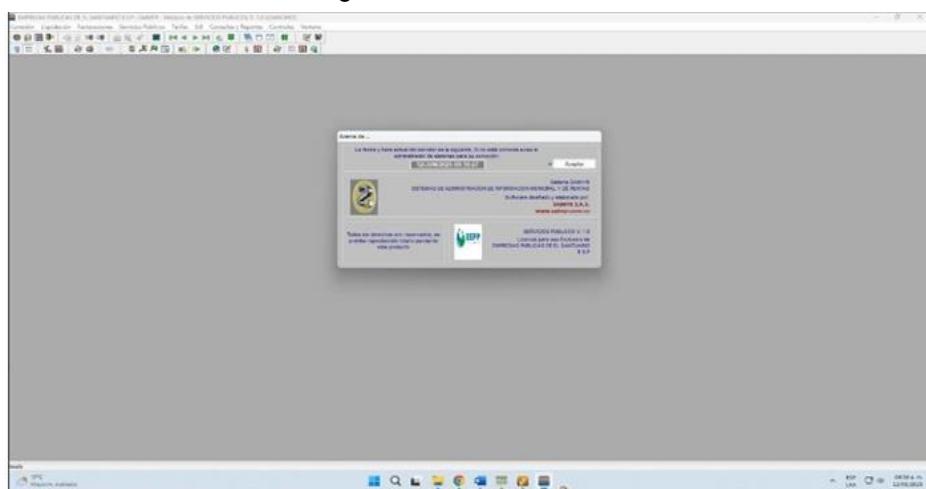
Fuente: Información EE.PP. ES. E.S.P, visita de inspección

5.5.2 Sistema de Información Comercial – SIC

EE.PP. ES. E.S.P. cuenta con un software de información comercial denominado SAIMYR. Este sistema contiene los módulos de clientes, fiscal, contable, EEPP (servicios públicos), gestión, ingresos, nómina, presupuesto, SEB (Ingresos bancarios), suministros y tesorería.

Este sistema de información comercial está en funcionamiento desde el año 2015. El prestador cuenta con licencia de operación y no se encuentra integrado con otros sistemas de información.

Imagen 20. Software SAYMIR



Fuente: Información EE.PP. ES. E.S.P., visita de inspección



Superservicios

INFORME DE VIGILANCIA O INSPECCIÓN ESPECIAL, DETALLADA O CONCRETA



5.5.3 Contrato de Condiciones Uniformes (CCU)

El prestador expuso durante la visita de inspección su Contrato de Condiciones Uniformes (CCU). Dicho Contrato se encuentra actualmente vigente y tiene fecha de expedición del 3 de marzo de 2020. El documento cuenta con su respectivo anexo técnico y evidencia las firmas correspondientes, conforme a los requisitos normativos aplicables. Adicionalmente, se verificó que se acoge al modelo de la resolución CRA 768 de 2016. Este CCU se encuentra publicado en el sitio web oficial de la empresa, en cumplimiento del principio de publicidad y acceso a la información, en la siguiente dirección electrónica: <https://www.elsantuarioesp.gov.co/informacion-adicional/contrato-de-condiciones-uniformes>.

En la siguiente imagen se muestra la ubicación del CCU dentro del sitio web del prestador:

Imagen 21. Publicación CCU en página web del prestador

The screenshot shows a webpage from the website [elsantuarioesp.gov.co/informacion-adicional/contrato-de-condiciones-uniformes](https://www.elsantuarioesp.gov.co/informacion-adicional/contrato-de-condiciones-uniformes). The page has a blue header with the GOV.CO logo and the EEPP logo. The main content area is titled "Contrato de condiciones uniformes". Below the title, there is a "Compartir" button with icons for Facebook and Twitter. A small note below the title states: "Contrato de servicios públicos para personas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y/o alcantarillado que cuenten con más de 5.000 suscriptores y/o usuarios en el área rural o urbana". At the bottom of the page, there is a section titled "Archivos para descargar" with a link to the document "contrato_de_condiciones...". On the right side, there is a blue button labeled "SOLICITA INFORMACIÓN".

Fuente: Información EE.PP. ES. E.S.P., visita de inspección

Por lo anterior, EE.PP. ES. E.S.P. cumple con lo establecido en el artículo 131 de la Ley 142 de 1994, respecto a la obligación de informar sobre las condiciones uniformes, que establece:

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

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

5.5.4 Suscriptores

EE.PP. ES. E.S.P. hizo entrega de una hoja de cálculo donde se aportaban las estadísticas de número de suscriptores mensuales por los servicios de acueducto y alcantarillado para el periodo comprendido entre enero de 2024 y mayo de 2025. A continuación, se relaciona la información obtenida por vigencias para el servicio público de acueducto:



Superservicios

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



Tabla 20. Suscriptores de Acueducto, vigencia 2024

Estrato / Uso	AÑO 2024											
	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Estrato 1	1.046	1.049	1.049	1.051	1.051	1.051	1.049	1.049	1.050	1.053	1.052	1.054
Estrato 2	5.439	5.514	5.514	5.517	5.541	5.541	5.600	5.600	5.648	5.665	5.685	5.746
Estrato 3	2.106	2.112	2.112	2.115	2.116	2.116	2.116	2.116	2.118	2.118	2.131	2.147
Total Residencial	8.591	8.675	8.675	8.683	8.708	8.708	8.765	8.765	8.816	8.836	8.868	8.947
Comercial	917	922	922	923	925	925	906	906	911	909	908	908
Industrial	124	130	130	130	130	130	161	161	161	161	160	163
Oficial	36	37	37	37	37	37	40	40	40	40	40	40
Especial	12	11	11	11	11	11	13	13	13	13	13	12
Total No Residencial	1.089	1.100	1.100	1.101	1.103	1.103	1.120	1.120	1.125	1.123	1.121	1.123
TOTAL SUSCRIPTORES	9.680	9.775	9.775	9.784	9.811	9.811	9.885	9.885	9.941	9.959	9.989	10.070

Fuente: Información EE.PP. ES. E.S.P., visita de inspección

Tabla 21. Suscriptores de Acueducto, vigencia 2025

Estrato / Uso	AÑO 2025				
	Ene	Feb	Mar	Abr	May
Estrato 1	1.054	1.053	1.054	1.056	1.056
Estrato 2	5.749	5.769	5.790	5.816	5.875
Estrato 3	2.153	2.166	2.170	2.170	2.188
Total Residencial	8.956	8.988	9.014	9.042	9.119
Comercial	908	908	906	907	908
Industrial	161	161	159	157	157
Oficial	40	40	40	40	40
Especial	11	12	12	12	12
Total No Residencial	1.120	1.121	1.117	1.116	1.117
TOTAL SUSCRIPTORES	10.076	10.109	10.131	10.158	10.236

Fuente: Información EE.PP. ES. E.S.P., visita de inspección

Analizando las cifras aportadas por el prestador, se muestra que la empresa presta el servicio de acueducto en el casco urbano para los estratos 1, 2, 3 y para los usos comercial, industrial, oficial y especial; incluidos dentro de este último se encuentran los hogares del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar.

Para la vigencia 2024 en cuanto al servicio de acueducto, se puede observar que EE.PP. ES. E.S.P. contó con un total de 10.070 suscriptores a corte de diciembre. De esa muestra, el 88,85% pertenece a los usuarios residenciales, con una distribución de este porcentaje de 11,78% para el estrato 1, 64,22% para el estrato 2 y 24% para el estrato 3.

El porcentaje para uso no residencial del servicio de acueducto prestado por EE.PP. ES. E.S.P. en la vigencia 2024 a corte de diciembre fue de 11,15%, distribuido porcentualmente en 80,85% para uso comercial, 14,51% para uso industrial, 3,56% uso oficial y finalmente un 1,07% para el uso especial.

Para la muestra evaluada de lo corrido de la vigencia 2025, frente al servicio de acueducto prestado por EE.PP. ES. E.S.P. se puede afirmar que a corte de mayo contaban con un total de 10.236 suscriptores, de los cuales, 9.119 usuarios son residenciales que constituyen el 89,09% del total de la muestra y donde la mayor representatividad continúa siendo del estrato dos con un 64,43%, seguido del estrato tres con 23,99% y el estrato uno con 11,58%.

Para el periodo entre enero y mayo de 2025, el total de suscriptores no residenciales para el servicio de acueducto fue de 1.117 que representan el 10,91% de la muestra analizada para dicha vigencia.



Superservicios

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



Allí, persiste la mayor representatividad del uso Comercial con un 81,29%, seguido del uso industrial con 14,06% de participación, el uso oficial con 3,58% y finalmente el especial con un 1,07%.

Se destaca una variación en el número total de suscriptores de acueducto para el mes de mayo de 2024 y de 2025, de 425 suscriptores que representa un aumento del 4,33%. La variación porcentual para el mismo periodo, pero en el sector residencial representa un aumento del 4,72% en número de suscriptores. Para el uso no residencial, se evidenció un crecimiento del 1,45% entre vigencia y vigencia.

Para el servicio público de alcantarillado prestado por EE.PP. ES. E.S.P, se relaciona a continuación la información obtenida por vigencias:

Tabla 22. Suscriptores de Alcantarillado, vigencia 2024

AÑO 2024												
Estrato / Uso	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Estrato 1	1.226	1.226	1.226	1.230	1.231	1.231	1.230	1.232	1.232	1.234	1.234	1.238
Estrato 2	5.489	5.489	5.489	5.568	5.592	5.592	5.624	5.708	5.708	5.729	5.729	5.810
Estrato 3	2.102	2.102	2.102	2.111	2.112	2.115	2.115	2.115	2.115	2.115	2.115	2.144
Total Residencial	8.817	8.817	8.817	8.909	8.935	8.938	8.969	9.055	9.055	9.078	9.078	9.192
Comercial	928	928	928	933	935	935	939	921	921	919	919	918
Industrial	126	126	126	131	131	131	130	162	162	162	162	164
Oficial	36	36	36	36	36	36	36	39	39	39	39	39
Especial	12	12	12	11	11	11	11	13	13	13	13	12
Total No Residencial	1.102	1.102	1.102	1.111	1.113	1.113	1.116	1.135	1.135	1.133	1.133	1.133
TOTAL SUSCRIPTORES	9.919	9.919	9.919	10.020	10.048	10.051	10.085	10.190	10.190	10.211	10.211	10.325

Fuente: Información EE.PP. ES. E.S.P., visita de inspección

Tabla 23. Suscriptores de Alcantarillado, vigencia 2025

AÑO 2025					
Estrato / Uso	Ene	Feb	Mar	Abr	May
Estrato 1	1.238	1.238	1.239	1.241	1.242
Estrato 2	5.810	5.831	5.852	5.879	5.938
Estrato 3	2.144	2.164	2.168	2.168	2.187
Total Residencial	9.192	9.233	9.259	9.288	9.367
Comercial	918	919	917	918	919
Industrial	164	162	160	159	157
Oficial	39	39	39	39	39
Especial	12	12	12	12	12
Total No Residencial	1.133	1.132	1.128	1.128	1.127
TOTAL SUSCRIPTORES	10.325	10.365	10.387	10.416	10.494

Fuente: Información EE.PP. ES. E.S.P., visita de inspección

Desglosando las cifras reportadas por el prestador, se evidencia que la empresa EE.PP. ES. E.S.P. presta el servicio de alcantarillado en el área urbana, cubriendo los estratos 1, 2 y 3, así como los usos no residenciales: comercial, industrial, oficial y especial; dentro de este último se incluyen los hogares atendidos por el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF).

En relación con el servicio de alcantarillado durante la vigencia 2024, y con corte a diciembre, la empresa registró un total de 10.325 suscriptores. De estos, el 89,03% corresponde a usuarios residenciales, con la siguiente distribución por estrato: 13,47% en estrato 1, 63,21% en estrato 2 y 23,32% en estrato 3. Por su parte, los usuarios no residenciales representaron el 10,97% del total, segmentados así: 81,02% uso comercial, 14,47% industrial, 3,44% oficial y 1,06% especial.

Para la vigencia 2025, con corte a mayo, se reportaron 10.494 suscriptores al servicio de



Superservicios

INFORME DE VIGILANCIA O INSPECCIÓN ESPECIAL, DETALLADA O CONCRETA



alcantarillado, de los cuales 9.367 son usuarios residenciales, lo que equivale al 89,26% del total. Al interior de este grupo, el estrato 2 continúa siendo el de mayor participación con un 63,39%, seguido del estrato 3 con 23,35% y del estrato 1 con 13,26%.

En cuanto a los usuarios no residenciales para el periodo comprendido entre enero y mayo de 2025, se identificaron 1.127 suscriptores, equivalentes al 10,74% del total. De estos, la mayor proporción corresponde al uso comercial con un 81,54%, seguido por el uso industrial con 13,93%, el uso oficial con 3,46% y el uso especial con 1,06%.

No obstante, se resalta un incremento en el número total de suscriptores al servicio de alcantarillado entre abril de 2024 y 2025, equivalente a 396 nuevos suscriptores, lo que representa una variación porcentual positiva del 3,95%. En el segmento residencial, el aumento fue del 4,25%, mientras que en el no residencial se registró un crecimiento del 1,53%, para el mismo periodo de tiempo.

Al respecto, frente a las metas establecidas por el prestador en su estudio de costos, se realiza una comparación de la meta y el dato actual calculado del indicador DACAL. El indicador DACAL se refiere a la Diferencia entre Suscriptores de Acueducto y Alcantarillado. Este indicador mide la diferencia entre el número de usuarios que tienen contratado el servicio de acueducto (agua potable) y el número de usuarios que tienen contratado el servicio de alcantarillado sanitario. La siguiente tabla muestra esta comparación. Se debe acentuar que se realiza con corte a la finalización del año tarifario 8 (junio de 2024), según el estudio de costos aportado por el prestador:

Tabla 24. Cálculo DACAL para Suscriptores de Acueducto y Alcantarillado

INDICADOR	Meta Estudio de Costos (Junio 2024)	Suscriptores a junio de 2024. (Aportado en la visita realizada)
Nuevos suscriptores (Acueducto)	9.291	9.811
Nuevos suscriptores (Alcantarillado)	9.746	10.051
DACAL (Diferencia entre suscriptores de Acueducto y Alcantarillado)	455	240

Fuente: Información EE.PP. ES. E.S.P., visita de inspección

Se evidencia que el DACAL proyectado en su estudio de costos corresponde a 455, según lo proyectado por el prestador en su estudio de costos para el año tarifario 8 (junio 2024). Calculando este indicador basado en la información recolectada en campo para el mismo periodo proyectado y frente a las metas establecidas por el prestador, el indicador DACAL es de 240. Este valor indica cumplimiento satisfactorio frente a lo proyectado por el prestador en su estudio de costos.

5.5.5 Micromedición.

5.5.5.1 Indicador de micromedición

EE.PP. ES. E.S.P. presentó la siguiente información respecto a su indicador de micromedición, así:

Tabla 25. Indicador de Micromedición Nominal y Efectiva

Periodo	Total Suscriptores	Suscriptores con medidor	Suscriptores sin medidor	Suscriptores medidos efectivamente	Indicador Nominal %	Indicador Efectivo %
ene-24	8.507	8.507	0	8.475	100%	99,62%
feb-24	9.776	9.776	0	9.730	100%	99,53%
mar-24	8.511	8.511	0	8.497	100%	99,84%
abr-24	9.812	9.812	0	9.789	100%	99,77%
may-24	9.833	9.833	0	9.806	100%	99,73%



Superservicios

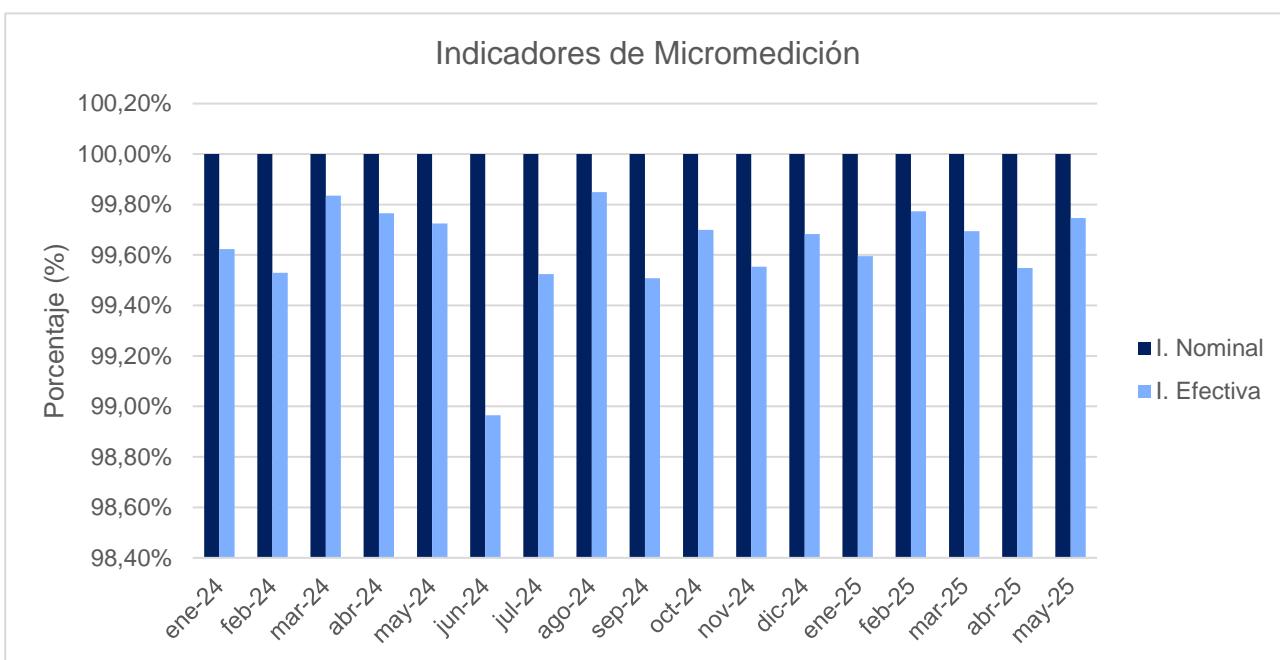
**INFORME DE VIGILANCIA O
INSPECCIÓN ESPECIAL,
DETALLADA O CONCRETA**



Periodo	Total Suscriptores	Suscriptores con medidor	Suscriptores sin medidor	Suscriptores medidos efectivamente	Indicador Nominal %	Indicador Efectivo %
jun-24	9.854	9.854	0	9.752	100%	98,96%
jul-24	9.891	9.891	0	9.844	100%	99,52%
ago-24	9.941	9.941	0	9.926	100%	99,85%
sep-24	9.960	9.960	0	9.911	100%	99,51%
oct-24	9.990	9.990	0	9.960	100%	99,70%
nov-24	10.071	10.071	0	10.026	100%	99,55%
dic-24	10.078	10.078	0	10.046	100%	99,68%
ene-25	10.149	10.149	0	10.108	100%	99,60%
feb-25	10.153	10.153	0	10.130	100%	99,77%
mar-25	10.159	10.159	0	10.128	100%	99,69%
abr-25	10.192	10.192	0	10.146	100%	99,55%
may-25	10.237	10.237	0	10.211	100%	99,75%

Fuente: Información EE.PP. ES. E.S.P., visita de inspección

Gráfica 10. Cobertura de Micromedición



Fuente: Información EE.PP. ES. E.S.P., visita de inspección

De acuerdo con la información presentada por la empresa, se puede observar que, en el periodo de tiempo analizado, se ha contado con un indicador nominal de micromedición superior al 95%, tal y como lo dispone la norma en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994 y el artículo 75 de la resolución MVCT 0330 de 2017. La micromedición efectiva también maneja porcentajes de cobertura superiores al 95% en todos los periodos evaluados. El indicador de micromedición efectiva y nominal fueron calculados con base en lo estipulado en las Resoluciones CRA 906 de 2019 y CRA 825 de 2017, respectivamente.

