

1 IDENTIFICADOR DEL PRESTADOR

1.1 Nombre o razón social:	Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Barbosa - ESBARBOSA E.S.P.														
1.2 NIT:	804.003.025 – 4														
1.3 ID (SUI – RUPS):	1875														
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"> <thead> <tr> <th>Actividad</th> <th>Fecha inicio Actividades</th> <th>Fecha final actividades</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Todas las relacionadas en el ítem 1.5</td> <td>01/10/1996</td> <td>No indica</td> </tr> </tbody> </table> <p style="text-align: center;">Fuente: SUI – RUPS</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Actividad</th> <th>Fecha inicio Actividades</th> <th>Fecha final actividades</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Todas las relacionadas en el ítem 1.5</td> <td>01/10/1996</td> <td>No indica</td> </tr> </tbody> </table> <p style="text-align: center;">Fuente: SUI – RUPS</p>			Actividad	Fecha inicio Actividades	Fecha final actividades	Todas las relacionadas en el ítem 1.5	01/10/1996	No indica	Actividad	Fecha inicio Actividades	Fecha final actividades	Todas las relacionadas en el ítem 1.5	01/10/1996	No indica
Actividad	Fecha inicio Actividades	Fecha final actividades													
Todas las relacionadas en el ítem 1.5	01/10/1996	No indica													
Actividad	Fecha inicio Actividades	Fecha final actividades													
Todas las relacionadas en el ítem 1.5	01/10/1996	No indica													

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 ____ Perfilamiento de riesgo ____ Evaluación de Gestión y Resultados <u> X </u> Monitoreo de planes ____ Denuncia ciudadana (Petición de interés general) ____ Otros ¿cuál? _____
2.5 Ubicaciones físicas o virtuales objeto de la acción:	<p>Físicas:</p> <p>Sede administrativa – planta de tratamiento km 1 vía a Vélez, Barbosa, Santander.</p> <p>Virtuales:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Revisión documentación entregada en visita y otros requerimientos financieros, administrativos y tarifarios: entre el 25 y 28 de agosto de 2025. Enlaces de las videollamadas: https://meet.google.com/hcv-gjkw-wmw y https://meet.google.com/aej-sctv-wrj • Documentación suministrada por el prestador en carpeta virtual “https://drive.google.com/drive/folders/1snLh4oMWwKYeeNS7Q-gxF5uhWgKMknnt” y remitida por correo electrónico, el cual fue oficializado mediante radicado SSPD No. 20255293641332 del 4 de septiembre de 2025. • Los aspectos tarifarios se trataron vía comunicación telefónica con los profesionales de la Empresa.

3 DELIMITACIÓN DEL MARCO DE EVALUACIÓN

3.1 Criterios evaluados:	<p>Generales Ley 142 de 1994.</p> <p>Administrativo Resolución MAVDT 1076 de 2003, modificada por la Resolución MAVDT 1570 de 2004. Resolución MVCT 330 del 2017.</p> <p>Financiero Ley 1314 del 2009. Resolución 414 del 2014.</p> <p>Técnico 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>Comercial y Tarifario Artículos 24, 79, 86, 87, 88, 89, 90, 99, 125 y 126 de la Ley 142 de 1994. Resolución Compilatoria CRA 943 de 2021</p>
---------------------------------	--

	<p>Contrato de Condiciones Uniformes vigente Acuerdos de subsidios y contribuciones vigente</p> <p>RUPS y SUI Resolución SSPD No. 20151300054575 de 2015, modificada por la Resolución SSPD No. 20161300011295 de 2016. Resolución SSPD No. 20161300013475 de 2016. Resolución SSPD No. 20101300048765 de 2010. Resolución SSPD No. 20161300062185 de 2016. Resolución SSPD No. 20171300039945 de 2017. Resolución SSPD No. 20211000313835 de 2021. Resolución SSPD No. 20188000076635 de 2018. 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 y financieros: 2023 y 2024. Aspectos técnicos operativos: 2024 y primer semestre de 2025. Aspectos comerciales: 2024 – Julio de 2025 Aspectos tarifarios: tarifas aplicadas 2024 – junio de 2025. Inversiones 2016 – 2024 Fecha de la visita: 25 al 28 de agosto 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 25 al 28 de agosto de 2025.• Acta de visita de inspección y vigilancia detallada.• Reporte al SUI de los años 2023 – 2025.		
4.2 Requerimientos realizados:	A continuación, se evidencia los requerimientos enviados al prestador:		
	Radicado	Fecha	Temática
	20254242636401	22/08/2025	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 no han sido atendidos:		
	Radicado	Fecha	Temática
	20255293641332	4/05/2025	Respuesta Radicado - 20254242636401
	20255292869972	18/07/2025	Remisión de soportes de los giros de los recursos al FONAM, en atención a la activación de la Resolución UAE – CRA 039 de 2024 y a la Resolución 887 de 2019.

5 EVALUACIONES REALIZADAS

5.1 Aspectos Generales

Mediante Acuerdo No. 11 del 12 de junio de 1996, se ordenó la creación de la Empresa Municipal de Servicios Públicos Domiciliarios de Barbosa como una Empresa Industrial y Comercial del Municipio. Los estatutos de la empresa fueron protocolizados mediante la escritura pública No. 0455 del 31 de julio de 1996.

La propiedad de la empresa está a cargo del Municipio de Barbosa, Santander, con capital 100% público.

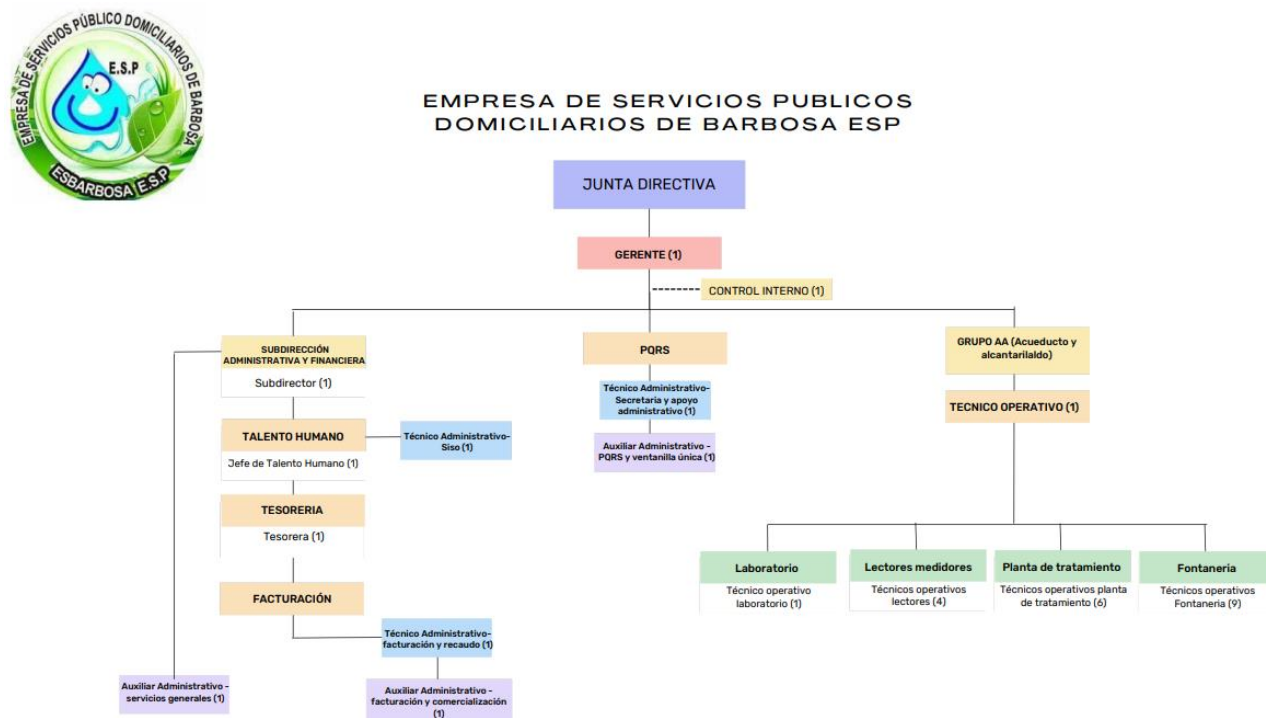
5.2 Aspectos Administrativos

5.2.1 Estructura organizacional

El diseño organizacional de la empresa corresponde a una estructura piramidal con 4 niveles, teniendo como máximo órgano de decisión a la Junta Directiva a quien reporta directamente la Gerencia, de quien dependen directamente la Oficina de Control Interno, la Subdirección Administrativa y Financiera, la Oficina de PQRS y el Grupo de Acueducto y Alcantarillado.

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

Imagen 1. Organigrama



Fuente: ESBARBOSA E.S.P.

5.2.2 Representación Legal y Junta Directiva

Según el Artículo 9 del Acuerdo 011 de 1996 mediante el cual se crea la empresa, la representación legal es ejercida por el Gerente, cargo que a la fecha es desempeñado por Jorge Andrés López Vargas.

Mediante oficio con radicado SSPD No. 20254242636401 del 22 de agosto de 2025, se remitió requerimiento de información y documentación en el marco del seguimiento al estado de la prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado en el Municipio de Barbosa,

Santander, en el cual se incluyó documentación relacionada con la Junta Directiva en los siguientes términos: “2.7. *Listado de miembros de Junta Directiva y documento soporte de nombramiento. (Si aplica)*”. Sin embargo, en la respuesta remitida por el prestador en la carpeta Drive establecida para tal fin, el prestador no incluyó la documentación solicitada, por lo que se desconoce actualmente quienes componen la Junta Directiva o los actos administrativos que soportan sus nombramientos, incumpliendo el requerimiento remitido por esta Superintendencia.

5.2.3 Empleados y Competencias Laborales del Personal

Con base en la información remitida por el prestador, para el año 2024, la empresa reportó un total de 40 empleados, cifra que no presentó variación en comparación con 2023. Del total de empleados en 2024, 27 tenían funciones técnico-operativas en la prestación de los servicios y 13 tenían funciones administrativas.

Con relación a las competencias laborales, el prestador remitió certificados de competencias de 17 empleados con funciones técnico-operativas en la norma “*Instalar redes de acueducto de acuerdo con procedimientos técnicos - NIVEL AVANZADO*”; sin embargo, no remitió certificados de otras competencias de acuerdo con las funciones de cada empleado, ni tampoco remitió documentación de alguna competencia certificada de los restantes 10 empleados que tienen funciones técnico-operativas, lo que 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 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

de texto original)

5.2.4 Organizaciones Sindicales

El prestador remitió documentación de las convenciones colectivas suscritas con la Asociación Sindical Colombiana de Servidores y de los Servicios Públicos – ASTDEMP, y con el Sindicato Unitario Nacional de Trabajadores del Estado – SUNET. No obstante, la empresa no remitió información del costo anual de dichas convenciones, conforme a lo solicitado mediante el oficio con radicado SSPD No. 20254242636401 del 22 de agosto de 2025 en el numeral 2.8, “*Listado de los sindicatos confirmados dentro de la empresa, y el detalle de las convenciones colectivas suscritas y su costo anual. (Excel y PDF)*”, incumpliendo el requerimiento remitido por esta Superintendencia.

Teniendo en cuenta que la empresa no remitió la documentación específica relacionada con el detalle de las convenciones y su costo anual, en los capítulos posteriores se analizarán las cifras que hayan sido reconocidas en los Estados Financieros por este concepto, en conjunto con las revelaciones que hayan sido incluidas en las notas.

5.2.5 Auditoría Externa de Gestión y Resultados (AEGR)

El prestador es de propiedad de capital 100% público, por lo que se configura como entidad oficial, y por lo tanto no se encuentra en la obligación de contratar una Auditoría Externa de Gestión y Resultados, 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, que establece:

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

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

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

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 remitió los resultados de las auditorías realizadas por la Oficina de Control Interno al área Financiera, de los años 2023 y 2024. El Informe Preliminar de Auditoría a corte de septiembre de 2024 contempló las siguientes recomendaciones, producto de la revisión y análisis de la Oficina de Control Interno:

“(…)

- *Se recomienda adelantar una profunda y detallada revisión y validación de los ingresos efectivos de la Empresa, para determinar en función de ello, si se requiere reducción del presupuesto y la toma de decisiones frente a los compromisos a cargo de la Entidad en la actualidad.*
- *Es fundamental que la Empresa cuente con los soportes que le permitan registrar Propiedades, Planta y Equipo, como parte de sus Activos, pues, se debe garantizar que la Empresa efectivamente ostenta la condición de propietaria de estos bienes, pues de lo contrario, los Estados Financieros reflejarían una situación financiera que no se ajusta a la realidad.*
- *Es pertinente que a través del Comité de Sostenibilidad Contable de la Empresa, se adelante la verificación y validación del Estado de Situación Financiera, teniendo en cuenta, que como se señaló en los numerales 7.1 y 7.2 del presente Informe, las proyecciones de los presupuestos de las vigencias 2023 y 2024, podrían presentar significativas diferencias con los ingresos efectivos y reales de la Empresa, obtenidos como resultado de los procesos de facturación de los servicios de acueducto y alcantarillado.*
- *Se recomienda que los Estados Financieros de la Empresa estén acompañados de notas ilustrativas que permitan el mejor entendimiento de los usuarios y ciudadanos.*
- *Es recomendable que los actos administrativos del proceso financiero sean publicados en la página web institucional para cumplimiento de la normatividad vigente en materia de transparencia de la información.*
- *El acceso al Área de Tesorería debe ser restringido para el personal de la Empresa y personas externas.*
- *Es fundamental que se concilien las diferencias encontradas al comparar los ingresos de la Empresa con base en la ejecución presupuestal, los informes de facturación y el Estado de Resultado Integral. Lo anterior, porque tiene una importante incidencia en los resultados financieros de la Empresa, y permite identificar de manera precisa los beneficios o pérdidas que pueda estar generando la operación administrativa, comercial y operativa de la Empresa.*
- *Control Interno, urge al proceso para dar aplicación de las anteriores recomendaciones, ya que estas redundarán en beneficio de la entidad, así como de sus funcionarios.*
- *Se presentan debilidades en el procedimiento, frente a las verificaciones y los controles que se deben adoptar para garantizar la correcta liquidación de los conceptos inherentes a la nómina.*
- *Se recomienda a que se tome la medida de exigir el diseño y aplicación de un control de verificación por nómina de los registros que elabora el servidor encargado de alimentar el software, como del funcionario asignado de la oficina de Gestión del Talento Humano que realiza la liquidación definitiva de la misma, con el fin de asegurar la validez de los datos y el cumplimiento legal.”* (Sic, cursiva fuera de texto original)

A manera de conclusiones de la auditoría, se expuso lo siguiente:

“La Oficina de Control Interno como resultado de la auditoría adelantada, conceptúa que la gestión del proceso auditado registra situaciones, hechos y aspectos que impiden la clara determinación de la realidad financiera de la Empresa, teniendo en cuenta que se aprecian diferencias importantes en la consolidación de los ingresos, que requieren ser conciliadas para establecer de manera cierta los ingresos operacionales reales de la Empresa, y se evite con ello, que existan datos e información diferente en los distintos instrumentos e informes de la Empresa.

Las diferencias presentadas durante el primer cuatrimestre de 2024, obedecen a debilidades en las actividades de revisión por parte de gestión del talento humano (procedimiento gestión nómina) y el proceso financiero (procedimiento gestión contable) de los valores que corresponden a los conceptos de nómina. Derivadas de la no aplicación a lo establecido en el manual de políticas contables de la entidad, el cual define los controles administrativos y operativos que mensualmente y de forma permanente se deben aplicar en la entidad.

Frente a esta observación, el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) establece que la primera línea de defensa, es decir los Gerentes Públicos y Líderes de proceso deben “Mantener controles internos efectivos para ejecutar procedimientos de riesgo y control en el día a día” y “Diseñar e implementar actividades de control. Esto incluye reajustar y comunicar políticas y procedimientos relacionados con la tecnología y asegurar que los controles de TI son adecuados para apoyar el logro de los objetivos.

Se presentan debilidades en el procedimiento de gestión de nómina, frente a las verificaciones y los controles que se deben adoptar, Si bien la entidad cuenta con un programa que liquida la nómina y las prestaciones sociales de los funcionarios de la ESBARBOSA E.S.P, este software obedece a la parametrización que le sea registrada por los funcionarios responsables.” (Sic, cursiva fuera de texto original)

El informe expuso falencias en los procesos contables, de nómina y presupuestales, que debían ser revisadas y subsanadas por el responsable del área administrativa y financiera. Posteriormente, tras la finalización de la vigencia 2024, la Oficina de Control Interno realizó Evaluación de Control Interno Contable a corte de 31 de diciembre de 2024, en cuyo informe estableció que el Control Interno Contable obtuvo una calificación de 4,9/5 correspondiente a Eficiente. Sin embargo, no hizo mención a las recomendaciones y conclusiones del informe a corte de septiembre de 2024, por lo que se desconoce si la Oficina de Control Interno verificó la subsanación de las falencias al cierre de la vigencia 2024.

Es de resaltar que la auditoría independiente y objetiva de los procesos, constituye una fuente de información vital para: 1) Evaluar la eficiencia y eficacia de los controles establecidos, 2) Formular planes de mejora que permitan desarrollar la Mejora Continua, y 3) Prevenir y, eventualmente, identificar actos de corrupción.

Por otro lado, 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. Para el año 2024, el informe entrega un resultado de avance de 100% para los componentes de Ambiente de Control, Evaluación de Riesgos, y Monitoreo, y de 50% para los componentes de Actividades de control, y de Información y Comunicación.

Por lo anterior, se establece alerta por la falta de información en los informes de la Oficina de Control Interno, con relación al seguimiento a las falencias identificadas en los procesos contables, de nómina y presupuestales, y por la falta de revelación del resultado total de la calificación de la Evaluación al Sistema de Control Interno que no fue presentado.

- Informes de Contraloría

El prestador remitió el informe de Auditoría Especial de Revisión de Cuenta para Fenecimiento de la vigencia 2023, en el cual la Contraloría General de Santander feneció la cuenta. Sin embargo, estableció los siguientes cinco (5) hallazgos administrativos:

- Inefectividad en la gestión de cobro de las cuentas por cobrar – código contable 13 prestación de servicios públicos.
- Deficiente gestión en la recuperación de las cuentas por cobrar de difícil recaudo y su deterioro.
- Inefectividad con el saneamiento continuo de partidas contables.
- No contó con presupuesto para la participación ciudadana 2023.
- Con posible incidencia disciplinaria. No existen garantías en proceso contractual No 034 de 2023 – Error en el asegurado.

Producto de los hallazgos establecidos en el informe de auditoría de la Contraloría General de Santander, el prestador suscribió un Plan de Mejoramiento con la Contraloría, sobre el cual, la Oficina de Control Interno realizó seguimiento en el mes de junio de 2025. En el informe generado como producto de esto, se consignó que el cumplimiento de las acciones de mejora alcanzó el 60%, y se concluyó lo siguiente:

“El plan de mejoramiento suscrito terminó su ejecución en noviembre de 2024 y se ha verificado la mejora continua en las actividades propuestas excepto en lo relacionado con los hallazgos 01-02-03 algunos de los cuales han presentado incumplimientos.

*Los hallazgos No. 1,2,3, **quedan en estado vencidos**, dejando constancia que la oficina de Control interno realizó las respectivas solicitudes y mesas de trabajo para la revisión de los soportes de los avances correspondientes, pero los líderes de los procesos de dichos hallazgos no enviaron respuesta alguna, ni soportes de evidencias de avance o cumplimiento a 30 de junio de 2025.*

De igual manera, es necesario que los líderes de los procesos a cargo de los planes de mejoramiento, incluyan esta actividad dentro de los comités mensuales de gestión, con el fin de realizar un seguimiento continuo a los compromisos adquiridos, y en caso de presentar situaciones justificadas que impidan su cumplimiento en los plazos establecidos, solicitar la reformulación, prórroga y/o cambios al plan de mejoramiento a la Oficina de Control Interno con la debida sustentación.

Se observa que la entidad no ha venido desarrollando y ejecutando las estrategias de acuerdo al Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, implementado cada uno de los pasos del manual operativo y así dar cumplimiento al plan mejoramiento suscrito con la Contraloría general de Santander.

Es necesario destacar que la Gerencia y los líderes de proceso tienen un papel importante dentro de su primera línea de defensa, por tal razón es su deber realizar monitoreo periódico, tanto al cumplimiento de las actividades propuestas en sus planes de mejoramiento como al control de las causas de origen de los hallazgos a efecto que estos no se vuelvan a repetir en el tiempo, pues algunas de estas causas se repiten.

La Oficina de Control Interno, en desarrollo del seguimiento a los planes de mejoramiento, generó las alertas oportunas a la Gerencia y a los responsables, con fundamento en la fecha de terminación de la acción de mejora, el cumplimiento y los soportes que se requieren, con el fin que las acciones planteadas se cumplan en los tiempos establecidos, así mismo se dieron las asesorías pertinentes en las diferentes mesas de trabajo desarrolladas con los equipos

responsables, particularmente para el diseño adecuado de las acciones de mejora, la unidad de medida de estas, entre otros temas que han sido de vital importancia para garantizar el efectivo cierre de los hallazgos.

También se deja constancia que, durante la celebración de las diferentes mesas de trabajo desarrolladas durante el seguimiento de este plan de mejoramiento, se hizo énfasis, en las sanciones a las que se podría verse enfrentada la ESBARBOSA E.S.P. por el incumplimiento a la acción de mejora propuesta.” (Sic, cursiva fuera de texto original)

Por otro lado, el prestador informó, respecto a la vigencia 2024, que no ha recibido auditoría por parte de la Contraloría.

En conclusión, se establece alerta por la presunta omisión de la Gerencia y los líderes de los procesos de ejecutar las acciones planteadas en el Plan de Mejoramiento para subsanar los hallazgos establecidos dentro de los plazos definidos, y por la presunta omisión para implementar acciones con base en las recomendaciones de la Oficina de Control Interno, para realizar acciones para prevenir que se repitan causas que originan incumplimientos, falencias, y eventuales nuevos hallazgos.

5.2.7 Estado de Reporte al SUI

A continuación, se presenta el estado de reporte de la información administrativa por parte del prestador al Sistema Único de Información, de los años 2023 y 2024:

Tabla 1. Estado de reporte de la información del tópico administrativo al SUI

Año	Nombre del Formato y/o Formulario	Certificado en SUI	Observación
2023	Personal Administrativo - IUS	Sí	Sin observaciones
2023	Personal Operativo Acueducto - IUS	Sí	Sin observaciones
2023	Personal Operativo Alcantarillado - IUS	Sí	Sin observaciones
2024	Personal Administrativo - IUS	Sí	Sin observaciones
2024	Personal Operativo Acueducto - IUS	Sí	Sin observaciones
2024	Personal Operativo Alcantarillado – IUS	Sí	Sin observaciones

Fuente: SUI a corte de septiembre de 2025

Como se evidencia, el prestador se encuentra al día en el reporte de la información administrativa al SUI.

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 publicado por la Contaduría General de la Nación, el prestador se encuentra sujeto al ámbito de aplicación de dicha resolución y sus modificaciones, tal como se observa en la siguiente imagen:

Imagen 2. Certificado de Grupo de Clasificación CGN

No.	ID ENTIDAD CGN	NIT	ENTIDAD
1093	269768077	804003025:4	E.S.P. Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Barbosa

Fuente: CGN consulta septiembre de 2025

Del mismo modo, se verificó la clasificación realizada por el prestador al Sistema Único de

Información (SUI), en el cual se evidenció concordancia con lo publicado por la CGN, habiéndose registrado en el formulario NIF A 0014 en la Resolución 414 del 2014.

5.3.2 Aplicación del marco normativo – NIF

Producto de la verificación de la documentación financiera remitida por el prestador, se evidenció que la ESBARBOSA E.S.P., 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 2. Aplicación Marco Normativo Financiero

Exigencia Norma de Información Financiera Resolución 414 del 2014	ESBARBOSA E.S.P.
<p><u>Marco Conceptual</u></p> <p><u>4.1. Características Fundamentales</u></p> <p><u>4.1.2. Representación Fiel</u></p> <p><u>La información financiera de propósito general representa fielmente los hechos económicos cuando la descripción de estos es completa, neutral y libre de error significativo.</u></p> <p><u>Una descripción completa incluye la información necesaria y las explicaciones pertinentes para que un usuario comprenda el hecho económico que está siendo representado.</u></p> <p><u>Una descripción neutral no tiene sesgo en la selección o presentación de la información financiera de propósito general; tampoco está ponderada, enfatizada, atenuada o manipulada para incrementar la probabilidad de que esta se reciba de forma favorable o adversa por los usuarios. Una descripción neutral se apoya en la prudencia, la cual se ejerce cuando se actúa con cautela al hacer juicios bajo condiciones de incertidumbre. Esto contribuye a que los elementos de los estados financieros no estén sobrestimados ni subestimados y, en consecuencia, la información financiera de propósito general no induzca a decisiones sesgadas.</u></p> <p><u>Una descripción libre de error significativo es aquella en la que no hay errores u omisiones materiales, de forma individual o colectiva, en la descripción del hecho económico y en la que el proceso para producir la información se ha seleccionado y aplicado sin errores. En este contexto, libre de errores no significa exacto en todos los aspectos.</u></p> <p><u>Normas</u></p> <p><u>2. Cuentas por Cobrar</u></p> <p><u>2.6. Revelaciones</u></p>	<p><u>Motivos de Incumplimiento:</u></p> <p><u>Representación Fiel:</u></p> <p>Se identifican diversos incumplimientos por parte del prestador en relación con el principio de representación fiel, el cual establece que la información financiera debe describir completa, neutral y libre de error significativo, los hechos económicos.</p> <p>La descripción no es completa, dado que la empresa no cuenta con documentación suficiente ni explicaciones claras sobre algunos hechos económicos reconocidos en los conceptos de Cuentas por Cobrar, Propiedad Planta y Equipo, Pasivos, Patrimonio, Ingresos, Costo de Ventas y Gastos de Administración. Esta omisión de revelación de información relevante impide que los usuarios de la información financiera puedan tener información completa sobre la gestión y la situación financiera.</p> <p><u>Motivos de Incumplimiento:</u></p> <p>Se identifican incumplimientos relacionados con las</p>

**Exigencia Norma de Información Financiera
Resolución 414 del 2014**

ESBARBOSA E.S.P.

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.

21. Se revelará el valor del deterioro reconocido o revertido, durante el periodo contable, así como el deterioro acumulado.

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.

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 supuestos empleados para la estimación del deterioro y los porcentajes de incumplimiento aplicados.

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.

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.

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.

Normas

10. Propiedad Planta y Equipo

10.6. Revelaciones

37. La entidad revelará, para cada clase de propiedad, planta y equipo, la siguiente información:

- a) los métodos de depreciación utilizados;
- b) las vidas útiles o las tasas de depreciación utilizadas;
- c) 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;

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, y de la causa para no haber reconocido deterioro, y el análisis de antigüedad de la cartera.

Motivos de Incumplimiento:

Se identifican incumplimientos relacionados con la omisión de revelación de información sobre la material variación en la depreciación acumulada, teniendo en cuenta que la mayor participación de los activos tiene una vida útil de 45 años.

**Exigencia Norma de Información Financiera
Resolución 414 del 2014**

ESBARBOSA E.S.P.

d) el efecto en los resultados producto de la baja en cuentas de un elemento de propiedades, planta y equipo;
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;
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;
g) el valor de las propiedades, planta y equipo en proceso de construcción, y el estado de avance y la fecha estimada de terminación;
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;
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 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.

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

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

**Exigencia Norma de Información Financiera
Resolución 414 del 2014**

ESBARBOSA E.S.P.

personal directivo de la entidad.

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

Fuente: Notas a los Estados Financieros 2024-2023

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 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 Dictamen del Revisor Fiscal

El prestador ESBARBOSA E.S.P. se encuentra constituido como Empresa Industrial y Comercial del Estado. Al respecto, la SSPD expidió el concepto 206 de 2021, en el que indicó:

“Los prestadores de servicios públicos domiciliarios, constituidos como empresas industriales y comerciales del Estado, no tienen la obligación legal de nombrar un revisor fiscal, al no ser de aquellas contempladas por el Código de Comercio como sociedades por acciones; lo anterior, salvo que el acto de creación o sus estatutos así lo exijan. No obstante, las empresas industriales y comerciales del Estado sí se encuentran sujetas al control fiscal por parte de la Contraloría del orden territorial correspondiente, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 50 de la Ley 142 de 1994, modificado por la Ley 689 de 2001.”

Por lo tanto, ESBARBOSA E.S.P. no se encuentra obligada a contratar Revisor Fiscal, y es sujeto de control fiscal por parte de la Contraloría.

5.3.4 Estado de Situación Financiera

A continuación, se presenta el análisis del Estado de Situación Financiera de los años 2023 y 2024:

5.3.4.1 Activos

Tabla 3. Activos Estado de Situación Financiera

Activos	31 de diciembre de 2024	Análisis Vertical %	Variación %	31 de diciembre de 2023	Análisis Vertical %
Efectivo	\$ 358.702.874	3,84%	594,02%	\$ 51.685.042	0,64%
Inversiones e Instrumentos Derivados	\$ 173.361	0,00%	1,80%	\$ 170.302	0,00%
Cuentas por cobrar	\$ 409.042.786	4,38%	106,58%	\$ 198.010.657	2,46%
Deterioro Acumulado de Cuentas por Cobrar	\$ 0	0,00%	Indet.	\$ 0	0,00%
Activos Corrientes	\$ 767.919.021	8,22%	207,33%	\$ 249.866.001	3,10%
Cuentas por cobrar	\$ 958.579.100	10,26%	878,88%	\$ 97.926.486	1,22%
Cuentas por Cobrar de Difícil Recaudo.	\$ 958.579.100	10,26%	Indet.	\$ 0	0,00%
Deterioro Acumulado de Cuentas por Cobrar	\$ 0	0,00%	Indet.	\$ 0	0,00%
Propiedades, Planta y Equipo	\$ 7.432.391.334	79,52%	-3,05%	\$ 7.665.875.788	95,20%
Otros Activos	\$ 187.936.897	2,01%	381,41%	\$ 39.038.897	0,48%
Activos no Corrientes	\$ 8.578.907.330	91,78%	9,95%	\$ 7.802.841.171	96,90%
Total de Activos	\$ 9.346.826.351	100,00%	16,07%	\$ 8.052.707.172	100,00%

Fuente: ESBARBOSA E.S.P., elaboración SSPD. (Cifras en pesos colombianos)

El total de Activos aumentó 16,07% llegando a \$9.347 millones. Dentro de este, la mayor concentración estuvo en la porción no Corriente que representó el 91,78%, y la porción Corriente el 8,22% restante.

Dentro del total de activos, al cierre de 2024 los conceptos más representativos fueron Propiedad Planta y Equipo, Cuentas por Cobrar, y Efectivo y Equivalente de Efectivo, con participación de 79,52%, 14,63%, y 3,84% respectivamente.

5.3.4.2 Cartera y Deterioro

Las Cuentas por Cobrar Brutas presentaron un incremento de 362,13% frente a 2023 llegando a \$1.368 millones entre sus porciones corriente y no corriente, según indicó el prestador en sus notas, soportado principalmente por la reversión de la cuenta de orden de control de la cuenta por cobrar al Municipio de Barbosa por valor de \$959 millones, con base en el plan de mejoramiento y contable según visita de la Contraloría General de Santander. La cuenta por cobrar al municipio fue reconocida en la porción no corriente, sin embargo, a pesar de ser una cuenta por cobrar de difícil recaudo y encontrarse en cobro persuasivo y coactivo, el prestador no reconoció deterioro de la misma, adicionalmente, en las notas no fue revelada la altura de mora de la acreencia, ni la estimación de la probabilidad de recuperación.