Adicionalmente, es importante mencionar que, durante la visita, el prestador informó que para las



Superservicios

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



vigencias 2024 y hasta mayo de 2025, realizó facturación por promedio a aproximadamente 565 suscriptores que, a pesar de contar con micromedidores instalados, algunos tenían la novedad de estar frenados. Su distribución a lo largo del periodo mostrado se relaciona a continuación:

Tabla 26. Diferencias de lecturas por consumo vs por promedio, año 2024

Periodo	Suscriptores facturados por diferencia de lecturas	Suscriptores facturados por promedio con micromedición	Causal de no lectura	Suscriptores facturados por promedio sin micromedición
ENERO	8475	32	medidor frenado	0
FEBRERO	9730	46	medidor frenado	0
MARZO	8497	14	medidor frenado	0
ABRIL	9789	23	medidor frenado	0
MAYO	9806	27	medidor frenado	0
JUNIO	9752	102	medidor frenado	0
JULIO	9844	47	medidor frenado	0
AGOSTO	9926	15	medidor frenado	0
SEPTIEMBRE	9911	49	medidor frenado	0
OCTUBRE	9960	30	medidor frenado	0
NOVIEMBRE	10026	45	medidor frenado	0
DICIEMBRE	10046	32	medidor frenado	0

Fuente: Información EE.PP. ES. E.S.P., visita de inspección

Tabla 27. Diferencias de lecturas por consumo vs por promedio, año 2025

Periodo	Suscriptores facturados por diferencia de lecturas	Suscriptores facturados por promedio con micromedición	Causal de no lectura	Suscriptores facturados por promedio sin micromedición
ENERO	10108	41	medidor frenado	0
FEBRERO	10130	23	medidor frenado	0
MARZO	10128	31	medidor frenado	0
ABRIL	10146	46	medidor frenado	0
MAYO	10211	26	medidor frenado	0

Fuente: Información EE.PP. ES. E.S.P., visita de inspección

Respecto a las diferencias de lecturas por consumo contra aquellas realizadas por promedio para el año 2024 y lo corrido de 2025, se evidencia que la totalidad de las causas por no lectura del



Superservicios

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



medidor, obedecieron a micromedidores frenados. En esos casos, se les realizó facturación por consumo promedio, pese a contar con micromedidor instalado. El prestador informó que no hay ningún suscriptor al que se le haya realizado facturación de consumo por promedio que no cuente con micromedidor instalado.

5.5.5.2 Laboratorio de medidores

El prestador no cuenta con laboratorio de medidores, ni tiene contratado estos servicios con un laboratorio externo.

5.5.5.3 Procedimiento para la calibración de medidores

El prestador no cuenta con procedimiento para la calibración de medidores, afirmando que ellos como prestador, no realizan esta actividad. Poseen un contrato con la empresa ACUATUBOS, en el cual esta última se encarga de proveer a EE.PP. ES. E.S.P. de los medidores que solicite. Cada micromedidor proveído llega con su respectivo certificado de calibración.

5.5.5.4 Reposición de medidores

El prestador no cuenta con un procedimiento documentado para el cambio de medidores. Sin embargo, durante la visita de campo realizada, EE.PP. ES. E.S.P. entregó el paso a paso que realizan cuando se va a realizar un cambio, el cual se presenta a continuación:

- Cambio de medidor solicitado por el usuario:
 1. Recepción de la solicitud.
 2. Diligenciamiento de un formato de instalación.
 3. El suscriptor realiza el proceso de pago.
- Cambio de medidor solicitado por el prestador:
 1. Se realiza visita al predio del suscriptor.
 2. Informar al suscriptor las causas por las cuales se debe realizar el cambio.
 3. Proceder a realizar el cambio.



Superservicios

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



Tabla 28. Análisis de procedimiento de cambio de medidores

Suscriptor	Comunicó la visita (SI - NO) Resol. CRA 413 de 2006, artículo 13				Avisó el retiro del medidor (SI - NO) Resol. CRA 413 de 2006, artículo 13				Fecha de la comunicación				Fecha visita				Levantó acta del retiro (SI - NO) Resol. CRA 413 de 2006,				Fecha del aviso				Firmó el usuario (SI - NO)				Tiene resultado del laboratorio (SI - NO) Resol. CRA 413 de 2006,				Fecha del resultado				Informó el resultado (SI - NO)				Levantó acta de instalación (SI - NO) Resol. CRA 413 de 2006,				Fecha del acta				Firmó el usuario (SI - NO)				Cambió el medidor (SI - NO)			
	002-6980	NO	NA	NA	SÍ	10/10/2024	Sí	1/11/2024	NO	NO	NA	NA	Sí	1/11/2024	NO	NO	NA	NA	Sí	1/11/2024	NO	Sí																																		
002-8590	NO	NA	NA	NO	NA	Sí	8/08/2024	Sí	NO	NA	NA	Sí	8/08/2024	Sí	Sí	Sí	Sí	8/08/2024	Sí	Sí																																				
016-52150	NO	NA	NA	NO	NA	NO	NA	NA	NO	NA	NA	Sí	8/11/2024	Sí	NO	NA	NA	Sí	8/11/2024	Sí	NO																																			
002-8384	NO	NA	NA	NO	NA	Sí	8/11/2024	Sí	NO	NA	NA	Sí	8/11/2024	Sí	Sí	Sí	Sí	8/11/2024	Sí	Sí																																				
001-600	NO	NA	NA	SÍ	12/08/2024	Sí	13/08/2024	Sí	NO	NA	NA	Sí	13/08/2024	Sí	Sí	Sí	Sí	13/08/2024	Sí	Sí																																				
005-16150	NO	NA	NA	SÍ	12/08/2024	Sí	15/08/2024	Sí	NO	NA	NA	Sí	17/08/2024	Sí	Sí	Sí	Sí	17/08/2024	Sí	Sí																																				
13-42310	NO	NA	NA	NO	NA	Sí	27/12/2024	NO	NO	NA	NA	Sí	7/01/2025	NO	NO	NA	NA	Sí	7/01/2025	NO	Sí																																			
012-39120	NO	NA	NA	NO	NA	Sí	9/01/2025	Sí	NO	NA	NA	Sí	22/01/2025	Sí	Sí	NO	NO	Sí	22/01/2025	Sí	NO																																			
019-61610	NO	NA	NA	SÍ	9/01/2024	Sí	20/04/2024	Sí	NO	NA	NA	Sí	20/04/2024	Sí	Sí	Sí	Sí	20/04/2024	Sí	Sí																																				
11-36320	NO	NA	NA	SÍ	21/01/2024	Sí	3/04/2024	Sí	NO	NA	NA	Sí	4/04/2024	Sí	Sí	Sí	Sí	4/04/2024	Sí	Sí																																				
017-55930	NO	NA	NA	SÍ	5/05/2025	Sí	19/05/2025	Sí	NO	NA	NA	Sí	21/05/2025	Sí	Sí	Sí	Sí	21/05/2025	Sí	Sí																																				
007-24830	NO	NA	NA	NO	NA	Sí	8/05/2025	Sí	NO	NA	NA	Sí	16/05/2025	Sí	Sí	Sí	Sí	16/05/2025	Sí	Sí																																				
002-6150	NO	NA	NA	NO	NA	Sí	3/05/2025	Sí	NO	NA	NA	Sí	9/05/2025	Sí	Sí	Sí	Sí	9/05/2025	Sí	Sí																																				
010-32080	NO	NA	NA	NO	NA	Sí	22/05/2025	Sí	NO	NA	NA	Sí	22/05/2025	Sí	Sí	Sí	Sí	22/05/2025	Sí	Sí																																				
006-18990	NO	NA	NA	NO	NA	Sí	29/05/2025	NO	NO	NA	NA	Sí	29/05/2025	NO	NO	NA	NA	Sí	29/05/2025	NO	Sí																																			
019-61900	NO	NA	NA	NO	NA	Sí	28/04/2025	Sí	NO	NA	NA	Sí	16/05/2025	Sí	Sí	Sí	Sí	16/05/2025	Sí	Sí																																				
001-5484	NO	NA	NA	NO	NA	Sí	22/04/2025	Sí	NO	NA	NA	Sí	25/04/2025	Sí	Sí	Sí	Sí	25/04/2025	Sí	Sí																																				
012-39610	NO	NA	NA	SÍ	5/05/2025	Sí	22/04/2025	Sí	NO	NA	NA	Sí	25/04/2025	Sí	Sí	Sí	Sí	25/04/2025	Sí	Sí																																				
016-51940	NO	NA	NA	NO	NA	Sí	29/04/2025	Sí	NO	NA	NA	Sí	29/04/2025	Sí	Sí	Sí	Sí	29/04/2025	Sí	Sí																																				

Fuente: Información EE.PP. ES. E.S.P., visita de inspección

Frente a los expedientes de cambio de medidores, el prestador hizo entrega de algunas comunicaciones remitidas a cada suscriptor, informando el cambio del medidor y una hoja de cálculo que corresponde a las alertas que genera el sistema por medidor en mal estado de funcionamiento (pegado). Asimismo, EE.PP. ES. E.S.P. hizo entrega de los formatos en los cuales se precisa que se realiza el cambio de medidor y se encuentran respectivamente firmados por cada suscriptor. El prestador no remitió evidencia de aviso de visita según lo estipulado en la resolución 413 de 2006. Asimismo, no se evidencia resultado certificado de laboratorio en los casos que se realizan cambios de medidores de acuerdo con las resoluciones CRA 413 de 2006 y 457 de 2008.

5.5.6 Facturación y Recaudo

5.5.6.1 Procedimiento de facturación y recaudo

El prestador informó que dispone de procedimientos documentados para los procesos de



Superservicios

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



facturación y recaudo, identificados bajo el código GF-PRO-01, denominados “Facturación y Recaudo de los Servicios Ofertados”.

El objeto de este procedimiento es establecer los lineamientos para la ejecución de la facturación y el recaudo de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo, así como de otros productos o servicios relacionados con la misión institucional de la entidad.

En cuanto a su alcance, el procedimiento comprende las actividades de ingreso de tarifas, definición de fechas, registro de consumos, inclusión de novedades y verificación previa a la liquidación de los servicios ofrecidos por la empresa. El periodo de facturación es mensual y el recaudo es a mes vencido. La lectura de consumo hace corte hasta el día 19 de cada mes en un solo ciclo de facturación para la totalidad de los suscriptores.

5.5.6.2 Facturación y recaudo

El prestador entregó un archivo en formato Excel que consolida la información de facturación y recaudo correspondiente a la vigencia 2024 y al periodo comprendido hasta mayo de 2025, discriminada por tipo de servicio, en valores monetarios (\$) y en volumen facturado (m³), clasificada por uso y estrato, según se presenta a continuación:

Tabla 29. Facturación y recaudo acueducto año 2024

ACUEDUCTO AÑO 2024

Estrato	m ³ Facturados	\$ Facturación	\$ Recaudo	Índice de Recaudo (%)
Estrato 1	106.082	287.567.365	329.123.841	114,5%
Estrato 2	541.864	2.155.644.349	1.365.388.731	63,3%
Estrato 3	218.442	990.701.679	601.576.973	60,7%
Total Residencial	866.388	3.433.913.393	2.296.089.545	66,9%
Comercial	16.362	159.341.772	57.247.780	35,9%
Industrial	69.212	609.437.754	306.565.562	50,3%
Oficial	22.027	57.575.200	43.152.038	74,9%
Especial	3.454	8.703.102	7.925.783	91,1%
Total No Residencial	111.055	835.057.828	414.891.163	49,7%
TOTAL	977.443	4.268.971.221	2.710.980.708	63,5%

Fuente: Información EE.PP. ES. E.S.P., visita de inspección

Para la vigencia 2024, el prestador indicó haber facturado un total de 977.443 m³ para el servicio público de acueducto, que representa un valor facturado de \$4.268.971.221 y cuyo recaudo fue del 63,5% (\$ 2.710.980.708). El estrato 1 muestra un recaudo superior al 100% (114,5%), lo que sugiere posible pago de deudas acumuladas, ajustes contables o recaudo de diciembre del año anterior. El estrato 2 es el mayor consumidor (541.864 m³) y aporta el 50,5% de la facturación total, pero solo recauda el 63,3%. En general, el índice de recaudo en el sector residencial (66,9%) fue mayor al no residencial que estuvo ligeramente por debajo del 50%.

El sector oficial y especial presentan un buen comportamiento de recaudo (74,9% y 91,7%, respectivamente). El sector comercial tiene el recaudo más bajo (35,9%) entre los usos no residenciales. El índice de recaudo total para el servicio de acueducto para la vigencia 2024 fue de 63,5%.

Tabla 30. Facturación y recaudo alcantarillado año 2024

ALCANTARILLADO AÑO 2024

Estrato	m ³ Facturados	\$ Facturación	\$ Recaudo	Índice de Recaudo (%)
Estrato 1	93.738	343.375.114	156.607.635	45,6%
Estrato 2	530.538	1.865.098.592	1.248.445.128	66,9%



Superservicios

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



ALCANTARILLADO AÑO 2024				
Estrato	m³ Facturados	\$ Facturación	\$ Recaudo	Índice de Recaudo (%)
Estrato 3	201.951	918.900.591	548.065.992	59,6%
Total Residencial	826.227	3.127.374.297	1.953.118.755	62,5%
Comercial	15.109	111.137.591	47.664.707	42,9%
Industrial	67.489	619.246.764	275.282.713	44,5%
Oficial	22.058	55.143.755	48.924.660	88,7%
Especial	5.416	12.965.195	8.264.104	63,7%
Total No Residencial	110.072	798.493.305	380.136.184	47,6%
TOTAL	936.299	3.925.867.602	2.333.254.939	59,4%

Fuente: Información EE.PP. ES. E.S.P., visita de inspección

Para la vigencia 2024, el prestador indicó haber facturado un total de 936.299 m³ para el servicio público de alcantarillado, que representa un valor facturado de \$ 3.925.867.602 y cuyo recaudo total fue del orden del 59,4%. Dentro del segmento residencial, el estrato 1 tiene el menor índice de recaudo (45,6%), el estrato 2 aporta el 47,5% de la facturación total de alcantarillado con \$1.865.098.592 facturados y presenta un recaudo del 66,9% (el mayor en el sector residencial).

Los usos oficial y especial muestran buen comportamiento en cuanto a índice de recaudo (88,7% y 63,7%). El sector industrial representa una porción significativa de la facturación (\$619.246.764), el 77,6% de la facturación del segmento no residencial, pero tiene un recaudo bajo (44,5%).

Con el objetivo de optimizar la recaudación y mitigar la cartera vencida, la empresa ha implementado diversas estrategias. En este sentido, se destaca la reanudación del envío de cartas de cobro persuasivo, una iniciativa que se retomó en octubre de 2024 y se mantuvo activa durante abril y mayo del año en curso. El impacto que han tenido estas estrategias al momento de la visita no ha evidenciado una mejoría considerable por el corto tiempo de aplicación.

Con respecto al periodo de enero a abril de 2025, el prestador hizo entrega de la siguiente información para ambos servicios:

Tabla 31. Facturación y recaudo acueducto año 2025

ACUEDUCTO AÑO 2025				
Estrato	m³ Facturados	\$ Facturación	\$ Recaudo	Índice de Recaudo (%)
Estrato 1	45.086	123.261.316	71.595.658	58,1%
Estrato 2	232.453	997.860.607	553.984.006	55,5%
Estrato 3	98.231	412.778.962	217.277.983	52,6%
Total Residencial	375.770	1.533.900.885	842.857.647	54,9%
Comercial	6.990	51.617.309	21.375.404	41,4%
Industrial	31.071	275.064.148	122.390.670	44,5%
Oficial	10.860	26.270.082	19.301.951	73,5%
Especial	1.245	3.281.641	2.402.562	73,2%
Total No Residencial	50.166	356.233.180	165.470.587	46,5%
TOTAL	425.936	1.890.134.065	1.008.328.234	53,3%

Fuente: Información EE.PP. ES. E.S.P., visita de inspección

Para la vigencia 2025, el prestador indicó haber facturado un total de 425.936 m³ para el servicio público de acueducto que representa \$1.890.134.065 de facturación con un índice de recaudo total de 53,3%. El estrato 2 continúa siendo el mayor consumidor dentro del segmento residencial, mientras que el estrato 1 es el que mayor índice de recaudo reporta con 58,1%. El sector oficial y especial siguen con indicadores positivos de recaudo de 73,5% y 73,2%, respectivamente. El sector comercial apenas recauda el 41,4% de lo facturado, y el industrial el 44,5%.



Tabla 32. Facturación y recaudo alcantarillado año 2025

ALCANTARILLADO AÑO 2025

Estrato	m³ Facturados	\$ Facturación	\$ Recaudo	Índice de Recaudo (%)
Estrato 1	24.724	123.347.060	60.426.685	49,0%
Estrato 2	187.774	658.841.526	481.700.379	73,1%
Estrato 3	80.695	249.559.164	209.033.266	83,8%
Total Residencial	293.193	1.031.747.750	751.160.330	72,8%
Comercial	5.547	39.943.812	19.683.260	49,3%
Industrial	24.957	206.787.357	87.085.523	42,1%
Oficial	8.593	79.212.253	20.543.348	25,9%
Especial	1.046	2.927.014	2.510.533	85,8%
Total No Residencial	40.143	328.870.436	129.822.664	39,5%
TOTAL	333.336	1.360.618.186	880.982.994	64,7%

Fuente: Información EE.PP. ES. E.S.P., visita de inspección

Para el 2025, EE.PP. ES. E.S.P. indicó haber facturado un total de 333.336 m³ para el servicio público de alcantarillado, que representa \$1.360.618.186 facturados y cuyo recaudo alcanza el 64,7%. Dentro del segmento residencial, el estrato 3 presenta el mejor índice de recaudo (83,8%). El sector oficial tiene un índice de recaudo muy bajo (25,9%) en lo corrido de 2025, a diferencia de 2024 donde fue superior al 88%. El sector comercial e industrial siguen presentando bajos niveles de recaudo (49,3% y 42,1%).

Para mejorar la recaudación y reducir los índices de cartera vencida, la empresa ha implementado una serie de acciones estratégicas. Entre estas, se resalta la reactivación de las comunicaciones persuasivas de cobro, un proceso que se reanudó en octubre de 2024 y se mantuvo vigente durante los meses de abril y mayo del presente año. El impacto que han tenido estas estrategias al momento de la visita no ha evidenciado una mejoría considerable por el corto tiempo de aplicación.

5.5.7 Facturas

5.5.7.1 Requisitos de la factura

El prestador allegó copias de facturas mensuales discriminadas por estrato y tipo de uso correspondientes a las vigencias 2024 y 2025. En este sentido, se procedió a tomar una de las facturas suministradas durante la visita de vigilancia, con el fin de verificar el cumplimiento de los requisitos mínimos establecidos en la cláusula 16 del Contrato de Condiciones Uniformes (CCU) del prestador, el cual está basado conforme a los anexos de la Resolución CRA 768 de 2016. A continuación, se relaciona el chequeo del contenido mínimo de las facturas conforme al siguiente análisis:

Tabla 33. Contenido mínimo de las facturas cláusula 16 CCU

Requisitos	¿Cumple?
1. El nombre de la persona prestadora del servicio y su NIT.	SI
2. El nombre del suscriptor y/o usuario, número de identificación del medidor al cual se presta el servicio y dirección del inmueble receptor de los servicios.	SI
3. La dirección a la que se envía la factura o cuenta de cobro.	SI
4. El estrato socioeconómico, cuando el inmueble es residencial y la clase de uso de los servicios.	SI
5. El período de facturación de los servicios y fecha de expedición de la factura.	SI
6. El cargo por consumo, el cargo fijo y los otros cobros autorizados por la legislación vigente.	SI
7. El valor de los descuentos a aplicar por la persona prestadora cuando se produzca	N/A



Superservicios

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



Requisitos	¿Cumple?
incumplimiento en las metas de los estándares de servicio, teniendo en cuenta las disposiciones del artículo 95 de la Resolución CRA 688 de 2014, o aquella que la modifique, adicione o aclare.	
8. El valor de las devoluciones por cobros no autorizados o por errores en facturación o estratificación, así como de los intereses correspondientes.	N/A
9. Los sitios y modalidades donde se pueden realizar los pagos.	SI
10. Los cargos por concepto de corte, suspensión, reconexión y reinstalación cuando a ello hubiere lugar.	N/A
11. La lectura anterior del medidor de consumo y lectura actual del medidor, si existe. Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir el consumo con instrumentos técnicos deberá indicarse la base promedio con la cual se liquida el consumo.	SI
12. La comparación entre el valor de la factura por consumo y el volumen de los consumos, con los que se cobraron los tres períodos inmediatamente anteriores, si la facturación es bimestral, y seis períodos, si la facturación es mensual.	NO
13. El valor y factor de los subsidios o de las contribuciones de solidaridad, según el caso, en los términos establecidos por la Ley 142 de 1994.	NO
14. El valor y fechas de pago oportuno, así como la fecha de suspensión del servicio.	NO
15. los valores unitarios y totales cobrados al suscriptor y/o usuario por concepto de las tasas ambientales para acueducto y alcantarillado.	SI

Fuente: cláusula 16 CCU, Contenido mínimo de las facturas

Con respecto a los requisitos mínimos de la factura que están especificados en la cláusula 16 del CCU vigente de EE.PP. ES. E.S.P., se evidencia que cumple con la mayoría de estos. No obstante, para los requisitos 7 y 8, la información recolectada no aporta la suficiente claridad para determinar si el prestador ha tenido o no que aplicar esos tipos de descuentos, devoluciones o cobros no autorizados. En cuanto al requisito 10, los costos relacionados no se pudieron corroborar, dado que en la muestra de facturas anexada no había que tuviera estos costos en su factura. Así mismo, en el requisito 12, efectivamente está el volumen de los consumos con los que se cobraron los seis períodos inmediatamente anteriores, sin embargo, el volumen actual facturado no está para lograr hacer la comparación.

El requisito 13 cumple parcialmente, dado que los valores de contribuciones y subsidios se evidencian, pero los factores no, tal y como lo dispone la norma y el CCU del prestador. Para el requisito 14, se acreditan las fechas de pago oportuno y con recargo, sin embargo, no se evidencia el valor de los mismos ni tampoco se evidencia la fecha tentativa de suspensión de servicio.



Superservicios

INFORME DE VIGILANCIA O INSPECCIÓN ESPECIAL, DETALLADA O CONCRETA



Imagen 22. Factura de prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado



Empresas Públicas del Municipio de El Santuario E.S.P.
NIT: 811 013967-5
Cra 42 # 49-39

Tel. (604) 322 29 -14 - Cel. 321 647 29 27

Saimyr S.A.S NIT 811 029 572-1 www.saimyr.com.co atencionalcliente@elsantuarioesp.gov.co



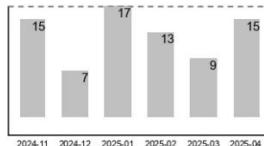
LSANCHEZ
Fch. gener:
06/08/2025 13:17:13
Fch. Impres:
06/10/2025 19:53:07

Nro. de documento de cobro por Servicios Públicos				202500056716	
Ruta	009	# Medidor:	2C 792	Código	293
Suscriptor	2 10: GOI	RA	A.	Uso	RESIDENCIAL
Dirección	CR # 4 -1			Acuerdo de Pago	NO
Código Postal	14			Estrato	3
Periodo Facturación	Mayo-2025			Cuentas Vencidas	0
				Fch. límite sin recargo	25/Junio/2025
				Fch. límite con recargo	30/Junio/2025

Causa de No Lectura:

ACUEDUCTO	
Lectura actual:	723
Lectura anterior:	706
Consumo (m3):	17
Vertimiento (m3):	17
Promedio del estrato:	8
Promedio (m3):	13
Cargo fijo:	7,027.70 = 7,028
Consumo básico:	1 x 2,081.07 = 22,892
Consumo complement.:	6 x 2,081.07 = 12,486
Consumo suntuario:	
Subtotal acueducto:	42,406
Vlr. subsidio(-):	0
Vlr. aporte solidario(+):	0
Total mes acueducto:	\$42,406
Tasa de Uso:	7.86
Vlr. deuda anterior:	0
Vlr. recargos deuda	0
- Vlr. Descuento:	
Total Acueducto:	\$42,406

ALCANTARILLADO	
Cargo fijo:	4,864.15 = 4,864
Vertimiento básico:	11 x 2,293.76 = 25,231
Vertimiento complem.:	6 x 2,293.76 = 13,763
Vertimiento suntuario:	
Subtotal saneamiento:	43,858
Vlr. aporte solidario(+):	0
Vlr. subsidio(-):	0
Total mes saneamiento:	\$43,858
Tasa Retributiva	50.72
Vlr. deuda anterior:	0
Vlr. recargos deuda	0
- Vlr. Descuento:	
Total Alcantarillado:	\$43,858



ASEO	
T.R.B.L.:	0.001
T.R.N.A.:	0.0366
T.R.A.:	0.002
T.R.L.U.:	
T.R.R.A.:	
Tarifa Fija.:	7,277
Tarifa variable N.A.:	12,711
Tarifa Aprovechable:	2,318
Vlr. Tasa de Aseo:	7,276.71 = 22,306
Vlr. aporte solidario(+):	0
Vlr. subsidio(-):	0
Frecuencia semanal:	4
Vlr. deuda anterior:	0
Vlr. recargos deuda	0
- Vlr. Descuento:	
Total Aseo:	\$22,306

Último pago realizado: 13/05/2025 (\$98,147)

Concepto	Cuota Fact.	Saldo act.	Cuota Mes	Cuota Anterior	Total

Puntos de pago

Confiar, puntos
Efecty (conve 9985),
PSE, Davivienda
(conve 9985)

Usted ha pagado
oportunamente
Gracias!

Total Cobros Financiados \$0

Total a Pagar 108,570

Esta factura presentará mérito ejecutivo. Artículo 130 ley
142/94 y se asimilará en todos los efectos legales a la letra
de Cambio. Art 774 del Código de comercio.

PEQUEÑAS ACCIONES DIARIAS
PROTEGEN NUESTRO PLANETA. JUNIO:
MES DEL MEDIO AMBIENTE.

Representante Legal

Nro. Dscto. de cobro por servicios públicos		202500056716
Código	29 10	
Ruta	0C	
Cédula	2 0	
Nombre	GO R	
Dirección	CR # A	
Periodo Fact.	2025-05	
Fch. Impresión	10/06/2025	



(415)7709998009912(8020)202500056716(3900)000108570(96)20250630

Total a pagar	108,570
---------------	---------

1



QUE LA LLUVIA NO TE TOME POR SORPRESA

01 Limpia canaletas y bajantes de agua

¡Evita inundaciones! Antes de que llueva fuerte, asegúrate de que las cañerías y bajantes estén libres de hojas y basura. Así el agua fluye libremente.



No botes basura en la calle

Un solo papel en la vía puede taponar una alcantarilla.
¡Cuidar tu entorno es proteger tu hogar!

02



03 Reporta taponamientos o daños en el sistema de alcantarillado

¿Ves un sumidero taponado? Repórtalo a la línea de atención de empresas públicas de El Santuario E.S.P.
¡Entre todos evitamos emergencias! 321 647 29 27



Usa el agua con responsabilidad

En temporada de lluvias también debemos cuidar el agua potable.
No la desperdigies, úsala con conciencia.

04

¡TODAVÍA ESTÁS A TIEMPO DE ACTUALIZAR TUS DATOS!

Visítanos en nuestras oficinas y actualiza tu información.
Recuerda: al hacerlo, participarás en la rifa de un televisor de 55 pulgadas.
¡No dejes pasar esta oportunidad!



Fuente: Información EE.PP. ES. E.S.P., visita de inspección

De lo anterior, se tiene que el prestador cumple parcialmente con el contenido mínimo de la factura conforme a lo establecido en su CCU.

5.5.7.2 Rangos de consumo

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

Asimismo, estableció 4 etapas de progresividad, de las cuales la última inició a partir del 1 de enero de 2018. Por lo tanto, todas las personas prestadoras a partir de esta fecha debían establecer como niveles de consumo básico, los siguientes:



Tabla 34. Rangos de consumo

Altitud	Consumo Básico Anterior Resol. CRA 151	Consumo Básico Actual Resol. CRA 750			
		01 de mayo de 2016	01 de enero de 2017	01 de julio de 2017	01 de enero de 2018
Ciudades y municipios con altitud promedio por encima de 2.000 msnm	20 m ³	17 m ³	15 m ³	13 m ³	11 m ³
Ciudades y municipios con altitud promedio entre 1.000 y 2.000 msnm	20 m ³	18 m ³	16 m ³	14 m ³	13 m ³
Ciudades y municipios con altitud promedio por debajo de 1.000 msnm	20 m ³	19 m ³	18 m ³	17 m ³	16 m ³

Fuente: Resolución CRA 750 de 2016

Teniendo en cuenta que el prestador se encuentra prestando en una altitud promedio de 2.137 metros sobre el nivel del mar³, le corresponde aplicar los consumos establecidos para municipios con altitud mayor a 2.000 m.s.n.m., los cuales se encuentran consagrados en el artículo 2.6.1.3 de la Resolución CRA 943 de 2021⁴, así:

- **Consumo básico:** Es aquel que satisface las necesidades esenciales de una familia ubicada en una altitud promedio por encima de 2.000 metros sobre el nivel del mar, el cual se fija en 11 m³ mensuales por suscriptor facturado.
- **Consumo complementario:** Es el consumo de una familia ubicada en una altitud promedio por encima de 2.000 metros sobre el nivel del mar, mayor de 11 m³ y menor o igual a 22 m³ mensuales por suscriptor facturado.
- **Consumo suntuario:** Es el consumo de una familia ubicada en una altitud promedio por encima de 2.000 metros sobre el nivel del mar, mayor a 22 m³ mensuales por suscriptor facturado.

Así las cosas, se procedió a revisar las facturas emitidas por el prestador, para verificar los rangos de consumo acorde con lo establecido en la Resolución CRA 750 de 2016, sin embargo, dicha información no se encuentra de manera explícita ni concreta en la facturación que se entrega a sus suscriptores, en cuanto a los rangos, sin embargo, estos consumos aparecen en la factura una vez se superan los rangos establecidos de la tabla anterior.

5.5.8 Cartera

En relación con la gestión de cartera, el prestador allegó los manuales institucionales correspondientes a las Políticas Contables y al Proceso Administrativo Coactivo, junto con dos informes de cartera clasificados por edad, uso y estrato, correspondientes a la vigencia 2024 y hasta el mes de marzo de 2025, aclarando que la facturación del mes de abril se refleja contablemente a finales de junio.

El manual de cobro coactivo de EE.PP. ES. E.S.P. (GF-MAN-02), describe los procedimientos para el cobro administrativo coactivo, con el objetivo de normalizar la cartera pública y recaudar los recursos adeudados. Este proceso está fundamentado en leyes como la Ley 1066 de 2006 y la Ley 1437 de 2011, que facultan a las entidades públicas a usar la jurisdicción coactiva. El proceso se divide en dos etapas principales: el cobro persuasivo y el cobro coactivo. En términos generales, se puede describir de la siguiente manera:

³ Consulta municipio de Santuario, Antioquia <https://geoportal.igac.gov.co/contenido/consulta-catastral>

⁴ Resolución que compila lo dispuesto en la Resolución CRA 750 de 2016.

**Paso a paso para la recuperación de cartera:**

Cobro Persuasivo: Esta es una etapa previa al cobro coactivo, enfocada en obtener el pago voluntario de las deudas vencidas. Aunque no es un paso obligatorio, se realiza para fomentar el pago antes de iniciar acciones legales, a menos que la cuantía sea significativa o la prescripción esté cerca.

- Conformación de Expedientes: Se organizan los documentos cronológicamente y se folian para una correcta identificación. La carátula debe contener datos del deudor, la cuantía y el concepto de la deuda.
- Control de Legalidad: Se verifica que la deuda sea clara, expresa y exigible.
- Localización del Deudor: Se busca la dirección del deudor en bases de datos internas, registros públicos y guías telefónicas.
- Acuerdos de Pago: Se pueden ofrecer facilidades de pago o acuerdos, que pueden concederse en cualquier momento, incluso durante el proceso coactivo. El incumplimiento de estos acuerdos conlleva a una resolución que los deja sin efecto, y el expediente se remite al cobro coactivo.
- Gestión Telefónica (Call Center): Personal capacitado realiza seguimiento a los deudores y a quienes tienen acuerdos de pago para verificar el cumplimiento de sus obligaciones.

Cobro Coactivo: Esta etapa se inicia si el deudor no paga voluntariamente durante la fase persuasiva. Las entidades públicas tienen jurisdicción coactiva para hacer efectivos los cobros sin necesidad de intervención judicial.

- Investigación de Bienes: Se busca información sobre los bienes del deudor en Cámaras de Comercio, oficinas de Catastro, Tránsito, Instrumentos Públicos, entidades bancarias y el FOSYGA para identificar activos embargables.
- Mandamiento de Pago: Es un acto administrativo que ordena al deudor pagar la obligación en un plazo de 15 días. Se debe notificar personalmente, por correo certificado o por aviso si el deudor no comparece.
- Medidas Cautelares: Se decretan para asegurar la recuperación del crédito. Pueden ser previas (antes del mandamiento de pago) o durante el proceso. El embargo es la medida más común, pudiendo aplicarse a bienes inmuebles, vehículos, salarios, cuentas bancarias y establecimientos de comercio.
- Liquidación de Créditos, Costas, Avalúos y Remates: Si el deudor no propone excepciones o estas son rechazadas, se procede a liquidar el crédito y las costas. Luego, se realiza un avalúo de los bienes embargados para fijar un valor comercial. Finalmente, se lleva a cabo la diligencia de remate para vender los bienes y saldar la deuda.
- Decisiones Administrativas: Se resuelven peticiones, excepciones del deudor y se gestiona la suspensión o terminación del proceso por pago, acuerdos, fallecimiento del deudor o prescripción de la deuda.

Los procedimientos anteriormente descritos están enfocados en hacer más efectivo el recaudo y reducir el déficit que posee actualmente el prestador. Estas medidas recientemente se están implementando (octubre 2024 junto a abril y mayo de 2025), razón por la cual, a corte de fecha del presente informe, el impacto que estos procedimientos han generado en estos aspectos comerciales, requieren un mayor periodo para realizar un balance más acertado en cuanto a la efectividad de su ejecución.