La porción corriente de las Cuentas por Cobrar tuvo un incremento de 106,58%, llegando a \$409 millones, donde la mayor participación la tuvo el servicio de acueducto con \$338 millones. No obstante, a pesar del material incremento, las notas no revelan información sobre sus causas u origen, ni la altura de la mora en las mismas. Es de resaltar que el prestador tampoco reconoció deterioro en la porción corriente de la cartera.

Con base en la situación descrita, el prestador presuntamente incumple las condiciones de presentación establecidas en las Normas para el Reconocimiento, Medición, Revelación y Presentación de los Hechos Económicos por parte de las empresas que no cotizan en el mercado de valores, y que no captan ni administran ahorro del público.

5.3.4.3 Propiedad Planta y Equipo

El concepto de Propiedad Planta y Equipo tuvo una reducción de 3,05% frente al año anterior, llegando a \$7.432 millones. Dentro de este, el concepto de Plantas, Ductos y Túneles tuvo el valor más representativo con \$6.765 millones, seguido de Maquinaria y Equipo con \$1.199 millones. La Depreciación Acumulada tuvo incremento de 64% frente a 2023, llegando a \$622 millones, sin embargo, las notas no entregan información sobre la material variación, teniendo en cuenta que la vida útil de los componentes más representativos de la PPyE fue definida por el prestador a 45 años. Nuevamente se genera alerta por la omisión de revelación de información relevante, presuntamente incumpliendo las condiciones de presentación establecidas en las Normas para el Reconocimiento, Medición, Revelación y Presentación de los Hechos Económicos por parte de las empresas que no cotizan en el mercado de valores, y que no captan ni administran ahorro del público.

5.3.4.4 Efectivo y sus Equivalentes

El Efectivo y Equivalente de Efectivo tuvo un incremento de 594%, llegando a \$359 millones. Según informan las notas, el incremento en el saldo de efectivo al cierre del año 2024 se dio a causa del pago de subsidios por parte de la Alcaldía de Barbosa por \$350 millones el 30 de diciembre.

5.3.4.5 Pasivos

Tabla 4. Pasivo y Patrimonio Estado de Situación Financiera

Pasivos	31 de diciembre de 2024	Análisis Vertical %	Variación %	31 de diciembre de 2023	Análisis Vertical %
Cuentas por Pagar	\$ 1.213.352.260	12,98%	431,18%	\$ 228.427.257	2,84%
Beneficios a los Empleados	\$ 590.997.437	6,32%	350,58%	\$ 131.163.596	1,63%
Pasivos Corrientes	\$ 1.804.349.697	19,30%	401,78%	\$ 359.590.853	4,47%
Cuentas por Pagar	\$ 45.951.751	0,49%	0,00%	\$ 45.951.751	0,57%
Provisiones	\$ 83.288.341	0,89%	0,00%	\$ 83.288.341	1,03%
otros pasivos	\$ 675.000	0,01%	Indet.	\$ 0	0,00%
Pasivos no Corrientes	\$ 129.915.092	1,39%	0,52%	\$ 129.240.092	1,60%
Total de Pasivos	\$ 1.934.264.789	20,69%	295,69%	\$ 488.830.945	6,07%
Patrimonio					
Patrimonio Institucional	\$ 7.412.561.562	79,31%	-2,00%	\$ 7.563.876.227	93,93%
Capital Fiscal	\$ 7.134.448.846	76,33%	15,52%	\$ 6.175.869.746	76,69%
Otras Reservas	\$ 156.691.927	1,68%	0,00%	\$ 156.691.927	1,95%
Resultados de Ejercicios	\$ 1.231.314.555	13,17%	7,59%	\$ 1.144.503.904	14,21%
Resultados de Ejercicios	\$ 0	0,00%	-100,00%	\$ 86.810.651	1,08%
Perdida del Ejercicio	-\$ 1.109.893.766	-11,87%	Indet.	\$ 0	0,00%

Total de Patrimonio	\$ 7.412.561.562	79,31%	-2,00%	\$ 7.563.876.227	93,93%
Total de Patrimonio y Pasivos	\$ 9.346.826.351	100,00%	16,07%	\$ 8.052.707.172	100,00%

Fuente: ESBARBOSA E.S.P., elaboración SSPD. (Cifras en pesos colombianos)

Dentro de la estructura de financiación de la empresa, el Patrimonio representó el 79,31% y los Pasivos el 20,69% restante.

5.3.4.6 Patrimonio

Dentro del Patrimonio, el Capital Fiscal tuvo un incremento de 15,52%, llegando a \$7.134 millones. No obstante, a pesar de la material variación, las notas no revelan información relacionada con los hechos económicos que originaron el incremento. El Resultado del Ejercicio fue negativo, reconociendo una Pérdida Neta de \$1.110 millones, en contraste con la Utilidad generada en el año 2023 por \$87 millones. Nuevamente se genera alerta por la omisión de revelación de información relevante, presuntamente incumpliendo las condiciones de presentación establecidas en las Normas para el Reconocimiento, Medición, Revelación y Presentación de los Hechos Económicos por parte de las empresas que no cotizan en el mercado de valores, y que no captan ni administran ahorro del público.

5.3.4.7 Pasivos

El total de Pasivos aumentó 295,69% llegando a \$1.934 millones, teniendo la mayor concentración en la porción corriente con \$1.804 millones, situación que contrasta con la estructura de Activos que concentra su mayor valor en la porción no Corriente, lo que genera una asimetría en la estructura de financiación de la empresa, al estar financiando sus Activos no Corrientes con endeudamiento de corto plazo, generando presión adicional sobre el flujo de caja.

Dentro de los Pasivos, los conceptos más representativos fueron Cuentas por Pagar, y Beneficios a Empleados a Corto Plazo, con participación de 62,73%, y 30,55% respectivamente.

Con relación a las Cuentas por Pagar, dentro de estas, el concepto más representativo fue el de Otras Cuentas por Pagar con \$541 millones, en donde fue reconocida la deuda que se tiene con la Electrificadora de Santander, según informan las notas por el servicio de energía de diciembre de 2023 a noviembre de 2024 producto del intenso verano que se dio en el primer semestre de 2024; el segundo concepto más representativo fue el de Adquisición de Bienes y Servicios Nacionales con \$344 millones tras un incremento de 83%; sin embargo, las notas no presentan la información de manera comparativa con el año anterior, no informan el origen del material incremento, y no informan la fecha de vencimiento de las obligaciones por lo que se desconoce la eventual altura de la mora o los eventuales intereses de mora generados.

Dentro de las Cuentas por Pagar, el concepto de Impuestos, Contribuciones y Tasas por Pagar reconoció el valor de \$283 millones correspondientes a la obligación pendiente de pago a la Corporación Autónoma Regional de Santander por *Tasa Retributiva 2023 FACTURA FE6306*; sin embargo, las notas no entregan información sobre las causas de su origen, su eventual altura de mora ni eventuales intereses moratorios. Nuevamente se genera alerta por la omisión de revelación de información relevante, presuntamente incumpliendo las condiciones de presentación establecidas en las Normas para el Reconocimiento, Medición, Revelación y Presentación de los Hechos Económicos por parte de las empresas que no cotizan en el mercado de valores, y que no captan ni administran ahorro del público.

Se informa que dentro de la documentación remitida por el prestador para análisis, incluyó archivo

con el detalle de la totalidad de los pasivos al cierre del año 2024, en el que indicó que no se encuentra ninguno vencido, a pesar de que hay obligaciones correspondientes a bienes y servicios que fueron recibidos durante 2023, y que forman parte de los bienes y servicios necesarios para la operación habitual de los servicios de acueducto y alcantarillado, por lo que se acumularían con los requeridos para el año 2024, generando un desequilibrio en la operación extendiendo y acumulando el pago a proveedores. Al respecto, se reitera que en las notas el prestador no reveló información de la fecha de vencimiento de las obligaciones, ni su eventual altura de mora o intereses moratorios, presuntamente incumpliendo las condiciones de presentación establecidas en las Normas para el Reconocimiento, Medición, Revelación y Presentación de los Hechos Económicos por parte de las empresas que no cotizan en el mercado de valores, y que no captan ni administran ahorro del público.

El concepto de Beneficios a Empleados presentó un incremento de 350,58% frente a 2023 llegando a \$591 millones. Con relación a este concepto, las notas indican *“La empresa define los beneficios a los empleados como todos los tipos de retribuciones proporcionadas a los trabajadores a cambio de los servicios prestadores, diferentes a las remuneraciones. Los beneficios a los empleados están constituidos por beneficios a corto plazo. Los beneficios a corto plazo identificados por la empresa al cierre de ejercicio 2024, corresponden a sueldos, salarios y aportes a la seguridad social, vacaciones y gratificaciones, y compensación por tiempo de servicios. Para esta vigencia 2024 se incrementó el valor de este rubro debido a las liquidaciones que se dieron por lo empleados de libre remoción y nombramiento, además de las liquidaciones de vacaciones que tenían pendientes por disfrutar.”* (Sic, cursiva fuera de texto original).

Se resalta que a pesar de la material variación en el concepto, las notas no informan el detalle de las liquidaciones de empleados de libre remoción y sus vacaciones pendientes de disfrutar, ni tampoco entrega información sobre el impacto de los beneficios acordados en las convenciones colectivas que puede estar soportando el material incremento, y presionando negativamente la liquidez de la empresa, poniendo en riesgo la perdurabilidad de la misma en el mediano y largo plazo, presuntamente incumpliendo las condiciones de presentación establecidas en las Normas para el Reconocimiento, Medición, Revelación y Presentación de los Hechos Económicos por parte de las empresas que no cotizan en el mercado de valores, y que no captan ni administran ahorro del público.

5.3.5 Estado de Resultados

A continuación, se presenta el análisis del Estado de Resultados de los años 2023 y 2024:

Tabla 5. Estado de Resultados

	31 de diciembre de 2024	Análisis Vertical %	Variación %	31 de diciembre de 2023	Análisis Vertical %
Ingresos de actividades ordinarias	\$ 3.674.507.000	100,00%	-18,62%	\$ 4.515.004.000	100,00%
Costo de ventas	\$ 3.068.078.000	83,50%	4,44%	\$ 2.937.733.000	65,07%
Ganancia bruta	\$ 606.429.000	16,50%	-61,55%	\$ 1.577.271.000	34,93%
Otros ingresos	\$ 15.000	0,00%	-100,00%	\$ 445.001.000	9,86%
Gastos de administración, operación y ventas	\$ 1.710.773.000	46,56%	-0,13%	\$ 1.712.950.000	37,94%
Ingresos financieros	\$ 1.081.000	0,03%	-38,51%	\$ 1.758.000	0,04%
Costos financieros	\$ 6.646.000	0,18%	150,79%	\$ 2.650.000	0,06%
Otros gastos	\$ 0	0,00%	-100,00%	\$ 221.619.000	4,91%
Ganancia (pérdida)	-\$ 1.109.894.000	-30,21%	-1378,52%	\$ 86.811.000	1,92%

Fuente: SUI. (Cifras en pesos colombianos)

El total de Ingresos de Actividades Ordinarias tuvo una reducción de 18,62%, llegando a \$3.675 millones. Dentro de este, la mayor concentración estuvo en el servicio de acueducto con el 70%, seguido del servicio de alcantarillado con el 30% restante. Al respecto, las notas indican que *“el código contable 4.36.95 presenta una variación considerable con relación al año 2023 debido que se hizo necesario ajustar la facturación del sistema nuevo, que se implementó en esta vigencia”* (Sic, cursiva fuera de texto original), sin embargo no detalla las condiciones del ajuste, ni el impacto que pudiera tener en las vigencias siguientes, por lo que se establece alerta por la liquidez del prestador en el corto y mediano plazo, y su impacto en la solvencia y perdurabilidad de la empresa. Adicionalmente, presuntamente incumple nuevamente las condiciones de presentación establecidas en las Normas para el Reconocimiento, Medición, Revelación y Presentación de los Hechos Económicos por parte de las empresas que no cotizan en el mercado de valores, y que no captan ni administran ahorro del público.

El Costo de Ventas representó el 83,5% de los ingresos, tras un incremento de 4,44%, llegando a \$3.068 millones, incremento proporcionalmente superior al de los ingresos. El servicio de acueducto tuvo la mayor participación del Costo de Ventas con 75% y el servicio de alcantarillado con el 25% restante; sin embargo, las notas no detallan los bienes o servicios que fueron adquiridos en el marco de la operación de los servicios, generando incertidumbre sobre los elementos que componen el costo reconocido, presuntamente incumpliendo las condiciones de presentación establecidas en las Normas para el Reconocimiento, Medición, Revelación y Presentación de los Hechos Económicos por parte de las empresas que no cotizan en el mercado de valores, y que no captan ni administran ahorro del público.

En términos de Gastos de Administración, Operación y Ventas, el escenario fue de reducción, llegando a \$1.711 millones tras una disminución de 0,13%. Dentro de estos, el concepto de Generales tuvo la mayor reducción con \$333 millones, por su parte el mayor incremento estuvo en el concepto de Tasas con \$168 millones seguido de Prestaciones sociales con \$160 millones, con los cuales se eliminó el efecto de la reducción en el concepto de Generales, para totalizar el resultado de 0,13% de reducción frente al año anterior. Se reitera que las notas no revelan información sobre las materiales variaciones dentro de los Gastos de Administración, Operación y Ventas, generando incertidumbre sobre el origen de las mismas y su eventual impacto en años posteriores, presuntamente incumpliendo las condiciones de presentación establecidas en las Normas para el Reconocimiento, Medición, Revelación y Presentación de los Hechos Económicos por parte de las empresas que no cotizan en el mercado de valores, y que no captan ni administran ahorro del público. Adicionalmente, se reitera la alerta por liquidez tras el material incremento de las Prestaciones Sociales, que de mantenerse en años posteriores podría comprometer la solvencia y perdurabilidad de la empresa en el mediano y largo plazo.

El Resultado Neto tuvo una reducción de 1.379%, llegando a una Pérdida Neta de \$1.110 millones en 2024, soportada por la reducción de 18,62% en los Ingresos de Actividades Ordinarias, y la reducción de 100% en los Otros Ingresos. Teniendo en cuenta que el prestador no reconoció gasto por deterioro de cartera, a pesar de que existe cartera de difícil recaudo, y de que hubo incremento material de un periodo a otro, el resultado de la pérdida neta estaría siendo infravalorado, y la representación fiel de los hechos económicos reflejaría una pérdida mayor, y adicionalmente al omitir el reconocimiento de gasto por deterioro, el prestador estaría incumpliendo el principio de Representación Fiel contemplado en el Marco Conceptual del Marco Normativo de las empresas que no cotizan en el mercado de valores, y que no captan ni administran ahorro del público.

Asimismo, es importante mencionar que la Utilidad Neta generada en 2023 por \$87 millones fue soportada por el reconocimiento de \$445 millones de Otros Ingresos, ya que en términos de Actividades Ordinarias producto de la prestación de los servicios, la empresa generó pérdidas por \$135 millones, razón por la cual se establece alerta por la generación sucesiva de pérdidas en las Actividades Ordinarias producto de la prestación de los servicios, que podrían comprometer la

solvencia y perdurabilidad de la empresa en el mediano y largo plazo.

5.3.6 Indicadores Financieros

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

Tabla 6. Indicadores Financieros

Indicador	2024	2023
Margen Bruto	16,50%	34,93%
Margen Operacional	-30,05%	-3,01%
Margen Neto	-30,21%	1,92%
Capital de Trabajo	-\$ 1.036.430.000	-\$ 109.724.000
Razón Corriente	0,43	0,69
Prueba Ácida	0,21	0,18
Rotación de Cuentas por Cobrar (Días)	134,42	22,76
EBITDA	-\$ 862.059.546	\$ 105.361.623
Nivel de Endeudamiento	20,69%	6,07%
ROE	-14,97%	1,15%
ROA	-11,82%	-1,68%
Patrimonio	\$ 7.412.562.000	\$ 7.563.877.000
Resultado del Ejercicio	-\$ 1.1.894.000	\$ 86.811.000

Fuente: Estados Financieros, cálculos SSPD. (Cifras en pesos colombianos)

Liquidez

Los indicadores de Liquidez reflejaron un escenario de desmejora en comparación con el año 2023, tal como lo evidencian el Capital de Trabajo, Razón Corriente y Prueba Ácida. Por su parte el resultado del EBITDA confirma la reducción en la eficiencia de la operación al haber presentado un valor negativo en el año 2024, producto de la reducción de los ingresos y el incremento del Costo de Ventas.

Rentabilidad

Por su parte los indicadores de Rentabilidad confirman el deterioro de las condiciones financieras de la empresa, con base en la reducción de los márgenes Bruto, Operacional, y Neto, y la reducción en el ROE y ROA.

Endeudamiento

El Nivel de Endeudamiento tuvo un incremento de 14,62 puntos porcentuales, producto de la reducción de la liquidez para cubrir obligaciones de corto plazo, situación que de prolongarse pondría en riesgo la solvencia y perdurabilidad de la empresa.

Actividad

Teniendo en cuenta el reconocimiento de la cuenta por cobrar al Municipio, el promedio de días de recuperación de cartera aumentó en 112 días.

Se resalta que en el año 2023 el beneficio neto generado no se obtuvo con base en los resultados de las actividades ordinarias de la operación, en donde generó pérdidas, sino con base en el reconocimiento de \$445 millones de Otros Ingresos.

Se genera alerta por, el deterioro de la liquidez y la reducida capacidad de la empresa para cubrir sus obligaciones de corto plazo, que impactaron el incremento de 402% en los Pasivos Corrientes; y por la generación sucesiva de pérdidas en las Actividades Ordinarias producto de la prestación de los servicios, reflejando la falta de capacidad de la operación para generar el flujo necesario para cubrir sus obligaciones.

5.3.7 Presupuesto

Mediante el Acuerdo de Junta Directiva No. 001 del 11 de enero de 2024, se realizó la liquidación del presupuesto general para la vigencia 2024, fijado en \$4.448 millones tanto para ingresos como para gastos, dentro de los cuales \$4.230 millones serían destinados a Funcionamiento y \$217 millones a Inversión.

El presupuesto inicial de ingresos tuvo una adición durante la vigencia, por valor de \$2,1 millones, y por su parte el presupuesto inicial de gastos tuvo modificaciones por traslados presupuestales internos por valor de \$1.003 entre los meses de abril y diciembre.

5.3.8 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 de pago.

Imagen 3. Estado de Contribuciones y Sanciones por Pagar

NOMBRE DE LA EMPRESA	NIT
EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE BARBOSA	8040030254

OBLIGACIONES EN FIRMEZA (0)

A 15/09/2025 la empresa no tiene obligaciones pendientes en firme a partir del 24 de julio de 2007. Para verificar las obligaciones anteriores pendientes favor comunicarse con el Grupo de Contribuciones y CXC al teléfono 6913005 en Bogotá a las extensiones 2184 - 2812 - 2393 - 2811 - 2332 ó escribir al siguiente correo electrónico: formatodepagoweb@superservicios.gov.co

OBLIGACIONES SIN FIRMEZA (0)

A 15/09/2025 la empresa no tiene obligaciones pendientes en prefirmeza. Para verificar las obligaciones anteriores pendientes favor comunicarse con el Grupo de Contribuciones y CXC al teléfono 6913005 en Bogotá a las extensiones 2184 - 2812 - 2393 - 2811 - 2332 ó escribir al siguiente correo electrónico: formatodepagoweb@superservicios.gov.co

Fuente: Plataforma de Pagos SSPD

5.3.9 Estado de Reporte al SUI

A continuación, se presenta el estado de reporte de información financiera por parte del prestador al Sistema Único de Información de Servicios Públicos Domiciliarios-SUI, de los años 2023, 2024, y lo corrido de 2025:

Tabla 7. Estado de Reporte de la información del tópico financiero al SUI

Taxonomía	Estado	Fecha Límite	Días de Retraso en Reporte
2023 - Resolución 414 - Informe Financiero Especial - Cuarto trimestre	Pendiente	15/03/2024	-549
2023 - Resolución 414 - Informe Financiero Especial - Primer trimestre	Certificado	15/05/2023	N.A
2023 - Resolución 414 - Informe Financiero Especial - Segundo trimestre	Certificado	15/08/2023	N.A
2023 - Resolución 414 - Informe Financiero Especial - Tercer trimestre	Certificado	15/11/2023	N.A
2023 - Resolución 414 Individual	Certificado	14/05/2024	N.A
2024 - Resolución 414 - Informe Financiero Especial - Cuarto trimestre	Pendiente	15/03/2025	-184
2024 - Resolución 414 - Informe Financiero Especial - Primer trimestre	Pendiente	15/05/2024	-488
2024 - Resolución 414 - Informe Financiero Especial - Segundo trimestre	Pendiente	15/08/2024	-396
2024 - Resolución 414 - Informe Financiero Especial - Tercer trimestre	Pendiente	15/11/2024	-304
2024 - Resolución 414 Individual	Certificado	29/05/2025	N.A
2025 - Resolución 414 - Informe Financiero Especial - Primer trimestre	Pendiente	15/05/2025	-123
2025 - Resolución 414 - Informe Financiero Especial - Segundo trimestre	Pendiente	15/08/2025	-31

Fuente: SUI a corte del 15 de septiembre de 2025

El prestador se encuentra en mora de certificar al SUI las Taxonomías Trimestrales de los periodos IV de 2023, I, II, III, y IV de 2024, y I y II de 2025. Si bien las taxonomías anuales se encuentran certificadas, las taxonomías trimestrales son útiles para la SSPD en la medida que suministran información de manera anticipada al cierre de la vigencia, con lo cual, es posible identificar eventuales alertas con mayor agilidad. Se establece alerta por la omisión de reporte de algunas taxonomías trimestrales, que alcanzan hasta 549 días de retraso.

5.4 Aspectos Técnicos – Operativos

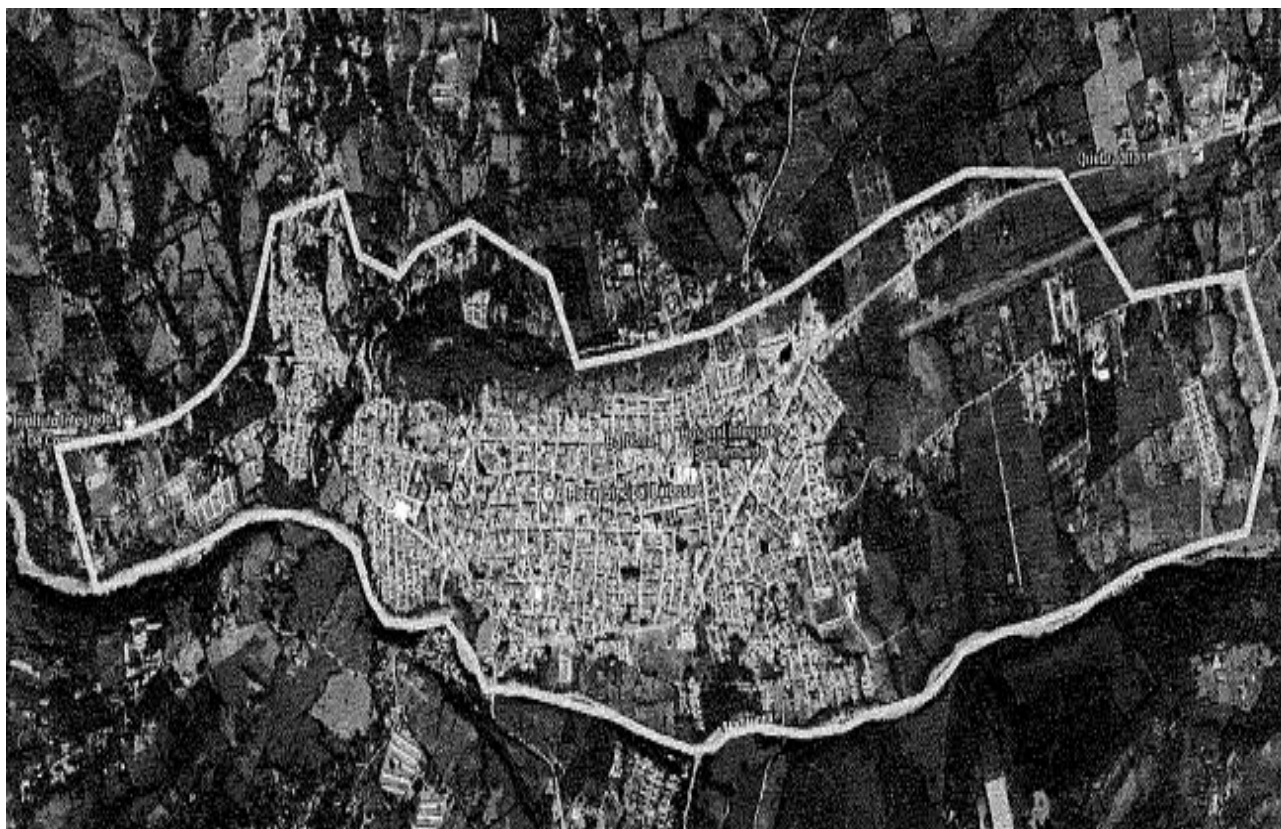
A continuación, se presenta el análisis de cada uno de los componentes de los sistemas de acueducto y alcantarillado, enfatizando en las observaciones y presuntos hallazgos identificados durante la visita de inspección realizada por esta SSPD durante el mes de agosto de 2025 y los reportes de información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

5.4.1 Área de prestación

ESBARBOSA E.S.P. presta los servicios públicos de acueducto y alcantarillado en la zona urbana y en dos veredas (El Amarillo y Centro) del municipio de Barbosa.

Imagen 4. Área de prestación Barbosa



Fuente: ESBARBOSA E.S.P.

5.4.2 Servicio Publico Domiciliario de Acueducto

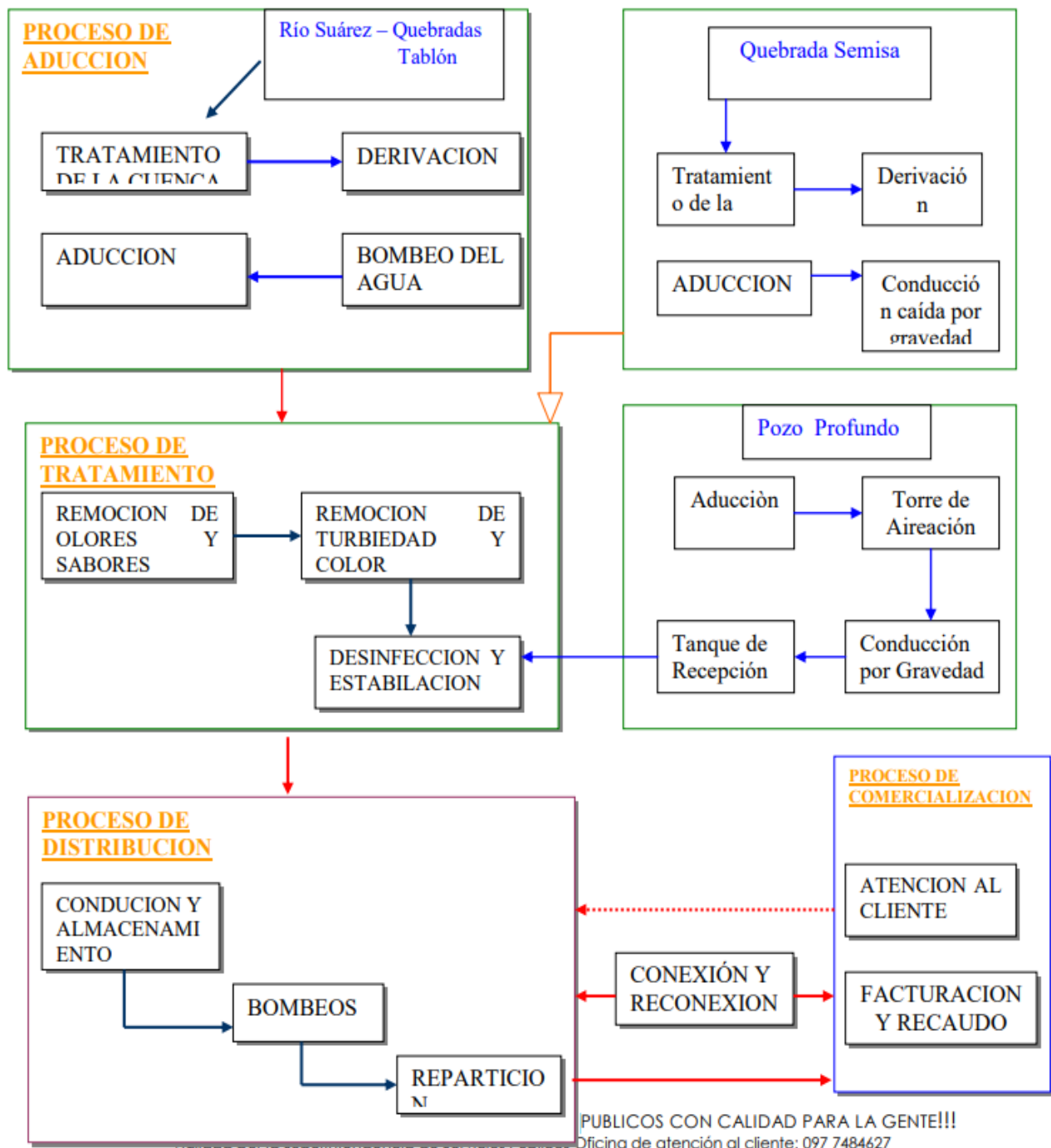
El prestador en la última actualización del Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos (RUPS), registró las actividades de captación, aducción, tratamiento, conducción, almacenamiento, distribución y comercialización, frente a lo cual, se evidencia que existe coherencia acorde con lo evidenciado en la visita ejecutada.

5.4.2.1 Sistema de abastecimiento

El sistema de acueducto del municipio de Barbosa cuenta con dos fuentes de abastecimiento superficiales y una subterránea. Las fuentes superficiales corresponden al río Suárez y la quebrada Semiza, mientras que la fuente subterránea corresponde al Pozo 1.

El sistema de distribución está respaldado por una (1) planta de tratamiento de tratamiento de agua potable (PTAP), en la que se realizan los procesos de aireación (únicamente para el agua proveniente del Pozo 1), coagulación, floculación, sedimentación, filtración y desinfección.

Imagen 5. Esquema de abastecimiento municipio de Barbosa



Fuente: ESBARBOSA E.S.P.

5.4.2.1.1 Fuente de abastecimiento y concesión de aguas superficiales

El municipio de Barbosa, Santander, se abastece de dos fuentes superficiales y un pozo profundo, correspondientes a la quebrada Semiza, el río Suárez y el Pozo 1, respectivamente. La fuente principal es la quebrada Semiza, dado que el Río Suárez se emplea únicamente en época de estiaje. Durante la visita la empresa informó que, anteriormente contaba con un pozo subterráneo como fuente alterna, denominado Pozo 2, el cual actualmente no se utiliza porque requiere mantenimiento.

Adicionalmente, se capta agua de un pozo profundo desde el mes de abril de 2025, el cual se encuentra localizado en las instalaciones de la PTAP en la vereda Amarillo. El caudal captado de este pozo pasa inicialmente por una bandeja de aireación, para luego mezclarse a la entrada de la PTAP con el agua captada de la quebrada Semiza.

Frente a las concesiones de agua, tal y como se muestra a continuación, la Corporación Autónoma Regional de Santander (CAS), otorgó una concesión de agua a ESBARBOSA E.S.P. mediante Resolución No. 00000044 del 21 de enero de 2014, con una vigencia de 10 años.

A la fecha de la visita, la concesión de aguas se encontraba en proceso de renovación, pues esta venció el 21 de enero de 2024. Cabe señalar que la solicitud de la renovación de la concesión se realizó en el año 2022 previo a su vencimiento. Asimismo, en el año 2024 se incluyó la solicitud de concesión para los pozos 1 y 2 (A la fecha de la visita sólo se encontraba operativo el Pozo 1). La empresa desconoce el estado en que se encuentra la solicitud de renovación de la concesión de aguas por parte de la autoridad ambiental

Respecto de la quebrada El Tablón, el prestador informó que desde el año 2019 dejaron de usar dicha fuente por el nivel de contaminación que presentaba el agua.

Tabla 8. Concesión de agua

Nombre de la 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)
Quebrada Semiza	Sí	21 de enero de 2014	21/01/14	10 años	21/01/2024	55
Rio Suarez	Sí					60
Pozo 1	No	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A

Fuente: ESBARBOSA E.S.P.

5.4.2.1.2 Descripción del sistema de abastecimiento

Captación

Bocatoma Quebrada Semiza

El sistema de acueducto dispone de una captación de fondo ubicada sobre la cresta de un dique transversal, la cual incorpora una rejilla horizontal que permite el ingreso del caudal de agua hacia una cámara lateral que lo canaliza hacia la red de aducción.

Esta estructura de captación se localiza en la vereda Alto Semiza, dentro del municipio de Barbosa. Fue construida hace aproximadamente 50 años y cuenta con una capacidad de diseño de 70 l/s. Bajo ese entendido, para la fecha de la visita se está captando un caudal que oscila entre 70 y 75 l/s, es decir superior al actualmente concesionado. Ante esto, el prestador manifestó que en la solicitud de prórroga se solicitó el aumento de caudal. Finalmente, no se cuenta con instrumentos para la medición del agua captada, el prestador calcula el caudal captado de esta fuente restando el caudal promedio del pozo al caudal medido a la entrada de la PTAP.

Imagen 6. Captación Quebrada Semiza



Dique transversal con rejilla horizontal



Rejilla lateral

Fuente: Registro fotográfico visita de inspección SSPD del 25 al 28 de agosto de 2025

Bocatoma Río Suárez

Construida en el año 1984, esta captación corresponde a una bocatoma lateral, localizada en el costado izquierdo del río Suárez, con rejilla y cámara lateral, tiene una capacidad de 130 l/s, el caudal captado promedio cuando se hace uso de esta fuente es de 40 l/s. Esta fuente opera como fuente alterna, por lo que, al momento de la visita, no se estaba captando agua de esta. No se cuenta con instrumentos para la medición del caudal captado.

Imagen 7. Captación Río Suárez



Estructura captación río Suárez

Fuente: Registro fotográfico visita de inspección SSPD del 25 al 28 de agosto de 2025

Bombeo pozo profundo

El sistema de captación del pozo profundo se compone de una bomba tipo lapicero, instalada al interior del pozo profundo, el cual fue construido en el año 2007 y se encuentra localizado en la vereda Amarillo, en el mismo predio en donde se ubica la PTAP.

El pozo cuenta con una capacidad de bombeo de 15 l/s. Por otro lado, no se cuenta con macromedidor operativo instalado en la tubería de salida del pozo. Tampoco se cuenta con planta diésel de respaldo. Según lo informado en la visita, la última optimización del pozo se realizó en el año 2025, antes de ponerlo en operación. Esta optimización consistió en la adecuación de la bomba.

La empresa no mide el caudal captado, sin embargo, en la visita informó que de este pozo se extraen entre 12 y 15 l/s, este caudal se estima teniendo en cuenta la capacidad de bombeo.

Aducción

Quebrada Semiza

La red de aducción está conformada por una tubería de PVC de 12 pulgadas en material PVC, que conduce el flujo captado hasta el desarenador a una distancia de 100 metros. esta estructura tiene una edad de 6 años y una capacidad de diseño de 80 l/s.

Rio Suárez

La aducción bocatoma – desarenador comprende 297 metros de tubería en asbesto cemento de 10 pulgadas, a través de dos líneas paralelas. posteriormente, el agua es transportada a la PTAP en tubería de 12 pulgadas en material de Hierro Dúctil y PF con una longitud total de 1.170 metros. Tiene una capacidad de 120 l/s. Esta fuente opera como fuente alterna, por lo que, al momento de la visita, no se estaba captando, la estructura fue construida en 1984, tiene una capacidad de diseño 60 l/s. en el año 2021 se hizo una modernización del sistema que consiste en la reposición de tubería, construcción de planta de lodos y el sistema de bombeo de agua cruda.

Pozo profundo

La aducción se realiza por medio de 40 metros de tubería de PVC hasta la PTAP, la empresa no presentó información del diámetro de la tubería. La estructura fue construida en el año 2007.

Desarenador

Quebrada Semiza

Para esta fuente se tiene un desarenador construido en concreto, ubicado a 100 metros de la estructura de captación. La empresa no presentó información respecto a las dimensiones de la estructura, su edad y capacidad.

Imagen 8. Desarenador sistema quebrada Semiza



Fuente: Registro fotográfico visita de inspección SSPD del 25 al 28 de agosto de 2025

Rio Suárez

El desarenador, construido en concreto reforzado, tiene una capacidad de 120 l/s. Cuenta con una longitud de 10 metros, y un ancho y profundidad de 2 metros. Una vez el agua sale del desarenador, pasa directamente a un pozo de succión con dimensiones de 10 metros de longitud, 3 metros de ancho con una profundidad media de 2,40 metros. Adicionalmente, y para efectos de limpieza, existe un paso directo al pozo de succión por medio de una compuerta.

Imagen 9. Desarenador sistema río Suárez



Cámara de entrada



Estructura desarenador



Cámara de succión



Sistema de bombeo

Fuente: Registro fotográfico visita de inspección SSPD del 25 al 28 de agosto de 2025

El sistema de bombeo está conformado por tres bombas de 150 caballos de fuerza cada una, con una capacidad de bombeo de 35 l/s cada una. Por lo general trabajan dos bombas y la tercera queda en alternancia. No cuenta con instrumentos para la medición del caudal bombeado. Tampoco con sistema de suplencia energética en caso de fallas en el suministro de energía.

Planta de Tratamiento de Agua Potable (PTAP)

La planta de tratamiento de agua potable es de tipo convencional, fue construida en el año 1970 y optimizada recientemente en el año 2024. Estas optimizaciones consistieron en el cambio de láminas de uno de los sedimentadores, cambio del material de los tabiques o láminas de uno de los floculadores, construcción de un filtro nuevo (No. 4), construcción de la caseta donde se ubica el sistema de cloración y ampliación del tanque de almacenamiento de la PTAP.

La PTAP cuenta con una capacidad de diseño de 120 l/s y opera con un caudal promedio de 84 l/s, siendo en el momento de la visita alimentada por las aguas de la quebrada Semiza y el pozo profundo. El caudal de entrada se mide en la canaleta parshall con un caudalímetro y, en el momento de la visita, el caudal que estaba ingresando era de 84,65 l/s.

El proceso de potabilización incluye las siguientes etapas:

Aireación: se realiza en una torre de cuatro bandejas con carbón de coque, construida en polímero reforzado con fibra de vidrio, a la que ingresa el agua del pozo ubicado en el mismo predio de la PTAP.

Tanque de homogenización: fabricado en concreto, en este tanque se mezcla el agua captada de la quebrada Semiza con la proveniente de la estructura de aireación que recibe el agua del pozo profundo y del río Suárez cuando se capta. Tiene una capacidad de 45,5 m³.

Coagulación: el coagulante (Sulfato tipo A cuando la turbiedad es bajo o tipo B cuando es alta), se aplica en el punto donde ocurre el resalto hidráulico de la canaleta parshall (estructura construida en concreto). La mezcla rápida ocurre en la garganta de la canaleta.

El coagulante se aplica con un equipo dosificador gravimétrico. Para determinar la cantidad a dosificar se realiza prueba de jarras. En los formatos suministrados por la empresa, se registran datos diarios obtenidos de esta actividad. Se hace limpieza trimestral de la estructura.

Floculación: el agua coagulada se distribuye en dos floculadores hidráulicos horizontales, que funcionan en paralelo, construidos en concreto: un floculador cuenta con tabiques de fibra de vidrio (los tabiques se instalaron en 2024), y el otro con tabiques de concreto. Se hace limpieza trimestral de la estructura.

Sedimentación: este proceso se desarrolla en dos sedimentadores de flujo ascendente de alta tasa, construidos en concreto, con módulos tipo colmena. Estas estructuras operan en paralelo.

Filtración: la planta cuenta con cuatro filtros rápidos de flujo descendente, construidos en concreto. Durante la visita se evidenció que estaban operando tres filtros, ya que el cuarto no opera desde diciembre de 2024, ya que requiere reparaciones que aún no se han efectuado. El lecho filtrante está conformado de arena y antracita.

Desinfección: al agua proveniente de la filtración, se le aplica cloro gaseoso mediante una tubería tipo flauta, este proceso se realiza en un tanque en concreto de 31 m³. De acuerdo con el manual de operación de la planta, el tiempo de contacto en el tanque es de 6,59 segundos.

Una vez culminado el proceso de potabilización, el agua también es conducida a seis tanques de almacenamiento, la información detallada de estos se encuentra más adelante.

En lo que respecta a la medición del caudal de salida de la PTAP, se tienen instalados dos macromedidores a la salida de uno de los tanques de almacenamiento de agua, no obstante, solamente uno está funcionando. En este macromedidor se realizan mediciones semanales de caudal.

La planta cuenta con un sistema de suplencia energética para garantizar la continuidad del servicio en caso de fallas en el suministro eléctrico. No obstante, esta no se utiliza para bombear agua del pozo, por lo tanto, cuando no hay energía, solamente se alimenta la PTAP de la quebrada Semiza.





En cuanto a los lodos generados durante el proceso de tratamiento, estos son vertidos al sistema de alcantarillado ya que actualmente no se dispone de infraestructura para su tratamiento.





Finalmente, la PTAP dispone de un laboratorio de análisis fisicoquímicos y microbiológicos para el control de la calidad del agua durante el proceso de tratamiento. Este laboratorio está autorizado por el Ministerio de Salud y Protección Social mediante la Resolución 1598 de 2025, para realizar análisis físicos, químicos y microbiológicos. Los análisis de carbono orgánico total (COT) y fluoruros son contratados con el Laboratorio Control Microbiológico Análisis de Alimentos, Aguas y Bebidas S.A.S. de la ciudad de Tunja, el cual también está autorizado por la Resolución 1598 de 2025.

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.

El laboratorio se encuentra equipado con instrumentos para el control de calidad del agua, entre los que se incluyen un espectrofotómetro, conductímetro, pH-metro, incubadora, equipo de filtración por membrana, agitador magnético, termohidrómetro F-1, floculador digital (prueba de jarras), los cuales se encontraron calibrados y operativos para el momento de la visita.

Tabla 9. Inventario equipos laboratorio de procesos PTAP

Nombre del equipo	Ref.	Descripción	Foto	Estado
Espectrofotómetro	GREEN VIEW	Equipo usado para realizar análisis fisicoquímicos		Operativo
Conductímetro	BANTE-ECSCAN40	Equipo utilizado para medir conductividad		Operativo
pH-metro	WTW	Equipo utilizado para medir pH		Operativo
Incubadora	MEMMERT	Equipo utilizado para realizar ensayos microbiológicos		Operativo

Nombre del equipo	Ref.	Descripción	Foto	Estado
Filtración por membrana	GLASSCO	Equipo utilizado para ensayos microbiológicos		Operativo
Agitador magnético	HEIDOLPH	Equipo utilizado para ensayos microbiológicos		Operativo
Termohidrómetro	TA218C	Equipo utilizado para medir temperatura y humedad		Operativo
Floculador digital	3204920820	Equipo usado para realizar ensayo de jarras		Operativo

Fuente: ESBARBOSA E.S.P.

La empresa realiza en el laboratorio el control diario de los siguientes parámetros: pH, cloro residual, color, temperatura, conductividad, turbiedad, hierro, alcalinidad total, dureza total, cloruros, nitratos, nitritos, aluminio, coliformes totales y aluminio. 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. Planilla de control diario calidad del agua – laboratorio

CONTROL PLANTA DE TRATAMIENTO MES DE JULIO				HORA: 9:00 AM	FECHA: 10/07/2025	ANALISTA F	MAYOLY NIÑO C
CAUDAL	SULFATO	CLORO	OPERADOR DE PLANTA	ALEX HERNANDEZ	ANALISTA Q		
93.65	13.5	1100	PUNTO DE MUESTREO	SAN MARCOS	ANALISTA M	CLAUDIA ALVAREZ	
CARACTERÍSTICA	MÉTODO APLICADO	VALORES ACEPTABLES (Resolución 2115 de 2007)	UNIDADES	RESULTADO MUESTRA	DIAGNÓSTICO	PUNTAJE DE RIESGO (Resolución 2115 de 2007)	PUNTAJE DE RIESGO OBTENIDO
ANÁLISIS FÍSICOQUÍMICO							
pH	Potenciométrico	6.5 a 9	Unidades	6.80	ACEPTABLE	1.5	0
Temperatura	°C	No Aplica	°C	21.60	NO APLICA	0	0
Turbiedad	Espectrofotométrico	0 a 2	NTU	1.00	ACEPTABLE	15	0
Conductividad	Electromagnética	Máx. 1000	µS/cm	112.00	ACEPTABLE	0	0
	Espectrofotométrico	0 a 15	UPC	21.70	NO ACEPTABLE	6	6
Cloro Residual	Espectrofotométrico	0.3 a 2	Mg/L Cl ₂	1.87	ACEPTABLE	15	0
MICROBIOLÓGICO							
Coliformes Totales	Filtración por Membrana	0	UFC/200 cm ³	0.00	ACEPTABLE	15	0
Escherichia Coli	Filtración por Membrana	0	UFC/500 cm ³	0.00	ACEPTABLE	25	0
					TOTALES	77.5	6
					BCA		2.24
Plan de Mejoramiento	lavado de sedimentador Nº1						
CONTROL PLANTA DE TRATAMIENTO				HORA: 4:00 PM	FECHA: 10/07/2025	ANALISTA F	MAYOLY NIÑO C
CAUDAL	SULFATO	CLORO	OPERADOR DE PLANTA	IVAN AGUILAR	ANALISTA Q		
93.65	7.87	1100	PUNTO DE MUESTREO	PTAP	ANALISTA M	CLAUDIA ALVAREZ	

Fuente: ESBARBOSA E.S.P.

Imagen 11. Test de jarras

Laboratorio autorizado por RES. 2623 de 2019 Min. Salud y Protección Social
NET. 804.003-029-4

PARÁMETRO	VALORES INICIALES	JARRA 1	JARRA 2	JARRA 3	JARRA 4	JARRA 5	JARRA 6	
pH	7.15	6.54	6.50	6.53	6.36	6.27	6.26	
Color	5436	128	109	79	31	30	16	
Turbiedad	393	17	14	10	13	16	13	
Conductividad	103.8	110.3	111.1	113.0	114.3	114.8	115.8	
Coagulante agregado (mL)		4 mL	5 mL	6 mL	7 mL	8 mL	9 mL	
PARÁMETRO	VALORES INICIALES	JARRA 1	JARRA 2	JARRA 3	JARRA 4	JARRA 5	JARRA 6	
pH	7.48	7.14	6.98	6.89	6.89	6.84	6.74	
Color	2115	310	262	92	52	51	34	
Turbiedad	184	44	35	16	7	9	6	
Conductividad	112.8	115.2	116.0	117.8	119.7	119.2	120.3	
Coagulante agregado (mL)		3 mL	4 mL	5 mL	6 mL	7 mL	8 mL	
FECHA	PARÁMETRO	VALORES INICIALES	JARRA 1	JARRA 2	JARRA 3	JARRA 4	JARRA 5	JARRA 6
21/06/25	pH	8.10	7.94	7.83	7.82	7.71	7.66	7.58
	Color	74	54	73	16	16	12	15
	Turbiedad	17	6.0	3.0	2.0	3.0	3.0	3.0
	Conductividad	135	159	158.4	160.0	160.7	161.0	161.8
	Coagulante agregado (mL)		1 mL	2 mL	3 mL	4 mL	5 mL	6 mL
FECHA	PARÁMETRO	VALORES INICIALES	JARRA 1	JARRA 2	JARRA 3	JARRA 4	JARRA 5	JARRA 6
22/06/25	pH	7.46	7.30	7.14	7.11	6.99	6.88	6.78
	Color	325	312	310	73	59	52	37
	Turbiedad	30	30	35	20	17	9	2
	Conductividad	109.2	111.2	111.6	112.8	114.7	114.5	115.6
	Coagulante agregado (mL)		1 mL	2 mL	3 mL	4 mL	5 mL	6 mL
FECHA	PARÁMETRO	VALORES INICIALES	JARRA 1	JARRA 2	JARRA 3	JARRA 4	JARRA 5	JARRA 6
23/06/25	pH	7.84	7.67	7.60	7.53	7.48	7.43	7.40
	Color	1482	17	18	45	24	33	33
	Turbiedad	126	3	4.1	4.7	4.7	4.7	4.7
	Conductividad	136.2	149.1	147.7	148.7	149.2	148.4	149.3
	Coagulante agregado (mL)		8 mL	9 mL	10 mL	11 mL	12 mL	13 mL
FECHA	PARÁMETRO	VALORES INICIALES	JARRA 1	JARRA 2	JARRA 3	JARRA 4	JARRA 5	JARRA 6
24/06/25	pH	7.48	7.14	6.98	6.89	6.89	6.84	6.74
	Color	2115	310	262	92	52	51	34
	Turbiedad	184	44	35	16	7	9	6
	Conductividad	112.8	115.2	116.0	117.8	119.4	119.2	120.3
	Coagulante agregado (mL)		3 mL	4 mL	5 mL	6 mL	7 mL	8 mL


BARBOSA UNA NUEVA HISTORIA! SERVICIOS PÚBLICOS CON CALIDAD PARA LA GENTE!

Vigilado por la Superintendencia de Servicios Públicos Oficina de atención al cliente: 097 7484627

Dirección: Km. 1 Vía a Velez Parra de Tratamiento, Código Postal: 484511

Celular: 3133762319 - email: par@elbarbosa-santander.asp.gov.co

Web: www.elbarbosa-santander.asp.gov.co



Superintendencia de Servicios Públicos

Fuente: ESBARBOSA E.S.P.

Imagen 12. Planilla control quincenal – laboratorio ESBARBOSA



RESULTADO IRCA
INFORMACIÓN DEL CLIENTE

CÓDIGO
LAB-7 LAB-7.8-GT-F2

VERSIÓN
1

VIGENTE
2025-05-26

PAGINA 1 DE 1

INFORME DE ANÁLISIS DE LA CALIDAD DE AGUA

LABORATORIO AUTORIZADO POR RES. 229 DE 2024 MIN. SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL

SOLICITANTE: Dr. MANUEL CEPEDA MARTINEZ (E)

ENTIDAD/EMPRESA/OTRO: EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE BARBOSA ESBARBOSA E.S.P

PUNTO DE TOMA: 0001 PLANTA DE TRATAMIENTO

DIRECCIÓN DE LUGAR: KILOMETRO 01 VIA BARBOSA-VELEZ

DEPARTAMENTO: SANTANDER

PUNTO DE TOMA CONCERTADO: NO APLICA

FECHA DE TOMA: 20/5/2025

MUESTRA TOMADA POR: SECRETARIA DE SALUD - MAYOLY NIÑO CAMACHO

ANÁLISIS SOLICITADOS: FISICOQUÍMICOS: SI APLICA

REPORTES DE RESULTADOS:

IAC - 2024 - MUESTRA No: 001

TELÉFONO: 3133762319

NIT O CC: 804.003.025-4

TIPO DE MUESTRA: AGUA TRATADA

EMAIL: laboratorioesbarbosa@gmail.com

VEREDA: AMARILLO

CONTRA MUESTRA: NO APLICA

HORA RECEPCIÓN: 12:30:00 PM

MUESTREO: PUNTUAL

RESULTADOS PARA: CONTROL Y CALIDAD

ANÁLISIS FISICOQUÍMICO Y MICROBIOLÓGICO

Analizado por: LAQ-1 Revisó: LAT-3

PARÁMETRO	UNIDADES	VALOR ACEPTABLE	RESULTADOS	DIAGNÓSTICO	PUNTAJE IRCA	MÉTODO	NORMA	PUNTAJE DE RIESGO
pH	Adimensional	6.5 - 9.0	6.6	ACEPTABLE	0.0	Potenciométrico	SM 4500-H-8	1.5
Temperatura	°C	No Aplica	22.0	NO APLICA	0.0	Electrométrico	SM 2550-B	0.0
Turbiedad	UNT	0 - 2	2	ACEPTABLE	0.0	Nefelométrico	SM 2130-B	15.0
Conductividad	µS/cm	0 - 1000	316.8	ACEPTABLE	0.0	Electrométrico	SM 2510-B	0.0
Color Verdadero	UPC	0 - 15	19.00	NO ACEPTABLE	6.0	Espectrofotométrico	DIN 7887-C1-3	6.0
Cloro Libre	mg/L Cl2	0.3 - 2.0	0.8	ACEPTABLE	0.0	Espectrofotométrico	DIN 38408-G4-2	15.0
Alcalinidad Total	mg/L CaCO3	0 - 200	115.0	ACEPTABLE	0.0	Titulométrico	DIN 38409-H7	1.0
Calcio	mg/L Ca	0 - 60	65.0	NO ACEPTABLE	1.0	Titulométrico	DIN 38406-3 E3	1.0
Cloruros	mg/L Cl-	0 - 250	3.0	ACEPTABLE	0.0	Titulométrico	DIN 38405-D1-2	1.0
Dureza Total	mg/L CaCO3	0 - 300	36.0	ACEPTABLE	0.0	Titulométrico	DIN 38406-3 E3	1.0
Hierro Total	mg/L Fe	0 - 0.3	0.1	ACEPTABLE	0.0	Espectrofotométrico	DIN 38406-E1	1.5
Fosfatos	mg/L PO4-3	0 - 0.5	<0.2	ACEPTABLE	0.0	Espectrofotométrico	DIN 38405 D11-4	1.0
Nitratos	mg/L NO3-	0 - 10	<0.9	ACEPTABLE	0.0	Espectrofotométrico	DIN 38405 D9-2	1.0
Nitritos	mg/L NO2-	0 - 0.1	<0.01	ACEPTABLE	0.0	Espectrofotométrico	DIN 38405 D10	3.0
Aluminio	mg/L Al+3	0 - 0.2	0.17	ACEPTABLE	0.0	Espectrofotométrico	SM 3500-Al B	3.0
Analizado por: LAM-2 Revisó: LAT-3								
Coliformes Totales	UFC/100 cm3	0.0	0.0	ACEPTABLE	0.0	Filtración por membrana	SM 9222	15.0
Escherichia Coli	UFC/100 cm3	0.0	0.0	ACEPTABLE	0.0	Filtración por membrana	SM 9230 B	25.0
TOTAL					7.0			
VALOR IRCA: 3,26 %					NIVEL DE RIESGO:	BAJO		

PARÁMETROS ORGANOLÉPTICOS:

OLOR: ACEPTABLE

COLOR APARENTE: ACEPTABLE

PARÁMETROS ANALIZADOS:

17 PARÁMETROS*

OBSERVACIONES:

Continuando de muestra tomada para ser enviada a la secretaria de salud departamental.

Fuente: ESBARBOSA E.S.P.

Finalmente, de conformidad con la información registrada en las planillas, se determinó que la frecuencia con la que se debe realizar la medición de los parámetros básicos de tratabilidad es la siguiente:

Tabla 10. Frecuencia ensayos laboratorio

Tipo de control	Parámetros principales	Frecuencia estimada	Lugar de muestreo
Control operativo	Turbiedad, pH, color, temperatura, cloro residual, alcalinidad, test jarros, Coliformes totales y E. Coli	Diaria	PTAP y puntos concertados

Tipo de control	Parámetros principales	Frecuencia estimada	Lugar de muestreo
Calidad microbiológica y fisicoquímica	pH, temperatura, turbiedad, conductividad, color verdadero, cloro libre, alcalinidad total, calcio, cloruros, dureza total, hierro total, fosfatos, nitratos, nitritos, aluminio, Coliformes totales, E. Coli	Quincenal	PTAP y puntos concertados
Uso de insumos	Desinfectante, coagulante	Diario	Planta

Fuente: Elaborado por la SSPD con base en la información de ESBARBOSA E.S.P.

Tanques de almacenamiento

Se cuenta con cinco tanques de almacenamiento, la empresa desconoce la fecha de construcción de estas estructuras. A continuación, se describe cada uno de ellos:

- **Tanque de almacenamiento Gaitán (PTAP):** tanque de almacenamiento ubicado en el predio de la PTAP. Construido en concreto, con capacidad de 1.220 m³. Este tanque abastece dos líneas, la primera denominada La Virgen, que alimenta el tanque de distribución La Fiscalía y la segunda, que abastece el sector San Marcos. Cuenta con dos macromedidores, uno para cada línea, no obstante, el macromedidor de la Virgen no está funcionando. Se realizan mediciones semanales al macromedidor de San Marcos. Opera por gravedad.
- **Tanque de distribución La Fiscalía:** construido en concreto, con 1.200 m³ de capacidad. Recibe el agua del tanque Gaitán para distribuirlo a un promedio de 39 barrios del municipio de Barbosa, no cuenta con macromedición. Opera por gravedad.
- **Tanque Vereda El Amarillo:** ubicado en el mismo predio de la PTAP, construido en concreto, con capacidad 122,4 m³. Es alimentado por bombeo desde la PTAP, mediante una bomba tipo lapicero de 20 caballos de fuerza, que también se beneficia de la bomba de respaldo ubicada en la PTAP, en la documentación entregada por la empresa no se incluye la capacidad de caudal de este equipo. No cuenta con macromedición. Opera por gravedad. Abastece una parte de la vereda El Amarillo.
- **Tanque Cañaveral:** construido en concreto, con 230 m³ de capacidad. Es alimentado por bombeo desde la PTAP, mediante una bomba de tipo lapicero de 25 caballos de fuerza, que también se beneficia de la bomba de respaldo ubicada en la PTAP, en la documentación entregada por la empresa no se incluye la capacidad de caudal de este equipo. No cuenta con macromedición. Opera por gravedad. Abastece a los barrios Cañaveral, San Sebastián, Colinas, Mirador y la parte alta del barrio San Jorge.
- **Tanque Ciudad Metropolitana:** construido en concreto, con 730 m³ de capacidad. Es alimentado por bombeo desde la PTAP, mediante una bomba de tipo lapicero de 25 caballos de fuerza, que también se beneficia de la bomba de respaldo ubicada en la PTAP, en la documentación entregada por la empresa no se incluye la capacidad de caudal de este equipo. No cuenta con macromedición. Opera por gravedad. Abastece la Ciudad Metropolitana.

Ninguno de los tanques cuenta con macromedición a la entrada, como se menciona arriba, el único tanque con macromedición instalada a la salida es el tanque Gaitán. La empresa programa mantenimiento de los tanques anualmente.

Red de distribución

La red de distribución se encuentra distribuida en siete sectores hidráulicos, los cuales no cuentan con macromedición a la entrada de cada sector, estos se describen a continuación:

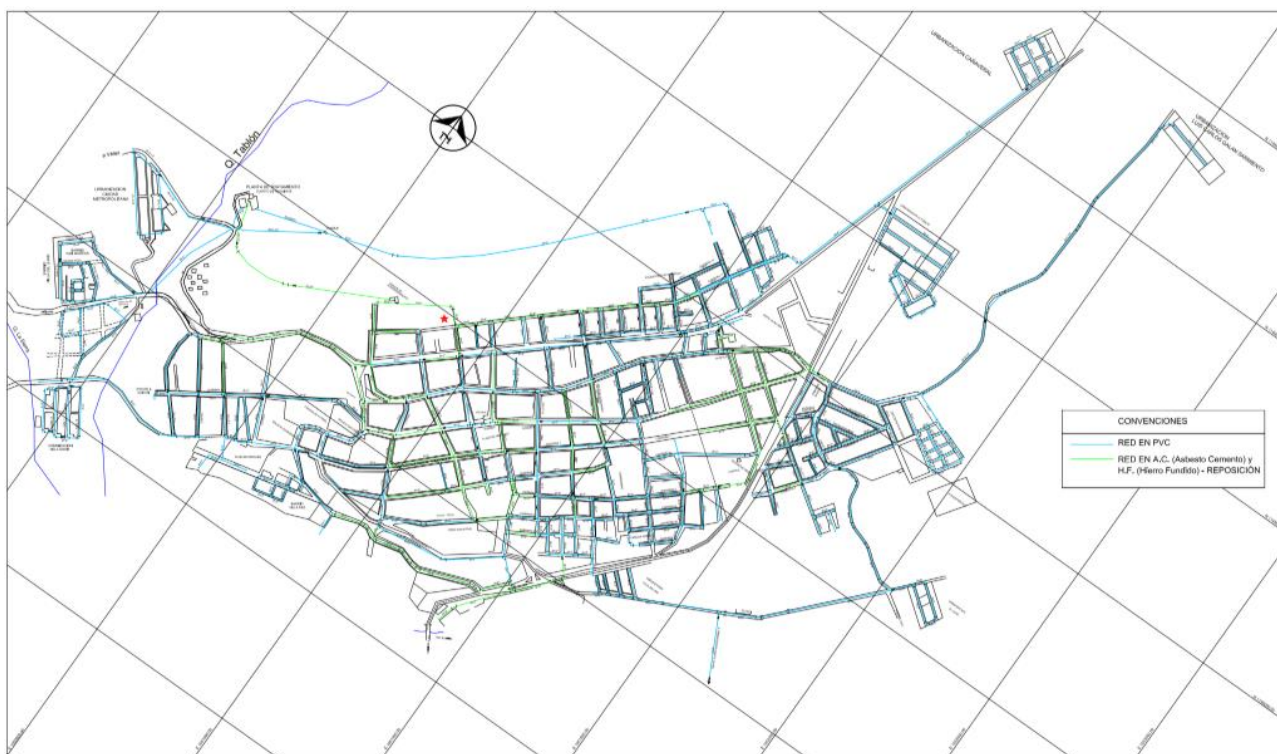
Tabla 11. Número de suscriptores por sector hidráulico

Nombre del sector hidráulico	Total de suscriptores
RUTA 1 - NUSH 19364	2.216
RUTA 2 - NUSH 19365	865
RUTA 3 - NUSH 19366	830
RUTA 4 - NUSH 19367	1.280
RUTA 5 - NUSH 19368	983
RUTA 6 - NUSH 19369	2.753
RUTA 7 - NUSH 19370	342

Fuente: ESBARBOSA E.S.P.

Ahora bien, la red de distribución está conformada por tuberías de asbesto cemento, hierro fundido y PVC. La empresa no cuenta con catastro de redes. En la Imagen 13 se presentan los planos de las redes de distribución, siendo las de color verde de hierro fundido o asbesto cemento y las azules de PVC.