A continuación, se relaciona la cartera para los dos servicios por uso, estrato y edades de la vigencia 2024:



Superservicios

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



Tabla 35. Cartera acueducto y alcantarillado vigencia diciembre 2024

Diciembre de 2024				
Cartera	Estrato/Uso	Valor Facturado (\$)	Valor recaudado (\$)	Pendiente por recaudar (\$)
De 30 a 60 Días	Comercial 1	\$ 49.249.437	\$ 36.932.850	\$ 12.316.587
	Comercial 2	\$ -	\$ -	\$ -
	Comercial 3	\$ -	\$ -	\$ -
	Especial 1	\$ 158.305	\$ 158.305	\$ -
	Industrial 1	\$ 14.990.496	\$ 12.017.020	\$ 2.973.476
	Industrial 2	\$ -	\$ -	\$ -
	Industrial 3	\$ 242.670	\$ -	\$ 242.670
	Oficial 1	\$ 2.366.395	\$ 2.076.212	\$ 290.183
	Res 1	\$ 21.174.036	\$ 17.582.751	\$ 3.591.285
	Res 2	\$ 156.339.869	\$ 124.422.313	\$ 31.917.556
	Res 3	\$ 67.738.332	\$ 56.915.349	\$ 10.822.983
De 90 días a 36 meses	Comercial 1	\$ 37.845.946	\$ 3.354.856	\$ 34.491.090
	Comercial 2	\$ 472.959	\$ -	\$ 472.959
	Comercial 3	\$ -	\$ -	\$ -
	Especial 1	\$ -	\$ -	\$ -
	Industrial 1	\$ 8.538.912	\$ 1.168.330	\$ 7.370.582
	Industrial 2	\$ -	\$ -	\$ -
	Industrial 3	\$ 5.136.621	\$ -	\$ 5.136.621
	Oficial 1	\$ -	\$ -	\$ -
	Res 1	\$ 13.150.241	\$ 3.779.525	\$ 9.370.716
	Res 2	\$ 72.403.947	\$ 16.906.688	\$ 55.497.259
	Res 3	\$ 17.632.587	\$ 4.431.808	\$ 13.200.779
De 37 meses a 60 meses	Comercial 1	\$ 18.121.261	\$ -	\$ 18.121.261
	Comercial 2	\$ -	\$ -	\$ -
	Comercial 3	\$ -	\$ -	\$ -
	Especial 1	\$ -	\$ -	\$ -
	Industrial 1	\$ 4.164.701		\$ 4.164.701
	Industrial 2	\$ -	\$ -	\$ -
	Industrial 3	\$ -	\$ -	\$ -
	Oficial 1	\$ -	\$ -	\$ -
	Res 1	\$ 2.100.872	\$ -	\$ 2.100.872
	Res 2	\$ 15.539.460	\$ -	\$ 15.539.460
	Res 3	\$ 23.896.856		\$ 23.896.856
Mayor a 60 meses	Comercial 1	\$ 49.914.652	\$ -	\$ 49.914.652
	Comercial 2	\$ -	\$ -	\$ -
	Comercial 3	\$ -	\$ -	\$ -
	Especial 1	\$ -	\$ -	\$ -



Superservicios

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



Diciembre de 2024

Cartera	Estrato/Uso	Valor Facturado (\$)	Valor recaudado (\$)	Pendiente por recaudar (\$)
	Industrial 1	\$ 11.035.343	\$ -	\$ 11.035.343
	Industrial 2	\$ -	\$ -	\$ -
	Industrial 3	\$ -	\$ -	\$ -
	Oficial 1	\$ -	\$ -	\$ -
	Res 1	\$ 38.832.371	\$ -	\$ 38.832.371
	Res 2	\$ 39.617.470	\$ -	\$ 39.617.470
	Res 3	\$ 8.551.555	\$ -	\$ 8.551.555
Total		\$ 679.215.294	\$ 279.746.007	\$ 399.469.287

Fuente: Información EE.PP. ES. E.S.P., visita de inspección

En la cartera reportada se observa que, en el rango de 30 a 60 días, el mayor saldo pendiente corresponde al estrato 2 (\$31.917.556). Para el mismo rango, en el uso comercial se registran \$12.316.587 por recaudar. Para la edad de 90 días a 36 meses, el estrato 2 también concentra el mayor valor (\$55.497.259); y, para la edad de 37 a 60 meses, el mayor saldo pendiente corresponde al estrato 3 (\$23.896.856).

El Estrato 2 residencial concentra la cartera más alta tanto en tramos recientes como antiguos. Los usos comerciales e industriales también muestran mora significativa entre 90 días y 36 meses. El recaudo en tramos mayores a 60 meses es prácticamente nulo, evidenciando deterioro de cartera.

A continuación, se relaciona la cartera para los dos servicios por uso, estrato y edades de la vigencia 2025:

Tabla 36. Cartera acueducto y alcantarillado vigencia marzo 2025

MARZO 2025

Cartera	Estrato/Uso	Valor Facturado (\$)	Valor recaudado (\$)	Pendiente por recaudar (\$)
De 30 a 60 Días	Comercial 1	\$ 37.307.682	\$ 24.195.251	\$ 13.112.431
	Comercial 2	\$ -	\$ -	\$ -
	Comercial 3	\$ 166.151	\$ 166.151	\$ -
	Especial 1	\$ 988.291	\$ 988.291	\$ -
	Industrial 1	\$ 12.460.984	\$ 6.842.506	\$ 5.618.478
	Industrial 2	\$ -	\$ -	\$ -
	Industrial 3	\$ -	\$ -	\$ -
	Oficial 1	\$ 114.582	\$ 114.582	\$ -
	Res 1	\$ 17.265.650	\$ 11.510.627	\$ 5.755.023
	Res 2	\$ 138.149.861	\$ 104.548.491	\$ 33.601.370
De 90 días a 36 meses	Res 3	\$ 54.365.123	\$ 38.529.470	\$ 15.835.653
	Comercial 1	\$ 35.505.154	\$ 2.716.061	\$ 32.789.093
	Comercial 2	\$ -	\$ -	\$ -
	Comercial 3	\$ -	\$ -	\$ -



Superservicios

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



MARZO 2025

Cartera	Estrato/Us o	Valor Facturado (\$)	Valor recaudado (\$)	Pendiente por recaudar (\$)
De 37 meses a 60 meses	Especial 1	\$ -	\$ -	\$ -
	Industrial 1	\$ 4.036.756	\$ -	\$ 4.036.756
	Industrial 2	\$ -	\$ -	\$ -
	Industrial 3	\$ 6.449.188	\$ 522.770	\$ 5.926.418
	Oficial 1	\$ -	\$ -	\$ -
	Res 1	\$ 9.756.456	\$ 832.947	\$ 8.923.509
	Res 2	\$ 75.205.830	\$ 3.677.622	\$ 71.528.208
	Res 3	\$ 13.447.379	\$ 2.610.449	\$ 10.836.930
Mayor a 60 meses	Comercial 1	\$ 20.643.703	\$ -	\$ 20.643.703
	Comercial 2	\$ -	\$ -	\$ -
	Comercial 3	\$ -	\$ -	\$ -
	Especial 1	\$ -	\$ -	\$ -
	Industrial 1	\$ 4.283.736	\$ -	\$ 4.283.736
	Industrial 2	\$ -	\$ -	\$ -
	Industrial 3	\$ -	\$ -	\$ -
	Oficial 1	\$ -	\$ -	\$ -
	Res 1	\$ 2.292.082	\$ 140.614	\$ 2.151.468
	Res 2	\$ 16.076.320	\$ 1.463.753	\$ 14.612.567
	Res 3	\$ 25.722.085	\$ -	\$ 25.722.085
Total		\$ 623.857.030	\$ 198.859.585	\$ 424.997.445

Fuente: Información EE.PP. ES. E.S.P., visita de inspección

En la cartera reportada se destaca que, en el rango de 30 a 60 días, el mayor saldo pendiente



Superservicios

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



corresponde al estrato 2 (\$33.601.370). Entre 90 días y 36 meses, el estrato 2 continúa concentrando el mayor valor por recaudar (\$71.528.208), seguido del uso comercial 1 (\$32.789.093). En el tramo de 37 a 60 meses, el estrato 3 registra el mayor saldo pendiente (\$25.722.085). Finalmente, en carteras superiores a 60 meses, los estratos 1 (\$38.528.087) y 2 (\$40.566.452), junto con el uso comercial 1 (\$50.535.569), concentran la mayor parte del saldo por recaudar

El estrato 2 y 3 residencial continúa representando la mayor cartera vencida. La cartera de Comercial 1 también permanece alta. Se evidencia cierto estancamiento en la recuperación de deudas en tramos medianos (90 días - 36 meses). El estrato 2 muestra mejoras importantes en tramos antiguos (90 días a 36 meses), pero empeora en tramos recientes (30 a 60 días), lo que sugiere problemas actuales en el recaudo. La cartera del estrato 3 aumenta significativamente de 2024 a 2025. Los usos comerciales mantienen altos montos sin recaudar, aunque con mejoras leves.

5.5.9 Estratificación

La empresa remitió el Decreto 060 de 1997 de Estratificación socioeconómica aplicado en la facturación para el área de prestación de El Santuario, Antioquia. Este decreto sigue vigente en el municipio y a partir del mismo, el concejo municipal ha venido fijando por acuerdo los valores de aportes y subsidios en El Santuario hasta la fecha.

5.5.10 Subsidios y contribuciones

El prestador hizo entrega del Acuerdo 011 del 30 de noviembre de 2023, por medio del cual se establecen los porcentajes de subsidios y contribuciones para los suscriptores residenciales y no residenciales en El Santuario, quedando definidos de la siguiente manera:

Tabla 37. Factores de subsidio

Estrato	ACUEDUCTO		SERVICIO PÚBLICO		ALCANTARILLADO	
	Cargo fijo	Consumo básico	Cargo fijo	Consumo básico	Cargo fijo	Consumo básico
1	45%	45%	45%	45%	45%	45%
2	10%	10%	10%	10%	10%	10%
3	0%	0%	0%	0%	0%	0%

Fuente: Acuerdo 0011 de 2023

Tabla 38. Factores de contribución

Uso/Estrato	ACUEDUCTO		SERVICIO PÚBLICO		ALCANTARILLADO	
	5	6	Comercial	Industrial	5	6
	50%	60%	55%	35 %	50%	60%
					55%	35%

Fuente: Acuerdo 0011 de 2023

El prestador informó que remite la cuenta de cobro de los subsidios a la Alcaldía en los primeros días de cada mes, a fin de garantizar la continuidad en la asignación de recursos; asimismo, indicó que, a marzo de 2025, el municipio se encuentra al día en el pago de dichos subsidios, hecho acreditado con copia de paz y salvo expedido en febrero de 2025.

Con lo anterior, se procedió a revisar la aplicación de los porcentajes de subsidios y contribuciones en las facturas entregadas por EE.PP. ES. E.S.P., encontrando lo siguiente:



Superservicios

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



Tabla 39. Revisión aplicación Acuerdo 0011 de 2023

Número de factura	Periodo facturado	Estrato / Uso	Subsidio / Aporte Acuerdo Municipal 011/2023		Subsidio / Aporte - Factura	
			Acueducto	Alcantarillado	Acueducto	Alcantarillado
202500019492	ene-25	2	10%	10%	Conforme	Conforme
202500020480	ene-25	1	45%	45%	Conforme	Conforme
202500059403	may-25	Oficial	0%	0%	Conforme	Conforme
202400137423	nov-24	2	10%	10%	Conforme	Conforme
202400091647	jul-24	Industrial	35%	35%	Conforme	Conforme
202400106295	sep-24	1	45%	45%	Conforme	Conforme
202400105465	sep-24	Comercial	55%	55%	Conforme	Conforme
202500047261	abr-25	Comercial	55%	55%	Conforme	Conforme
202500064697	may-25	1	45%	45%	Conforme	Conforme
202500062633	may-25	Industrial	35%	35%	Conforme	Conforme
202500011578	ene-25	Oficial	0%	0%	Conforme	Conforme
202500031553	feb-25	2	10%	10%	Conforme	Conforme
202400007706	dic-23	Comercial	55%	55%	Conforme	Conforme
202400006559	dic-23	1	45%	45%	Conforme	Conforme
202400064718	may-24	3	0%	0%	Conforme	Conforme
202500019820	ene-25	Industrial	35%	35%	Conforme	Conforme
202400123494	oct-24	Industrial	35%	35%	Conforme	Conforme
202500014656	ene-25	2	10%	10%	Conforme	Conforme
202500048840	abr-25	1	45%	45%	Conforme	Conforme
202500047265	abr-25	Comercial	55%	55%	Conforme	Conforme

Fuente: Información EE.PP. ES. E.S.P., visita de inspección

Al respecto, se evidenció que la muestra aleatoria de facturas verificadas cuenta con la correcta aplicación de los porcentajes de subsidio y contribución establecidos en el Acuerdo 0011 de 2023.

5.5.11 Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR)

El prestador hizo entrega de las estadísticas de PQR separadas por servicio, causal y periodo de la siguiente manera:

Tabla 40. Estadísticas de PQR acueducto vigencia 2024

Causal	Año 2024												Total	%
	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic		
Cambio de medidor	3	4	8	8	8	7	8	11	6	16	24	36	139	12,3%
Reubicación medidor	0	0	0	0	0	1	1	0	0	1	1	0	4	0,4%
Cambio de llave	5	4	0	1	6	0	10	6	7	5	6	5	55	4,9%
Cambio de tapa	1	1	2	1	0	0	1	0	1	1	1	0	9	0,8%
Llega poca agua	0	2	0	0	1	0	1	0	1	0	3	0	8	0,7%
Suspensión por no pago	0	11	2	1	1	3	41	35	1	1	1	3	100	8,8%



Superservicios

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



Causal	Año 2024												Total	%
	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic		
Cambio de estrato	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0,1%
Verificar acueducto	2	13	0	7	4	3	4	4	17	19	5	8	86	7,6%
Suspensión temporal	1	2	1	1	1	0	1	0	1	0	3	0	11	1,0%
Instalar medidor de prueba	0	1	1	1	2	0	0	0	2	1	1	0	9	0,8%
Cerrar llave	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	2	0,2%
Realizar tapa	0	0	0	1	0	0	0	2	0	0	0	0	3	0,3%
Cambio de usuario	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0%
Fuga en el medidor	7	6	3	10	7	12	9	8	9	5	2	7	85	7,5%
Tubería principal rota	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0	4	0,4%
Sin Agua	0	0	2	2	0	0	3	4	0	4	4	5	24	2,1%
Tubo roto	3	4	3	5	3	5	5	9	6	2	6	4	55	4,9%
Consumos altos	50	38	58	42	44	67	48	35	40	18	50	47	537	47,4%
TOTAL	73	87	80	80	77	98	132	115	91	73	111	115	1132	100,0%

Fuente: Información EE.PP. ES. E.S.P., visita de inspección

A continuación, se presentan las estadísticas anuales de PQR de servicio de alcantarillado para la vigencia 2024:

Tabla 41. Estadísticas de PQR alcantarillado vigencia 2024

Causal	Año 2024												Total	%
	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic		
Revisión de Alcantarillado	0	6	0	2	2	1	5	0	3	5	4	0	28	24,6%
Reubicación de sumidero	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0%
Construcción sumidero	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0,9%
Reposición de tubería	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0%
Reparación Sumidero	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0%
Empalme de Alcantarillado	0	1	0	0	0	1	0	1	0	0	1	0	4	3,5%
Alcantarillado roto	4	4	1	4	4	0	1	1	1	4	0	1	25	21,9%
Alcantarillado sin Tapa	1	0	0	0	1	0	1	0	1	0	2	1	7	6,1%
MH rebosado	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0%
Hueco en la vía	0	2	1	0	0	0	0	0	0	2	0	0	5	4,4%
Alcantarillado Obstruido	5	3	1	1	5	2	1	6	2	2	8	3	39	34,2%
Sumidero Obstruido	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0%
Caja de inspección mala	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	3	2,6%
Sumidero sin reja	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2	1,8%
TOTAL	11	16	4	8	13	4	8	8	9	13	15	5	114	100,0%

Fuente: Información EE.PP. ES. E.S.P., visita de inspección

En 2024, el servicio de acueducto registró 1.132 PQR, con picos en julio (132), agosto (115) y diciembre (115); las principales causales fueron Consumos altos (47,4%; 537), Cambio de medidor (12,3%; 139), Suspensión por no pago (8,8%; 100), Verificar acueducto (7,6%; 86) y Fuga en el



Superservicios

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



medidor (7,5%; 85), concentrándose en las tres primeras el 68,5% de los casos. Por su parte, alcantarillado sumó 114 PQR, con mayores reportes en febrero (16), noviembre (15) y mayo (13); predominaron Alcantarillado obstruido (34,2%; 39), Revisión de alcantarillado (24,6%; 28) y Alcantarillado roto (21,9%; 25), seguidas de Alcantarillado sin tapa (6,1%; 7) y Hueco en la vía (4,4%; 5), con una concentración del 80,7% en las tres causales principales.