Imagen 13. Planos redes de acueducto ESBARBOSA E.S.P.



Fuente: ESBARBOSA E.S.P.


5.4.2.1.3 Operación y mantenimiento del sistema de abastecimiento

La empresa presentó el manual de operación y mantenimiento de la planta de tratamiento de agua potable. Asimismo, presentó los cronogramas de limpieza y mantenimiento de los sistemas de

bombeo del río Suárez y de las estructuras que conforman la PTAP y los demás componentes del sistema.

Tras la revisión de estos documentos, se constató que especifican la frecuencia requerida de mantenimiento para cada componente del sistema de tratamiento. Adicionalmente, cuando se realizan análisis de control en la planta y se evidencian resultados de agua no apta para el consumo humano, se diligencia un formato de no conformidades y se determina si es necesario realizar algún tipo de mantenimiento en la PTAP.

Imagen 14. Cronograma mantenimiento PTAP

 <p>Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Barbosa E.S.P. NIT. 804.003.025-4 MUNICIPIO DE BARBOSA DEPARTAMENTO DE SANTANDER / REPUBLICA DE COLOMBIA PLAN DE GESTIÓN AMBIENTAL PIGA 2025</p>												
VERSIÓN:				CÓDIGO:				DEPENDENCIA:				
2024				MI-LAB-511-07-Cr1				LABORATORIO AGUAS				
CRONOGRAMA MANTENIMIENTO DE LA PTAP				FECHA ELABORACIÓN				NO. PAGINA				
				2025				1 DE 1				
TEMAS	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEM	OCTUBRE	NOVIEM	DICIEMBRE
TEMA 1. LAVADO DE FILTROS	Todos los días	Todos los días	Todos los días	Todos los días	Todos los días	Todos los días	Todos los días	Todos los días	Todos los días	Todos los días	Todos los días	Todos los días
TEMA 2. LAVADO DE SEDIMENTADORES	4 veces al mes	4 veces al mes	4 veces al mes	4 veces al mes	4 veces al mes	4 veces al mes	4 veces al mes	4 veces al mes	4 veces al mes	4 veces al mes	4 veces al mes	4 veces al mes
TEMA 3. LAVADO DE PTAP			1 trimestre			2 trimestre			3 trimestre			4 trimestre
TEMA 4. LAVADO DE TANQUES DE ALMACENAMIENTO							ANUAL					
TEMA 5. LAVADO DE TANQUES DE HOMOGENIZACIÓN				1 trimestre				2 trimestre				3 trimestre
TEMA 6. LAVADO DE TORRES DE AIREACIÓN				1 trimestre				2 trimestre				3 trimestre
OBSERVACIÓN: El cronograma se debe cumplir a menos de que por orden de la gerencia o alguna excepción no se pueda realizar.												
MEDIDAS PREVENTIVAS:	Esto se realiza con el fin de inspeccionar y corregir cualquier problema o riesgo potencial en la PTAP y así evitar fallas y reducir riesgos											
MEDIDAS CORRECTIVAS:	Realizar ajustes en dosis de coagulante removiendo partículas y contaminantes en el agua, implementar procesos para que la desinfección sea óptima											
ELABORADO MAYOLY NIÑO CAMACHO TEC. OPERATIVO LAB-OP						REVISADO / APROBADO Dr. MANUEL CEPEDA MARTÍNEZ GERENTE ESBARBOSA						

Fuente: ESBARBOSA E.S.P.


Según lo observado durante la visita de inspección, las labores de mantenimiento en las plantas incluyen el lavado de filtros todos los días, la limpieza de sedimentadores cuatro veces al mes, el lavado general de la PTAP trimestralmente, el lavado de los tanques de almacenamiento una vez al año y el lavado tanto de los tanques de homogenización como de la torre de aireación trimestralmente. Cabe destacar que, gracias a la existencia de trenes de operación independientes, estos procedimientos de mantenimiento pueden ejecutarse sin interrumpir completamente el servicio.

En cuanto al registro de la operación, se evidenció que la empresa cuenta con las planillas denominadas "Control diario planta de tratamiento de seis (6) horas", diligenciadas por los operarios, estas planillas son diligenciadas diariamente en las plantas y permiten documentar de manera

detallada las condiciones operativas del sistema y los resultados de los análisis de control de proceso.

Imagen 15. Formato Control diario planta de tratamiento de seis (6) horas

MAYO 2025



Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios
de Barbosa ESBARBOSA E. S. P.
NIT. 804.003.025-4

MUNICIPIO DE BARBOSA
DEPARTAMENTO DE SANTANDER / REPÚBLICA DE COLOMBIA

HOJA DE CONTROL DIARIO PLANTA DE TRATAMIENTO DE SEIS (6) HORAS

FECHA: MAYO 01 MES 05 AÑO 2025

OPERAD. TURNO	JUE ENTREGA	OPERADOR QUE RECIBE TURNO	POZO 1	POZO 2
CAUDAL	43.6	RIVERA	5	5

HORA	CAUDAL L/s	m³/h	CLORO mg/L	TURBIEDAD UNT	CRUDA	TRATADA	CRUDA	TRATADA	COLOR	CLORO RESIDUAL	SULFATO CONSUMIDO BULTOS	CLORO CONSUMIDO Kg
4:00 am												
5:00 am	93.6	334	14	1100								
6:00 am	93.6	334	14	1100								
7:00 am	93.6	334	14	1100								
8:00 am	93.6	334	14	1100								
9:00 am	93.6	334	14	1100								
10:00 am	93.6	334	14	1100								

LABORATORIO RESULTADOS

COLOR	UPC	TURBIEDAD UNT	CLORO mg/L Cl ₂	pH	T°	°C	CONDUCTIVIDAD µS/cm

CONTROL QUÍMICOS CONSUMIDOS POR TURNO

SULFATO RECIBIDO (BULTOS)	SULFATO ENTREGADO (BULTOS)	CLORO RECIBIDO (Kg)	CLORO ENTREGADO (Kg)
14.48	3.48		
15.14	1.2	113	

OBSERVACIONES: bu. pos todo Abierto
Tur. que elevado Manual
entro 15' sup. p. Clor
g. que tur. que f. 5.00 am

LAVADO DE SEDIMENTADOR

1	2	LAVADO DE FILTROS	1	2	3	4	MANEJO Y PURGA DE FLOCULADORES	1	2

INGRESO DE SUMINISTRO A PLANTA DE TRATAMIENTO INSUMO Y CANTIDAD

Elaboró: IRMA CECILIA LINEROS SOTO Revisó: NORVEY MOSQUERA VEGA Aprobó: DR. MANUEL CEPEDA MARTINEZ

BARBOSA HAY ESPERANZA servicios públicos con calidad para la gente Vigilado por la Superintendencia de Servicios Públicos Oficina de atención al cliente Dirección: Km. 1 vía Velez Planta de Tratamiento. Código Postal: 684511 Celular: 3133762319 correo institucional: email: pds@esbarbosa-santander-esp.gov.co - controlinterno@esbarbosa-santander-esp.gov.co - página web: http://esbarbosa-santander-esp.gov.co

Fuente: ESBARBOSA E.S.P.

La información consignada está organizada por turnos y operadores, permitiendo un seguimiento horario del caudal que ingresa a la planta, químicos utilizados para el tratamiento y lavado de filtros.

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 a junio de 2025 fue del 98,61%, como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 12. Cobertura acueducto

Año	Domicilios totales	Suscriptores totales acueducto	Cobertura acueducto (%)
2024	9.280	9.064	97,67
2025	9.400	9.269	98,61

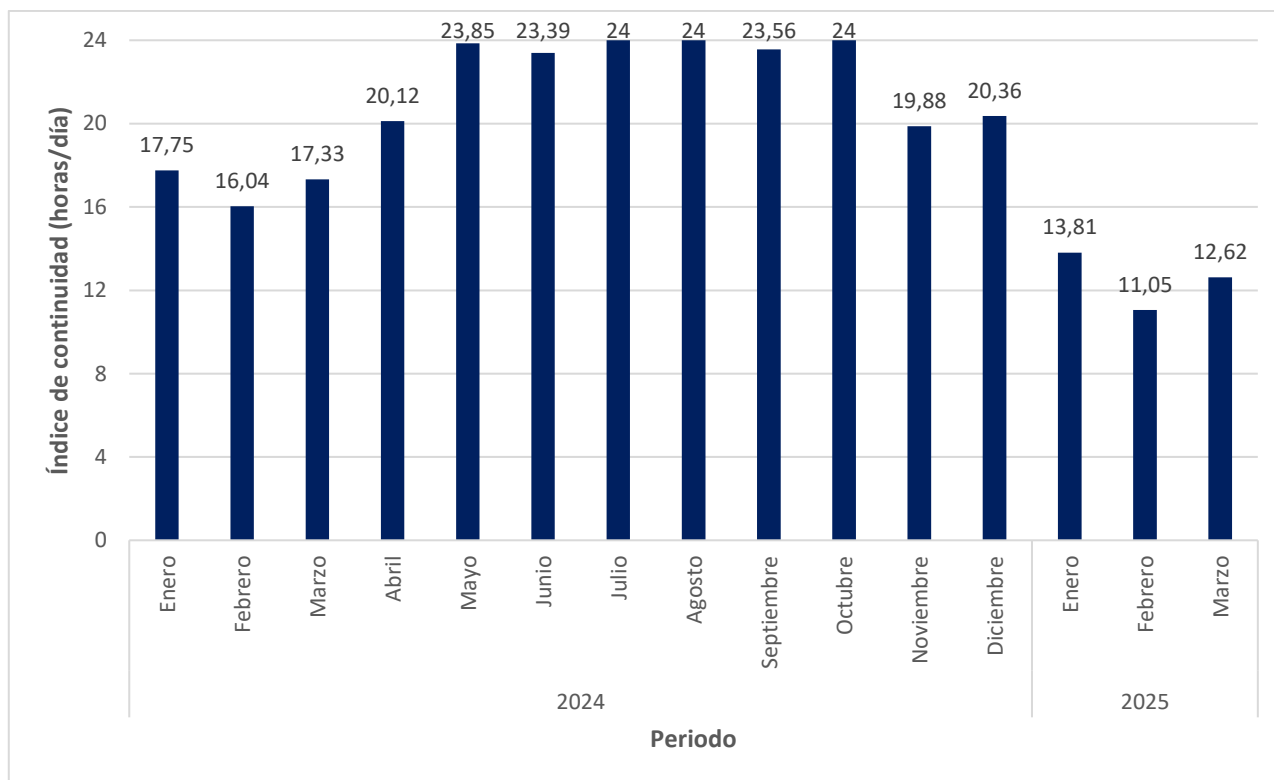
Fuente: ESBARBOSA E.S.P.

Como se mencionó anteriormente, además de prestar el servicio de acueducto en el área urbana del municipio de Barbosa, la empresa suministra el servicio de acueducto al 100% de las veredas El Amarillo y Centro.

5.4.2.2.2 Índice de continuidad

De acuerdo con la información suministrada por ESBARBOSA E.S.P., a continuación, se presenta el comportamiento de la continuidad del servicio público de acueducto en el municipio de Barbosa durante el año 2024 y al primer trimestre de 2025 (información entregada por el prestador), de conformidad con la metodología implementada mediante la Resolución 2115 de 2007:

Gráfico 1. Índice de continuidad ESBARBOSA E.S.P.



Fuente: ESBARBOSA E.S.P.

La empresa solamente presentó información hasta el mes de enero de 2025, no ha calculado el índice para los meses siguientes.

En la gráfica anterior se observa que, para los meses de enero, febrero y marzo de 2024, y enero, febrero y marzo de 2025, la continuidad estuvo entre 10,1 y 18 horas/día, clasificando como no satisfactorio conforme lo establecido en la Resolución 2115 de 2007. Por otro lado, para los meses de abril, noviembre y diciembre de 2024, la continuidad estuvo en el rango de 18,1 y 23 horas/día, clasificando como suficiente, y durante el periodo de mayo a octubre de 2024, la continuidad estuvo entre 23,1 y 24 horas/día, clasificando como continuo.

Es de resaltar que, de acuerdo a la información entregada por la empresa, la continuidad mensual es similar en todos los sectores, por esta razón se presenta una sola gráfica con la continuidad promedio.

Tabla 13. Puntaje IC por mes para la vigencia 2024 y primer trimestre de 2025

Año		2024		2025	
Continuidad Res. 2115 de 2007					
Mes	Puntaje	I.C		Puntaje	I.C
Enero	17,75	NO SATISFACTORIO		13,81	NO SATISFACTORIO

Año		2024	2025	
Continuidad Res. 2115 de 2007				
Febrero	16,04	NO SATISFACTORIO	11,05	NO SATISFACTORIO
Marzo	17,33	NO SATISFACTORIO	12,62	NO SATISFACTORIO
Abril	20,12	SUFICIENTE	-	-
Mayo	23,85	CONTINUO	-	-
Junio	23,39	CONTINUO	-	-
Julio	24	CONTINUO	-	-
Agosto	24	CONTINUO	-	-
Septiembre	23,56	CONTINUO	-	-
Octubre	24	CONTINUO	-	-
Noviembre	19,88	SUFICIENTE	-	-
Diciembre	20,36	SUFICIENTE	-	-

Fuente: Elaboración propia con base en información entregada por ESBARBOSA E.S.P

En ese orden, el Contrato de Condiciones Uniformes (CCU) de ESBARBOSA E.S.P. especifica lo siguiente en relación con los niveles de continuidad con los que se compromete la empresa:

“Cláusula 16. 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. (...)

(...) Cláusula 25. ESTÁNDARES DE SERVICIO. La persona prestadora se compromete a prestar el(los) servicio(s) público(s) domiciliario(s) de acueducto y/o alcantarillado con los siguientes estándares de servicio:

Estándar de Servicio	UNIDAD	META DEL ESTÁNDAR	LÍNEA BASE AÑO 2016	META AÑO 1 2017	META AÑO 2 2018	META AÑO 3 2019	META AÑO 4 2020	META AÑO 5 2021	META AÑO 6 2022	META AÑO 7 2023	META AÑO 8 2024	META AÑO 9 2025	META AÑO 10 2026
Continuidad de Acueducto	Número de días por año de prestación del servicio.	≥ 98,36%	80%	80%	80%	90%	90%	90%	100%	100%	100%	100%	100%

(...)” (Cursiva fuera del texto original)

De acuerdo con lo anterior se observa que, de los 15 meses de los que la empresa presentó información, solamente en los meses de julio, agosto y octubre de 2024, la empresa cumplió con lo dispuesto en el CCU.

Imagen 16. Metas continuidad ESBARBOSA E.S.P. reportadas en el SUI

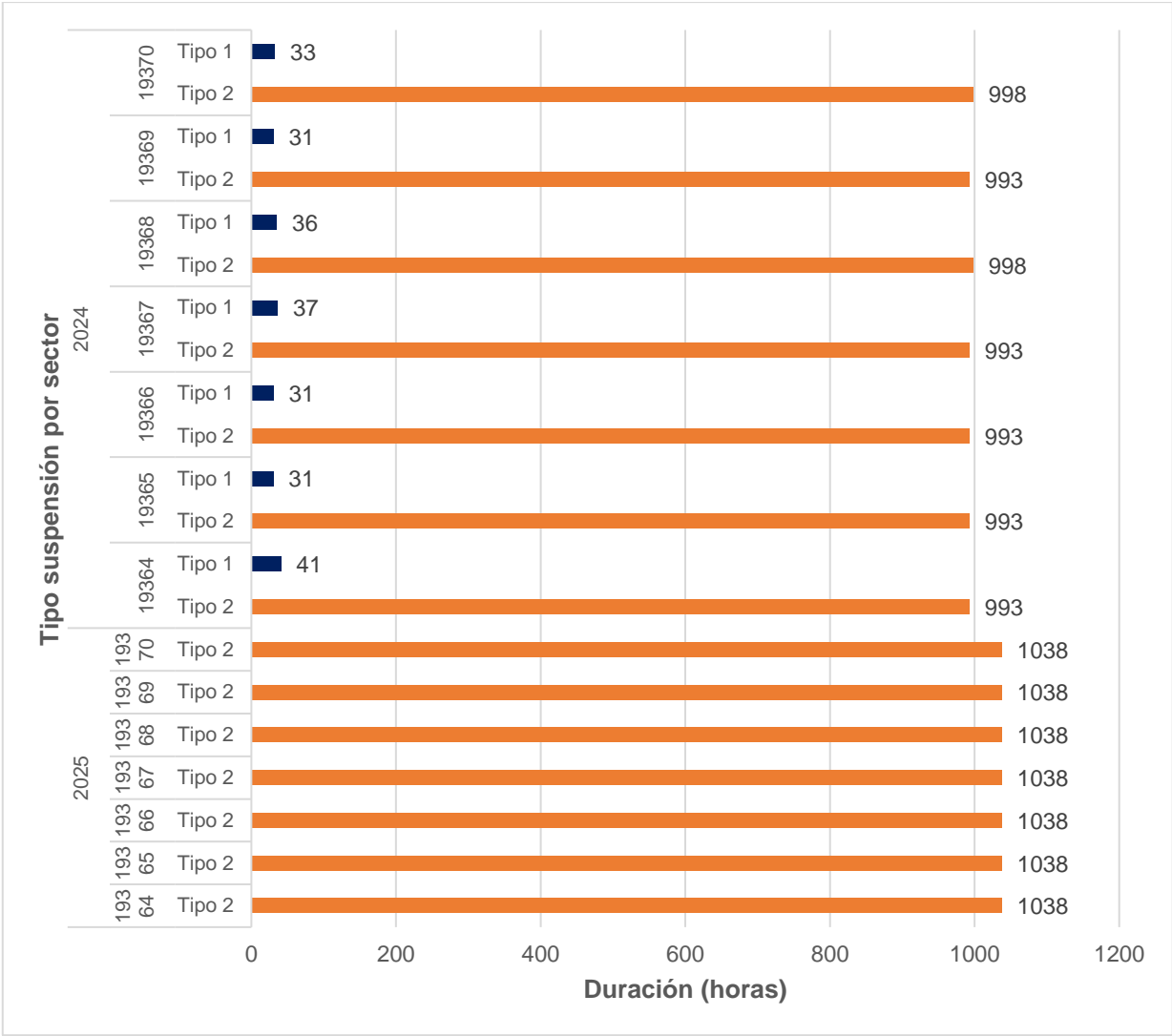
Continuidad										
Variable	Año Tarifario 1	Año Tarifario 2	Año Tarifario 3	Año Tarifario 4	Año Tarifario 5	Año Tarifario 6	Año Tarifario 7	Año Tarifario 8	Año Tarifario 9	Año Tarifario 10
MICON(%)	80	80	80	90	90	90	98.36	98.36	98.36	98.36

Fuente: consulta SUI 17/10/2025

Ahora bien, al comparar la continuidad reportada por el prestador en el SUI, se observa que no ha alcanzado la meta establecida en el periodo de 2024 y los dos meses reportados de 2025.

5.4.2.2.3 Suspensiones del servicio de acueducto

Una vez analizada la información suministrada por el prestador, a continuación, se presenta la información de suspensiones por sector hidráulico, año y tipo, siendo el tipo 1 las Reparaciones técnicas y mantenimientos periódicos, con aviso oportuno a los usuarios y el tipo 2 los Racionamientos por fuerza mayor con aviso a los usuarios. Gráfico 2. Duración suspensiones del servicio en Barbosa por tipo, sector y año.



Fuente: Elaboración propia con base en información entregada por ESBARBOSA E.S.P.

En el gráfico anterior se observa que, para los años 2024 y 2025, en el municipio de Barbosa se registró una alta concentración de horas de suspensión del servicio público de acueducto asociadas con racionamientos por fuerza mayor con aviso a los usuarios (Tipo 2), con un total de 993 horas/año para 2024 en cada uno de los sectores y 1.038 horas/año por sector para 2025. Por su parte, las suspensiones por reparaciones técnicas y mantenimientos periódicos con aviso oportuno a los usuarios (Tipo 1) varían entre 31 y 41 horas/año por sector. Este comportamiento indica que para el periodo reportado la principal causa de interrupciones estuvo relacionada con condiciones extraordinarias.

5.4.2.2.4 Presiones en la red de distribución

De acuerdo con la información suministrada, la empresa no realiza la medición de presiones en la red de distribución, dado que no cuenta con equipos para esta labor. Asimismo, no cuenta con manómetros instalados en los puntos de muestreo para la calidad del agua. En consecuencia, la empresa no está dando cumplimiento a lo establecido en el parágrafo 1 del artículo 199 de la Resolución 1096 del 2000, que establece:

“Parágrafo 1. Presiones en la red: Una vez que la red de distribución, o su ampliación, entre en operación, y durante todo el período de vida útil del proyecto, deben verificarse las presiones en diferentes puntos de la red, teniendo en cuenta los manuales de operación y mantenimiento.”

Tampoco se da cumplimiento a los artículos 74 y 86 de la Resolución 330 de 2017, que establecen:

*“**ARTÍCULO 74. Medidores de presión.** Al interior de las redes de todos los sistemas de acueducto se debe contar con equipos que tengan la capacidad de tomar y almacenar mínimo 50.000 datos de presión al mes. Los medidores de presión deben estar calibrados por un laboratorio acreditado para tal fin por el ONAC.*

*(...) **ARTÍCULO 86. Presiones en la red de distribución.** Con una frecuencia mínima semanal deberá realizarse seguimiento a los resultados arrojados por los equipos de medición de presión instalados en las redes, de manera que se garantice que, en condiciones normales de operación, las presiones de servicio se encuentren dentro de los rangos establecidos.”*

Por otro lado, respecto de las presiones en la red de acueducto para el municipio de Barbosa, el CCU define lo siguiente:

*“**CLÁUSULA 10. OBLIGACIONES DE LA PERSONA PRESTADORA.** Sin perjuicio de aquellas contenidas en la legislación, reglamentación y regulación vigente, son obligaciones de la persona prestadora que se entienden incorporadas en el contrato de servicios públicos domiciliarios, las siguientes:*

(...) 4. Garantizar la presión mínima en la red, de conformidad con lo exigido en el artículo 61 de la Resolución 330 de 2017 del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, o aquella que la modifique, adicione o aclare.

Cláusula 16. 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 61 de la resolución 0330 de 2017 (...).” (Cursiva fuera del texto original)

Teniendo en cuenta que la empresa no cuenta con aparatos para medir presiones ni realiza mediciones de este indicador en la red de distribución, no es posible establecer si la empresa

prestadora cumple con las presiones mínimas en la red de distribución, según lo establecido en el artículo 61 de la Resolución 330 de 2017.

5.4.2.2.5 Pérdidas de agua en la red de distribución

5.4.2.2.5.1 Porcentaje de pérdidas de agua

No es posible determinar el Índice de Agua No Contabilizada (IANC), ya que el prestador no presentó información de pérdidas técnicas calculadas en todos los componentes del sistema y tampoco informó si lo calcula o no.

5.4.2.2.5.2 Índice de pérdidas por usuario facturado

La empresa no entregó información del Índice de Pérdidas por Usuario Facturado (IPUF), razón por la cual no es posible establecer si la empresa está cumpliendo con las metas establecidas en el CCU y el estudio de costos y tarifas. El prestador tampoco informó si calcula o no este índice.

5.4.2.2.5.3 Programa de reducción de pérdidas

La empresa no cuenta con programa para la reducción de pérdidas de agua. En consecuencia, se evidencia un presunto incumplimiento a lo establecido en el artículo 89 de la Resolución 330 de 2017, modificado por el artículo 23 de Resolución 799 de 2021.

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

El prestador cuenta con un PUEAA elaborado en el 2023. Sin embargo, no presentó documentación que soporte si se encuentra aprobado o no por la autoridad ambiental, tampoco informó si el programa se encuentra o no aprobado por la autoridad ambiental.

El PUEAA cuenta con un cronograma en el que se establecen actividades a ejecutar para el periodo de 2023 a 2026, en tres líneas de acción: sensibilización y educación ambiental, reducción de pérdidas y protección de fuentes abastecedoras. No obstante, no presentó información del avance de cada una de ellas.

5.4.2.2.6 Estimación de oferta vs demanda

El prestador no hizo entrega del estudio de oferta y demanda, tampoco informó si lo tiene o no elaborado. Por esta razón, es imperante destacar que dicho estudio le permite a la persona prestadora identificar con precisión la capacidad real de las fuentes de abastecimiento y del sistema de acueducto (oferta) y proyectar las necesidades actuales y futuras de la población usuaria (demanda), considerando variables como el crecimiento demográfico, los cambios en el uso del suelo y el comportamiento del consumo. Con base en esta información, el prestador puede tomar decisiones informadas sobre inversiones, mantenimiento, expansión de la infraestructura y gestión de los recursos hídricos, garantizando así la continuidad, calidad y cobertura del servicio en el corto, mediano y largo plazo.

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 del acta de concertación de puntos y lugares de muestreo firmada el 18 de abril de 2024, no cuenta con acta de actualización para el año 2025, no ajustándose a lo

establecido en el párrafo del artículo 5 de la Resolución 811 de 2008. Sin embargo, no cuenta con acta de recibo a conformidad de los puntos materializados, debido a que falta un punto por construir, situación que no se ajusta a lo establecido en el artículo 7 de la resolución mencionada anteriormente.

Tabla 14. Población atendida en Barbosa

Año	Suscriptores promedio residenciales de acueducto	Población atendida aproximada
2024	8.062	23.864
2025 (Semestre 1)	8.353	24.725

Fuente: Información SUI¹ consulta 18/09/2025


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 Barbosa, se debe contar con mínimo 8 puntos. Al verificar los puntos relacionados en las actas, se encontraron 10. Por ende, la empresa da cumplimiento a lo establecido en el artículo 3 de la resolución en mención.

Finalmente, durante la visita de inspección se revisaron tres (3) puntos de muestreo concertados con la autoridad sanitaria, los cuales se detallan a continuación:

Tabla 15. Puntos de muestreo visitados

Nombre del Punto	Dirección	Foto
Planta de potabilización	Kilómetro 1 vía Barbosa - Vélez	
Plaza de Mercado	Carrera 7 con 4	

¹ Índice de ocupación es de 2.96 personas por vivienda. Enlace:
<https://dane.maps.arcgis.com/apps/MapSeries/index.html?appid=e53e1178fb1f497cac9b241dbafb1690>

Nombre del Punto	Dirección	Foto
CENESBA	Carrera 9 No. 5 impar enseguida de la Secretaría de Tránsito	

Fuente: Registro fotográfico visita de inspección SSPD del 25 al 28 de agosto de 2025

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 el Laboratorio Departamental de Salud Pública de Santander, 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. 20255291961712 del 16 de mayo de 2025 en referencia a las muestras tomadas en la vigencia 2024, así como a los resultados preliminares de las muestras de vigilancia correspondientes al primer semestre de 2025, se tienen los siguientes resultados del IRCA para el municipio de Barbosa:

Tabla 16. IRCA mensual por prestador vigencia 2024 y I semestre 2025

Año	Mes	N° de muestras	% IRCA	Nivel de Riesgo
2024	Enero	8	0	Sin Riesgo
	Febrero	3	0	Sin Riesgo
	Marzo	5	0	Sin Riesgo
	Abril	6	0	Sin Riesgo
	Mayo	5	0	Sin Riesgo
	Junio	5	0	Sin Riesgo
	Julio	4	0	Sin Riesgo
	Agosto	4	0	Sin Riesgo
	Septiembre	5	0	Sin Riesgo
	Octubre	5	27,5	Medio
	Noviembre	12	0	Sin Riesgo
	Diciembre	23	1,6	Sin Riesgo
Número de muestras		85		
2025	Enero	5	34,4	Medio
	Febrero	-	-	-
	Marzo	3	26,4	Medio
	Abril	4	0	Sin Riesgo

Año	Mes	N° de muestras	% IRCA	Nivel de Riesgo
	Mayo	4	24,3	Medio
	Junio	5	0	Sin Riesgo
Número de muestras		21		

Fuente: Elaboración propia a partir de consulta realizada en SIVICAP el 25/09/2025 y radicado SSPD No. 20255291961712 del 16/05/2025.

De la tabla anterior, se encontró que el prestador durante la vigencia 2024 presentó nivel de riesgo Medio en el mes de octubre de 2024, algunas de las muestras analizadas incumplieron parámetros como cloro residual, color aparente, turbiedad, aluminio, hierro total y escherichia coli. Para el año 2025 se presentaron incumplimientos en los meses de enero, marzo y mayo. Esta situación no se ajusta a lo señalado en la Resolución 2115 de 2007, por lo que se considera que durante esos meses suministró agua no apta para consumo humano. Asimismo, se evidenció que la autoridad sanitaria no adelantó análisis de vigilancia en el mes de febrero de 2025.

Finalmente, cabe señalar que los datos consultados en SIVICAP para el año 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 de control de calidad del prestador, el cual se encontró autorizado por el Ministerio de Salud y Protección Social mediante la Resolución 1598 de 2025, para realizar análisis físicos, químicos y microbiológicos durante las vigencias bajo análisis.

Respecto de la frecuencia mínima de control de calidad del agua, y de acuerdo con la población atendida para las vigencias 2024 y primer semestre de 2025 anteriormente indicada, la Empresa debió cumplir con las frecuencias de muestreo indicadas a continuación:

Tabla 17. Frecuencia mínima muestras de control

Parámetro	Frecuencia	Número de muestras
Turbiedad, Color aparente, pH, Cloro residual libre o residual del desinfectante usado.	Diaria	1
Alcalinidad, Dureza Total, Hierro Total, Cloruros, residual del coagulante utilizado.	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.	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

En consecuencia, una vez verificados los resultados de las muestras de control de calidad del agua, se encontró que la Empresa dio cumplimiento con la frecuencia y número mínimo de muestras para el municipio de Barbosa, para las características básicas y microbiológicas durante el año 2024 y enero, mayo y junio de 2025. No obstante, aunque la empresa informó que contrata al laboratorio Control Microbiológico Análisis de Alimentos, Aguas y Bebidas S.A.S para analizar COT y Fluoruros, no entregó resultados de laboratorio que soporten esta afirmación, por lo que presuntamente no se cumplió con la frecuencia para estos parámetros para el año 2024 y el primer semestre de 2025.

Sumado a lo anterior, para el año 2025, ESBARBOSA E.S.P. no realizó análisis de control de calidad del agua durante los meses de febrero, marzo y abril.

Tabla 18. Resultado IRCA muestras de control

Mes	IRCA 2024	Numero de muestras	Parámetros incumplidos	IRCA 2025	Numero de muestras	Parámetros incumplidos
Enero	0,4%	36	-	34,4%	5	Turbiedad, color aparente
Febrero	6,1%	29	Turbiedad	-	-	-
Marzo	2,5%	31	--	-	-	-
Abril	3,2%	30	-	-	-	-
Mayo	2,2%	31	-	3,5%	13	-
Junio	1,3%	30	-	4,2%	23	-
Julio	3,7%	31	-	-	-	-
Agosto	0,8%	31	-	-	-	-
Septiembre	2,0%	30	-	-	-	-
Octubre	2,1%	31	-	-	-	-
Noviembre	5,9%	30	Turbiedad	-	-	-
Diciembre	4,4%	31	-	-	-	-
Promedio anual	2,9%	371	---	14,0%	41	---

Fuente: Adaptada con base en la información suministrada por ESBARBOSA E.S.P.

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 Barbosa, Santander, 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 parágrafo del artículo 6 de la Resolución 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 y ambientales 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 no hizo entrega de documentos relacionados con la formulación del mapa de riesgo.