A continuación, se presentan las estadísticas anuales de PQR de servicio de acueducto para la vigencia 2025:

Tabla 42. Estadísticas de PQR acueducto vigencia 2025

Causal	Año 2025												Total	%
	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic		
Instalación Nueva	19	30	33	50	-	-	-	-	-	-	-	-	132	16,1%
Cambio de medidor	28	14	6	8	-	-	-	-	-	-	-	-	56	6,8%
Reubicación medidor	2	2	8	0	-	-	-	-	-	-	-	-	12	1,5%
Cambio de llave	3	6	1	3	-	-	-	-	-	-	-	-	13	1,6%
Cambio de tapa	1	0	0	0	-	-	-	-	-	-	-	-	1	0,1%
Llega poca agua	3	1	0	1	-	-	-	-	-	-	-	-	5	0,6%
Reinstalación	61	71	52	72	-	-	-	-	-	-	-	-	256	31,3%
Suspensión por no pago	20	6	0	0	-	-	-	-	-	-	-	-	26	3,2%
Cambio de estrato	0	0	0	0	-	-	-	-	-	-	-	-	0	0,0%
Verificar acueducto	14	4	7	4	-	-	-	-	-	-	-	-	29	3,5%
Suspensión temporal	2	10	1	2	-	-	-	-	-	-	-	-	15	1,8%
Instalar medidor de prueba	0	0	0	0	-	-	-	-	-	-	-	-	0	0,0%
Cerrar Llave	1	0	1	0	-	-	-	-	-	-	-	-	2	0,2%
Realzar tapa	1	0	0	0	-	-	-	-	-	-	-	-	1	0,1%
Cambio de usuario	0	0	0	0	-	-	-	-	-	-	-	-	0	0,0%
Fuga en el medidor	6	11	5	4	-	-	-	-	-	-	-	-	26	3,2%
Tubería principal rota	1	2	1	4	-	-	-	-	-	-	-	-	8	1,0%
Sin Agua	3	0	3	2	-	-	-	-	-	-	-	-	8	1,0%
Tubo roto	6	2	6	3	-	-	-	-	-	-	-	-	17	2,1%
Consumos altos	19	54	53	37	49	-	-	-	-	-	-	-	212	25,9%
TOTAL	190	213	177	190	49	-	819	100,0%						

Fuente: Información EE.PP. ES. E.S.P., visita de inspección

A continuación, se presentan las estadísticas anuales de PQR de servicio de alcantarillado para la vigencia 2025:

Tabla 43. Estadísticas de PQR alcantarillado vigencia 2025

Causal	Año 2025												Total	%
	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic		
Instalación nueva	19	30	33	49	-	-	-	-	-	-	-	-	131	75,3%
Revisión de alcantarillado	3	0	2	6	-	-	-	-	-	-	-	-	11	6,3%
Reubicación de sumidero	0	0	0	0	-	-	-	-	-	-	-	-	0	0,0%



Causal	Año 2025												Total	%
	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic		
Construcción de sumidero	0	0	0	0	-	-	-	-	-	-	-	-	0	0,0%
Reposición de tubería	0	0	0	0	-	-	-	-	-	-	-	-	0	0,0%
Reparación de sumidero	1	0	0	0	-	-	-	-	-	-	-	-	1	0,6%
Empalme de Alcantarillado	0	0	0	0	-	-	-	-	-	-	-	-	0	0,0%
Alcantarillado roto	1	4	3	1	-	-	-	-	-	-	-	-	9	5,2%
Alcantarillado sin tapa	1	0	0	1	-	-	-	-	-	-	-	-	2	1,1%
MH Rebosado	0	0	1	0	-	-	-	-	-	-	-	-	1	0,6%
Hueco en la vía	0	1	0	1	-	-	-	-	-	-	-	-	2	1,1%
Alcantarillado obstruido	8	3	1	3	-	-	-	-	-	-	-	-	15	8,6%
Sumidero obstruido	0	0	0	0	-	-	-	-	-	-	-	-	0	0,0%
Caja de inspección mala	0	1	0	0	-	-	-	-	-	-	-	-	1	0,6%
Sumidero sin reja	0	0	1	0	-	-	-	-	-	-	-	-	1	0,6%
TOTAL	33	39	41	61	-	-	-	-	-	-	-	-	174	100,0%

Fuente: Información EE.PP. ES. E.S.P., visita de inspección

En 2025, el servicio de acueducto reporta de enero a mayo y alcantarillado de enero a abril. El servicio de acueducto acumula 819 PQR, con mayores reportes en febrero (213), enero (190) y abril (190). Sus causales predominantes son Reinstalación (31,3%; 256), Consumos altos (25,9%; 212) e Instalación nueva (16,1%; 132), seguidas de Cambio de medidor (6,8%; 56) y Verificar acueducto (3,5%; 29); las tres primeras concentran el 73,3% de los casos. Por su parte, alcantarillado totaliza 174 PQR. La causal principal es Instalación nueva (75,3%; 131), seguida de Alcantarillado obstruido (8,6%; 15), Revisión de alcantarillado (6,3%; 11) y Alcantarillado roto (5,2%; 9).

EE.PP. ES. E.S.P. lleva a cabo las siguientes acciones para disminuir las PQR (Peticiones, Quejas, Reclamos) en los servicios de acueducto y alcantarillado:

a) Comunicación con los usuarios

- **Empatía y escucha activa:** en esta acción, el prestador busca garantizar una atención enmarcada en el respeto del suscriptor y sin interrupciones durante la recepción de PQR, con el propósito de comprender la situación expuesta por el usuario.
- **Respuesta oportuna y enfoque personalizado:** El prestador intenta dar trámite ágil de las PQR y comunicación a la comunidad sobre novedades operativas (p. ej., daños o suspensiones del servicio).
- **Lenguaje claro y transparente:** El prestador busca brindar explicación de procedimientos, soluciones o compromisos de pago en términos accesibles.

b) Gestión de las PQR

- **Canales de atención:** El prestador pretende con esta acción, ofrecer una disponibilidad de líneas telefónicas, correo electrónico y página web para la radicación de PQR.
- **Registro y seguimiento:** La empresa busca lograr la inscripción de cada PQR en el sistema, seguimiento hasta su cierre dentro de los plazos definidos, programación de visitas de verificación cuando aplica y clasificación técnica de los casos (consumos atípicos, daños, cambios de uso, modificaciones en medidores, cambio de tapas, entre otros).



- **Solución en primer contacto:** El prestador trata con esta acción la búsqueda de cierre en la primera interacción; verificación inmediata de disponibilidad del usuario y agendamiento de visita técnica en el menor tiempo posible.
- **Mejora continua:** aplicación anual de encuestas de satisfacción para identificar oportunidades de mejora.
- **Mantenimiento preventivo y formación:** ejecución periódica de mantenimiento preventivo, capacitaciones al personal técnico y reuniones mensuales para revisión de casos y definición de acciones correctivas o de mejora.

Con relación a las estrategias reportadas (empatía, respeto, escucha activa y enfoque personalizado, etc), no se allegaron soportes o métricas que permitan verificar su efectividad (por ejemplo, indicadores de satisfacción, tiempos de respuesta o cumplimiento de compromisos). De igual forma, para las actividades de mantenimiento preventivo, capacitaciones y reuniones, no se presentaron metas ni análisis de costos asociados que faciliten evaluar los resultados y la eficiencia de las mejoras implementadas.

5.5.12 Desincentivo al consumo excesivo

La Unidad Administrativa Especial de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (UAE – CRA) ha expedido las siguientes resoluciones:

Tabla 44. Resoluciones UAE-CRA medida desincentivo

Resolución UAE – CRA	OBJETO
039 del 24 de enero de 2024	Activación de la medida, la cual debía dar inicio de acuerdo al artículo 10 Resolución CRA 887 de 2019.
257 del 7 de junio de 2024	Modifica el ámbito de aplicación territorial establecido en la Resolución UAE-CRA 039 de 2024, la medida de desincentivo continuó aplicándose únicamente en las regiones cuya fuente de abastecimiento dependía de las áreas hidrográficas Orinoco y Amazonas. Simultáneamente, se dispuso la terminación de la aplicación de las medidas en el resto del territorio nacional.
1080 del 25 de noviembre de 2024	Dispuso la terminación de la aplicación de las medidas para desincentivar el consumo excesivo de agua potable. Esta terminación se aplicó específicamente a las regiones cuya fuente de abastecimiento dependía de las áreas hidrográficas Orinoco y Amazonas, donde la medida aún estaba vigente.

Por su parte, es preciso mencionar que la Resolución 887 de 2019, estableció excepciones para la aplicación del desincentivo en su artículo 5, así:

“ARTÍCULO 5. EXCEPCIONES A LA APLICACIÓN DE LA MEDIDA POR PARTE DE LAS PERSONAS PRESTADORAS. Las personas prestadoras del servicio público domiciliario de acueducto no aplicarán el desincentivo para el consumo excesivo de agua potable, cuando se cumpla alguna de las siguientes condiciones:

a) Que la fuente de abastecimiento sea superficial, y la suma del caudal máximo diario de demanda (QMD) y el caudal ecológico sea inferior al caudal que excede el 95% del tiempo en la curva de duración de caudales diarios, Q95, de la fuente de abastecimiento. En el caso donde se cuente con más de una fuente superficial, se deberá emplear la suma de los caudales ecológicos y la suma del Q95, de dichas fuentes.

b) Que la fuente de abastecimiento sea subterránea y la capacidad de la misma sea superior al caudal máximo diario de demanda (QMD), cuando se tenga almacenamiento; o al caudal máximo horario de demanda (QMh), cuando no se tenga almacenamiento. En el caso donde se cuente con más de una fuente subterránea, se deberá emplear la suma de las capacidades de dichas



Superservicios

INFORME DE VIGILANCIA O INSPECCIÓN ESPECIAL, DETALLADA O CONCRETA



fuentes.

c) Que el prestador se abastezca de fuentes superficiales y subterráneas, simultáneamente, y la sumatoria de los caudales ecológicos más el caudal máximo horario de demanda (QMH), sea inferior a la suma de los Q95 de las fuentes de abastecimiento superficiales y las capacidades de las fuentes subterráneas.

d) Que el sistema de acueducto incluya almacenamiento, y por medio de análisis hidrológicos y de volúmenes de almacenamiento, demuestre que cuenta con la capacidad de atender la demanda del sistema y garantice el(s) caudal(es) ecológico(s) de la(s) fuente(s) superficial(es).

PARÁGRAFO 1. Para el cumplimiento de las condiciones previstas en el presente artículo, las personas prestadoras del servicio público domiciliario de acueducto deberán incluir las pérdidas que ocurran en el sistema de acueducto.

PARÁGRAFO 2. En el evento en el que la autoridad ambiental no haya definido el caudal ecológico de la fuente de abastecimiento superficial, el prestador deberá aplicar el desincentivo al consumo excesivo de agua potable establecido en la presente resolución, hasta tanto la autoridad ambiental determine el valor de dicho caudal y el prestador pueda verificar el cumplimiento de las condiciones previstas en el presente artículo.

PARÁGRAFO 3. Las personas prestadoras deberán remitir la debida justificación y soportes que demuestren alguna de las condiciones previstas en el presente artículo e informar dicha circunstancia a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en los términos y con la periodicidad que dicha entidad establezca.” (Cursiva fuera de texto original).

Así las cosas, el prestador aportó información en la que demostró estar dentro de las causales de excepción anteriormente expuestas, pues aseguró que durante el periodo en evaluación, no se presentaron situaciones críticas en cuanto a la disponibilidad del recurso hídrico que comprometieran la prestación del servicio, de acuerdo con los reportes del seguimiento a las fuentes abastecedoras y el sistema de captación. A continuación, se presenta la proyección de demanda aportada para dicho análisis:

Tabla 45. Proyección de demanda para municipio de El Santuario, Antioquia

PROYECCIÓN DE LA DEMANDA										
Año	Proyección de Población		Dotación Neta Actual y Proyectada Resolución 0330 de 2017	Porcentaje de Pérdidas Actuales y Proyectadas Resolución 0330 de 2017	Dotación Bruta Calculada Resolución 0330 de 2017	Caudal Medio Residencial (Qmed.R)	Caudal Máximo Diario (QMD)	Caudal Máximo Horario (QMH)	Almacenamiento Proyectado - 1/3 del QMD en 1 día	Almacenamiento, Provisión de control de incendios (15% - Riesgo Bajo)
	Hab.	(L/hab-d)								
2024	28079	90	25.0%	120	39.14	50.88	81.41	1465	1685	1700
						K1 = 1.3	K2 = 1.6			15

Fuente: Información EE.PP. ES. E.S.P., visita de inspección

5.5.13 Estado de reporte en el SUI por parte del prestador

A continuación, se presenta con detalle el estado de reporte y calidad de la información reportada por el prestador en cuanto a los aspectos comerciales:



Superservicios

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



Tabla 46. Estado de reporte en el SUI de la información del tópico comercial

Tema	Nombre del formato y/o formulario	Certificado en SUI	Observación
CCU	Contrato de condiciones uniformes	Certificado	Verificada la información, se encontró que la misma cuenta con calidad.
Suscriptores	Facturación acueducto y facturación alcantarillado	Certificado	Tras la verificación se evidenciaron diferencias entre la información entregada y la reportada en el SUI. En alcantarillado no hay reporte en 2025 y faltan agosto y diciembre de 2024; en acueducto no se reportaron diciembre de 2024 ni febrero, marzo y abril de 2025. Además, se detectó una inconsistencia en el número de suscriptores residenciales de estrato 3 de alcantarillado para mayo y junio de 2024 (según la información suministrada y el acta de visita), con una fluctuación atípica; al contrastarlo con el SUI se confirma deficiente calidad de la información reportada por el prestador.
Micromedición	Facturación acueducto y facturación alcantarillado	Certificado	Verificada la información, se encontró que presenta diferencias en cuanto a los datos entregados en visita versus los reportados en SUI y no cumple con el reporte de información desde enero de 2025.
Facturación y recaudo	Facturación acueducto y facturación alcantarillado	Certificado/pendiente	Verificada la información, se encontró que presenta discrepancias en cuanto a los datos entregados en visita versus los reportados en SUI. De igual manera para diciembre 2024 no hay reporte en Sui. No hay reporte en Sui de alcantarillado para 2025 y de acueducto solo está certificado enero.
Facturas	Facturas PDF	Certificado	Verificada la información, se encontró que la misma cuenta con calidad.
Subsidios y contribuciones	Facturación acueducto y facturación alcantarillado	Certificado/pendiente	Verificada la información, se encontró que no cumple con el reporte de información desde enero de 2025. Se encuentra en estado pendiente los períodos de diciembre 2024 para acueducto y para alcantarillado agosto y diciembre de 2024. Todo 2025 está pendiente de certificar, a excepción de enero.
PQR	Reclamaciones y Peticiones del servicio	Certificado	Verificada la información, se encontró que presenta diferencias en cuanto a los datos entregados versus los reportados en SUI..

Fuente: SUI

5.6 Aspectos Tarifarios

5.6.1 Metodología tarifaria aplicada por el prestador

De acuerdo con la información disponible en el Sistema Único de Información (SUI), las tarifas de acueducto y alcantarillado que se aplican actualmente en el área de prestación del Municipio de El Santuario, en el departamento de Antioquia, fueron calculadas siguiendo las disposiciones de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA), en la Resolución 688 de 2014, integrada y unificada en la Resolución 943 de 2021, ubicándose en el segundo segmento de dicha metodología.



Superservicios

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



5.6.2 Soporte de la aplicación de la metodología tarifaria

Teniendo en cuenta los lineamientos para la divulgación de las tarifas, dispuestos en la Parte 8, Título 6 de la Resolución CRA 943 de 2021, corresponde a las personas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, comunicar el valor de las tarifas aprobadas a la SSPD y a la CRA dentro de los quince (15) días calendario siguientes a su aprobación. Así mismo, deben poner a disposición, los documentos y estudios que sirvieron de fundamento para el cálculo de estas.

Posteriormente, una vez aprobadas las tarifas por parte de la Junta Directiva del prestador o quien haga sus veces, se deben publicar en un periódico que circule en el municipio en el cual se preste el servicio o en uno de circulación nacional. Adicionalmente, se deberá realizar una audiencia con los vocales de control inscritos, garantizando así la información a los usuarios.

En relación, durante la visita de inspección y vigilancia comprendida entre el 11 y el 13 de junio de 2025, se requirió al prestador presentar dichos soportes documentales, de tal forma que en la carpeta creada durante la visita técnica y compartida en Drive, se cargó el anexo técnico del estudio de costos y tarifas, así como el documento “Factura con tarifas publicadas”, en donde se observa que al reverso de la factura, se realizó la difusión de las tarifas aplicadas a los usuarios de servicios públicos de acueducto y alcantarillado a partir de enero de 2017, con la correspondiente jornada de socialización (Acta No 003 de 2016).

Ahora bien, aunque el prestador compartió soportes relacionados a la publicación del primer semestre del 2019, el Acuerdo 003 de 2023, las publicaciones del primer y segundo periodo del 2024 y el boletín informativo de las tarifas vigentes a partir de febrero de 2025, no se lograron determinar que estén dando cabal cumplimiento en todas y cada una de las posteriores actualizaciones realizadas a los costos de referencia, desde que se implementó el estudio de costos y tarifas.

5.6.3 Tarifas aplicadas

En su calidad de entidad tarifaria local, la Junta Directiva aprobó mediante Acto Administrativo No. 05 del 30 de junio de 2016, aplicar de manera gradual, iniciando en enero de 2017, el ajuste tarifario producto del estudio costos, hasta llegar a la tarifa techo en diciembre de 2018:

Tabla 47. Costos de Referencia, \$ mayo 2016

ACUEDUCTO		ALCANTARILLADO		
Cargo Fijo - Costo Medio de Administración - CMA	\$ 4.868,48	\$/suscriptor/mes	Cargo Fijo - CMA	\$ 3.346,85
Cargo por Consumo	\$ 1.434,12	\$/m ³	Cargo por Consumo	1.592,59
Costo Medio de Operación - CMO	\$ 1.182,92	\$/m ³	Costo Medio de Operación - CMO	\$ 417,52
Costo Medio de Inversión - CMI	\$ 243,57	\$/m ³	Costo Medio de Inversión - CMI	\$ 1.125,83
Costo Medio de Tasas Ambientales - CMT	\$ 7,62	\$/m ³	Costo Medio de Tasas Ambientales - CMT	\$ 49,24

Fuente: SURICATA

Por consiguiente, en el marco de la Resolución SSPD 20211000313835 del 14/07/2021, esta SSPD consultó los formatos de “Costos de Referencia y Tarifas Aplicadas” ac/al, certificados por el prestador en SUI, de los cuales, se extrae la información de los períodos específicos donde se evidenció algún tipo de variación tarifaria:



Superservicios

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



Tabla 48. Costo de Referencia Acueducto 2017-2025 \$ corrientes

AÑO	PERIODO	Cargo Fijo	CMO	CMI	CMT	JUSTIFICACIÓN
2017	7	2901,32	717,44	465,45	3,38	(no se cuenta con suscriptores estrato 4) Tarifa plena
2017	8	3017,03	717,44	465,45	3,38	(no se cuenta con suscriptores estrato 4) Tarifa plena
2017	9	3132,75	746,53	451,58	3,38	(no se cuenta con suscriptores estrato 4) Tarifa plena
2018	1	3577,76	862,9	396,11	396,1	(no se cuenta con suscriptores estrato 4) Tarifa plena
2018	2	3692,1	892	382,25	4,98	(no se cuenta con suscriptores estrato 4) Tarifa plena
2018	3	3806,45	921,09	368,38	5,25	(no se cuenta con suscriptores estrato 4) Tarifa plena
2018	4	3920,79	950,18	354,51	5,5	(no se cuenta con suscriptores estrato 4) Tarifa plena
2018	5	4035,13	979,27	340,64	5,76	(no se cuenta con suscriptores estrato 4) Tarifa plena
2018	6	4149,47	1008,37	326,78	6,03	(no se cuenta con suscriptores estrato 4) Tarifa plena
2018	7	4263,82	1037,46	312,91	6,3	(no se cuenta con suscriptores estrato 4) Tarifa plena
2018	8	4378,16	1066,55	299,04	6,56	(no se cuenta con suscriptores estrato 4) Tarifa plena
2018	9	4492,5	1095,64	285,17	6,83	(no se cuenta con suscriptores estrato 4) Tarifa plena
2018	10	4606,84	1124,74	271,31	7,1	(no se cuenta con suscriptores estrato 4) Tarifa plena
2018	11	4835,53	1182,92	243,57	7,63	(no se cuenta con suscriptores estrato 4) Tarifa plena
2019	4	4981,25	1218,57	250,91	7,86	(no se cuenta con suscriptores estrato 4) Tarifa plena
2022	8	5178,01	1059,21	218,1	6,82	ACTUALIZACION IPC
2023	3	5333,35	1059,21	218,1	6,82	ACTUALIZACION IPC
2023	6	5430,77	1059,21	218,1	6,82	ACTUALIZACION IPC
2023	7	5529,97	1059,21	218,1	6,82	ACTUALIZACION IPC
2023	8	5630,98	1059,21	218,1	6,82	ACTUALIZACION IPC
2023	9	5733,84	1059,21	218,1	6,82	ACTUALIZACION IPC
2023	10	5838,58	1059,21	218,1	6,82	ACTUALIZACION IPC
2023	11	5945,23	1059,21	218,1	6,82	ACTUALIZACION IPC
2023	12	6053,83	1059,21	218,1	6,82	ACTUALIZACION IPC
2024	1	6164,41	1059,21	218,1	6,82	ACTUALIZACION IPC
2024	2	6382,11	1059,21	218,1	6,82	ACTUALIZACION IPC
2024	6	6588,28	1059,21	218,1	6,82	ACTUALIZACION IPC
2024	11	6799,25	1059,21	218,1	6,82	ACTUALIZACION IPC
2025	3	7027,7	1059,21	218,1	6,82	ACTUALIZACION IPC

Fuente: Cargues masivos SUI

Tabla 49. Costo de Referencia Alcantarillado 2017-2025 \$ corrientes

AÑO	PERIODO	Cargo Fijo	CMO	CMI	CMT	JUSTIFICACIÓN
2017	7	2366,38	490,05	931,1	24,3	(no se cuenta con suscriptores estrato 4) Tarifa plena
2017	8	2424,06	485,79	942,55	25,76	(no se cuenta con suscriptores estrato 4) Tarifa plena



Superservicios

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



AÑO	PERIODO	Cargo Fijo	CMO	CMI	CMT	JUSTIFICACIÓN
2017	9	2481,73	481,52	954,01	27,23	(no se cuenta con suscriptores estrato 4) Tarifa plena
2018	1	2712,43	464,45	999,83	33,1	(no se cuenta con suscriptores estrato 4) Tarifa plena
2018	2	2770,1	460,19	1011,28	34,57	(no se cuenta con suscriptores estrato 4) Tarifa plena
2018	3	2827,78	455,92	1022,74	36,03	(no se cuenta con suscriptores estrato 4) Tarifa plena
2018	4	2885,45	451,65	1034,19	37,5	(no se cuenta con suscriptores estrato 4) Tarifa plena
2018	5	2943,13	447,39	1045,65	38,97	(no se cuenta con suscriptores estrato 4) Tarifa plena
2018	6	3000,8	443,12	1057,1	40,44	(no se cuenta con suscriptores estrato 4) Tarifa plena
2018	7	3058,48	438,85	1068,56	41,9	(no se cuenta con suscriptores estrato 4) Tarifa plena
2018	8	3116,15	434,59	1080,01	43,37	(no se cuenta con suscriptores estrato 4) Tarifa plena
2018	9	3173,83	430,32	1091,47	44,84	(no se cuenta con suscriptores estrato 4) Tarifa plena
2018	10	3231,5	426,05	1102,92	46,31	(no se cuenta con suscriptores estrato 4) Tarifa plena
2018	11	3346,85	417,52	1125,83	49,24	(no se cuenta con suscriptores estrato 4) Tarifa plena
2019	3	3447,71	1218,57	250,91	7,86	(no se cuenta con suscriptores estrato 4) Tarifa plena
2020	5	3447,71	430,1	1159,76	50,72	Tarifa plena
2022	8	3583,9	417,52	1125,83	39,24	ACTUALIZACION IPC
2023	1	5178,01	417,52	1125,83	39,24	ACTUALIZACION IPC
2023	2	3583,9	417,52	1125,83	39,24	ACTUALIZACION IPC
2023	3	3691,41	417,52	1125,83	39,24	ACTUALIZACION IPC
2023	6	3758,84	417,52	1125,83	39,24	ACTUALIZACION IPC
2023	7	3827,5	417,52	1125,83	39,24	ACTUALIZACION IPC
2023	8	3897,42	417,52	1125,83	39,24	ACTUALIZACION IPC
2023	9	3964,61	417,52	1125,83	39,24	ACTUALIZACION IPC
2023	10	4041,1	417,52	1125,83	39,24	ACTUALIZACION IPC
2023	11	4114,92	417,52	1125,83	39,24	ACTUALIZACION IPC
2023	12	4190,09	417,52	1125,83	39,24	ACTUALIZACION IPC
2024	1	4266,63	417,52	1125,83	39,24	ACTUALIZACION IPC
2024	2	4417,31	417,52	1125,83	39,24	ACTUALIZACION IPC
2024	6	4560,01	417,52	1125,83	39,24	ACTUALIZACION IPC
2024	11	4706,03	417,52	1125,83	39,24	ACTUALIZACION IPC
2025	1	4864,15	417,52	1125,83	39,24	ACTUALIZACION IPC

Fuente: Cargues masivos SUI

De acuerdo a lo anterior, esta SSPD determina que los cargues de información son de baja calidad, faltan datos de los períodos de enero a junio de 2017, no se evidencia registro de la tarifa techo proyectada para el corte diciembre de 2018, se observa que algunos períodos de actualización entre las tarifas de acueducto y alcantarillado son diferentes, los ajustes por IPC, carecen del factor de indexación aplicado, dado que en la casilla "Justificación", el prestador señala observaciones muy



Superservicios

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



genéricas, que no dan claridad frente a la actualización y/o variación que están aplicando en su momento.

Ahora bien, aplicando los porcentajes de subsidios y contribuciones establecidos por el Concejo Municipal de El Santuario, Antioquia, a través del Acuerdo No. 00011 de 2023, y tras la última actualización por indexación del IPC en enero de 2025, se tiene:

Tabla 50. Tarifas Aplicadas.

Estrato/Uso	AC					AL				
	CF	CC*	CMO	CMI	CMT	CF	CV*	CMO	CMI	CMT
1	3.865,24	1.144,59	945,56	194,71	4,32	2.675,28	1.261,57	333,75	899,93	27,90
2	6.324,93	1.872,96	1.547,28	318,61	7,07	4.377,74	2.064,38	546,13	1.472,61	45,65
3	7.027,70	2.081,07	1.719,20	354,01	7,86	4.864,15	2.293,76	606,81	1.636,23	50,72
4	7.027,70	2.081,07	1.719,20	354,01	7,86	4.864,15	2.293,76	606,81	1.636,23	50,72
Comercial	10.892,94	3.225,66	2.664,76	548,72	12,18	7.539,43	3.555,33	940,56	2.536,16	78,62
Industrial	9.487,40	2.809,44	2.320,92	477,91	10,61	6.566,60	3.096,58	819,19	2.208,91	68,47

Fuente: Elaboración Propia SSPD / *CC-CV; CMO+CMI+CMT

Partiendo de dichos registros, se seleccionó aleatoriamente una factura para verificar las tarifas aplicadas.

Imagen 23. Factura 19/01/2025 al 19/02/2025 - Suscriptor Estrato 2

ACUEDUCTO		ALCANTARILLADO	
Lectura actual:	36	Cargo fijo:	4.864.15 = 4.864
Lectura anterior:	35	Vertimiento básico:	1 x 2.293,76 = 2.294
Consumo (m3):	1	Vertimiento complem.:	
Vertimiento (m3):	1	Vertimiento suntuario:	
Promedio del estrato:	8	Subtotal saneamiento:	7.158
Promedio (m3):	5	Vlr. aporte solidario(+):	0
Cargo fijo:	7.027,70 = 7.028	Vlr. subsidio(-):	-715
Consumo básico:	1 x 2.081,07 = 2.081	Total mes saneamiento:	\$6.443
Consumo complement.:		Tasa Retributiva	50,72
Consumo suntuario:		Vlr. deuda anterior:	0
Subtotal acueducto:	9.109	Vlr. recargos deuda	0
Vlr. subsidio(-):	-911	- Vlr. Descuento:	
Vlr. aporte solidario(+):	0	Total Alcantarillado:	\$6.443
Total mes acueducto:	\$8.198		
Tasa de Uso:	7,86		
Vlr. deuda anterior:	0		
Vlr. recargos deuda	0		
- Vlr. Descuento:			
Total Acueducto:	\$8.198		

2024-08	2024-09	2024-10	2024-11	2024-12	2025-01
0	0	26	0	4	0

Fuente: Factura de Venta No. 202500031553

Aunque se observa que los valores registrados tanto en el cargo fijo como en el consumo y vertimiento básico, son acordes a las tarifas aprobadas por la gerencia de EE.PP. ES. E.S.P., bajo la Resolución No. 032 de 2025, cabe mencionar que dicha validación, no se debe entender como un pronunciamiento final sobre la adecuada o inadecuada aplicación de la metodología tarifaria vigente para los servicios públicos de acueducto y alcantarillado, presto la inconsistencia de datos evidenciados en parrados anteriores.



Superservicios

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



5.6.4 Información sobre inversiones

En actuación a lo dispuesto en el Artículo 109 de la Resolución CRA 688 de 2014, integrado y unificado en el artículo 2.1.2.1.10.1 de la Resolución CRA 943 de 2021 y las modificaciones y adiciones que el Ente Regulador le ha realizado en las Resoluciones CRA 735 de 2015, CRA 938 de 2020, CRA 950 de 2021 y CRA 971 de 2022, las empresas prestadoras deben proceder a realizar el cálculo de la provisión de recursos por diferencias entre las inversiones planeadas y ejecutadas del Plan de Obras e Inversiones Regulada (POIR), una vez finalizado el sexto año tarifario, y en los años subsiguientes.

Al respecto, EE.PP. ES. E.S.P. informó por medio del radicado SSPD No. 20235290971792 del 09/03/2023, haber ejecutado en proyectos, más del valor recaudado por medio del componente del CMI. No obstante, los cálculos presentados difieren de los valores registrados en el POIR que se encuentra consignado en el anexo técnico del estudio de costos, adicionalmente no identifican valores, depreciación, rentabilidad, fechas de inicio y/o fecha fin de cada uno de los proyectos planeados vs los ejecutados. De igual manera los cálculos para los años tarifarios 7 y 8, no han sido presentados ante esta SSPD.

5.6.5 Estado de reporte en el SUI por parte del prestador

A continuación, se presenta con detalle el estado de reporte y calidad de la información reportada por el prestador en cuanto a los aspectos tarifarios

Tabla 51. Estado de reporte en el SUI de la información del tópico tarifario

Tema	Nombre del formato y/o formulario	Certificado en SUI	Observación
Estudio tarifario	SURICATA	No	En Edición
Tarifas	Costos de Referencia y Tarifas Aplicadas ac/al	Si	Cargues Certificados a corte jul2025
POIR	Plan de Obras e Inversiones Regulado	No	Pendiente de cargue

Fuente: Consulta SUI

5.7 Indicador Único Sectorial (IUS)

5.7.1.1 Resultados IUS 2023 – 2024

A continuación, se presenta la medición del IUS de las dos últimas vigencias, calificado y publicado para el APS de El Santuario a cargo de EE.PP. ES. E.S.P., con los resultados de las ocho (8) dimensiones⁵ que componen el cálculo, conforme los lineamientos de la metodología de la Resolución CRA 906 de 2019 y sus modificatorias, compiladas en la Resolución CRA 943 de 2021.

Tabla 52. Resultados IUS 2023 - 2024

Año de Evaluación del IUS	CS.	EP.	EO.	GE.	SF.	GYT.	SA.	GT.	IUS	Nivel de Riesgo
2023	6,25	1,50	0,00	0,00	0,00	0,00	5,42	0,00	13,17	Riesgo Alto
2024	5,77	2,00	0,00	0,00	0,00	0,00	5,42	2,50	15,69	Riesgo Alto

Fuente: SUI

⁵ **CS**= Calidad del Servicio, **EP**= Eficiencia en la Planificación y Ejecución de Inversiones, **EO**= Eficiencia en la Operación, **GE**= Eficiencia en la Gestión Empresarial, **SF**= Sostenibilidad Financiera, **GYT**= Gobierno y Transparencia, **SA**= Sostenibilidad Ambiental y **GT**= Gestión Tarifaria.



El resultado corresponde a un nivel de Riesgo *Alto* en la calificación del Índice Único Sectorial (IUS) para las dos últimas vigencias evaluadas, correspondientes a los años 2023 y 2024. Para esta última, los primeros resultados fueron publicados el pasado 26 de junio de 2025, los cuales están sujetos a ajustes, en caso de que el prestador realice observaciones frente a su respectivo cálculo.

5.7.1.2 Dimensiones con riesgo IUS 2024

A continuación, se desarrolla un análisis de los indicadores con incidencia en el nivel de riesgo en el último año de evaluación (2024), en relación con las dimensiones que apliquen:

- *Dimensión Calidad del Servicio (CS):*

Los indicadores Índice de Continuidad – IC, Índice de Atención de PQR Acueducto – IPQRAC e Índice de Atención de PQR Alcantarillado – IPQRAL, tienen como resultado cero (0) por ausencia de información en el SUI. Se le recuerda al prestador que la fuente de información que toma la SSPD para el cálculo de los mencionados indicadores proviene de lo cargado por el prestador al SUI mediante el Formato IUS Nivel de Análisis por APS, reglamentado mediante la Resolución SSPD No. 20221000284385 del 01 de abril de 2022, el cual tiene un plazo final de reporte todos los 15 de abril de cada año.

Para el caso del Índice de Riesgo por Abastecimiento de Agua por Parte de la Persona Prestadora - IRABApp, el Instituto Nacional de Salud (INS) reportó en la plataforma SIVICAP el valor de 5%, es decir, se tienen 95 puntos como valor normalizado (Sin Riesgo). Para el caso del Índice del Reporte y Calidad del Agua Potable – IRCAP, el SIVICAP reportó 11 meses que cumplen con el índice de riesgo menor al 5%. Con estos dos valores, se obtiene únicamente una calificación total de la Dimensión Calidad del Servicio de 5,77 puntos.

- Eficiencia en la Planificación y Ejecución de Inversiones (EP):

El prestador no reportó información para el cálculo de los indicadores correspondientes a las subdimensiones EP 1. Cumplimiento del plan de inversiones de acueducto y EP 2. Cumplimiento del plan de inversiones de alcantarillado. Como consecuencia, no es posible determinar el porcentaje de recursos ejecutados en relación con las inversiones proyectadas dentro del plan de inversiones del prestador para los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado. Por lo tanto, la calificación asignada a ambas subdimensiones es cero (0).

Respecto a la subdimensión Planificación ante Emergencias, el prestador no reportó información sobre los componentes de identificación de amenazas, inventario y PEC para ninguno de los dos servicios. En consecuencia, su calificación en esta subdimensión es 2 puntos de 12,5 posibles. Esta situación sugiere una posible deficiencia en la planificación y preparación ante eventos naturales y contingencias, lo que podría afectar los procesos asociados con la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado. Como resultado, existe un riesgo de interrupción del servicio, dado que el prestador, ante la omisión de reporte, presuntamente no cuenta con los medios adecuados para gestionar una emergencia en caso de ocurrencia.

- Dimensión Eficiencia en la Operación (EO):

Todos los indicadores que componen esta dimensión tienen como resultado cero (0) por ausencia de información en el SUI. Se le recuerda al prestador que las fuentes de información que toma la SSPD para el cálculo de este indicador provienen del Formato IUS Nivel de Análisis por APS y del Formato IUS Nivel de Análisis por Sistema, ambos reglamentados en la Resolución SSPD No. 20221000284385 del 01 de abril de 2022.



Superservicios

INFORME DE VIGILANCIA O INSPECCIÓN ESPECIAL, DETALLADA O CONCRETA



- Dimensión Eficiencia en la Gestión Empresarial (GE):

Todos los indicadores que componen esta dimensión tienen como resultado cero (0) por ausencia de información en el SUI. Se le recuerda al prestador que las fuentes de información que toma la SSPD para el cálculo de los indicadores relacionados con personal administrativo y operativo provienen de los Formatos IUS Nivel de Análisis por Sistema y Prestador, ambos reglamentados en la Resolución SSPD No. 20221000284385 del 01 de abril de 2022.

- Dimensión Sostenibilidad Financiera (SF):

Respecto a los indicadores financieros, es importante indicar que los cálculos se realizaron con la información reportada por las empresas en el SUI por medio de las taxonomías NIF XBRL conforme a la Resolución SSPD No. 20251000216935 de 2025, con datos asociados al año fiscal 2024. Una vez revisada la información del prestador, obtuvieron cero (0) en la Dimensión Sostenibilidad Financiera, debido a que no reportaron dicha información oportunamente.

- Dimensión Gobierno y Transparencia (GYT):

Para la calificación de esta dimensión, se debe tener en cuenta lo previsto en el artículo 27 de la Resolución CRA 906 de 2019. En este caso, el prestador no reportó al SUI su Plan de Gestión y Resultados (PGR), antes del 30 de julio del año 2024 conforme los lineamientos en la Resolución SSPD No. 20211000682475 del 10 de noviembre del 2021. En consecuencia, la calificación de toda la dimensión fue de cero (0) puntos.

- Dimensión Sostenibilidad Ambiental (SA):

Los indicadores Índice de Pérdidas de Agua en la Aducción – IPAA, Utilización del Recurso Agua – UA, Gestión de Lodos Resultantes Acueducto – GLRAC y Gestión de Lodos Resultantes Alcantarillado– GLRAL, tienen como resultado cero (0) por ausencia de información en el SUI. Se le recuerda al prestador que las fuentes de información que toma la SSPD para el cálculo de este indicador proviene del Formato IUS Nivel de Análisis por Sistema reglamentado en la Resolución 20221000284385 del 01 de abril de 2022.