5.4.2.3 Obras con impacto en la prestación del servicio de acueducto

La empresa informó que no se ha elaborado el Plan Maestro de Acueducto y Alcantarillado del municipio de Barbosa, no suministró información en la que evidencie que se tienen proyectos

programados para mejorar la prestación del servicio de acueducto en el municipio, ni el Plan de Obras e Inversiones Regulado - POIR.

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 a junio de 2025 fue del 96,20%, como se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 19. Cobertura alcantarillado

Año	Domicilios totales	Suscriptores totales alcantarillado	Cobertura alcantarillado (%)
2024	9.280	8.829	95,14%
2025	9.400	9.043	96,20%

Fuente: ESBARBOSA E.S.P.

Como se mencionó anteriormente, además de prestar el servicio de alcantarillado en el área urbana del municipio de Barbosa, la empresa suministra el servicio de alcantarillado al 100% de las veredas El Amarillo y Centro.

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 Barbosa es de tipo combinado y opera por gravedad. La empresa presta el servicio de alcantarillado en el área urbana del municipio y en las veredas Amarillo y Centro.

El Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos formulado para el periodo 2017 – 2027 indica que el municipio no cuenta con un colector final que unifique los vertimientos, por lo que se tienen 19 puntos de descarga al río Suárez.

Redes de alcantarillado y catastro de redes

Las redes de alcantarillado están conformadas por tubería de gres, de diámetros entre 8 y 18 pulgadas. Es importante señalar que el prestador informó que no cuenta con catastro de redes, situación que no se ajusta a lo establecido en el artículo 42 de la Resolución 330 de 2017. Por esta razón, se desconocen los años de instalación de las redes.

Tratamiento de aguas residuales

ESBARBOSA E.S.P. tiene a cargo una planta de tratamiento de aguas residuales, que recibe el agua generada del barrio La Verónica. Esta planta cuenta con las siguientes unidades: cribado, desarenador, tanque de homogenización, tanque clarificador primario, dos reactores biológicos, un clarificador secundario, un filtro anaeróbico de flujo ascendente - FAFA y lechos de secado de lodos.

La empresa no informó la edad de construcción de la planta, ni el caudal de diseño, manifestó que está a cargo de la operación de este sistema desde el año 2017. Un operador realiza limpieza semanal al canal de entrada, aunque en la visita realizada se observó que la infraestructura está deteriorada, mediante contrato No. 036 del 2021 se hizo mantenimiento, optimización y puesta en marcha de la PTAP, se realizó lavado de las estructuras, reposición de lechos filtrantes y reposición

y establecimiento de cultivo biológico y bacterias aeróbicas y anaeróbicas. No se realizan análisis de control operativo a la entrada y salida de la planta.

Adicionalmente, el prestador tiene a cargo dos pozos anaeróbicos que cuentan con filtración, estos se encuentran enterrados y cerrados. Reciben las aguas residuales de los barrios Plan 33 y Luis Carlos Galán. Estos pozos están enterrados y cubiertos con cemento. La empresa no informó caudal de diseño, ni año de construcción de estos sistemas.

Puntos de vertimiento

Para la fecha de la visita, el prestador informó que existen en total 19 puntos de vertimiento al río Suárez, los cuales se describen a continuación:

Tabla 20. Puntos de vertimiento municipio de Barbosa

No.	Nombre punto vertimiento	Caudal promedio vertido (l/s)
1	PTAR la Verónica	0,11
2	Los 33 – 1	0,13
3	Los 33 – 2:	0,09
4	Villa María	7,9
5	Diamante	1,28
6	San Carlos del Río	2,17
7	Nueva Esperanza	12,22
8	Uribe Uribe	0,44
9	Puente La Libertad	23,3
10	Zoila Cuadrado	15,87
11	Nuevo Amanecer	0,40
12	Puente Tito Rueda	1,53
13	El Lago	0,55
14	Villas del Rosario	0,17
15	Palmas del Río	0,06
16	Villa Olímpica 1	14,9
17	Villa Olímpica 2	2,15
18	Casas VIP	8,64
19	Luis Carlos Galán	0,36

Fuente: ESBARBOSA E.S.P.

La información de los puntos y caudales vertidos por el prestador se obtuvo de los formatos de autodeclaración de vertimientos, que incluye los datos de caudales medidos por el laboratorio Hidrolab S.A.S. La empresa no cuenta con instrumentos para la medición de caudales en los puntos de vertimiento.

Ahora bien, durante la vista de inspección se realizó recorrido a un punto de vertimiento, como se señala a continuación:

Imagen 17. Punto de vertimiento visitado Los 33



Fuente: Registro fotográfico visita de inspección SSPD del 25 al 28 de agosto de 2025

La información de los puntos de vertimiento y caudales fue obtenida de los formularios de auto declaración de vertimientos, presentados por el prestador ante la Corporación Autónoma Regional de Santander (CAS), diligenciados en julio de 2023, porque la empresa no presentó información que certifique la medición periódica de caudales en los puntos de vertimiento.

5.4.3.2.2 Operación y mantenimiento del sistema de alcantarillado

El prestador hizo entrega del manual de procesos y procedimientos de los servicios de acueducto y alcantarillado de ESBARBOSA E.S.P. Este documento describe lo que es en general el servicio de alcantarillado y los procesos que se deberían llevar a cabo, no obstante, no presenta información específica de las actividades de operación y mantenimiento que debería ejecutar la empresa para este servicio.

Por otro lado, la empresa no presentó un documento en el que se relacionan los trabajos de mantenimiento a la red de alcantarillado, realizados durante los años 2024 y 2025. Las actividades realizadas consisten en reposición y reparación de válvulas, sumideros, tubería, rejillas y tapas de pozos. Es de resaltar, que las actividades relacionadas son en su mayoría mantenimientos correctivos.

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. No se llevan registros de mantenimientos a la PTAR, ni a los pozos.

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

El prestador no cuenta con Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos (PSMV) vigente. La empresa presentó el documento de formulación para el periodo 2017 – 2027; no obstante, no está aprobado por la autoridad ambiental, quien en comunicación enviada al alcalde Municipal el 7 de marzo de 2024, le solicitó atender las observaciones realizadas por esa entidad frente al proceso de actualización del documento. La empresa no presentó información adicional en el que se evidencie más acciones relacionadas con el trámite.

Es de resaltar que el documento PSMV 2017 – 2027 presentado por la empresa durante la visita, se encuentra desactualizado. En este se registran únicamente 8 de los 19 puntos de vertimientos informados durante la visita. Finalmente, el prestador no cuenta con permiso de vertimientos.

5.4.3.4 Obras con impacto en la prestación del servicio de alcantarillado

La empresa no presentó información de proyectos programados o en ejecución destinados a optimizar la infraestructura destinada para el servicio público de alcantarillado en el municipio de Barbosa, ni el Plan de Obras e Inversiones Regulado - POIR. Como se mencionó para el servicio de acueducto, la empresa no ha formulado el Plan Maestro de Acueducto y Alcantarillado.

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 2024 y 2025, el prestador reportó el PEC correspondiente a los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado. Este PEC también fue suministrado en visita. El prestador no cuenta con soportes de socialización del documento ante el Consejo Municipal

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 21. 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	1. Registro de Fuentes	Sí	Información inconsistente dado que la empresa no reporta el pozo subterráneo
Acueducto	Registro de captaciones	Sí	Información consistente
Acueducto	Registro de aducciones	Sí	Información consistente
Acueducto	Redes sistema de acueducto	No	-
Acueducto	Registro sectores hidráulicos	Sí	Información consistente
Acueducto	Registro sistemas de potabilización	No	-
Acueducto	Registro de eventos	No	-
Acueducto	Registro PSMV	No	-
Acueducto	4. Fuentes superficiales	Sí	Información consistente
Acueducto	30_1. Mecanismos usados en el Proceso de Potabilización_361PLANTA DE TRATAMIENTO BARBOSA	No	-
Acueducto	32. Operación de Sistemas de Tratamiento de Agua Potable_361PLANTA DE TRATAMIENTO BARBOSA	No	-
Acueducto	35. Operación Aducciones y Conducciones	No	-

Tema	Nombre del formato y/o formulario	Certificado en SUI	Observación
Acueducto	36. Distribución de Agua Potable	No	-
Acueducto	38. Encuesta Sistemas no Interconectados	No	-
Acueducto	50. Medición de Presión Sectores Hidráulicos	Sí	Información inconsistente. La empresa reporta presiones cero, esto se debe a que no realiza mediciones
Acueducto	51. Continuidad en la Oferta del Servicio de Acueducto	Sí	Información consistente
Acueducto	Acta de actualización de la concertación de puntos de muestreo rango 1, 2, 3 Y 4	Sí	Información consistente
Acueducto	Acta de recibo a conformidad de la materialización de los puntos de muestreo en red de distribución rango 2 (PDF o TIFF)	Sí	Información inconsistente. La empresa reporta en el SUI el acta de concertación de los puntos de muestreo, no cuenta con acta de recibo a conformidad de los puntos materializados
Acueducto	Actas de toma de muestras concertadas para características básicas rango 2 PDF	Sí	Información consistente
Acueducto	Análisis de Riesgo de Calidad del Agua	No	-
Acueducto	Calidad actas de concertación puntos de muestreo rango 2 (PDF o TIFF)	Sí	Información consistente
Acueducto	Calidad agua características básicas - Rango 2	Sí	Información consistente
Acueducto	Características no obligatorias - rango 2, 3 y 4	Sí	Información consistente
Acueducto	Plan de contingencia - Servicio de Acueducto - PDF	Sí	Información consistente
Acueducto	Suspensiones servicio de acueducto	Sí	Información consistente
Alcantarillado	17. Alcantarillado Combinado	Sí	Información consistente
Alcantarillado	Registro de Sistemas de tratamiento de aguas residuales	No	-
Alcantarillado	Registro de puntos de vertimiento	Sí	Información inconsistente
Alcantarillado	Plan de contingencia - Servicio de Alcantarillado - PDF	Sí	Información consistente
Alcantarillado	Redes Sistema de Alcantarillado	No	-

Fuente: Consulta SUI, junio de 2025

5.5 Aspectos comerciales

5.5.1 Sede de atención comercial

ESBARBOSA E.S.P. cuenta con dos oficinas de atención presencial en el municipio de Barbosa, Santander, así:



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

Tabla 22. Sedes, horarios y canales de atención

DIRECCIÓN	HORARIO	CANAL DE ATENCIÓN
Sede administrativa – planta de tratamiento km 1 vía a Vélez	8:00 a.m. a 12:00 p.m. 2:00 p.m. a 5:00 p.m.	Presencial Virtual: https://www.esbarbosa-santander-esp.gov.co/ Correo electrónico: pqrs@esbarbosa-santander-esp.gov.co
Calle 11 No. 7 – 27	8:00 a 12:30 p.m. 2:00 p.m. a 6:30 p.m.	Presencial Teléfono: 3133762319 Correo electrónico: pqrs@esbarbosa-santander-esp.gov.co

Imagen 18. Puntos de atención al cliente – Alcaldía



Fuente: Información ESBARBOSA E.S.P., visita de inspección

Imagen 19. Puntos de atención al cliente - PTAP



Fuente: Información ESBARBOSA E.S.P., visita de inspección

Adicionalmente, el prestador informó que la gestión comercial se encuentra a cargo de 8 personas,

así: i) un técnico administrativo, ii) un auxiliar administrativo de cartera, iii) un auxiliar administrativo de PQR, y iv) cinco técnicos operativos de lecturas de medidores.

5.5.2 Sistema de Información Comercial – SIC

ESBARBOSA E.S.P. dispone del software denominado **SJT ERP**, suministrado por la Empresa GRUPO AAA ASESORES S.A.S., el cual integra diversos módulos, entre ellos Facturación Comercial, Facturación en sitio, Facturación electrónica, Gestión de recaudos, Control de cartera, Control presupuestal, Contabilidad y Tesorería. El sistema funciona desde el año 2024 y cuenta con contrato hasta el 31 de diciembre del 2025, el mismo se integra con las áreas técnicas y financiera de la empresa.

Imagen 20. Software SJT ERP



Fuente: Información ESBARBOSA E.S.P., visita de inspección

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

El prestador hizo entrega del CCU vigente con fecha del 22 de julio de 2019, el cual se encuentra adoptado bajo el modelo establecido por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA) en su Resolución 768 de 2016. De igual forma, durante la visita se entregó copia del radicado CRA 20190120129601 del 15 de noviembre de 2019, mediante el cual la Comisión emitió concepto de legalidad en los términos del artículo 133 de la Ley 142 de 1994, así:

Imagen 21. Concepto de legalidad

Respetada doctora Castellanos:

Mediante la comunicación del asunto, se recibió solicitud de concepto de legalidad del documento contentivo del contrato de condiciones uniformes para la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, en el municipio de Barbosa, Santander, por parte de la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Barbosa- ESBARBOSA E.S.P., en el marco de la Resolución CRA 768 de 2016 y atendiendo las observaciones formuladas mediante el radicado CRA 2019-012-010604-1 de 17 de septiembre de 2019.

Revisado el clausulado del contrato, éste se encuentra conforme a derecho, razón por la cual, se otorga **concepto de legalidad**, en los términos del artículo 133 de la Ley 142 de 1994.

Es pertinente resaltar, que atendiendo lo dispuesto en el artículo 131 ibídem, “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**”, por lo que se sugiere comunicar a esta Unidad Administrativa Especial las diversas modalidades con las que ha dado cumplimiento a tal deber.

Fuente: Información ESBARBOSA E.S.P., visita de inspección

Por otro lado, durante la visita, se constató la publicación del CCU en cartelera de la sede administrativa y en la página de la empresa, así:

Imagen 22. Publicación en la página 15 de noviembre de 2019



The screenshot shows the website of the Empresa Municipal de Servicios Públicos Domiciliarios de Barbosa (ESBARBOSA E.S.P.). The page title is "CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES". The date of issuance is "Fecha de expedición: 2019/11/15 08:00:00". There are two PDF files available for download: "legalidad-contrato.pdf" (30 Kb) and "ccu-aprobado-2019-cra-L..." (982 Kb). At the bottom, there is a green box with the text "¿Encontraste lo que buscabas? ¿Te pareció útil este contenido?" and buttons for "Si" and "No".

Fuente: Información ESBARBOSA E.S.P., visita de inspección

<http://www.esbarbosa-santander-esp.gov.co/normatividad/contrato-de-condiciones-uniformes-511813>

Por lo anterior, ESBARBOSA 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).

Sobre el particular, vale la pena mencionar que una vez verificado el CCU, no se observa en la página web del prestador el cumplimiento al numeral 3 de la cláusula 9, que establece la publicación del avance de las metas anuales de los estándares de servicio y eficiencia, así:

“Cláusula 9. PUBLICIDAD. El prestador del servicio deberá publicar la siguiente información para conocimiento del suscriptor y/o usuario:

(...) 3. Las metas anuales de los estándares de servicio y de eficiencia establecidas por la persona prestadora, así como el avance en el cumplimiento de las mismas, los cuales se deberán actualizar cada seis (6) meses.” (Cursiva fuera de texto original).

5.5.4 Suscriptores

ESBARBOSA E.S.P. entregó un archivo en formato Excel con la información de los suscriptores para la vigencia 2024 y lo corrido de 2025 a corte de junio, para los servicios públicos de acueducto y alcantarillado.

A continuación, se relacionan los suscriptores para el servicio público de acueducto según lo entregado por el prestador en visita:

Tabla 23. Suscriptores de acueducto vigencia 2024

ACUEDUCTO AÑO 2024													
Estrato / Uso	Ene	Feb	Mar	Abr	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Sept	Oct	Nov	Dic	%
Estrato 1	626	624	625	627	631	628	628	628	627	627	631	633	7,7%
Estrato 2	3.331	3.339	3.359	3.355	3.366	3.382	3.382	3.388	3.369	3.399	3.443	3.462	42,1%
Estrato 3	3.754	3.752	3.759	3.764	3.762	3.774	3.774	3.800	3.784	3.794	3.831	3.842	46,7%
Estrato 4	264	264	266	266	266	266	267	266	267	280	282	282	3,4%
Estrato 5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0%
Estrato 6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0%
Total Residencial	7.975	7.979	8.009	8.012	8.025	8.050	8.051	8.082	8.047	8.100	8.187	8.219	91%
Comercial	797	794	805	803	808	807	809	813	799	757	803	802	95%
Industrial	15	15	15	16	15	15	14	14	15	15	15	15	2%
Oficial	27	27	27	27	27	28	28	29	27	27	28	28	3%
Especial	9	9	0	0	0	0	0	0	10	0	0	0	0%
Total No Residencial	848	845	847	846	850	850	851	856	851	799	846	845	9%
TOTAL SUSCRITORES	8.823	8.824	8.856	8.858	8.875	8.900	8.902	8.938	8.898	8.899	9.033	9.064	100%

Fuente: Información ESBARBOSA E.S.P., visita de inspección

Tabla 24. Suscriptores de acueducto vigencia 2025 a corte de junio

ACUEDUCTO AÑO 2025							
Estrato / Uso	Ene	Feb	Mar	Abr	Mayo	Junio	%
Estrato 1	633	624	622	618	615	618	7,3%
Estrato 2	3.512	3.527	3.566	3.584	3.588	3.610	42,9%
Estrato 3	3.864	3.879	3.873	3.877	3.887	3.899	46,3%
Estrato 4	284	284	286	287	286	288	3,4%
Estrato 5	0	0	0	0	0	0	0,0%

ACUEDUCTO AÑO 2025							
Estrato / Uso	Ene	Feb	Mar	Abr	Mayo	Junio	%
Estrato 6	0	0	0	0	0	0	0,0%
Total Residencial	8.293	8.314	8.347	8.366	8.376	8.415	91%
Comercial	807	806	810	809	808	811	95%
Industrial	15	15	15	15	15	15	2%
Oficial	28	27	28	28	28	28	3%
Especial	0	0	0	0	0	0	0%
Total No Residencial	850	848	853	852	851	854	9%
TOTAL SUSCRIPTORES	9.143	9.162	9.200	9.218	9.227	9.269	100%

Fuente: Información ESBARBOSA E.S.P., visita de inspección

Teniendo en cuenta lo anterior, se observa que ESBARBOSA E.S.P. contó con un total de 9.064 suscriptores de acueducto a corte de diciembre del 2024, donde el 91% de los usuarios son del sector residencial y, de éstos, el estrato tres representa el 46,7%, seguido de los estratos dos y uno con el 42,1% y 7,7%, respectivamente; frente al uso no residencial que representa el 9%, donde el uso comercial tiene mayor participación con el 95%.

Para la vigencia 2025, se informó un total de 9.269 suscriptores de acueducto con corte a junio de 2025, la cual mantiene los porcentajes de participación: el uso residencial con el 91% y la mayor participación de los estratos 3, 2 y 1, respectivamente, y el uso no residencial con el 9%, donde el uso comercial con mayor participación con el 95%. La variación del mes de junio de 2024 a 2025, para el servicio de acueducto, representa un aumento de 369 suscriptores (+4,14%).

A continuación, se relacionan los suscriptores de alcantarillado según lo entregado por el prestador en visita:

Tabla 25. Suscriptores de alcantarillado vigencia 2024

ALCANTARILLADO AÑO 2024													
CONCEPTO	Ene	Feb	Mar	Abr	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Sept	Oct	Nov	Dic	%
Estrato 1	618	620	620	622	625	622	622	622	622	622	623	625	7,6%
Estrato 2	3.224	3.235	3.258	3.255	3.266	3.281	3.283	3.288	3.275	3.305	3.337	3.351	40,8%
Estrato 3	3.696	3.702	3.707	3.714	3.711	3.723	3.724	3.746	3.735	3.744	3.775	3.786	46,1%
Estrato 4	218	218	219	220	220	220	220	220	222	226	228	228	2,8%
Estrato 5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0%
Estrato 6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,0%
Total Residencial	7.756	7.775	7.804	7.811	7.822	7.846	7.849	7.876	7.854	7.897	7.963	7.990	90%
Comercial	791	792	795	792	797	795	798	800	796	754	797	797	94%
Industrial	15	15	15	15	15	15	14	14	15	15	15	15	2%
Oficial	26	26	26	26	26	27	27	28	27	27	27	27	3%
Especial	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
Total No Residencial	833	833	836	833	838	837	839	842	838	796	839	839	10%
TOTAL SUSCRIPTORES	8.589	8.608	8.640	8.644	8.660	8.683	8.688	8.718	8.692	8.693	8.802	8.829	100%

Fuente: Información ESBARBOSA E.S.P., visita de inspección

Tabla 26. Suscriptores de alcantarillado vigencia 2025 a corte de junio

ALCANTARILLADO AÑO 2025							
CONCEPTO	Ene	Feb	Mar	Abr	Mayo	Junio	%
Estrato 1	625	616	613	611	607	610	7,4%
Estrato 2	3.405	3.426	3.464	3.480	3.487	3.510	42,8%
Estrato 3	3.807	3.818	3.815	3.822	3.830	3.840	46,9%
Estrato 4	230	230	232	233	232	234	2,9%

ALCANTARILLADO AÑO 2025							
CONCEPTO	Ene	Feb	Mar	Abr	Mayo	Junio	%
Estrato 5	0	0	0	0	0	0	0,0%
Estrato 6	0	0	0	0	0	0	0,0%
Total Residencial	8.067	8.090	8.124	8.146	8.156	8.194	91%
Comercial	801	802	805	804	804	807	95%
Industrial	15	15	15	15	15	15	2%
Oficial	27	26	27	27	27	27	3%
Especial	0	0	0	0	0	0	0%
Total No Residencial	843	843	847	846	846	849	9%
TOTAL SUSCRIPTORES	8.910	8.933	8.971	8.992	9.002	9.043	100%

Fuente: Información ESBARBOSA E.S.P., visita de inspección

ESBARBOSA E.S.P. contó con un total de 8.829 suscriptores de alcantarillado a corte de diciembre del 2024, donde el 90% de los usuarios son del sector residencial y, de éstos, el estrato tres representa el 46,1%, seguido de los estratos dos y uno con el 40,8% y 7,6%, respectivamente; frente al uso no residencial que representa el 10% y donde el uso comercial tiene mayor participación con el 94%.

Para la vigencia 2025, se informó un total de 9.043 suscriptores de alcantarillado con corte a junio de 2025, la cual mantiene los porcentajes de participación: el uso residencial con 91% y la mayor participación de los estratos 3, 2 y 1, respectivamente, y el uso no residencial con el 9%, donde el uso comercial cuenta con mayor participación con 95%.

La variación del mes de junio de 2024 a 2025 para el servicio de alcantarillado, representa un aumento de 360 suscriptores (+4,14%).

Al respecto, frente a las metas establecidas por el prestador en su estudio de costos, a continuación, se realiza una comparación de las metas y el dato actual del indicador, vale la pena mencionar que se realiza con corte a la finalización del año tarifario 9 (junio de 2025):

Tabla 27. Suscriptores de acueducto y alcantarillado vigencia 2025 a corte de junio

Indicador	Meta Estudio de costos (Junio 2025)	Suscriptores a Junio de 2025
Nuevos suscriptores (Acueducto)	6.695	8.415
Nuevos suscriptores (Alcantarillado)	6.638	8.194
DACAL (Diferencia entre suscriptores de Acueducto y Alcantarillado)	1	220

Fuente: Información entregada en visita de inspección

Por lo anterior, se observa que el prestador se encuentra dando cumplimiento a las metas establecidas y reportadas en el Sistema Único de Reporte de Información de Cálculo Tarifario (SURICATA) frente a los nuevos suscriptores de acueducto y alcantarillado, ya que se encuentra sobre los suscriptores proyectados. Frente al indicador DACAL, se encuentra incumpliendo con la meta establecida.

5.5.5 Micromedición

5.5.5.1 Indicador de micromedición

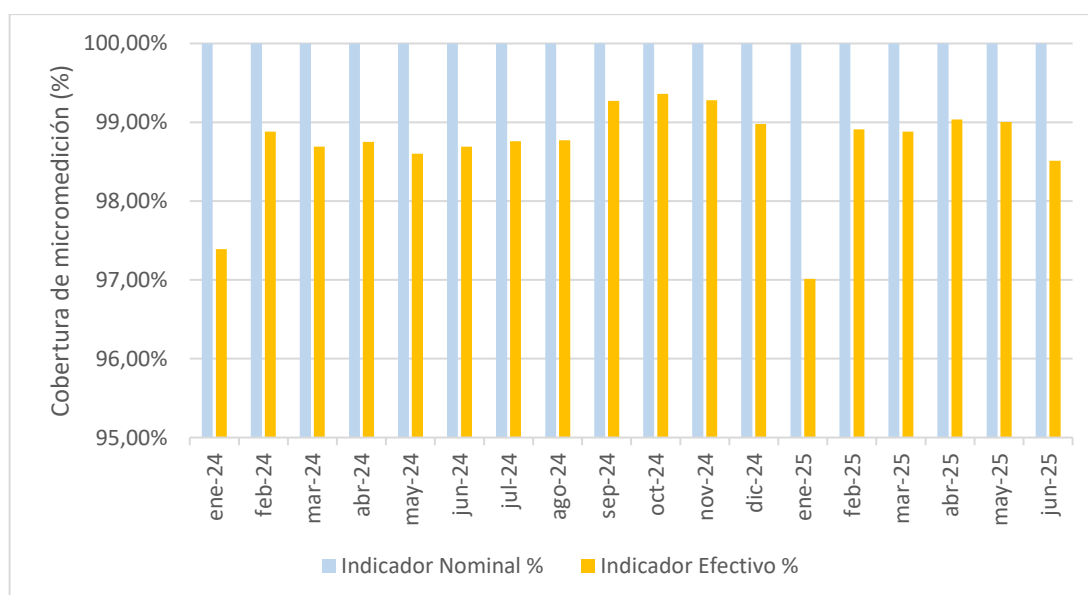
ESBARBOSA E.S.P. presentó los resultados de su indicador de micromedición, así:

Tabla 28. Indicador de Micromedición Nominal y Efectiva entregado en visita a corte de junio de 2025

Periodo	Total Suscriptores	Suscriptores con medidor	Suscriptores medidos efectivamente	Causal de no lectura Diferencia de lecturas	Medidores dañados	Suscriptores sin medidor	Indicador Nominal %	Indicador Efectivo %
ene-24	8.819	8.819	8.589	Micromedidores con daños que no permiten la toma de lectura, ni determinar el consumo del suscriptor	230	0	100,00%	97,39%
feb-24	8.824	8.824	8.725		99	0	100,00%	98,88%
mar-24	8.856	8.856	8.740		116	0	100,00%	98,69%
abr-24	8.858	8.858	8.747		111	0	100,00%	98,75%
may-24	8.875	8.875	8.751		124	0	100,00%	98,60%
jun-24	8.900	8.900	8.783		117	0	100,00%	98,69%
jul-24	8.902	8.902	8.792		110	0	100,00%	98,76%
ago-24	8.938	8.938	8.828		110	0	100,00%	98,77%
sep-24	8.898	8.898	8.833		65	0	100,00%	99,27%
oct-24	8.899	8.899	8.842		57	0	100,00%	99,36%
nov-24	9.033	9.033	8.968		65	0	100,00%	99,28%
dic-24	9.062	9.062	8.970		92	0	100,00%	98,98%
ene-25	9.143	9.143	8.870		273	0	100,00%	97,01%
feb-25	9.162	9.162	9.062		100	0	100,00%	98,91%
mar-25	9.200	9.200	9.097		103	0	100,00%	98,88%
abr-25	9.218	9.218	9.129		89	0	100,00%	99,03%
may-25	9.227	9.227	9.135		92	0	100,00%	99,00%
jun-25	9.269	9.269	9.131		138	0	100,00%	98,51%

Fuente: ESBARBOSA E.S.P.

Gráfico 2. Micromedición nominal vs efectiva



Fuente: ESBARBOSA E.S.P.

Sobre el particular, se debe mencionar que el prestador se encuentra cumpliendo con el artículo 146 de la Ley 142 de 1994, al contar con un porcentaje de micromedición mayor al 95%, durante la vigencia 2024 y lo corrido de 2025 a corte de junio.

Por su parte, es importante mencionar que, durante la visita, ESBARBOSA E.S.P. informó que para la vigencia 2024 y hasta junio de 2025, ha realizado facturación por promedio a los suscriptores relacionados en la Tabla 28 que cuentan con medidor dañado, informando que los micromedidores presentan daños que no permiten la toma de lectura, ni determinar el consumo del suscriptor.

5.5.5.2 Laboratorio de medidores

El prestador no cuenta con un laboratorio de medidores, ni tiene contratado estos servicios con un laboratorio externo. Al respecto, la empresa informó durante la visita:

“La Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Barbosa – ESBARBOSA E.S.P. no cuenta con laboratorio de medidores para verificación de estos.” (Cursiva fuera de texto.)

5.5.5.3 Procedimiento para la calibración de medidores

El prestador no cuenta con procedimiento para la calibración de medidores. Durante la visita, señaló *“La Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Barbosa – ESBARBOSA E.S.P. no cuenta con laboratorio de medidores, por lo tanto, no ha documentado el procedimiento de calibración de medidores.”* (Cursiva fuera de texto original).

5.5.5.4 Reposición de medidores

El prestador durante la visita entregó copia del procedimiento para cambio de medidores, en donde se observa, entre otros, las acciones recomendadas para los diferentes casos que identifican mensualmente durante la toma de lecturas, así:

▪ **Suscriptores con Medidor Invertido:** Se recomienda realizar inspecciones diferentes a la lectura de consumo para facturación, además de la instalación de sellos resistentes a humedad, en caso de reincidencia, aplicar sanción por defraudación de fluidos.

▪ **Suscriptores con Inmueble en Construcción:** Se recomienda realizar un cronograma para realizar visitas de verificación, en obras que incluye desde excavación para determinar posibles conexiones fraudulentas.

Al constatar la finalización de la obra, se debe revisar la documentación pertinente para legalizar la conexión y actualizar la base de datos.

▪ **Suscriptores con Inmueble Desocupado:** Se recomienda visitas periódicas para actualizar en caso de ocupación, durante el tiempo en que no exista ocupación se debe seguir realizando la lectura pertinente.

▪ **Suscriptores con Medidor con Vidrio Ilegible:** Se recomienda remitir comunicación formal donde se exija al suscriptor la reposición del micromedidor.

▪ **Suscriptores con Medidor Enterrado:** Se presentan generalmente en usuarios de estratos 1 y 2, por la falta de la cajilla de seguridad. Para la instalación de cajillas también se puede realizar programa de concientización a los usuarios y jornada de acompañamiento integral para la ejecución de obra.

▪ **Suscriptores con Medidor Bloqueado:** Se recomienda realizar visita a los predios para determinar el estado de la acometida, el micromedidor, así como el uso del servicio; en caso afirmativo iniciar el trámite pertinente para inclusión en la base.”

Adicionalmente, el prestador durante la visita informó:

“Al usuario se le indica el cambio de medidor cuando los lectores notan que el medidor no cambia de lectura se le notifica en el momento verbal y se le hace llegar si es posible el mismo día la carta con la solicitud de cambio de medidor cuando el usuario compra su medidor certificado lo lleva a la oficina de PQRs para su debido registro se realiza una orden de trabajo asignando a un fontanero para que haga el respectivo procedimiento” (Cursiva fuera de texto original).

Por su parte, el prestador entregó copia de 6 expedientes de cambio de medidores, en los que se evidenció un oficio, así:

Tabla 29. Revisión expedientes

Suscriptor	Fecha del oficio	Observaciones
Blanca Yanira Molina	20 de agosto de 2025	Carta al suscriptor informando que funcionarios de la empresa constataron que el medidor no se encuentra dentro de los rangos de error permisibles según la norma ICONTEC 1063-3 “estado <i>dañado</i> ”, por lo cual informa que debe ser reemplazados.
Marselo Alejandro Collao		
Samuel Pinzón Castañeda	22 de octubre de 2024	Además, informa sobre las características del medidor y la posibilidad de adquirir el medidor con la empresa o con un tercero.
Bárbara E. Martínez		
Bárbara E. Martínez	17 de octubre de 2024	Orden de servicio N° 592, en la cual se detectó que se realizó una inadecuada lectura, adicionalmente, señala que el medidor se encuentra “ <i>dañado y que se debe realizar el cambio</i> ”.
Hernando Torres	23 de octubre de 2024	Orden de servicio N° sin dato, se dejó como constancia que el medidor era nuevo y se encontraba funcionando, se sugirió al suscriptor la independización, toda vez que el medidor mide el consumo de una casa de 4 pisos.

Fuente: Información entregada en visita de inspección

Al respecto, vale la pena mencionar que, una vez verificados los expedientes entregados, el prestador no cuenta con soportes que den cuenta del cumplimiento del procedimiento para el cambio de medidores establecido en las Resoluciones CRA 151 de 2001, 413 de 2006 y 457 de 2008, dentro de los cuales se debe garantizar tiempos para la visita, acompañamiento técnico, validación metrológica y certificación de funcionamiento de los medidores por parte de un laboratorio certificado por la Organismo Nacional de Acreditación de Colombia (ONAC).

5.5.6 Facturación y Recaudo

5.5.6.1 Procedimiento de facturación y recaudo

El prestador, durante la visita, entregó el procedimiento de facturación vigente. En el mismo se evidenció lo siguiente:

La empresa utiliza un software de facturación para registrar las lecturas mensuales de los medidores, calcular el consumo y aplica la tarifa correspondiente. El software también genera la factura, la cual incluye los requisitos establecidos en los artículos 147 y 148 de la Ley 142 de 1994. Además, la empresa ha implementado la facturación electrónica, de acuerdo con la Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales (DIAN).

Pasos del proceso de facturación

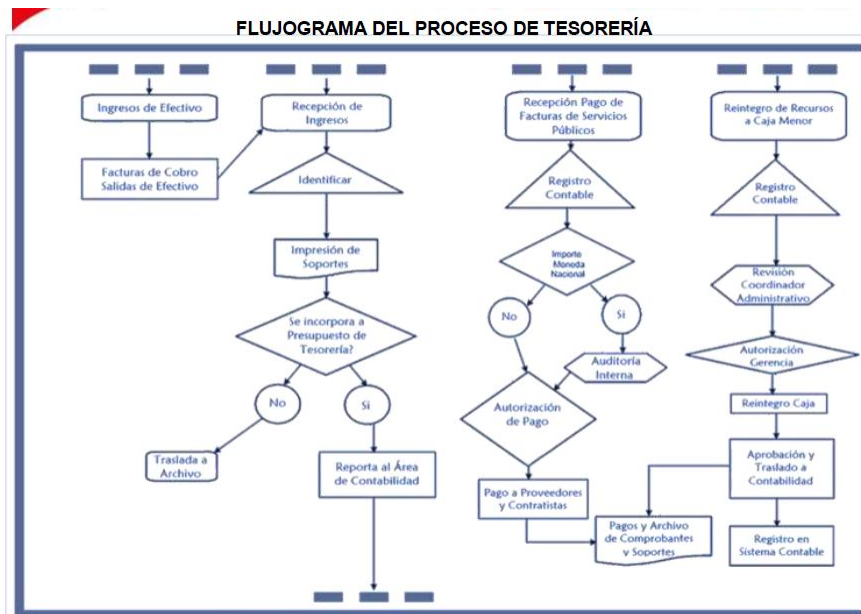
Toma de lecturas: Los técnicos operativos lectores de medidores son los encargados de tomar las lecturas en cada propiedad, siguiendo las rutas establecidas por la empresa.

Registro de la lectura: El técnico registra la lectura en un dispositivo electrónico. Si no hay un cambio significativo en el consumo, se genera la factura y se entrega al suscriptor directamente, o se deja en un buzón o lugar seguro si no es posible la entrega en persona.

Trámite de desviaciones significativas: Si se detecta un cambio importante en el consumo antes de emitir la factura, el técnico registra la anomalía y se programa una visita técnica para investigar las posibles causas. Luego, el técnico administrativo responsable del proceso coordina las visitas y, basándose en los resultados, emite la factura.

Por su parte, el prestador entregó copia del flujograma de tesorería indicando que es el proceso de recaudo que realiza actualmente, así:

Imagen 23. Flujograma de tesorería



Fuente: Información ESBARBOSA E.S.P., visita de inspección

5.5.6.2 Facturación y recaudo

El prestador presentó la siguiente información para la vigencia 2024 para los servicios públicos de acueducto y alcantarillado, así:

Tabla 30. Facturación acueducto año 2024

ACUEDUCTO AÑO 2024				
ESTRATO	m³ Facturados	\$ Facturación	\$ Recaudo	Índice de Recaudo
Estrato 1	123.186	325.586.982	130.818.028	40,2%
Estrato 2	457.869	1.594.836.479	826.033.052	51,8%
Estrato 3	439.332	1.773.174.450	940.620.039	53,0%
Estrato 4	37.102	112.785.799	82.457.364	73,1%
Estrato 5	0	0	0	-
Estrato 6	0	0	0	-
Total Residencial	1.057.489	3.806.383.710	1.979.928.483	52,0%
Comercial	165.319	639.308.827	456.257.365	71,4%
Industrial	10.243	34.957.914	21.979.380	62,9%
Oficial	24.443	9.658.169.243	27.197.027	0,3%
Especial	263	5.313.259	1.205.708	22,7%
Total No Residencial	200.268	10.337.749.243	506.639.480	4,9%
TOTAL	1.257.757	14.144.132.953	2.486.567.963	17,6%

Fuente: Información ESBARBOSA E.S.P. visita de inspección

Para la vigencia 2024, el prestador indicó haber facturado para el servicio público de acueducto \$14.144.132.953, cuyo recaudo acumulado fue del 17,6%. Se puede observar que los estratos y usos con mejor comportamiento de pago son el 4, 3, y usos comercial e industrial, respectivamente.

Tabla 31. Facturación alcantarillado año 2024

ALCANTARILLADO AÑO 2024				
ESTRATO	m³ Facturados	\$ Facturación	\$ Recaudo	Índice de Recaudo
Estrato 1	90.381	110.729.583	54.922.669	50%
Estrato 2	441.837	587.478.231	383.946.388	65%
Estrato 3	471.524	752.878.954	448.186.917	60%
Estrato 4	31.167	37.463.877	23.792.660	64%
Estrato 5	0	0	0	-
Estrato 6	0	0	0	-
Total Residencial	1.034.909	1.488.550.645	910.848.634	61%
Comercial	160.206	363.787.320	158.661.956	44%
Industrial	10.092	13.556.751	6.582.312	49%
Oficial	24.443	19.940.167	9.627.451	48%
Especial	10	28.100	0	0%
Total No Residencial	194.751	397.312.338	174.871.719	44%
TOTAL	1.229.660	1.885.862.983	1.085.720.353	58%

Fuente: Información ESBARBOSA E.S.P. visita de inspección

Para la vigencia 2024, el prestador indicó haber facturado para el servicio público de alcantarillado \$1.885.862.983, cuyo recaudo fue del 58%. Se puede observar que los estratos y usos con mejor comportamiento de pago son el 2, 4, y usos industrial, oficial, respectivamente.

Por su parte, para la vigencia 2025, el prestador entregó la siguiente información para el periodo de enero a junio, así:

Tabla 32. Facturación de acueducto de 2025 a corte de junio

ACUEDUCTO AÑO 2025				
ESTRATO	M3 Facturados	\$ Facturación	\$ Recaudo	Índice de Recaudo
Estrato 1	43.322	106.445.731	61.988.760	58%
Estrato 2	219.041	743.645.944	430.336.239	58%
Estrato 3	221.437	935.792.058	460.633.127	49%
Estrato 4	20.516	94.380.760	46.085.929	49%
Estrato 5	0	0	0	-
Estrato 6	0	0	0	-
Total, Residencial	504.316	1.880.264.493	999.044.055	53%
Comercial	78.269	312.893.673	202.454.278	65%
Industrial	5.377	16.078.260	11.181.305	70%
Oficial	12.282	5.982.545.783	18.317.363	0%
Especial	0	0	0	-
Total, No Residencial	95.928	6.311.517.716	231.952.946	4%
TOTAL	600.244	8.191.782.209	1.230.997.001	15%

Fuente: Información ESBARBOSA E.S.P. visita de inspección

Tabla 33. Facturación de alcantarillado de 2025 a corte de junio

ALCANTARILLADO AÑO 2025				
ESTRATO	M3 Facturados	\$ Facturación	\$ Recaudo	Índice de Recaudo
Estrato 1	42.681	50.808.821	29.253.002	58%
Estrato 2	212.370	262.077.287	162.860.637	62%
Estrato 3	218.449	382.987.129	257.445.316	67%
Estrato 4	15.707	24.313.431	11.940.025	49%
Estrato 5	0	0	0	-
Estrato 6	0	0	0	-
Total Residencial	489.207	720.186.668	461.498.980	64%
Comercial	76.071	137.750.369	81.872.233	59%
Industrial	5.377	5.762.182	3.935.937	68%
Oficial	12.282	18.135.738	5.810.375	32%
Especial	0	0	0	-
Total No Residencial	93.730	161.648.289	91.618.545	57%
TOTAL	582.937	881.834.957	553.117.525	63%

Fuente: Información ESBARBOSA E.S.P. visita de inspección

Para el periodo de enero a junio de 2025, el prestador indicó haber facturado para los servicios públicos de acueducto y alcantarillado, \$8.191.782.209 y \$881.834.957, respectivamente, cuyo recaudo fue del 15% y 63%, respectivamente.

En consecuencia, se observa que el prestador contó con un indicador de recaudo promedio para los servicios públicos de acueducto y alcantarillado de 17,6% y 58%, respectivamente, para la vigencia 2024, mientras que, para el periodo de enero a junio de 2025, el recaudo promedio fue de 15% y 63%, respectivamente, por lo cual debe implementar acciones efectivas que le permitan aumentar el índice.

5.5.7 Facturas

5.5.7.1 Requisitos de la factura

Al respecto, se tomó una de las facturas entregadas por el prestador durante la visita, y de esta manera se verificó el cumplimiento de los requisitos mínimos establecidos en la cláusula 16 del CCU del prestador y la Resolución 768, así:

Tabla 34. Contenido mínimo de las facturas cláusula 16 CCU

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


Requisitos	¿Cumple?
del servicio.	
5. El período de facturación del servicio y fecha de expedición de la factura.	Sí
6. El cargo por consumo, el cargo fijo y los otros cobros autorizados por la legislación vigente.	Sí
7. El valor de los descuentos a aplicar por la persona prestadora cuando se produzca 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.	N/A
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.	No
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.	Sí
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 periodos, si la facturación es mensual.	No comparación entre valor
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 factor
14. El valor y fechas de pago oportuno, así como la fecha de suspensión del servicio.	Sí
15. Los valores unitarios y totales cobrados al suscriptor y/o usuario por concepto de las tasas ambientales para acueducto y alcantarillado.	No

Fuente: cláusula 17. CCU, Contenido mínimo de la factura

De lo anterior, se tiene que el prestador incumplió con el contenido mínimo de la factura conforme a lo establecido en su CCU, debido a que de los quince requisitos, no cumple con 5 de ellos, los cuales corresponden a:

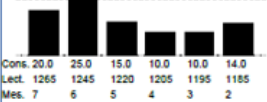
- El nombre del suscriptor y/o usuario, número de identificación del medidor al cual se presta el servicio y dirección del inmueble receptor del servicio.
- Los sitios y modalidades donde se pueden realizar los pagos.
- La comparación entre el valor de la factura por consumo y el volumen de los consumos, con los que se cobraron los tres períodos inmediatamente anteriores, si la facturación es bimestral, y seis periodos, si la facturación es mensual.
- 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.
- Los valores unitarios y totales cobrados al suscriptor y/o usuario por concepto de las tasas ambientales para acueducto y alcantarillado.

Imagen 24. Factura de prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado – estrato 2 - bajo



**EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE BARBOSA
ESBARBOSA E.S.P.**
NIT : 804003025 - 4
DIRECCIÓN: K. 1 VIA BARBOSA VELEZ
TELÉFONO: 3133762319

FACTURA DE VENTA
No. **1319455**

DATOS DEL SUScriptor				SERVICIO A PAGAR			
Ruta	01024001004	Código Interno	28	Concepto	Consumo M³	Tarifa M³ Acueducto	Tarifa M³ Alcantarillado
Nombre	Meses Mora 2			0 - 13 BÁSICO	13.0	1,354.57	656.25
Dirección	Uso 01 RESIDENCIAL			13 - 28 COMPLEMENTARIO	2.0	1,354.57	656.25
C.C. y NIT	01024001004	Estrato	BAJO	26 - Suntuario	0.0	1,354.57	656.25
DATOS TÉCNICOS				SubTOTAL CONSUMO			
Marca Medidor	Consumo de 01/07/2025 - 02/08/2025			20,318			
Número	0			CARGO FIJO			
Tipo	Periodo de Facturación Julio/2025			6,801			
				SUBSIDIO/ APOORTE			
				-8,784			
				SubTotal			
				17,355			
				0			
DATOS DE CONSUMO				FINANCIACIÓN			
Lec. Anterior	Lectura Actual	Consumo M³	Promedio	Lec. Prox. Mes.	Concepto	Valor No. Cuotas	Saldo
1285	1280	15	15				C. pend.
 <p>Últimos Consumos</p> <p>PERIODO LECTURAS CONSUMO</p> <p>Cons. 20.0 25.0 15.0 10.0 10.0 14.0</p> <p>Lect. 1265 1245 1220 1205 1195 1185</p> <p>Mes. 7 6 5 4 3 2</p>				<p>VALOR CUOTA FINANCIACIÓN</p> <p>0.0</p>			
RESUMEN FACTURA				OTROS COBROS			
ACUEDUCTO \$17,355				SubTotal \$0			
ALCANTARILLADO \$0				SERVICIO A PAGAR			
OTROS COBROS \$0							
DEUDA ANTERIOR \$55,200				SubTotal 72,800			
INTERESES \$276							
ACUEDUCTO							
AJUSTE \$-31							
TOTAL FACTURA \$72,800							

PAGUESE ANTES DE 21/08/2025


FECHA SUSPENSIÓN 22/08/2025

TOTAL A PAGAR 72,800

Observaciones
POR ESTAR EN MORA EN EL PAGO SE LE VA A CORTAR O SUSPENDER EL SERVICIO ART. 140-141 LEY 142 de 1944
EL PAGO DEL SERVICIO SE DEBE EFECTUAR EN LA FECHA ESTABLECIDA

JORGE ANDRÉS LÓPEZ VARGAS
Gerente Ejecutivo E.S.P.

EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE BARBOSA ESBARBOSA E.S.P.



(415)0008040030254(8020)001024001004(3600)000000072800(96)20250829

Ruta 01024001004		
Nombre Suscriptor		
Dirección		
Lec. Anterior 1285	Lectura Actual 1280	Consumo M³ 15
No. Medidor 0	Fecha emisión 02/08/2025	Estrato BAJO
Consumo de 01/07/2025 - 02/08/2025	Pagar antes de 21/08/2025	Total a pagar 72,800

**"Señor usuario: Se informa que a partir de tres meses de mora su servicio será suspendido y se cobrará la reconexión (ley 142/94)
Agradecemos cancelar su servicio oportunamente..."**

Fuente: Información ESBARBOSA E.S.P., visita de inspección

Es pertinente mencionar que las previsiones contenidas en el artículo 148 de la Ley 142 de 1994, referente a los requisitos mínimos que debe contener la factura de servicios públicos, son de imperioso cumplimiento por parte de todos los prestadores de estos servicios, ya que se trata de obligaciones establecidas en la ley, y por tanto su incumplimiento puede generar el inicio de actuaciones administrativas sancionatorias.

Así las cosas, se evidencia que el prestador se encuentra incumpliendo con cinco de los requisitos mínimos que debe contener las facturas conforme lo establece su CCU.

5.5.7.2 Rangos de consumo

Se debe mencionar que la Resolución CRA 750 de 2016, integrada y unificada en la Resolución CRA 943 de 2021, 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 desestime su uso irracional, los cuales deben ser aplicados por todas las personas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado y de sus actividades complementarias, en todo

el territorio nacional.

Asimismo, estableció 4 etapas de progresividad, 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 35. 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 Compilada en la CRA 943 de 2021

Teniendo en cuenta que el prestador se encuentra prestando entre 1.000 y 2.000 metros sobre el nivel del mar², le corresponde aplicar los consumos establecidos para municipios templados, los cuales se encuentran consagrados en el artículo 2.6.1.3 de la Resolución CRA 943 de 2021³, así:


- Consumo básico: es aquel que satisface las necesidades esenciales de una familia ubicada en una altitud promedio entre 1.000 y 2.000 metros sobre el nivel del mar, el cual se fija en 13 m³ mensuales por suscriptor facturado.
- Consumo complementario: es el consumo de una familia ubicada en una altitud promedio entre 1.000 y 2.000 metros sobre el nivel del mar, mayor de 13 m³ y menor o igual a 26 m³ mensuales por suscriptor facturado.
- Consumo suntuario: es el consumo de una familia ubicada en una altitud promedio entre 1.000 y 2.000 metros sobre el nivel del mar, mayor a 26 m³ mensuales por suscriptor facturado.

Así las cosas, se procedió a verificar las facturas emitidas por el prestador, para verificar los rangos de consumo acorde con lo establecido en la Resolución CRA 750 de 2016, integrada y unificada en la Resolución CRA 943 de 2021, como se muestra a continuación:

² Consulta municipio de Barbosa, Santander en <https://geoportal.igac.gov.co/contenido/consulta-catastral>

³ Resolución que integra y unifica lo dispuesto en la Resolución CRA 750 de 2016.

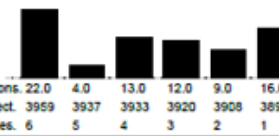
Imagen 25. Factura N.º 1309930



**EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE BARBOSA
ESBARBOSA E.S.P.**
NIT : 804003025 - 4
DIRECCIÓN: K. 1 VIA BARBOSA VELEZ
TELÉFONO: 3133762319


FACTURA DE VENTA
No. 1309930

DATOS DEL SUSCRITOR				SERVICIO A PAGAR		ACUEDUCTO		ALCANTARILLADO	
Ruta	Código Interno	Meses Mora	Uso	Concepto	Consumo M³	Tarifa M³ Acueducto	Tarifa M³ Alcantarillado		
01000400007	4	0	01 RESIDENCIAL	0 - 13 BASICO	13.0	1,354.57	656.25		
				13 - 26 COMPLEMENTARIO	8.0	1,354.57	656.25		
				26 > Suntuario	0.0	1,354.57	656.25		
DATOS TÉCNICOS Marca Medidor: 34277 Consumo de: 03/06/2025 - 01/07/2025 Número: 34277 Tipo: Período de Facturación: Junio/2025				SUBTOTAL CONSUMO 28,448 18,781 CARGO FIJO \$ 6,801 4,262 SUBSIDIO/ APOORTE -3,801 -1,918 SubTotal 31,586 16,115					


DATOS DE CONSUMO					FINANCIACIÓN				
Lec. Anterior	Lectura Actual	Consumo M³	Promedio	Lec. Prox Mes.	Concepto	Valor No. Cuotas	Saldo	C.pend.	Valor Cuota
3959	3980	21	12		VALOR CUOTA FINANCIACIÓN 0.0				
 <p>Últimos Consumos PERIODO LECTURAS CONSUMO</p>					OTROS COBROS Pagos Posteriores a la Factura \$-47,700 SubTotal \$-47,700				

RESUMEN FACTURA	
ACUEDUCTO	\$31,586
ALCANTARILLADO	\$16,115
OTROS COBROS	\$-47,700
DEUDA ANTERIOR	\$0
INTERESES	\$0
ACUEDUCTO	\$-1
AJUSTE	\$-1
TOTAL FACTURA	\$0

PAGUESE ANTES DE 21/07/2025	FECHA SUSPENSIÓN 22/07/2025	TOTAL A PAGAR 0
Observaciones: POR ESTAR EN MORA EN EL PAGO SE LE VA A CORTAR O SUSPENDER EL SERVICIO ART. 140-141 LEY 142 de 1944 EL PAGO DEL SERVICIO SE DEBE EFECTUAR EN LA FECHA ESTABLECIDA		


 JORGE ANDRES LOPEZ VARGAS
 Gerente ESBARBOSA E.S.P.

EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE BARBOSA ESBARBOSA E.S.P.

 (415)0008040030254(8020)001000400007(3900)000000000000(96)20250731	Ruta 01000400007	
	Nombre Suscriptor	
	Dirección	
	Lec. Anterior 3959	Lectura Actual 3980
No. Medidor 34277	Fecha emisión 01/07/2025	Estrato MEDIO BAJO
Consumo de 03/06/2025 - 01/07/2025	Pagar antes de 21/07/2025	Total a pagar 0

"Señor usuario: Se informa que a partir de tres meses de mora su servicio será suspendido y se cobrará la reconexión (ley 142/94)

Agradecemos cancelar su servicio oportunamente..."

Fuente: Información ESBARBOSA E.S.P. visita de inspección

Por lo expuesto, se evidencia que el prestador se encuentra atendiendo las disposiciones de la Resolución CRA 750 de 2016, integrada y unificada en la Resolución CRA 943 de 2021, vigentes desde el 1 de enero de 2018, teniendo en cuenta que factura los rangos de consumos establecidos en la referida normatividad.

5.5.8 Cartera

Durante la visita, el prestador entregó copia de la Resolución 031 del 24 de febrero de 2022, "Por medio de la cual se adopta el manual de cartera recuperación de la empresa de servicios públicos domiciliarios de Barbosa Santander ESBARBOSA, y se dictan otras disposiciones".

Ahora bien, sobre el Manual de Cartera – Recuperación, se evidencia las siguientes actividades:

Etapas de Cobro

La gestión de cobranza se divide en dos etapas principales:

Etapas Pre-jurídica: Abarca la cartera vencida con una mora de 1 a 90 días. En esta fase, se busca el pago voluntario del deudor a través de comunicaciones, llamadas y visitas, ofreciendo opciones de financiación. La meta es normalizar la deuda y evitar llegar a la etapa de cobro coactivo. Las áreas de Gerencia, Subdirección, Tesorería, Facturación, Jurídica y Contable son competentes para esta gestión.

Etapas de Cobro Coactivo: Esta fase se inicia para las deudas con una mora de 91 días hasta 5 años. El objetivo es ejecutar la obligación de manera compulsiva, sin necesidad de recurrir a la jurisdicción ordinaria. El proceso coactivo es de carácter administrativo y se rige por las normas del Estatuto Tributario, el Código General del Proceso y el Código de Procedimiento Administrativo.

Acuerdos de Pago y Planes de Financiación

ESBARBOSA E.S.P. puede suscribir acuerdos de pago con usuarios morosos, lo que constituye un nuevo título para hacer exigibles las obligaciones. El manual ofrece varios planes de financiación:

Plan Victoria: Permite la exoneración del 100% de los intereses moratorios y recargos si el usuario paga la deuda en su totalidad.

Plan Ganar: Dirigido a usuarios que pueden pagar a corto plazo, con descuentos de hasta el 90% en intereses moratorios. Las condiciones del descuento varían según el porcentaje de la cuota inicial y el número de cuotas mensuales, que van de 1 a 18.

Plan Amigo: Diseñado para deudas con más de 120 días de antigüedad. Requiere un pago inicial mínimo del 30% y puede financiar el saldo restante en un máximo de 36 cuotas, con una exoneración de hasta el 50% de los intereses de mora.

Plan Solidario: Exclusivo para personas de bajos recursos en situación de pobreza extrema. No requiere cuota inicial y ofrece una exoneración del 100% de los intereses, con un plazo de hasta 36 cuotas mensuales, según lo decida la Gerencia.

Saneamiento Contable y Medición

El manual también aborda el saneamiento contable y el control de la cartera. La empresa debe evaluar la probabilidad de incobrabilidad de las deudas (provisión de cartera) y puede "castigar" las deudas (eliminarlas de los registros contables) si el costo de cobro es mayor que el beneficio, o si las gestiones de cobro no han tenido éxito. La medición de la gestión de cartera se realiza a través de indicadores como el porcentaje de antigüedad promedio de la deuda, el porcentaje de deuda vencida y el porcentaje de clientes gestionados.

Otros

El manual permite la suspensión y el corte del servicio por falta de pago y establece que la prescripción de la acción de cobro es de cinco años a partir del momento en que la obligación se hizo legalmente exigible. Además, ESBARBOSA E.S.P. reporta a los deudores morosos en las centrales de riesgo y en el Boletín de Deudores Morosos del Estado, siempre y cuando se cumplan

ciertos principios y procedimientos, incluyendo la autorización del deudor.

Por su parte, se hizo entrega del informe de cartera por edades, uso y estrato para lo corrido de julio de 2025. A continuación, se relaciona la cartera para los dos servicios, así:

Tabla 36. Cartera acueducto a corte de julio de 2025

Uso	Estrato	Cartera 0 días	1-30 Días	31-60 Días	61-90 Días	91-120 Días	121 - 150 Días	151 - 180 Días	181 - 360 Días	Mayor a 1 año
01 Residencial	0 Comercial Cero	-	1.195.592	-	-	-	-	-	-	-
01 Residencial	1 Bajo Bajo	1.117.116	-	243.941	137.702	362.714	77.294	100.591	373.059	8.399.788
01 Residencial	2 Bajo	12.175.847	22.274.227	3.848.220	5.373.008	4.552.415	13.368.879	1.744.703	13.479.614	36.270.778
01 Residencial	3 Medio Bajo	14.593.321	9.291.691	3.049.353	1.984.523	-	4.878.404	1.526.635	18.488.392	54.769.235
01 Residencial	4 Medio	1.490.044	1.750.273	3.156.967	-	39.700	1.513.728	-	2.267.470	536.462
Totales Por Uso:		29.376.328	34.511.783	10.298.481	7.495.233	4.954.829	19.838.305	3.371.929	34.608.535	99.976.263
02 Industrial	02 Industrial	387.649	-	-	-	-	-	-	-	-
Totales Por Uso:		387.649	-	-	-	-	-	-	-	15.261
03 Comercial	0 Comercial Cero	6.740.601	-	855.199	1.119.702	-	-	61.950	2.534.321	7.693.922
03 Comercial	1 Comercial Uno	10.829	4.692	-	-	-	-	-	1.662.550	-
03 Comercial	2 Bajo	761.484	-	-	-	-	-	-	-	-
Totales Por Uso:		7.512.914	4.692	855.199	1.119.702	-	-	61.950	4.196.871	7.693.922
04 Oficial	04 Oficial	7.548.576	-	-	541.217	-	-	-	-	997.891.025
Totales Por Uso:		7.548.576	-	-	541.217	-	-	-	-	997.891.025
05 Especial	05 Especial	60.737	1.216.217	27.200	13.675	-	-	1.729.188	1.666.511	-
Totales Por Uso:		60.737	1.216.217	27.200	13.675	-	-	1.729.188	1.666.511	-
Totales		44.886.204	35.732.692	11.180.880	9.169.827	4.954.829	19.838.305	5.163.067	40.471.917	1.105.545.949

Fuente: Información ESBARBOSA E.S.P., visita de inspección

Tabla 37. Cartera de alcantarillado a corte de julio de 2025

USO	ESTRATO	Cartera 0 días	1-30 Días	31-60 Días	61-90 Días	91-120 Días	121 - 150 Días	151 - 180 Días	181 - 360 Días	Mayor a 1 año
01 Residencial	0 Comercial Cero	-	430.834	-	-	-	-	-	-	-
01 Residencial	1 Bajo Bajo	834.715	317.962	183.149	201.230	150.199	65.606	59.909	209.941	4.245.684
01 Residencial	2 Bajo	6.349.274	780.396	966.743	529.027	221.531	311.505	491.001	2.593.366	11.891.857
01 Residencial	3 Medio Bajo	7.395.227	-	1.071.058	-	386.807	-	379.626	8.528.564	19.871.307
01 Residencial	4 Medio	450.496	257.089	30.840	-	-	49.847	-	1.043.649	159.938
Totales Por Uso:		15.029.712	1.786.281	2.251.790	730.257	758.537	426.958	930.536	12.375.520	36.168.786
02 Industrial	02 Industrial	191.657	4.455	-	-	-	-	-	-	-
Totales Por Uso:		191.657	4.455	-	-	-	-	-	-	-
03 Comercial	0 Comercial Cero	3.496.714	2.039.029	571.931	197.298	49.741	-	38.750	1.257.779	3.177.854
03 Comercial	1 Comercial Uno	6.572	-	-	-	-	-	-	38.750	-
Totales Por Uso:		3.503.286	2.039.029	571.931	197.298	49.741	-	38.750	1.296.529	3.172.867
04 Oficial	04 Oficial	1.261.562	478.598	-	181.483	-	-	-	-	-
Totales Por Uso:		1.261.562	478.598	-	181.483	-	-	-	-	-
05 Especial	05 Especial	22.379	483.217	-	8.525	-	-	517.562	35.289	-
Totales Por Uso:		22.379	483.217	-	8.525	-	-	517.562	35.289	-
Totales		20.008.596	4.791.580	2.823.721	1.117.563	808.278	426.958	1.486.848	13.707.338	39.341.653

Fuente: Información ESBARBOSA E.S.P., visita de inspección

Como se observa, el prestador tiene una cartera total para el servicio de acueducto, a corte de julio

de 2025, de \$1.276.943.670. Al respecto, el prestador durante la visita informó que cuenta con un caso particular de cartera de más de un año relacionado con el suscriptor denominado “*Matadero Municipal*”, con el cual se tiene un rezago de una deuda por la prestación del servicio público que alcanza aproximadamente un valor de \$997.891.025, y es el deudor más representativo de la cartera para el servicio de alcantarillado con alrededor del 78% de participación. Al respecto, el prestador se encuentra analizando la particularidad ya que el establecimiento no se encuentra en funcionamiento hace años.

Por su parte, frente al servicio de alcantarillado se cuenta con una cartera total de \$84.512.535, de las cuales la más representativa es la cartera de más de un año con el 46%.

Sobre las acciones para disminuir la cartera, el prestador durante la visita informó:

“La Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Barbosa – ESBARBOSA E.S.P. ha adelantado el proceso de cobro persuasivo a los suscriptores en mora, e igualmente, a través de los procedimientos de suspensión del servicio, se ha logrado convocar a los suscriptores morosos para sanear las deudas con la Entidad, a través del pago de las obligaciones o la celebración de acuerdos de pago.” (Cursiva fuera de texto original).

No obstante lo anterior, el prestador no entregó soportes que den cuenta la efectividad de las referidas acciones.