Por su parte los únicos indicadores reportados dentro de esta dimensión fueron Reporte de Afectación Hídrica asociada a Fenómenos Climáticos - RAHC y Aprobación del PSMV - AproPSMV, dando como resultado 5,42 en toda la dimensión.

- Dimensión Gestión Tarifaria (GT):

En lo que concierne a la Dimensión GT, se observa que el prestador no reportó información para el cálculo de los indicadores GT.1.2 Cumplimiento Metas de Cobertura Acueducto – CMCOBAC, GT.1.3 Cumplimiento Metas de Continuidad Acueducto – CMCON, GT.1.4 Cumplimiento Metas de Reducción de Pérdidas – CMPER, GT.1.5 Cumplimiento Medición del Agua Captada – CMCAP, en el formato “Seguimiento de metas para APS mayores de 5000 suscriptores” reglamentado en la Resolución SSPD No. 20211000313835 del 14 de julio de 2021. Como consecuencia, estos indicadores tienen una evaluación de cero (0).

Los bajos resultados en los indicadores GT.1.4 CMPER y GT.1.5 CMCAP reflejan riesgos significativos. El primero indica un riesgo operativo, financiero, de cumplimiento y estratégico, vinculado a la disponibilidad y afectación del recurso hídrico (pérdidas técnicas), problemas de facturación (pérdidas comerciales) e incumplimiento de metas. El segundo, por su parte, señala un riesgo para la continuidad y prestación del servicio de acueducto, así como para el medio ambiente, al implicar una mayor captación de agua de la necesaria debido a un volumen elevado de pérdidas.



De igual manera, los bajos resultados en los indicadores GT1.2 y GT 1.4 subraya la existencia de riesgos operativos, de imagen, financieros, estratégicos y de cumplimiento para el prestador, lo cual podría impactar negativamente la provisión del servicio y potencialmente resultar en sanciones por parte de los organismos de control.

En consecuencia, para la evaluación de la dimensión GT, los indicadores que aportan datos para el cálculo son los de cumplimiento en la Aplicación de Costos de Referencia Aprobados y, por tanto, la calificación es de 2,5 de 12,5 puntos posibles.

5.7.2 Oportunidades de mejora en el marco del IUS

El prestador únicamente reportó su Tablero de Planeación del Plan de Gestión y Resultados (PGR) para la vigencia 2021, y no ha certificado actualizaciones a la fecha. Ahora bien, ante la condición de Riesgo Alto reiterado en la evaluación del IUS, se resalta que no ha presentado sus Acciones de Mejora en pro de disminuir su estado de riesgo. Esto incumple lo estipulado en el Artículo 22. Tablero de acciones de mejora, de la Resolución CRA 906 de 2019 y sus modificatorias, que cita:

“Cuando la persona prestadora se encuentre clasificada en los niveles de riesgo medio alto y alto, deberá:

i. Riesgo medio alto: establecer en su Plan de Gestión y Resultados -PGR, para el corto plazo (5 años), mínimo una (1) acción de mejora, que garantice el cumplimiento de las metas de cada uno de los indicadores del IUS, cuya calificación sea mayor a 30 y menor o igual a 60 puntos (riesgo medio alto). Para ello, deberá reportar a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios el PGR actualizado para el respectivo seguimiento y control.

ii. Riesgo alto: establecer en su Plan de Gestión y Resultados -PGR, para el corto plazo (5 años), mínimo dos (2) acciones de mejora que garanticen el cumplimiento de las metas de cada uno de los indicadores del IUS, cuya calificación sea menor o igual a 30 puntos (riesgo alto). Para ello, deberá reportar a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios el PGR actualizado para el respectivo seguimiento y control.”

Lo anterior, a su vez, incumple lo establecido en la Resolución SSPD 20211000682475 de noviembre de 2021, que regula los reportes al SUI relacionados con los tableros del PGR, de acuerdo con las disposiciones de esta Superintendencia.

5.8 Reporte y calidad de la información al SUI

5.8.1 Actualizaciones de RUPS

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

Tabla 53. Periodicidad de actualización

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

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

De acuerdo con lo anterior, se evidencia que para la actualización del RUPS, la empresa tiene hasta el 30 de marzo de cada año. Una vez verificada la información de los trámites RUPS, el prestador



Superservicios

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



realizó la actualización para el año 2025 dentro del plazo establecido. Estado de reporte en el SUI por parte del prestador

A continuación, se indica el estado de reporte en el SUI por parte de la EE.PP. ES. E.S.P:

Tabla 54. Estado de cargue de información al SUI

Año	ID	Empresa	Número de reportes pendientes	Número de reportes radicados	Porcentaje de cargue
2002	2268	EMPRESAS PÚBLICAS DEL MUNICIPIO DE EL SANTUARIO E.S.P.	0	127	100 %
2003			0	151	100 %
2004			0	303	100 %
2005			0	407	100 %
2006			0	321	100 %
2007			0	412	100 %
2008			0	403	100 %
2009			1	598	99 %
2010			0	648	100 %
2011			0	651	100 %
2012			0	597	100 %
2013			0	582	100 %
2014			0	582	100 %
2015			8	573	98 %
2016			7	694	99 %
2017			4	623	99 %
2018			7	610	98 %
2019			8	586	98 %
2020			33	545	94 %
2021			61	521	89 %
2022			115	485	80 %
2023			180	431	70 %
2024			230	392	63 %
2025			188	146	43 %
TOTAL			842	11388	93 %

6 HALLAZGOS

No.	Criterio	Condición evaluada	Evidencia / soporte	Estado de cumplimiento
1	Administrativo: Certificaciones de competencias laborales	Resolución 1076 del 2003 modificada por la Resolución 1570 del 2004 y la Resolución 330 de 2017.	Según la información entregada en visita, 11 personas del personal técnico operativo de acueducto y alcantarillado no cuentan con certificado en competencias laborales.	No cumple
2	Financiero: Estados Financieros	Resolución 414 del 2014.	Los Estados Financieros reportados en SUI y entregados en visita, no cumplen con	No cumple



Superservicios

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



No.	Criterio	Condición evaluada	Evidencia / soporte	Estado de cumplimiento
			criterios de calidad, conforme a lo indicado en el numeral 1.3.2 del presente informe.	
3	Tarifario: Estudios de Costos y Tarifas	Resolución SSPD 20174000121755 del 2017	El plazo regulatorio establecido para el reporte del estudio tarifario en el aplicativo SURICATA, se encuentra ampliamente vencido.	No cumple
4	Tarifario: Tarifas Aplicadas	Resolución SSPD 20211000313835 del 2021	Si bien el prestador mantiene certificados los cargues de los formatos de costos de referencia y tarifas aplicadas a corte de julio de 2025, resulta confuso validar las actualizaciones de las tarifas, ya que la "Justificación" registrada, es genérica y difusa.	Cumple parcialmente
5	Tarifario: Provisión de recursos por diferencias entre las inversiones planeadas y ejecutadas del POIR	Artículo 2.1.2.1.10.1 de la Resolución CRA 943 de 2021 Resoluciones CRA 735 de 2015, CRA 938 de 2020, CRA 950 de 2021 y CRA 971 de 2022	La información presentada para el año tarifario 6, carece de datos comparativos y descriptivos de las inversiones planeadas vs las ejecutadas. Adicionalmente son ausentes los cálculos para los años tarifarios 7 y 8	No cumple
6	Comercial: Calidad de información reportada al SUI	Resoluciones SSPD No.76635 de junio de 2018 y 39945 del 28 de marzo de 2017.	De acuerdo con la información presentada, se observan diferencias entre los datos suministrados por la empresa, y lo reportado por la misma al SUI específicamente en el número de suscriptores, donde en el servicio de alcantarillado faltó reporte de suscriptores en agosto y diciembre de 2024, y no hay datos cargados en 2025; en acueducto no se reportó diciembre 2024 ni varios meses de 2025. Además, se observó una fluctuación atípica en el número de suscriptores de estrato 3 de alcantarillado (mayo-junio 2024), lo cual evidencia problemas de calidad en la información En micromedición, la información reportada en SUI con la aportada por el prestador, conserva inconsistencias. Para Facturación y recaudo., se encontró falta de reporte al SUI de información de facturación: no	No cumple



Superservicios

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



No.	Criterio	Condición evaluada	Evidencia / soporte	Estado de cumplimiento
			hay datos de acueducto para dic/2024 ni de alcantarillado en 2025. Así mismo, los datos de total facturado y total recaudado, no son consistentes.	
7	Comercial: Laboratorio de medidores o contrato de revisión y/o calibración de estos, acreditado por el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia (ONAC).	Artículo 2.2.1.7.14.3 del Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015 y las Resoluciones CRA No.151 de 2001 y 413 de 2006, modificadas por la Resolución CRA No.457 de 2008.	de acuerdo con lo informado por la empresa en la visita y en la respuesta al oficio de requerimiento, el prestador no cuenta con laboratorio de medidores propio ni contratado externamente, ni con un procedimiento documentado para verificación metrológica. Los medidores nuevos se instalan con certificado del proveedor, pero no se realizan pruebas de calibración a medidores retirados por posible fallo. Esto contraviene la Resol. CRA 413 de 2006 (art. 13), que exige comprobar en laboratorio el estado del medidor y entregar resultados al usuario en casos de reclamaciones por consumo.	No cumple
8	Comercial: Procedimiento de Cambio de medidores	Resoluciones CRA 413 de 2006 y CRA 457 de 2008	Información aportada por el prestador.	No cumple
9	Comercial: Requisitos de factura	Cláusula 16 del Anexo 1 de la Resolución CRA 768 de 2016.	Se evidenciaron omisiones importantes: (1) No se muestra la comparación del consumo actual en m ³ vs. el promedio de periodos anteriores en la misma factura. (2) No se indican los factores (%) de subsidio o contribución aplicados, aunque sí los valores en pesos. (3) No se consigna el valor exacto a pagar en caso de pronto pago ni la fecha de suspensión por mora; solo se observan las fechas de pago oportuno y con recargo, pero falta el importe del recargo y la fecha de corte.	No cumple
10	Técnico: Presiones mínimas de suministro	Artículo 82 de la Resolución 1096 de 2000 y artículo 61 de la Resolución 330 de 2017	No se cumple con las presiones mínimas de suministro en el sector Arco Iris para la vigencia 2024 y de enero a mayo de 2025.	No cumple (parcialmente)



Superservicios

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



No.	Criterio	Condición evaluada	Evidencia / soporte	Estado de cumplimiento
11	Técnico: Frecuencia toma de muestras de control para la calidad del agua	Artículos 21 y 22 de la Resolución 2115 de 2007.	No cumple con la frecuencia mínima de muestras de control para la calidad del agua en el año 2024 y enero a mayo de 2025. Asimismo, no entregó información para los parámetros microbiológicos, COT y Fluoruros para el periodo analizado.	No cumple
12	Técnico: Macromedición	Artículo 73 de la Resolución 330 de 2017, modificado por el artículo 19 de la Resolución 799 de 2021	El prestador no cuenta con macromedidores instalados en los sectores hidráulicos.	No cumple (parcialmente)

7 ACCIONES CORRECTIVAS DEFINIDAS

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

8 CONCLUSIONES

El presente análisis y las consecuencias que del mismo se desprendan, se realizan sin perjuicio de las acciones y posteriores revisiones que pueda realizar esta SSPD en función del cumplimiento de sus competencias asignadas de vigilancia y control dispuestas en el artículo 6 del Decreto 1369 de 2020. Conforme lo dispuesto en el presente documento, se realizan las siguientes conclusiones:

Aspectos Administrativos:

- Las EE.PP. ES. E.S.P. se encuentran constituidas legalmente como una Empresa Industrial y Comercial del Estado (EICE), con capital 100% público, lo que le otorga autonomía administrativa y financiera, sin excluirla del control fiscal, político y disciplinario por parte de los órganos competentes. Su estructura organizacional y la conformación de la Junta Directiva se ajustan a los estatutos y la normatividad vigente.
- Si bien la planta de personal se mantiene relativamente estable, se evidencian deficiencias en el cumplimiento de la normatividad respecto a la certificación de competencias laborales del personal operativo. Un total de 11 trabajadores vinculados a labores técnicas en la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado, no cuenta con certificación en competencias laborales vigente, lo que constituye un presunto incumplimiento de lo dispuesto en las Resoluciones 1076 de 2003, 1570 de 2004 y 330 de 2017.
- La empresa ha fortalecido su sistema de control interno mediante auditorías frecuentes y mecanismos de rendición de cuentas, atención al ciudadano y transparencia. Así mismo, la Contraloría General de Antioquia concluyó sin reservas la auditoría de cumplimiento para la vigencia 2024, lo que refleja un adecuado desempeño institucional, especialmente en la gestión e inversión ambiental y en la prestación de los servicios públicos domiciliarios.



Superservicios

INFORME DE VIGILANCIA O INSPECCIÓN ESPECIAL, DETALLADA O CONCRETA



Aspectos Financieros:

- A pesar de estar correctamente clasificada según la Resolución 414 de 2014 y haber reportado dicha clasificación al SUI, las EE.PP. ES. E.S.P. presentan deficiencias en la revelación de información financiera. Las notas explicativas no cumplen con los requerimientos de desagregación, metodología ni soporte exigidos para partidas relevantes como cuentas por cobrar, propiedad planta y equipo, pasivos y beneficios a empleados, lo que compromete la calidad, transparencia y utilidad de los estados financieros.
- La entidad evidencia una mejora significativa en sus márgenes de rentabilidad, liquidez y reducción del endeudamiento, lo cual muestra un fortalecimiento financiero en el corto plazo. Sin embargo, la diferencia no justificada entre las adiciones presupuestales aprobadas y las registradas en los soportes afecta la trazabilidad del presupuesto y denota debilidades en los mecanismos de control y ejecución financiera, en contravía del Decreto 111 de 1996 y el Decreto 1068 de 2015.

Aspectos Técnicos Operativos

- Se constató que EE.PP. ES. E.S.P. presta los servicios de acueducto y alcantarillado en la zona urbana del municipio. No obstante, se evidenció una inconsistencia en la información reportada al Registro Único de Prestadores (RUPS), donde se incluye también el área rural, sin que exista operación efectiva en dicha zona.
- El municipio cuenta con tres fuentes hídricas superficiales concesionadas, correspondientes a las quebradas Bodegas (35 l/s), El Salto (25,41 l/s) y El Morro (22,43 l/s), con derechos vigentes hasta 2042. Sin embargo, durante la visita se verificó que la fuente El Morro aún no está en operación efectiva por falta de infraestructura (bocatoma). Las captaciones principales fueron optimizadas en 2020 con obras que incluyeron desarenadores en concreto, válvulas de purga, ventosas y protección de taludes, lo cual ha contribuido a la estabilidad hidráulica del sistema.
- No existen macromedidores en los sectores hidráulicos lo que contraviene la Resolución 330 de 2017.
- La PTAP opera con proceso convencional y cuenta con laboratorio operativo y calibraciones al día. Sin embargo, no dispone de suplencia eléctrica, y los lodos resultantes del proceso de potabilización se descargan al alcantarillado.
- El catastro de redes de acueducto y alcantarillado fue entregado (última actualización 2021).
- La cobertura de acueducto alcanzó el 97,8% (2024) y 99,4% (mayo/2025); alcantarillado 100% en ambos periodos.
- La continuidad se mantuvo cercana a 24 h/día en 2024; en 2025 presentó descensos puntuales a 22,08 h/día asociados a suspensiones tipo 1, manteniéndose dentro de lo comprometido en el CCU (salvo meses calificados como "Suficiente").
- Las presiones promedio cumplen en la mayoría de sectores; se observaron incumplimientos recurrentes de la presión mínima en sector Arco Iris (varios meses de 2024 y enero a mayo de 2025), lo que demanda intervención hidráulica.



Superservicios

INFORME DE VIGILANCIA O INSPECCIÓN ESPECIAL, DETALLADA O CONCRETA



- El IPUF permaneció por debajo de los 6 m³/usuario facturado mes en 2024 y enero a mayo de 2025, sin embargo, no hay metas cargadas en SURICATA, impidiendo contraste regulatorio.
- En calidad del agua, la vigilancia sanitaria (SIVICAP) reportó IRCA < 5% en 2024 y enero a agosto de 2025 (agua apta para consumo humano). En el control del prestador, se evidenció incumplimiento de frecuencias mínimas para varias características básicas y ausencia de microbiología, COT y fluoruros en 2024 y enero a mayo de 2025, en contravención de la Resolución 2115/2007.
- Para el sistema de alcantarillado operan dos EBAR (La Chapa y Luis Carlos Galán) con redundancia de bombas, pero sin planta eléctrica, lo que implica riesgo de reboses ante fallas de energía.
- La PTAR está en optimización/ampliación; presenta incumplimientos de SST, DQO y Grasas/Aceites (Res. 631/2015) por lo que se encuentra bajo seguimiento de CORNARE. Existe permiso de vertimiento vigente (2025), pero no se aportó PSMV.
- Se reportó el PEC en SUI para 2023–2024 y fue suministrado en visita, conforme a MVCT 154/2014 y 527/2018.

Aspectos Tarifarios

- EE.PP. ES. E.S.P., debe encaminar esfuerzos hacia la consistencia y la calidad de la información que certifica ante el aplicativo SUI, puesto que la misma es base para efectuar la evaluación de la gestión tarifaria aplicada a los servicios públicos de acueducto y alcantarillado, cuyos datos se encuentran en permanente inspección, vigilancia y control por parte de la SSPD.

Aspectos Comerciales

- Se encontraron irregularidades en cuanto a lo actuado por la empresa para realizar el cambio de medidores, puesto que en los expedientes no se observaron las comunicaciones que establecen las Resoluciones CRA 413 de 2006 y CRA 457 de 2008, mediante las cuales se informa a los usuarios el día y la hora de la visita. Tampoco se observó el resultado del laboratorio en los casos de cambio del aparato de medida. Esto puede impactar en una vulneración de los derechos de los usuarios.
- EE.PP.ES E.S.P. cuenta con un CCU vigente para acueducto y alcantarillado, expedido el 3 de marzo de 2020. El contrato incluye el anexo técnico tarifario y está firmado por las partes, evidenciando su adopción formal. Se verificó que el CCU sigue el modelo de la CRA (Res. 768/2016) y está publicado en la página web de la empresa, cumpliendo el deber de publicidad del Art. 131 de la Ley 142.
- EE.PP.ES. E.S.P. cumple con la cobertura de micromedición nominal del 95% para su APS; sin embargo, aun registra facturaciones por promedio y no por diferencias de lectura. No obstante, se halló falencia en la calibración de medidores: el prestador no cuenta con laboratorio de medidores propio ni contratado externamente, ni con un procedimiento documentado para verificación metrológica. Los medidores nuevos se instalan con certificado del proveedor, pero no se realizan pruebas de calibración a medidores retirados por posible fallo. Esto contraviene la Resol. CRA 413 de 2006 (art. 13), que exige comprobar



Superservicios

INFORME DE VIGILANCIA O INSPECCIÓN ESPECIAL, DETALLADA O CONCRETA



en laboratorio el estado del medidor y entregar resultados al usuario en casos de reclamaciones por consumo.