5.5.9 Subsidios y contribuciones

El prestador hizo entrega del Acuerdo 07 del 27 de diciembre de 2023, por medio del cual se establecieron los factores de subsidios para los estratos 1, 2 y 3, y los factores de aportes solidario para los usos comercial e industrial y los estratos 5 y 6, para los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo en el municipio de Barbosa, Santander, para las vigencias 2024, 2025, 2026, 2027 y 2028, en donde se observan los siguientes factores:

Tabla 38. Factores de subsidio

Estrato	Acueducto		Alcantarillado	
	Cargo fijo	Consumo básico	Cargo fijo	Consumo básico
1	70%	70%	70%	70%
2	40%	40%	40%	40%
3	15%	15%	15%	15%


Fuente: Acuerdo 07 del 27 de diciembre de 2023

Tabla 39. Factores de contribución

Estrato	Acueducto		Alcantarillado	
	Cargo fijo	Consumo básico	Cargo fijo	vertimiento básico
5	50%	50%	50%	50%
6	60%	60%	60%	60%
Comercial	50%	50%	50%	50%
Industrial	30%	30%	30%	30%

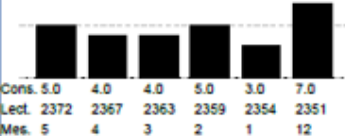
Fuente: Acuerdo 07 del 27 de diciembre de 2023

Imagen 26. Factura del servicio



EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE BARBOSA
ESBARBOSA E.S.P.
NIT : 804003025 - 4
DIRECCIÓN: K. 1 VIA BARBOSA VELEZ
TELÉFONO: 3133782319

FACTURA DE VENTA
No. 1300543


DATOS DEL SUScriptor				SERVICIO A PAGAR			
Ruta	01030102823	Código Interno	131	Concepto	Consumo M³	Tarifa M³ Acueducto	Tarifa M³ Alcantarillado
Nombre		Meses Mora	0	0 - 13 BAJIO	4.0	1,354.57	656.25
Dirección		Uso	01 RESIDENCIAL	13 - 26 COMPLEMENTARIO	0.0	1,354.57	656.25
C.C.p.NIT	01030102823	Estrato	BAJO BAJIO	26 > Suntuario	0.0	1,354.57	656.25
DATOS TÉCNICOS				ACUEDUCTO			
Marca Medidor		Consumo de	06/05/2025 - 04/06/2025	SUBTOTAL CONSUMO		6,418	2,626
Número	0			CARGO FIJO \$		6,801	4,362
Tipo		Periodo de Facturación	Mayo/2025	SUBSIDIO/ APOORTE		-8,664	-4,814
				SubTotal		3,665	2,063
DATOS DE CONSUMO				FINANCIACIÓN			
Lec. Anterior	Lectura Actual	Consumo M³	Promedio	Lec. Prox. Mes.	Concepto	Valor No. Cuotas	Saldo
2372	2376	4	4				C.pend. Valor Cuota
 <p>Últimos Consumos</p> <p>PERIODO LECTURAS CONSUMO</p> <p>Cons. 5.0 4.0 4.0 5.0 3.0 7.0</p> <p>Lect. 2372 2367 2363 2359 2354 2351</p> <p>Mes. 5 4 3 2 1 12</p>				<p>VALOR CUOTA FINANCIACIÓN 0.0</p>			
RESUMEN FACTURA				OTROS COBROS			
ACUEDUCTO \$3,665							
ALCANTARILLADO \$2,063							
OTROS COBROS \$0							
DEUDA ANTERIOR \$0							
INTERESES \$0							
ACUEDUCTO							
AJUSTE \$-28							
TOTAL FACTURA \$5,700							
				SERVICIO A PAGAR			
				SubTotal 5,700			

PAGUESE ANTES DE 20/06/2025


FECHA SUSPENSIÓN 24/06/2025

TOTAL A PAGAR 5,700

Observaciones
POR ESTAR EN MORA EN EL PAGO SE LE VA A CORTAR O SUSPENDER EL SERVICIO ART. 140-141 LEY 142 de 1944
EL PAGO DEL SERVICIO SE DEBE EFECTUAR EN LA FECHA ESTABLECIDA


MANUEL CEPEDA MARTINEZ
Gerente ESBARBOSA E.S.P.

EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE BARBOSA ESBARBOSA E.S.P.



(415)0008040030254(8020)001030102823(3900)00000005700(98)20250630

Ruta 01030102823

Nombre Suscriptor

Dirección

Lec. Anterior 2372	Lectura Actual 2376	Consumo M³ 4
No. Medidor 0	Fecha emisión 04/06/2025	Estrato BAJO BAJIO
Consumo de 06/05/2025 - 04/06/2025	Pagar antes de 20/06/2025	Total a pagar 5,700

"Señor usuario: Se informa que a partir de tres meses de mora su servicio será suspendido y se cobrará la reconexión (ley 142/94)
Agradecemos cancelar su servicio oportunamente..."

Fuente: Información ESBARBOSA E.S.P., visita de inspección

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

Tabla 40. Revisión aplicación del Acuerdo 07 del 27 de diciembre de 2023

Número de factura	Periodo facturado	Estrato / Uso	Subsidio / Aporte Acuerdo Municipal	
			Acueducto	Alcantarillado
1200449	Julio de 2024	1	-70%	-70%
1290913	Abril de 2025	1	-70%	-70%
1163969	Marzo de 2024	2	-40%	N/A
1319455	Julio de 2025	2	-40%	N/A
1155772	Febrero de 2024	3	-15%	-15%
1309930	Junio de 2025	3	-15%	-15%
1173045	Abril de 2024	4	0%	0%
1290713	Abril de 2025	4	0%	0%
1199432	Junio de 2024	Comercial	+50%	+50%
1303521	Mayo de 2025	Comercial	+50%	+50%
1256335	Diciembre de 2024	Industrial	+30%	+30%
1321811	de 2025	Industrial	+30%	+30%
1173915	Abril de 2024	Oficial	0%	0%
1291557	Abril de 2025	Oficial	0%	0%

Fuente: Información ESBARBOSA E.S.P., visita de inspección

Al respecto, se evidenció que las facturas verificadas cuentan con la correcta aplicación de los porcentajes establecidos en el Acuerdo 07 del 27 de diciembre de 2023.

Asimismo, informó que, a la fecha, el municipio se encuentra con deuda de los subsidios de los meses de diciembre de 2024 a junio de 2025 para los servicios de acueducto y alcantarillado, como se muestra a continuación.

Tabla 41. Subsidios de acueducto adeudados a junio de 2025

Periodo de facturación	Subsidios	Contribuciones	Balance de subsidios y contribuciones
dic-24	42.520.865	11.688.802	30.832.063
ene-25	39.926.094	11.269.762	28.656.332
feb-25	40.683.767	10.854.080	29.829.687
mar-25	41.983.889	12.603.100	29.380.789
abr-25	42.359.834	12.128.724	30.231.110
may-25	43.284.396	13.504.384	29.780.012
jun-25	40.646.378	11.478.992	29.167.386

Fuente: Información ESBARBOSA E.S.P., visita de inspección

Tabla 42. Subsidios de alcantarillado adeudados a junio de 2025

Periodo de facturación	Subsidios	Contribuciones	Balance de subsidios y contribuciones
dic-24	22.426.399	5.906.199	16.520.200
ene-25	21.221.776	5.745.521	15.476.255
feb-25	21.575.363	5.547.537	16.027.826
mar-25	22.232.910	6.395.255	15.837.655
abr-25	22.380.768	6.049.797	16.330.971
may-25	22.844.959	6.798.488	16.046.471

Periodo de facturación	Subsidios	Contribuciones	Balance de subsidios y contribuciones
jun-25	21.598.800	5.844.649	15.754.151

Fuente: Información ESBARBOSA E.S.P., visita de inspección

Por lo anterior, durante la visita se le indicó al prestador que el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio (MVCT) expidió el Decreto 073 de 2025⁴, mediante el cual reglamenta el giro directo de los recursos del Sistema General de Participaciones para Agua Potable y Saneamiento Básico (SGP-APSB) a los prestadores de servicios públicos, por lo cual si es el caso puede aplicar al mismos para gestionar la recepción de los referidos recursos.

5.5.10 Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR)

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

Tabla 43. Estadísticas de PQR acueducto vigencia 2024

Causal reclamación	Trámites
101 - Inconformidad Relacionada con el Aforo	2
102 - Inconformidad con el Consumo	222
103 - Cobros Inoportunos	78
105 - Dirección Incorrecta	2
106 - Cobro Múltiple	17
107 - Entrega y Oportunidad de la Factura	58
108 - Falla en la Prestación del Servicio por Continuidad	5
109 - Falla en la Prestación del Servicio por Calidad	7
110 - Cobro de Otros Cargos de la Empresa	7
113 - Servicios Especiales	1
TOTAL	399

Fuente: Información ESBARBOSA E.S.P., visita de inspección

Tabla 44. Estadísticas de PQR acueducto vigencia 2025 a corte de julio

Causal reclamación	Trámites
101 - Inconformidad Relacionada con el Aforo	18
102 - Inconformidad con el Consumo	68
103 - Cobros Inoportunos	20
105 - Dirección Incorrecta	8
106 - Cobro Múltiple	8
107 - Entrega y Oportunidad de la Factura	62
108 - Falla en la Prestación del Servicio por Continuidad	10
TOTAL	194

Fuente: Información ESBARBOSA E.S.P., visita de inspección

Tabla 45. Estadísticas de PQR alcantarillado vigencia 2024

Causal reclamación	Trámites
101 - Inconformidad Relacionada con el Aforo	2
102 - Inconformidad con el Consumo	191
103 - Cobros Inoportunos	78
105 - Dirección Incorrecta	2
106 - Cobro Múltiple	7

⁴ Por el cual se reglamenta el artículo 303 de la Ley 2294 de 2023, se adiciona una Subsección a la Sección 5 del Capítulo 1, del Título 5, de la Parte 3, del Libro 2 del Decreto 1077 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Vivienda, Ciudad y Territorio, de 2015, en lo relacionado con el giro directo de los recursos del sistema general de participaciones para agua potable y saneamiento básico.

Causal reclamación	Trámites
107 - Entrega y Oportunidad de la Factura	22
108 - Falla en la Prestación del Servicio por Continuidad	3
109 - Falla en la Prestación del Servicio por Calidad	7
110 - Cobro de Otros Cargos de la Empresa	7
113 - Servicios Especiales	1
Total general	320

Fuente: Información ESBARBOSA E.S.P., visita de inspección

Tabla 46. Estadísticas de PQR alcantarillado vigencia 2025 a corte de julio

Causal reclamación	Trámites
101 - Inconformidad Relacionada con el Aforo	4
102 - Inconformidad con el Consumo	9
103 - Cobros Inoportunos	6
105 - Dirección Incorrecta	1
106 - Cobro Múltiple	4
107 - Entrega y Oportunidad de la Factura	23
108 - Falla en la Prestación del Servicio por Continuidad	2
Total general	49

Fuente: Información ESBARBOSA E.S.P., visita de inspección

De lo anterior, se tiene que las PQR de mayor reiteración registrada en el SIC del prestador, corresponden a i) inconformidad con la medición del consumo, ii) cobros inoportunos y iii) entrega y oportunidad de la factura para el servicio de acueducto y alcantarillado.

Sobre la atención de PQR, el prestador informó que no cuentan con un procedimiento documentado. No obstante, cuentan con un punto de atención al cliente y también atienden las PQR a través otros canales de atención dispuestos para ello.

Con respecto a las acciones realizadas por la empresa para la disminución de las PQR de mayor reiteración, el prestador informó:

“Teniendo en cuenta que las causales de reclamación más representativas están asociadas a Inconformidad con el Consumo y Entrega y Oportunidad de la Factura, la Empresa ha fortalecido los procesos de inducción y capacitación a los Técnicos Operativos Lectores de Medidores, de manera que fortalezcan sus capacidades en el manejo de los equipos de toma de lecturas y facturación en sitio, y a su vez, desarrollen estos procesos con mayor rigurosidad para evitar errores en la toma de lectura especialmente.

Igualmente, se está diseñando un protocolo para establecer las acciones a adelantar ante situaciones donde se presenten desviaciones significativas, de manera que se actúe diligentemente para hacer las visitas técnicas e investigaciones que se requieran para determinar las causas de estas desviaciones, y de esta manera, se minimiza el grado de afectación y desgaste al suscriptor en el trámite de la reclamación.” (Cursiva fuera del texto original)

Finalmente, del indicador de reclamaciones (IQR), el prestador entregó los cálculos del indicador para la vigencia 2024 y lo corrido de 2025, en donde se evidenció que no existieron PQR no atendidas, por lo cual su indicador para los servicios de acueducto y alcantarillado fue de 0.

Así las cosas, a la fecha de la visita, el prestador se encuentra dentro de la meta establecida en su estudio de costos, ya que su indicador de reclamaciones está dentro de la meta del año tarifario 9.

5.5.11 Desincentivo al consumo excesivo

Al respecto, se debe mencionar que la CRA en ejercicio de las funciones asignadas por la Ley, activó la medida para desincentivar el consumo excesivo de agua potable mediante la Resolución UAE – CRA 039 de 2024. Esta resolución rigió a partir de su publicación el 26 de enero de 2024 y estableció su aplicación en todo el territorio nacional.

La referida Resolución debía ser aplicada por las personas prestadoras del servicio público domiciliario de acueducto, dirigiéndose la medida a los consumidores que sobrepasaban el consumo máximo fijado por la Ley. Posteriormente, la Resolución UAE – CRA 257 de 2024 expedida el 7 de junio de 2024, modificó el ámbito de aplicación territorial de la medida y a partir de esa fecha, la medida se mantuvo únicamente en las regiones cuya fuente de abastecimiento dependía de las áreas hidrográficas Orinoco y Amazonas, dando por finalizada su aplicación en el resto del territorio nacional.

Finalmente, la Resolución UAE – CRA 1080 de 2024 publicada el 28 de noviembre de 2024, dispuso la terminación de la aplicación de las medidas. Esta Resolución rigió a partir de su publicación y puso fin a la aplicación del desincentivo en las regiones restantes (Orinoco y Amazonas), basándose en informes del IDEAM que indicaban el cese del déficit de precipitación asociado con el Fenómeno de El Niño.

Por lo expuesto, el desincentivo debía cobrarse una vez finalizó el período de facturación en el cual se publicó la referida resolución de terminación.

Al respecto, durante la visita, el prestador manifestó:

“La Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Barbosa – ESBARBOSA E.S.P. si aplicó la medida de desincentivo de la Resolución CRA 039 de 2024, para los meses de Febrero, Marzo, Abril y Mayo de la Vigencia 2024. En función de ello, adelantó el registro de la información solicitada en el Anexo Excel. Igualmente, se adjuntan los soportes de pago hechos al Fondo Nacional Ambiental - FONAM, así como, de la respuesta ofrecida a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios - SSPD a través del Radicado 20254242262511.” (Sic) (Cursiva fuera de texto original).

Tabla 47. Medida desincentivo

PERIODO DE FACTURACIÓN (Mes/Año)	N.º de suscriptores objeto del desincentivo	Metros cúbicos	Valor metro cúbico	VALOR TRANSFERIDO AL FONAM
FEBRERO 2024	527	6.305	1.250	7.881.250
MARZO 2024	436	6.043	1.250	7.553.750
ABRIL 2024	564	7.080	1.250	8.850.000
MAYO 2024	448	5.597	1.250	6.996.250

Fuente: Información ESBARBOSA E.S.P., visita de inspección

Sobre el particular se debe mencionar que la SSPD, mediante radicado SSPD No. 20255292869972 del 18 de julio de 2025, recibió los respectivos soportes de los giros realizados al FONAM.

5.5.12 Estratificación

El prestador durante la visita entregó copia de los Decretos 0033 de 1997, mediante el cual adopta la estratificación socioeconómica de la cabecera municipal y centros poblados del municipio, y el

Decreto 0034 de 1997, mediante el cual se adopta la estratificación socioeconómica de las fincas y viviendas dispersas en la zona rural del Municipio de Barbosa, Santander, e informó que la estratificación se encuentra desactualizada.

Frente a su aplicación, el prestador informó que a la fecha se encuentra aplicando los referidos decretos. Para la estratificación de nuevos usuarios, se solicita certificado de estratificación expedido por la Oficina de Planeación Municipal.

5.5.13 Concurso económico – funcionamiento del comité permanente de Estratificación (CPE)

Frente al concurso económico el prestador durante visita informó:

“La Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Barbosa – ESBARBOSA E.S.P. no ha realizado el pago del Concurso Económico, en razón a que no ha recibido cuentas de cobro por parte del Municipio de Barbosa por este concepto.” (Cursiva fuera de texto original).

Frente al funcionamiento del CPE, el prestador durante visita informó:

“La Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Barbosa – ESBARBOSA E.S.P. no ha sido convocada a reuniones del Comité Permanente de Estratificación del Municipio de Barbosa. La Empresa desconoce en que condiciones de operación o funcionamiento se encuentra en la actualidad este Comité.” (Cursiva fuera de texto original).

5.5.14 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 cargada por el prestador en cuanto a los aspectos comerciales:

Tabla 48. Estado de reporte al SUI de la información del tópico comercial

Tema	Nombre del formato y/o formulario	Certificado en SUI	Observación
CCU	Contrato de condiciones uniformes	Sí	Verificada la información, se encontró que la misma es consistente frente a lo reportado en el RUPS.
Suscriptores	Facturación acueducto y facturación alcantarillado	Sí	Verificada la información, se encontró consistencia en la información entregada y la reportada en SUI. A la fecha, el prestador ha realizado el cargue hasta el periodo de junio de 2025 para acueducto y alcantarillado.
Micromedición	Facturación acueducto	Sí	Verificada la información, se encontró que no es consistente con lo reportado en visita. Los porcentajes de micromedición reportados en SUI corresponden al 100% y todos los medidores funcionando, en visita indicó que promedia a algunos suscriptores, cuenta con reporte en SUI a junio de 2025.
Facturación y recaudo	Facturación acueducto y facturación alcantarillado	Sí	Verificada la información, se encontró que presenta diferencias en cuanto a los datos entregados versus los reportados en SUI, para la vigencia 2024 y 2025 para los servicios de acueducto y alcantarillado. Cuenta con reporte en SUI a junio de 2025.

Tema	Nombre del formato y/o formulario	Certificado en SUI	Observación
Facturas	Factura del servicio de acueducto y alcantarillado	Sí	Verificada la información, se encontró que cumple con el reporte de las facturas de acueducto y alcantarillado a junio de 2025.
Aplicación de subsidios y contribuciones	Facturación acueducto y facturación alcantarillado	Sí	Se procedió a revisar la aplicación de los subsidios y contribuciones facturados por la empresa en el maestro de facturación para las vigencias objeto de análisis, encontrando consistencia en los factores reportados y aprobados por el acuerdo municipal vigente cuenta con reporte en SUI a junio de 2025.
PQR	Reclamaciones y Peticiones del servicio	Sí	Verificada la información, se encontró inconsistencia frente a la información entregada en visita, toda vez que el prestador ha certificado más reclamaciones de las reportadas en visita, adicionalmente, en algunos periodos en SUI certifico como ni aplica, aun cuando en visita relacionó reclamaciones. cuenta con reporte en SUI a mayo de 2025.

Fuente: SUI

5.6 Aspectos Tarifarios

5.6.1 Metodología tarifaria aplicada por el prestador

ESBARBOSA E.S.P. se encuentra en el ámbito de aplicación de la metodología tarifaria contenida en la Resolución CRA 688 de 2014, integrada y unificada en la Resolución CRA 943 de 2021, puntualmente la del segundo segmento⁵, dado que a diciembre de 2013 atendía 5.888 suscriptores en el servicio público de acueducto.

5.6.2 Soporte de la aplicación de la metodología tarifaria

En primer lugar, se debe señalar que el 18 de diciembre de 2018 se recibió el radicado SSPD 20185291459362, a través del cual la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA) remitió copia del concepto emitido con radicado CRA 20180300277111 del 17 de diciembre de 2018, respecto del estudio de costos y tarifas elaborado por ESBARBOSA E.S.P., en el cual se incorporan observaciones en todos los componentes tarifarios calculados, como las que se citan a continuación:

“(...) De manera general, se evidencia que el ICUF del año base (2014) no se determina conforme al artículo 16 de la resolución ibídem; las proyecciones no se inician el 1 de julio de 2016; se proyecta el IPUF sin tener en cuenta las metas de reducción de pérdidas definidas en el artículo 9 de la resolución mencionada.

(...) El prestador remite un archivo Excel que incluye el valor de los costos operativos

⁵ **Segundo segmento.** Se aplicará la metodología establecida para el segundo segmento en las siguientes APS, con excepción de las ya incluidas en el primer segmento:

- Las APS que tengan entre 5.001 y 100.000 suscriptores en el área urbana.
- Las APS que tengan entre 5.001 y 100.000 suscriptores en el área urbana y rural, en las cuales más del 50% de sus suscriptores pertenecen al área urbana.
- Las APS atendidas mediante un mismo sistema interconectado y que en conjunto sumen entre 5.001 y 100.000 suscriptores en el área urbana.
- Las APS atendidas mediante un mismo sistema interconectado y que en conjunto sumen entre 5.001 y 100.000 suscriptores en el área urbana y rural, en las cuales más del 50% de sus suscriptores sean urbanos.

comparables en un único concepto, lo que no permite identificar si se tuvieron en cuenta los criterios señalados en el artículo 34 de la Resolución CRA 688 de 2014.

(...) Para el servicio de acueducto, el prestador no incluye un valor de costos operativos particulares". (Cursiva fuera de texto original)

Sin embargo, una vez consultado el Sistema de Gestión Documental de esta Entidad, no fue posible hallar algún radicado remitido por ESBARBOSA E.S.P. que contuviese el estudio de costos y tarifas elaborado con base en la Resolución CRA 688 de 2014, integrada y unificada en la Resolución CRA 943 de 2021, ni los documentos de la socialización de las nuevas tarifas con los vocales de los Comités de Desarrollo y Control Social, ni la publicación de las mismas en un diario de amplia circulación municipal.

Y, en segundo lugar, se tiene que el estudio de costos y tarifas fue certificado en el aplicativo SURICATA⁶ de esta Superintendencia, el 5 de diciembre de 2021, como se muestra en la siguiente imagen:

Imagen 27. Estado de reporte Información tarifaria en SURICATA

Resultados				
1				
Nombre Empresa	Tipo	Estado del estudio tarifario	Vigente	Fecha de certificación ESP
EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE BARBOSA	Inicial	Certificado	SI	05/12/2021
1 registro(s) encontrado(s)				

Fuente: SURICATA

Como información complementaria que reposa en dicho aplicativo se encuentra la Resolución 319 de 17 de diciembre de 2018, *"Por medio de la cual se adopta el nuevo sistema tarifario según Resolución 688 de 2014 emanada de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento CRA para la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Barbosa ESBARBOSA ESP"*, es decir que en su discrecionalidad, ESBARBOSA E.S.P. aprobó el estudio de costos y tarifas que fue objeto de observaciones por parte de la CRA, el mismo día en el que esta generó el radicado 20180300277111.

Lo anterior permite concluir que ESBARBOSA E.S.P. no dio cumplimiento a lo señalado en los artículos 1.8.6.1, 1.8.6.2 y 1.8.6.3 de la Resolución CRA 943 de 2021⁷, en razón a que únicamente

⁶ Sistema Único de Reporte de Información de Cálculo Tarifario

⁷ **Artículo 1.8.6.1. Información a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y a la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico.** Una vez fijadas las tarifas, serán comunicadas a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y a la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico, en un lapso no mayor a quince (15) días calendario a partir de la aprobación de la Junta Directiva o quien haga sus veces. (...).

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

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

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

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

1. Comunicar a los usuarios, y

le fueron informadas las nuevas tarifas a la CRA. Además, dio aplicación a las tarifas derivadas de la Resolución CRA 688 de 2014, integrada y unificada en la Resolución CRA 943 de 2021, de manera extemporánea, por cuanto el inicio de aplicación de dicha esta normativa se definió para el 1 de julio de 2016.

5.6.3 Tarifas aplicadas

Con base en la información de los formatos de costos de referencia y tarifas aplicadas de acueducto y alcantarillado reportados por ESBARBOSA E.S.P. en el SUI, para el periodo enero de 2024 a junio de 2025, a continuación, se presentan los valores de Cargo Fijo (CF) o Costo Medio de Administración (CMA), y Cargos por Consumo (CC) y Vertimiento (CV), sin incluir subsidios ni aportes solidarios; este último componente corresponde a la suma del Costo Medio de Operación (CMO), Costo Medio de Inversión (CMI) y Costo Medio Generado por Tasas Ambientales (CMT):

Tabla 49. Cargo fijo y Cargo por consumo de referencia acueducto – enero de 2024 a junio de 2025

Año	Mes	ACUEDUCTO				
		CMA o CF	CMO	CMI	CMT	CC
2024	Enero	6.250,00	1.158,22	24,88	67,23	1.250,33
	Febrero	6.250,00	1.158,22	24,88	67,23	1.250,33
	Marzo	6.250,00	1.158,22	24,88	67,23	1.250,33
	Abril	6.250,00	1.158,22	24,88	67,23	1.250,33
	Mayo	6.250,00	1.158,22	24,88	67,23	1.250,33
	Junio	6.250,00	1.158,22	24,88	67,23	1.250,33
	Julio	6.250,00	1.158,22	24,88	67,23	1.250,33
	Agosto	6.250,00	1.158,22	24,88	67,23	1.250,33
	Septiembre	6.250,00	1.158,22	24,88	67,23	1.250,33
	Octubre	6.801,13	1.260,27	27,07	67,23	1.354,57
	Noviembre	6.801,13	1.260,27	27,07	67,23	1.354,57
	Diciembre	6.801,13	1.260,27	27,07	67,23	1.354,57
2025	Enero	6.801,13	1.260,27	27,07	67,23	1.354,57
	Febrero	6.801,13	1.260,27	27,07	67,23	1.354,57
	Marzo	6.801,13	1.260,27	27,07	67,23	1.354,57
	Abril	6.801,13	1.260,27	27,07	67,23	1.354,57
	Mayo	6.801,13	1.260,27	27,07	67,23	1.354,57
	Junio	6.801,13	1.260,27	27,07	67,23	1.354,57

Fuente: SUI

Tabla 50. Cargo fijo y Cargo por vertimiento de referencia alcantarillado – enero de 2024 a junio de 2025

Año	Mes	ALCANTARILLADO				
		CMA o CF	CMO	CMI	CMT	CV
2024	Enero	3.908,00	391,47	63,20	32,10	486,77
	Febrero	3.908,00	391,47	63,20	32,10	486,77
	Marzo	3.908,00	391,47	63,20	32,10	486,77
	Abril	3.908,00	391,47	63,20	32,10	486,77
	Mayo	3.908,00	391,47	63,20	32,10	486,77

2. Enviar a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y a la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico, la información correspondiente de que trata el artículo 1.8.6.1. de esta resolución. (...)”.

Año	Mes	ALCANTARILLADO				
		CMA o CF	CMO	CMI	CMT	CV
	Junio	3.908,00	391,47	63,20	32,10	486,77
	Julio	3.908,00	391,47	63,20	32,10	486,77
	Agosto	3.908,00	391,47	63,20	32,10	486,77
	Septiembre	3.908,00	391,47	63,20	32,10	486,77
	Octubre	4.252,39	425,96	68,77	161,52	656,25
	Noviembre	4.252,39	425,96	68,77	161,52	656,25
	Diciembre	4.252,39	425,96	68,77	161,52	656,25
2025	Enero	4.252,39	425,96	68,77	161,52	656,25
	Febrero	4.252,39	425,96	68,77	161,52	656,25
	Marzo	4.252,39	425,96	68,77	161,52	656,25
	Abril	4.252,39	425,96	68,77	161,52	656,25
	Mayo	4.252,39	425,96	68,77	161,52	656,25
	Junio	4.252,39	425,96	68,77	161,52	656,25

Fuente: SUI

De las tablas anteriores se evidencia que, en el periodo analizado solo se efectuó una actualización del 8,81% en el mes de octubre de 2024, tanto en el cargo fijo como en los demás componentes del cargo por consumo/vertimiento (excepto el CMT) de ambos servicios públicos; se debe precisar que, para el caso de alcantarillado, la actualización del CMT fue de 403%.

En la casilla “Justificación de las variaciones” de los formatos en mención, sólo se indicó que se trata de una actualización por IPC, pero no se especificó el porcentaje ni el periodo de causación de la variación acumulada del IPC, de modo que se desconoce el cálculo del cual se derivaron los porcentajes citados.

A su vez, en la siguiente tabla se presenta la información que fue entregada por ESBARBOSA E.S.P. en el desarrollo de la visita de inspección, respecto de las tarifas aplicadas de diciembre de 2018 a agosto de 2025:

Tabla 51. Tarifas de acueducto y alcantarillado de diciembre de 2018 a agosto de 2025

No.	Componente(s) de Costos Modificado(s)	Soporte de la Modificación		Fecha de Aplicación		Costos de Referencia			
		Normativo /Regulatorio	Acto Administrativo Adopción de Tarifas	Inicio	Fin	Acueducto		Alcantarillado	
						CF	CC	CF	CV
1	CMO - CMA - CMI - CMT	Resolución CRA 688 de 2014	Resolución 391 de 2018	17/12/2018	27/09/2022	5.537,0	713,0	2.903,0	537,0
2	CMO - CMA - CMI - CMT	Resolución CRA 688 de 2014	Resolución 150 de 2022	27/09/2022	15/05/2023	5.763,3	1.152,9	3.603,5	448,8
3	CMO - CMA - CMI - CMT	Resolución CRA 688 de 2014	Resolución 090 de 2023	15/05/2023	08/10/2024	6.250,4	1.250,3	3.908,1	486,8
4	CMO - CMA - CMI - CMT	Resolución CRA 688 de 2014	Resolución 155 de 2024	08/10/2024	Vigente	6.801,1	1.354,6	4.252,4	656,3

Fuente: Visita de inspección

Al contrastar los costos de referencia de las filas 3 y 4 de la tabla precedente, que corresponden a lo cobrado de enero de 2024 a agosto de 2025, se tiene que coinciden con las reportadas en el SUI.

En la visita de inspección, el prestador entregó los actos administrativos por medio de los cuales se aprobaron las tarifas⁸ en dicho periodo, pero en estos no se señalan las fechas en las que se causó la variación acumulada en el IPC ni el porcentaje de actualización aplicado, lo que impide un pronunciamiento sobre el adecuado cumplimiento de los señalado en el artículo 125 de la Ley 142 de 1994⁹, pero sí se evidencia que para determinar las tarifas que se cobraron de enero a octubre de 2024, presuntamente hubo una aplicación inadecuada de la normatividad tarifaria, por cuanto se actualizó el CMT de ambos servicios públicos, en el mismo porcentaje en el que se actualizaron los demás componentes (8,45%), como se evidencia en la siguiente imagen:

Imagen 28. Costos de referencia aprobados mediante Resolución 090 de 2023

RESUELVE:

ARTÍCULO 1: Implementar a partir de la facturación que corresponde al cobro del mes de diciembre del 2023, los siguientes costos de referencia para los servicios de acueducto y alcantarillado.