- El ciclo de facturación es mensual para todos los usuarios, con lectura de consumos a corte del día 19 de cada mes y facturación a mes vencido. Se consolidó la información de facturación y recaudo de 2024 y enero-mayo 2025: En 2024 se facturaron 977.443 m³ de agua por \$4.268 millones, de los cuales solo se recaudó el 63,5%. En alcantarillado 2024, el recaudo fue 59,4% de lo facturado. Durante 2025 la tendencia continúa baja: el índice de recaudo acumulado a mayo 2025 es ~53% en acueducto y 64,7% en alcantarillado. Estos bajos niveles de recaudo reflejan una cartera morosa significativa y dificultades en la gestión de cobro. Aunque la empresa reactivó acciones de cobro persuasivo (envío de cartas desde oct. 2024) para mitigar la cartera, al momento de la visita no se evidenciaba mejoría sustancial en el pago de usuarios. En síntesis, la empresa enfrenta una baja eficiencia de recaudo que compromete su sostenibilidad financiera.
- El prestador aplica los rangos de consumo establecidos en la Resolución CRA 750 de 2016 en la facturación a sus usuarios. No aplica desincentivo al consumo pues aporta información técnica que evidencia la no afectación de la oferta de sus fuentes de captación disponibles.
- La empresa dispone de mecanismos formales para la atención de PQR: además de la oficina presencial, ofrece líneas telefónicas, correo electrónico y un formulario web para recepción de PQR, asegurando varios canales de atención al usuario. Se entregaron estadísticas detalladas de PQR segregadas por servicio, causal y período.
- De acuerdo con la revisión de facturas entregadas en la visita y lo reportado en SUI, se evidencia que se aplica adecuadamente el acuerdo municipal 011 de 2023, basado en el decreto de estratificación 060 de 1997, en la facturación a sus suscriptores.
- La información entregada en visita se contrastó con lo reportado al SUI y se observaron algunas diferencias en relación con los datos de suscriptores, micromedición, facturación y recaudo para las vigencias objeto de análisis, lo cual afecta la calidad de la información que se reporta a la SSPD y por ende, nuestras acciones de inspección y vigilancia.

9 MEDIDAS RECOMENDADAS QUE PUDIERA SER OPORTUNO O PERTINENTE APlicar

El presente análisis y las consecuencias que del mismo se desprendan, se realizan sin perjuicio de las acciones y posteriores revisiones que pueda realizar esta SSPD en función del cumplimiento de sus competencias asignadas de vigilancia y control dispuestas en el artículo 79 de la Ley 142 de 1994.

10 RESPONSABLES DE LA REALIZACIÓN

10.1 Responsable General

- Juan David Gómez Garavito – Director Técnico de Gestión de Acueducto y Alcantarillado (E)

10.2 Equipo de Evaluación

- Oswaldo Samaniego Aguilar – Profesional Universitario Grupo de Grandes Prestadores DTGAA
- Lina Rodríguez Pinilla – Profesional Especializada Grupo de Grandes Prestadores DTGAA



Superservicios

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



- Carlos Mario González – Profesional Especializada Grupo de Grandes Prestadores DTGAA
- Huber Andrés Figueroa Galvis – Profesional Especializado Grupo de Grandes Prestadores DTGAA

Revisó: Nicolás Eduardo Páez Rincón – Profesional Especializado DTGAA
Eliana Rocio Ayala Escobar – Coordinadora Grupo de Grandes Prestadores DTGAA

11 ANEXOS

N/A



CONTROL DE ASISTENCIA



LUGAR: Sesión Virtual: <https://meet.google.com/shm-prxf-wxp>

ORGANIZADOR: Dirección Técnica de Gestión de Acueducto y Alcantarillado - Grupo de Grandes Prestadores

TEMAS A TRATAR: Socialización resultados del Informe de Vigilancia Detallada al estado de la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado por parte de EMPRESAS PÚBLICAS DEL MUNICIPIO DE EL SANTUARIO E.S.P.

Fecha:	16/10/2025 17/10/2025
Hora Inicio:	14:00
Hora Fin:	15:20

Mediante el registro en el presente formato, usted autoriza a la Superservicios para la recolección, almacenamiento y uso de audio, video, fotografía y demás datos personales, con la finalidad de "registrar la evidencia de asistencia a la mesa de trabajo, evento de formación y/o participación en una video conferencia". Como Titular de la información usted tiene derecho a conocer, actualizar y rectificar sus datos personales, ser informado sobre el uso que se ha dado a los mismos, revocar la autorización y/o solicitar la supresión de sus datos en los casos en que sea procedente. Para consultas y reclamos comuníquese al correo electrónico: sspd@superservicios.gov.co y demás canales habilitados para tal fin, en virtud de los dispuestos en la Ley 1581 de 2012. Mayor información consúltela en nuestro Manual de Políticas de Tratamiento de datos personales, disponible en <https://www.superservicios.gov.co/politica-tratamiento-datos> y en la plataforma SIGME.

ASISTENTES. En la columna de asistencia, señale con una X según corresponda su tipo de asistencia: virtual (V) o presencial (P)

NOMBRE(S) Y APELLIDOS	CARGO	TELÉFONO	DEPENDENCIA ENTIDAD	ASISTENCIA		CORREO ELECTRÓNICO	FIRMA
				V	P		
Lina Marcela Martínez Restrepo	Asesor SUI	3148937717	EEPP de El Santuario	X		asesor.sui.contabilidad@gmail.com	Lina Martínez
Paula Valentina Niño Montañez	Profesional Ambiental	3233877898	EEPP de El Santuario	X		ambiental@elsantuarioesp.gov.co	Paula Niño
Elizabeth Marín Giraldo	Subgerente técnico operativa	3112247016	EEPP de El Santuario	X		sto@elsantuarioesp.gov.co	Elizabeth Marín
Dubian Fredy Gómez Giraldo	Gerente	3116180606	EEPP de El Santuario	X		gerencia@elsantuarioesp.gov.co	
Norela Patricia Aristizábal Gómez	Subgerente Administrativa y	3147095690	EEPP de El Santuario	X		saf@elsantuarioesp.gov.co	
Leoniris Montoya Zuluaga	Control Interno	3208730636	EEPP de El Santuario	X		controlinterno@elsantuarioesp.gov.co	
Viviana Salazar Botero	Contadora	3007864422	EEPP de El Santuario	X		vivilazarbotero@gmail.com	
Leidy Alejandra García Quintero	Tesorera	3215719163	EEPP de El Santuario	X		tesoreria@elsantuarioesp.gov.co	
Marleny Sanchez Quintero	Facturación	3006346143	EEPP de El Santuario	X		facturacion@elsantuarioesp.gov.co	
Jacqueline Dahiaana Alzate	Aux Contable	3136537670	EEPP de El Santuario	X		auxcontable@elsantuarioesp.gov.co	
Eliana Rocío Ayala Escobar	Prof Especializado		SSPD-DTGAA	x		erayala@superservicios.gov.co	Eliana Ayala
Huber Andrés Figueroa Galvis	Prof Especializado		SSPD-DTGAA	x		hfiqueroag@superservicios.gov.co	HAFG
Carlos Alberto Vanegas Ardila	Asesor Tarifario	3137227480	EEPP de El Santuario	X		asesorserviciospublicos@sgpsas.com	Carlos Vanegas
Carlos Mario González Fajardo	Profesional Especializado	5049	SSPD-DTGAA	X		cmgonzalez@superservicios.gov.co	Cmario
Lina María Rodríguez Pinilla	Profesional Especializado	5139	DSSPD DTGAA	x		lmrodriguez@superservicios.gov.co	LMRP
Oswaldo Samaniego Aguilar	Profesional Universitario		SSPD-DTGAA	X		osamaniego@superservicios.gov.co	O.S.A.

DESARROLLO, ACUERDOS Y/O CONCLUSIONES DE LA REUNIÓN

DESARROLLO:

1. Apertura de la mesa de trabajo virtual, realizando la presentación de los asistentes.
2. Por parte de la SSPD se informa la metodología de la reunión, dando inicio con la socialización de los hallazgos encontrados en la visita. El componente Técnico no se trató en esta mesa, quedando pendiente de discutir el día 17/10/2025 a las 2pm.

Componente Administrativo y Financiero: Desde la DTGAA se realizó presentación de los dos hallazgos establecidos en el Informe de Vigilancia Detallada para los componentes Administrativo y Financiero, relacionados con la falta de certificación de competencias laborales y la omisión de revelación de información relevante en las notas a los Estados Financieros del año 2024. El prestador no presentó objeción o comentarios a los hallazgos socializados, por lo que se mantienen sin modificación. El prestador informó que aplicará acciones para subsanar los hallazgos identificados. Adicionalmente, el prestador solicitó información sobre el proceso para subsanar la falta de documentación dentro del archivo PDF de algunas taxonomías certificadas al SUI, se informó que se debe remitir solicitud de reversión de información en cumplimiento de las condiciones de la Resolución 20171000204125 del 18 de octubre de 2017.

Componente Técnico: Se desarrollo el día 17/10/2025 a las 2 pm. Desde la DTGAA se realizó presentación de los dos hallazgos establecidos en el Informe de Vigilancia Detallada para el componente técnico, si bien el prestador remito observaciones para los hallazgos mediante oficio del 14/10/2025, en su mayoría correspondían a acciones que el prestador adelantaría para subsanar los hallazgos. Se acepta observaciones del prestador y se ajusta el documento en lo referente a (1) los lodos generados en la PTAP se disponen en el relleno sanitario y no en el alcantarillado y (2) si se cuenta con planta de suplementación de energía.

Componente Comercial: Se desarrollaron los hallazgos comerciales. En total se expusieron los 5 hallazgos identificados. Frente a los mismos el prestador remitió un documento con observaciones hallazgo No. 9 "Indicador DACAL", exponiendo que la información suministrada en visión tenía una duplicación de datos, produciendo un resultado del indicador, insatisfactorio. La información fue pertinente, por tanto, se elimina el Hallazgo 9. Los demás hallazgos quedaron en Firme

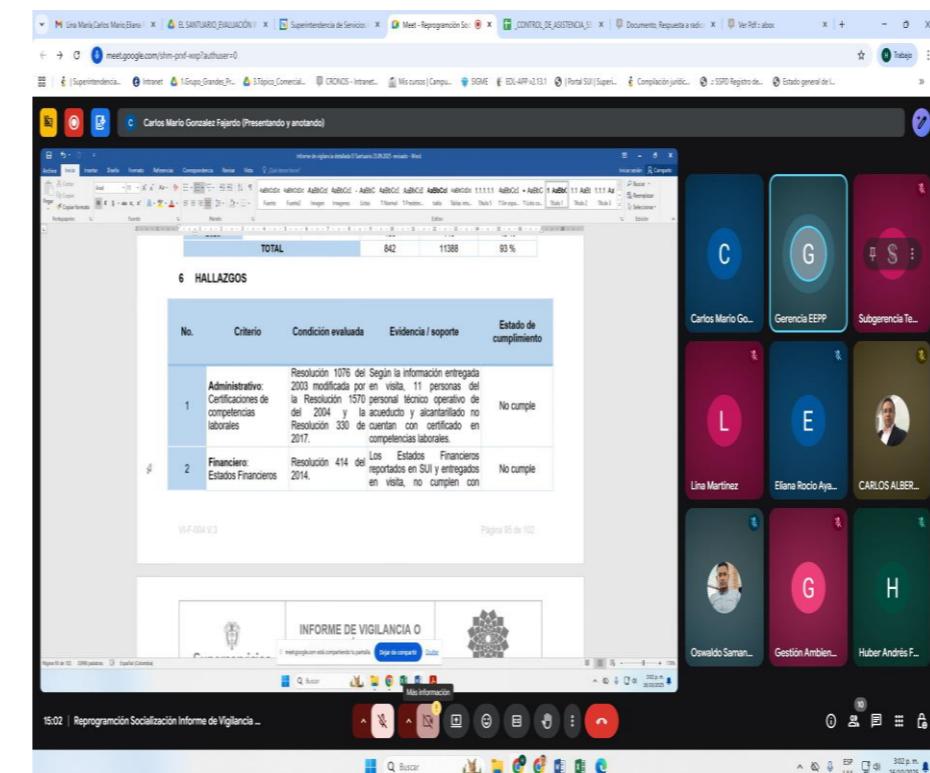
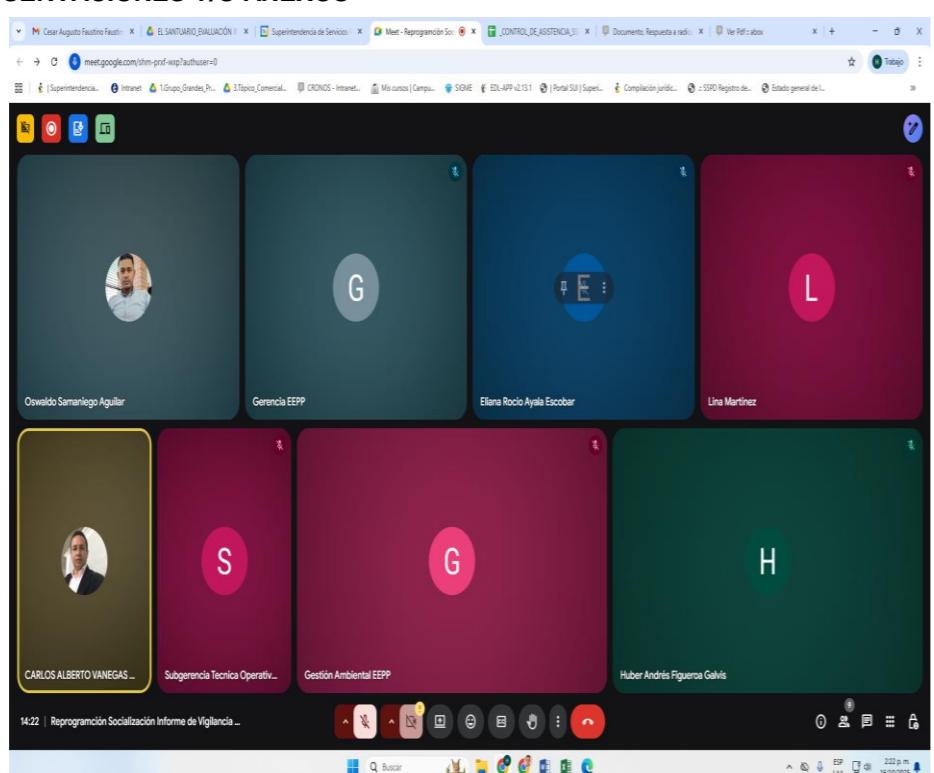
Componente Tarifario: Hecha la lectura de los hallazgos y tras la ausencia de observaciones por parte del prestador, queda en firme el contenido del capítulo relacionado al componente tarifario. Adicionalmente se dan orientaciones para el trámite de reversiones de información ante el SUI

3. Fin de la reunión.

COMPROMISOS

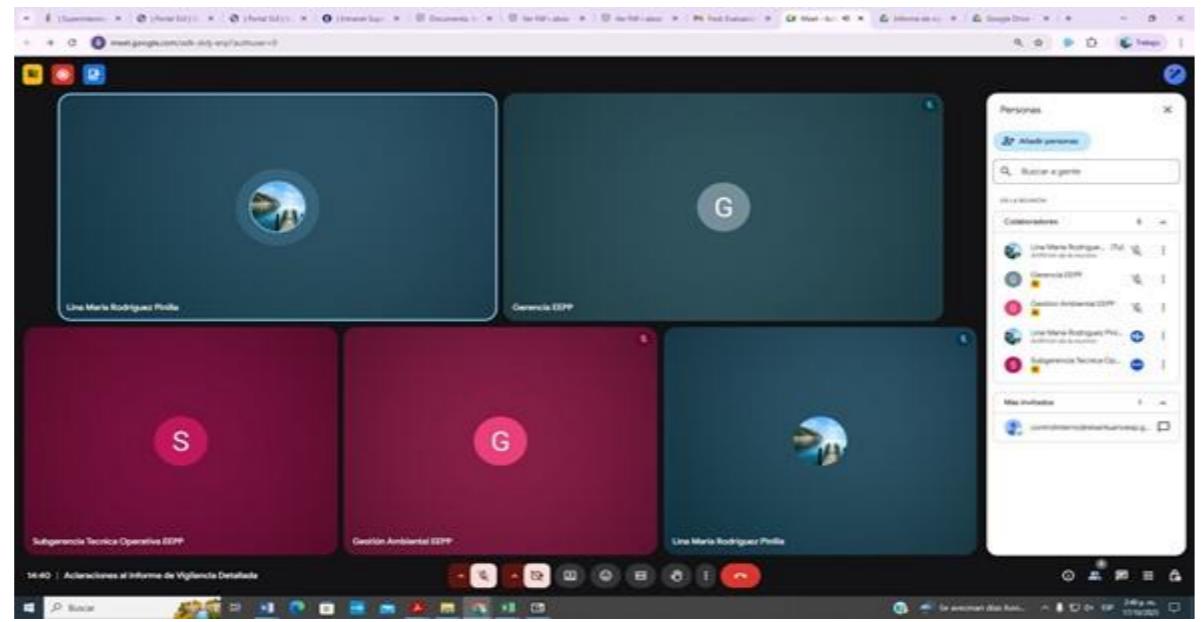
ACTIVIDAD	FECHA	RESPONSABLE	FIRMA
Una vez culminada la presente reunión se realizará el trámite desde la SSPD para la publicación del Informe de Vigilancia Detallada en la página web de la Entidad.	Del 16 al 24 de Octubre de 2025	SSPD	N/A

OBSERVACIONES Y/O ANEXOS



Próxima Reunión:
N/A

16/10/2025



17/10/2025