COSTOS DE REFERENCIA SERVICIO DE ACUEDUCTO

Componente Tarifario		Año Base	Tarifa Actual		Valor Actualizada
		Valor	Valor	FA	Valor
Cargo Fijo	CMA	5,763.27	5,763.27	1.0845	6,250.42
	CMO	1,067.94	1,067.94	1.0845	1,158.21
Consumo	CMI	22.94	22.94	1.0845	24.88
	CMT _{ac}	62.01	62.01	1.0845	67.25
m ³		1,152.89	1,152.89		1,250.34

COSTOS DE REFERENCIA SERVICIO DE ALCANTARILLADO

Componente Tarifario		Año Base	Tarifa Actual		Valor Actualizada	
		Valor	Valor	FA	Valor	FA
Cargo Fijo	CMA	3,603.47	3,603.47	1.0845	3,908.06	
	CMO	360.97	360.97	1.0845	391.48	
Consumo	CMI	58.28	58.28	1.0845	63.20	
	CMT	29.60	29.60	1.0845	32.10	
m ³		448.84	448.84		486.78	

Fuente: Visita de inspección

Por su parte, en la actualización que se realizó para definir las tarifas de octubre de 2024 a junio de 2025 (último registro de costos de referencia y tarifas aplicadas disponible en SUI), se tiene un incremento del CMT_{al} equivalente al 403%, hecho que se comentó previamente y que se muestra a continuación:

⁸ Resolución 090 de 2023 y Resolución 155 de 2024.

⁹ "ARTÍCULO 125. ACTUALIZACIÓN DE LAS TARIFAS. Durante el período de vigencia de cada fórmula, las empresas podrán actualizar las tarifas que cobran a sus usuarios aplicando las variaciones en los índices de precios que las fórmulas contienen. Las nuevas tarifas se aplicarán a partir del día quince del mes que corresponda, cada vez que se acumule una variación de, por lo menos, un tres por ciento (3%) en alguno de los índices de precios que considera la fórmula. (...)".

Imagen 29. Costos de referencia aprobados mediante Resolución 155 de 2024

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: Implementar a partir del ocho (08) de octubre del 2024, con el próximo periodo de facturación a emitirse correspondiente a septiembre de la presente anualidad, los siguientes costos de referencia para los servicios de acueducto y alcantarillado.

SERVICIO DE ACUEDUCTO

COMPONENTE		Tarifa Actual	Valor Actualizada
Costo Medio de Administración \$/Suscriptor/mes	CMAac	\$6.250,42	\$ 6.801,13
Costo Medio de Operación \$/m³/suscriptor	CMOac	\$1.158,21	\$ 1.260,27
Costo Medio de Inversión \$/m³/suscriptor	CMIac	\$24,88	\$ 27,07
Costo Medio de Tasas Ambientales \$/m³/suscriptor	CMTac	\$67,25	\$ 67,23

SERVICIO DE ALCANTARILLADO

COMPONENTE		Tarifa Actual	Valor Actualizada
Costo Medio de Administración \$/Suscriptor/mes	CMAal	\$3.908,06	\$ 4.252,39
Costo Medio de Operación \$/m³/suscriptor	CMOal	\$391,48	\$ 425,96
Costo Medio de Inversión \$/m³/suscriptor	CMIal	\$63,20	\$ 68,77
Costo Medio de Tasas Ambientales \$/m³/suscriptor	CMTal	\$32,10	\$ 161,52

TARIFAS A COBRAR POR SUSCRIPTOR (A precios de junio de 2024)		
SERVICIO	ACUEDUCTO	ALCANTARILLADO
CMA (Cargo Fijo)	\$ 6.801,13	\$ 4.252,39
CARGO POR CONSUMO	\$ 1.354,57	\$ 656,25

Fuente: Visita de inspección

Para la verificación de este incremento se acudió a la factura por tasas retributivas FE6306 de la vigencia 2023 entregada por ESBARBOSA E.S.P. en el desarrollo de la visita, así como a la información del volumen facturado en dicho año que reposa en SUI, lo que permite concluir que tal variación se enmarca dentro de la normatividad vigente.

Finalmente, el parágrafo de los artículos 2.1.2.1.4.1.1 y 2.1.2.1.4.2.1. de la Resolución CRA 943 de 2021, disponen que:

“Parágrafo. A partir del año seis (6), y mientras la CRA no fije una nueva fórmula tarifaria, se aplicará la siguiente fórmula con base en los valores eficientes proyectados para el año cinco (5):

$$CMA_{ac/al} = \frac{CAT_{5,ac/al}}{N_{5,ac/al}}$$

Donde:

$CAT_{5,ac/al}$: Costos administrativos totales en el año 5 (pesos de diciembre del año base/por mes) para cada servicio público domiciliario, según lo definido en el ARTÍCULO 2.1.2.1.4.1.2 de la presente resolución.

$N_{5,ac/al}$: Número de suscriptores facturados promedio del año 5 para cada servicio público domiciliario, según lo definido en el ARTÍCULO 2.1.2.1.2.1.1 de la presente resolución.

(...) **Parágrafo.** A partir del año seis (6), y mientras la CRA no fije una nueva fórmula tarifaria, se aplicará la siguiente fórmula con base en los valores eficientes proyectados para el año cinco (5):

$$CMO_{ac/al} = \frac{COT_{5,ac/al}}{CCP_{5,ac/al}}$$

Donde:


$COT_{5,ac/al}$: Costos operativos totales del año 5 (pesos de diciembre del año base) para cada servicio público domiciliario, según lo definido en el en el ARTÍCULO 2.1.2.1.4.2.2. de la presente resolución.

$CCP_{5,ac/al}$: Consumo corregido por pérdidas en el año 5 para cada servicio público domiciliario ($m^3/año$), según lo definido en el artículo 2.1.2.1.2.2.6. de la presente resolución.”

De acuerdo con lo anterior, ESBARBOSA E.S.P. debió darle aplicación a los costos administrativos y operativos eficientes proyectados para el año 5, a partir del 1 de julio de 2024 (año tarifario 6), teniendo en consideración que la empresa inició la aplicación de las tarifas derivadas de la resolución ibídem en 2018.

No obstante, si bien el prestador entregó el archivo “6.3. OFICIO A JUNTA DIRECTIVA INCREMENTO TARIFAS.pdf”, a través del cual el Gerente de ESBARBOSA E.S.P. remitió a la Junta Directiva “(...) el Estudio respecto al incremento de tarifas de acueducto y alcantarillado. (...) Aplicación de los Costos Económicos de Referencia establecidos en el Estudio de Costos y Tarifas a partir del año 6, de acuerdo con lo establecido en el parágrafo del artículo 22 y el parágrafo del artículo 29 de la Resolución CRA 688 de 2014 (...)”, el mismo no fue aprobado por la Junta Directiva, pues el acto administrativo obtenido en la visita corresponde a un proyecto de Acuerdo “Por el cual se actualizan los costos y tarifas asociados a la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo prestados por la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Barbosa- ESBARBOSA E.S.P.”, como se evidencia en la siguiente imagen:

Imagen 30. Proyecto de Acuerdo de actualización de tarifas



Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Barbosa
ESBARBOSA E. S. P.
NIT. 804.003.025-4

ACUERDO No. XXXX
(MAYO XX DE 2025)


POR EL CUAL SE ACTUALIZAN LOS COSTOS Y TARIFAS ASOCIADOS A LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO PRESTADOS POR LA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE BARBOSA- ESBARBOSA E.S.P.

La Junta Directiva de la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Barbosa - ESBARBOSA E.S.P., en uso de sus atribuciones legales y estatutarias, en especial las conferidas en la Ley 142 de 1994, las Resoluciones CRA 825 de 2017 y CRA 943 de 2021 y,

CONSIDERANDO

- Que la Ley 142 de 1994 es la norma que regula el Régimen de los Servicios Públicos en Colombia.
- Que la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Barbosa - ESBARBOSA E.S.P., se encuentra constituida como Empresa Industrial y Comercial del Estado, del orden municipal, descentralizada, con personería jurídica, autonomía administrativa, presupuesto propio, vigilada por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios - SSPD.
- Que el Artículo 87 de la Ley 142 de 1994 estableció que el régimen tarifario estará orientado por los criterios de eficiencia económica, neutralidad, solidaridad, redistribución, suficiencia financiera, simplicidad y transparencia.
- Que la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico CRA, expidió la Resolución CRA 688 del 24 de junio de 2014 “Por la cual se establece la metodología tarifaria para las personas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado con más de 5.000 suscriptores en el área urbana”.
- Que de acuerdo con lo dispuesto en el Artículo 1 de la Resolución CRA 271 de 2003, la Junta Directiva de la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Barbosa - ESBARBOSA E.S.P., funge como Entidad tarifaria local y por ende, ostenta la facultad de definir las tarifas de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, a cobrar en el municipio para su mercado de usuarios.
- Que la condición de “Entidad Tarifaria Local” de la Junta Directiva de la Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios de Barbosa - ESBARBOSA E.S.P., se reafirma con la definición establecida en el Artículo 1.2.1. de la Resolución CRA 943 de 2021.
- Que mediante Acuerdo de Junta Directiva No. 004 de 2018, se adoptaron las tarifas de los servicios de acueducto y alcantarillado.
- Que en la actualidad, los costos de referencia que conforman las tarifas de los servicios de acueducto y alcantarillado, se encuentran actualizados a precios de junio de 2024.

Km 1 vía a Vélez Planta de Tratamiento
<http://www.esbarbosa-santander.esp.gov.co>
Teléfono móvil: 3133762319
portal@esbarbosa-santander.esp.gov.co



del XX de XXXXX de 2025, y se adopta en cumplimiento de lo dispuesto en el
Parágrafo del Artículo 12 de los Estatutos de la Empresa de Servicios Públicos
Domiciliarios de Barbosa - ESBARBOSA E.S.P.

Que en mérito de lo expuesto,


RESUELVE

ARTÍCULO 1: Actualizar los costos de referencia de los servicios públicos de Acueducto y Alcantarillado prestados por la EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE BARBOSA - ESBARBOSA E.S.P., los cuales, a pesos (\$) de abril de 2025 quedarán así:

SERVICIO DE ACUEDUCTO		VALOR
Costo Medio de Administración \$/Suscriptor/mes	CMAac	\$ 334,07
Costo Medio de Operación \$/m³/suscriptor	CMOac	\$ 1.593,25
Costo Medio de Inversión \$/m³/suscriptor	CMiac	\$ 0,00
Costo Medio de Tasas Ambientales \$/m³/suscriptor	CMTac	\$ 0,00

SERVICIO DE ALCANTARILLADO

Km 1 vía a Vélez Planta de Tratamiento
<http://www.esbarbosa-santander.esp.gov.co>
Teléfono móvil: 3133762319
portal@esbarbosa-santander.esp.gov.co



COMPONENTE		VALOR
Costo Medio de Administración \$/Suscriptor/mes	CMAal	\$ 4.823,51
Costo Medio de Operación \$/m³/suscriptor	CMOal	\$ 558,55
Costo Medio de Inversión \$/m³/suscriptor	CMial	\$ 0,00
Costo Medio de Tasas Ambientales \$/m³/suscriptor	CMTal	\$ 161,52

TARIFAS A COBRAR POR SUSCRIPTOR (A precios de Abril de 2025)		
SERVICIO	ACUEDUCTO	ALCANTARILLADO
CMA (Cargo Fijo)	\$ 8.334,07	\$ 4.823,51
CARGO POR CONSUMO	\$ 1.593,25	\$ 720,07

PARÁGRAFO 1: Las tarifas establecidas en el presente Artículo, incluyen los porcentajes de subsidios y contribuciones aprobados por el Honorable Concejo Municipal, a través del Acuerdo Municipal No. 07 del 27 de diciembre de 2023. Si el Concejo Municipal expide un nuevo Acuerdo Municipal que modifique los porcentajes de subsidios y contribuciones, las tarifas dispuestas en el presente Acuerdo deberán ajustarse a lo que disponga la nueva norma.

ARTÍCULO 2: El presente Acuerdo rige a partir de la fecha de su publicación y continuará vigente mientras otras disposiciones legales no establezcan lo contrario.

Comuníquese, publíquese y cúmplase.

Dado en **Barbosa, Departamento de Santander** el **XX de mayo de 2025.**

Fuente: Visita de inspección

Así las cosas, se concluye que presuntamente ESBARBOSA E.S.P. incumplió la normatividad vigente al no aplicar los costos administrativos y operativos eficientes a partir del año 6, como lo exige la Resolución CRA 688 de 2014, integrada y unificada en la Resolución CRA 943 de 2021.

5.6.4 Información sobre inversiones

En lo que concierne al Plan de Obras e Inversiones Regulado (POIR) de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado, y según el estudio de costos y tarifas que reposa en el aplicativo SURICATA como información complementaria, archivo “1875_49302_estudio_INFORME FINAL DEFINITIVO.pdf”, cuyo contenido coincide con los archivos “6.1. ESTRUCTURA TARIFARIA ESBARBOSA 2018.pdf” y “6.1. MODELACION ESBARBOSA 2018.xlsx” entregados por ESBARBOSA E.S.P. en la visita, se tiene que el prestador no incorporó el POIR en el cálculo del Costo Medio de Inversión de ambos servicios públicos.

En contraste, del formato Plan de Obras e Inversiones Regulado del SUI, se sustrajo la siguiente información para cada servicio:

Tabla 52. POIR acueducto y alcantarillado (\$ dic 2014)

SERVICIO	NOMBRE_PROYECTO	VIDA_UTIL	INVERSIÓN TOTAL ACTIVO	AÑO ENTRADA OPERACIÓN
Acueducto	CERRAMIENTO POZO PROFUNDO	23	23.059.816	1
Acueducto	PROGRAMA REDUCCIÓN DE PERDIDAS	45	166.760.762	5
Acueducto	CATASTRO DE SUSCRIPTORES	45	83.380.381	4
Alcantarillado	CARACTERIZACIÓN AGUAS RESIDUALES	20	366.873.677	10

Fuente: SUI

Por consiguiente, se desconoce la razón por la cual en los documentos mencionados no se presenta el POIR, pero en el SUI sí está. Ahora bien, de la tabla anterior, llama la atención el proyecto “Catastro de suscriptores”, en razón a que no se ajusta a lo señalado en los artículos 49¹⁰ y 50¹¹ de la Resolución CRA 688 de 2014, pues no es posible determinar a cuál de las dimensiones del servicio de acueducto (cobertura, calidad o continuidad) está orientado.



En cuanto a la ejecución de las inversiones incorporadas en el POIR se debe señalar que, en la visita de inspección, ESBARBOSA E.S.P. entregó contratos y actas de liquidación de los mismos para sustentar el cumplimiento de los proyectos “Cerramiento pozo profundo” y “Caracterización de aguas residuales”, los cuales se relacionan a continuación a pesos corrientes:

Tabla 53. Relación contratos ejecutados acueducto y alcantarillado

CONTRATO No.	FECHA	OBJETO	VALOR	FECHA ACTA DE LIQUIDACIÓN
023 de 2018	18/07/2018	OBRA PARA EL AISLAMIENTO DEL POZO PROFUNDO No. 2 EL AMARILLO PARA LA PROTECCION DEL RECURSO HIDRICO DE ESBARBOSA E.S.P.	\$ 27.656.165	11/03/2019

¹⁰ Modificado por el artículo 17 de la Resolución CRA 735 de 2015

¹¹ Modificado por el artículo 18 de la resolución ibídem.

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

CONTRATO No.	FECHA	OBJETO	VALOR	FECHA ACTA DE LIQUIDACIÓN
033 de 2023	27/06/2023	DIAGNÓSTICO Y CARACTERIZACIÓN DE VERTIMIENTOS DE AGUAS RESIDUALES DOMÉSTICAS MUNICIPALES Y CUMPLIR CON LOS REQUERIMIENTOS EXIGIDOS POR LA CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL DE SANTANDER C.A.S PARA EL AÑO 2023	\$80.000.000	22/11/2023

Fuente: Visita de inspección

De los contratos anteriores llama la atención el primero, como respaldo de la ejecución del proyecto de cerramiento del pozo profundo, pues se suscribió en julio de 2018 y, aún no se habían aprobado las tarifas derivadas de la Resolución CRA 688 de 2014; dicho acto administrativo de aprobación es de diciembre de 2018. Por otro lado, el segundo tiene un valor de ejecución muy inferior (\$48.126.048) al contemplado en el POIR (\$366.873.677); se precisa que ambas cifras se encuentran expresadas en \$ diciembre de 2014. Por último, sobre el proyecto “Programa Reducción de Pérdidas” no se tiene ningún documento que sustente su ejecución.

De otra parte, en la visita de inspección se le solicitó a ESBARBOSA E.S.P. que entregara el cálculo de la provisión de recursos por diferencias entre las inversiones proyectadas y ejecutadas, para los años tarifarios 6, 7 y 8 (1 julio de 2021 a 30 de junio de 2024), pero la información no fue suministrada, razón por la cual no es posible para esta SSPD pronunciarse sobre el cumplimiento de lo señalado en los artículos 2.1.2.1.10.1¹² y 2.1.2.1.10.2¹³ de la Resolución CRA 943 de 2021.

5.6.5 Estado de reporte en el SUI por parte del prestador

A continuación, se presenta el estado de la información reportada por el prestador en lo que concierne al tópico tarifario:

Tabla 54. Estado reporte de información del tópico tarifario en el SUI

Tema	Nombre del formato y/o formulario	Certificado SUI	Observación
CMI	Auto-declaración de las inversiones Res. CRA 287 de 2004	Sí	Certificado No aplica
CMI	Plan de Obras e Inversiones Regulado - POIR	Sí	
CMI	VIDif287.j.ac/al Valor por cobrar del activo j, diferentes al valor de las inversiones ejecutadas a partir de los planes de inversión de la Res. CRA 287 de 2004	Sí	Certificado No aplica
Costos de referencia y tarifas aplicadas	Costos de referencia y tarifas aplicadas acueducto	Sí	Pendiente reporte de julio y agosto de 2025
Costos de referencia y tarifas aplicadas	Costos de referencia y tarifas aplicadas alcantarillado	Sí	Pendiente reporte de julio y agosto de 2025
Información estudio de costos y tarifas	SURICATA	Sí	

Fuente: SUI

5.7 Indicador Único Sectorial (IUS)

¹² Provisión de recursos por diferencias entre las inversiones planeadas y ejecutadas del POIR.

¹³ Saldo y administración de los recursos de la provisión por diferencias entre las inversiones planeadas y ejecutadas del POIR.

5.7.1 Medición de riesgo en la prestación a partir del IUS

- Resultados IUS 2023 – 2024

A continuación, se presenta la medición del IUS de las dos últimas vigencias, calificado y publicado para el APS de Barbosa, Santander, a cargo de ESBARBOSA E.S.P., con el resultado de las ocho (8) dimensiones¹⁴ que componen el cálculo, conforme los lineamientos de la metodología de la Resolución CRA 906 de 2019 y sus modificatorias, integradas y unificadas en la Resolución CRA 943 de 2021.

Tabla 55. Resultados IUS 2023 - 2024

Año de Evaluación del IUS	CS.	EP.	EO.	GE.	SF.	GYT.	SA.	GT.	IUS	Nivel de Riesgo
2023	10,4	12,5	9,78	12,5	6,14	0	5	1,25	57,57	Riesgo Medio Alto
2024	11,23	12,5	1,85	7,5	4,08	0	1,25	2,5	40,91	Riesgo Medio Alto

El resultado muestra un nivel de *Riesgo Medio Alto* para la calificación IUS de las últimas dos vigencias evaluadas (2023 y 2024). El principal factor de esta calificación es la ausencia de reporte de información por parte del prestador al Sistema Único de Información - SUI.

- 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), con las dimensiones que apliquen:

• Dimensión Eficiencia en la Operación – EO:

Analizando la dimensión EO, se encontró que el prestador no realizó el reporte del Formato IUS Nivel de Análisis por Sistema, reglamentado en la Resolución SSPD 20221000284385 del 01 de abril de 2022, lo que impide el cálculo de los siguientes indicadores: *EO 1.1 Agua Controlada en Puntos de Uso y Consumo - ACPUC*, *EO 1.4 Índice de Macromedición Efectiva - IMA*, *EO 2.1 Fallas en la Red de Transporte y Distribución de Acueducto - FAC*, *EO 2.2 Fallas en la Red de Alcantarillado - FAL*, *EO 3.1 Consumo Energético del Sistema de Tratamiento de Agua Potable Acueducto - CEAC* y *EO 3.2 Consumo Energético del Sistema de Tratamiento de Aguas Residuales de Alcantarillado - CEAL*.

Así mismo, no se encontró reporte de información relacionada en el Formulario Encuesta modelo hidráulico / Formato Modelo hidráulico, reglamentado en la Resolución SSPD 20211000316965 del 15 de julio de 2021, lo que impide el cálculo del indicador *EO 1.5 Modelo Hidráulico - MH*.

En cuanto al indicador *EO 1.2 Índice de Micromedición Efectiva – IMI*, obtuvieron calificación de 1,85, que a su vez resulta en el único indicador que aporta puntaje en la evaluación de la dimensión.

Adicionalmente, se encontró reportada la información referente al indicador *EO 1.3 Catastro de Medidores - CM* en donde se está incumpliendo por parte del prestador.

En conclusión, el prestador de 12,5 puntos posibles, obtuvo un valor de 1,85 puntos, generando alertas sobre la viabilidad, sostenibilidad y prestación de los servicios para la presente dimensión.

• Dimensión Eficiencia en la Gestión Empresarial - GE:

¹⁴ **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.

Para esta dimensión, el prestador no reportó información para el cálculo de los indicadores *GE.2.1 Productividad del Personal Operativo de Acueducto – POAC* y *GE.2.2 Productividad del Personal Operativo de Alcantarillado – POALC*; es decir, la empresa no reportó oportunamente al SUI el Formato IUS de nivel de análisis por Sistema. Por otra parte, se encontró información para el cálculo de los indicadores *GE.1.1 Productividad del Personal Administrativo del Prestador - PPAP* y *GE.3.1 Relación de Costos y Gastos Administrativos por Gestión Social - GS*. Así las cosas, obtuvieron una calificación de 7,50 puntos.

- *Dimensión Sostenibilidad Financiera - SF:*

Los indicadores *SF 1.1 Liquidez - L*, *SF 1.3 Cubrimiento de Costos y Gastos – CG*, *SF 1.5 Rotación de Cartera de Servicios Públicos en días de pago - RC*, *SF 2.1 EBITDA*, *SF 2.2 Flujos Comprometidos - FC* y *SF 2.3 Endeudamiento - E*, obtuvieron una calificación de cero (0) debido a que no cumplieron con el estándar de medición definido en las fichas técnicas.

Por otra parte, se encontró que el indicador *SF 1.4 Relación de Endeudamiento - RDP* no cumplió con el estándar de medición para la calificación de 100 puntos. En todo caso, esta Superintendencia a partir de la información reportada en SUI, procedió con el cálculo normalizado, obteniendo una calificación de 32,50 puntos.

- *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, integrada y unificada en la Resolución CRA 943 de 2021. En este caso, el prestador no reportó al SUI la actualización de su Plan de Gestión y Resultados – PGR, antes del 30 de julio del año 2024, conforme los lineamientos en la Resolución SSPD 20211000682475 del 10 de noviembre del 2021. En consecuencia, la calificación de toda la dimensión fue de cero (0) puntos.

- *Dimensión Sostenibilidad Ambiental – SA:*

En la revisión realizada se encontró que el prestador obtuvo resultado cero (0) por no reporte del Formato IUS Nivel de Análisis por Sistema, reglamentado en la Resolución 20221000284385 del 01 de abril de 2022, impidiendo el cálculo de los siguientes indicadores: *SA 1.1 - Índice de Pérdidas de Agua en la Aducción – IPAA*, *SA 1.2 - Utilización del Recurso Agua – UA*, *SA 1.4 - Gestión de Lodos Resultantes Acueducto – GLRAC* y *SA 2.3 - Gestión de Lodos Resultantes Alcantarillado– GLRAL*.

Por otra parte, la única información reportada fue la relacionada con el indicador *SA 1.3 Reporte de Afectación Hídrica asociada a Fenómenos Climáticos - RAHC*, dando como resultado 1,25 en la dimensión.

La falta de reporte de información clave en sostenibilidad ambiental expone al prestador a riesgos regulatorios y financieros, ya que conlleva a la ineficiencia en el manejo de pérdidas de agua y residuos, afectando su gestión y sostenibilidad.

- *Dimensión Gestión Tarifaria – GT:*

En cuanto a la dimensión GT, se observa que el prestador no reportó el requerimiento de información “Seguimiento de metas para APS mayores de 5000 suscriptores” reglamentado en la Resolución SSPD 20211000313835. Por tanto, no se cuenta con datos para evaluar el cumplimiento de las metas de cobertura, continuidad, reducción de pérdidas y medición de agua captada, en el año tarifario número 6 que se evalúa en 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 – CMPEP, GT.1.5. Cumplimiento Medición del Agua Captada – CMCAP y GT.2.2 Cumplimiento Metas de Cobertura Alcantarillado.

Como resultado de la falta de información reportada, los indicadores evaluados obtienen una calificación de cero (0,00) bajo la metodología del IUS. Esta situación presume la existencia de múltiples riesgos, entre los que se destacan:

- Riesgos financieros y de cumplimiento, vinculados con la afectación en la disponibilidad del recurso hídrico, especialmente por pérdidas técnicas (infraestructura deficiente) y pérdidas comerciales.
- Riesgos operativos y estratégicos.
- Riesgo ambiental y de continuidad del servicio, dado que un mayor volumen de pérdidas puede comprometer la sostenibilidad del sistema, al requerir la captación de volúmenes de agua superiores a los necesarios, afectando tanto la prestación del servicio público domiciliario de acueducto como el equilibrio ambiental.

5.7.2 Oportunidades de mejora en el marco del IUS

Ante las calificaciones de *Riesgo Medio Alto* en las mediciones anuales del IUS, el prestador no ha reportado su Tablero de Acciones de Mejora del Plan de Gestión y Resultados (PGR), el cual tiene como objetivo trazar metas y acciones para mejorar el desempeño en cada uno de los indicadores que se emplea para la clasificación del nivel de riesgo. Esto incumple lo estipulado en el artículo 22 de la Resolución CRA 906 de 2019 y sus modificatorias, integradas y unificadas en la Resolución CRA 943 de 2021, 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 20181000120515 del 25 de septiembre de 2018, que derogó la Resolución SSPD 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 56. Periodicidad de actualización

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

Fuente: Resolución SSPD 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 realizó la actualización para la vigencia 2024 el día 31 de julio de 2024, y para la vigencia 2025 el día 02 de abril de 2025, es decir, para las dos vigencias se realizó dicha actualización de manera extemporánea conforme la referida Resolución.

Imagen 31. Tramites RUPS

CONSULTA DE SOLICITUDES
MARQUE UNA OPCIÓN DE CONSULTA Y LUEGO DILIGENCIE LOS DATOS RESPECTIVOS DE LA OPCIÓN:

CONSULTA POR COMBINACIÓN DE CRITERIOS

Motivo de la solicitud: Estado de la solicitud: Fecha de solicitud: DESDE 12/09/2022 HASTA 11/09/2025

Servicio: Clasificación del servicio: Departamento: Municipio:

Nombre del prestador: No aplica: NIT del prestador:

Identificador del prestador: 1875

CONSULTA POR IMPRIMIBLE
Número de imprimible:

BANDEJA DE ENTRADA DEL ANALISTA

#	Id Empresa	Empresa	Motivo	Estado	Quien Revisa?	No. de imprimible	Fecha de imprimible	Acciones
447632	1875	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE BARBOSA	ACTUALIZACION	RECHAZADA	DAAA_KTROJAS	202571875447632	04/07/2025	<input type="button" value="Ver"/> <input type="button" value="Imprimir"/>
445921	1875	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE BARBOSA	ACTUALIZACION	CERTIFICADA		202541875445021	02/04/2025	<input type="button" value="Ver"/> <input type="button" value="Imprimir"/>
436901	1875	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE BARBOSA	ACTUALIZACION	CERTIFICADA		202491875436901	18/09/2024	<input type="button" value="Ver"/> <input type="button" value="Imprimir"/>
431970	1875	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE BARBOSA	ACTUALIZACION	CERTIFICADA		202471875431970	31/07/2024	<input type="button" value="Ver"/> <input type="button" value="Imprimir"/>
429865	1875	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE BARBOSA	ACTUALIZACION	CERTIFICADA		2023121875429865	18/12/2023	<input type="button" value="Ver"/> <input type="button" value="Imprimir"/>
420867	1875	EMPRESA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS DE BARBOSA	ACTUALIZACION	CERTIFICADA		202331875420867	07/03/2023	<input type="button" value="Ver"/> <input type="button" value="Imprimir"/>

Fuente: RUPS – consulta septiembre de 2025

5.8.2 Estado de reporte en el SUI por parte del prestador

A continuación, se indica el estado de reporte al SUI por parte de ESBARBOSA E.S.P.:

Tabla 57. Estado de cargue de información al SUI

AÑO	ID	Empresa	Pendientes	Reportes radicados	Porcentaje
2002	1875	EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE BARBOSA	0	123	100 %
2003			0	147	100 %
2004			0	299	100 %
2005			0	319	100 %
2006			0	265	100 %
2007			0	329	100 %
2008			0	312	100 %
2009			1	344	99 %
2010			0	423	100 %
2011			0	354	100 %
2012			0	350	100 %
2013			0	337	100 %
2014			1	457	99 %

AÑO	ID	Empresa	Pendientes	Reportes radicados	Porcentaje
2015			3	578	99 %
2016			1	390	99 %
2017			4	309	98 %
2018			4	310	98 %
2019			5	310	98 %
2020			9	309	97 %
2021			10	306	96 %
2022			16	298	94 %
2023			13	301	95 %
2024			20	293	93 %
2025			71	145	67 %
Total			158	7.608	97 %

Fuente: Consulta SUI octubre de 2025

Tabla 58. Reportes pendientes en SUI para la vigencia 2024 y 2025

2024 – Total	20
Administrativo	1
Administrativo y Financiero	2
Comercial y de Gestión	3
Nuevos Marcos Normativos	4
Técnico operativo	10
2025 – Total	71
Administrativo	2
Cargue SIG	2
Comercial y de Gestión	42
Nuevos Marcos Normativos	2
Riesgos Acueducto	1
Riesgos Alcantarillado	1
Técnico operativo	21
Total general	91

Fuente: Consulta SUI octubre de 2025

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 por el prestador, 10 empleados con funciones técnico operativas no cuentan con certificado en competencias laborales.	No cumple

No.	Criterio	Condición evaluada	Evidencia / soporte	Estado de cumplimiento
2	Financiero: Representación Fiel	Marco Conceptual Resolución 414 de 2014.	Se evidenciaron presuntos errores de reconocimiento de hechos económicos dentro del concepto de Cuentas por Cobrar.	No cumple
3	Financiero: Revelación de Información Relevante en los Estados Financieros	Marco Conceptual Resolución 414 de 2014.	Los Estados Financieros firmados y aprobados, remitidos por el prestador, presentan recurrentes y profundas omisiones de revelación de información relevante.	No cumple
4	Técnico operativo: Macromedición	Artículo 73 de la Resolución 330 de 2017, modificada por la Resolución 799 de 2021.	No cuenta con macromedición en la salida de la PTAP y en la salida de todos los tanques de almacenamiento, tampoco en las estaciones de bombeo ni a la entrada y salida de los sectores hidráulicos.	No cumple
5	Técnico operativo: Continuidad	CCU	El prestador suministró el servicio con una continuidad inferior a la señalada en el CCU, es decir menos de 24 h/día para el primer trimestre de 2024 y el primer trimestre de 2025	No cumple
6	Técnico operativo: Medición de presiones	Artículos 74 y 86 de la Resolución 330 de 2017	El prestador en la visita informó que no cuenta con equipos, ni realiza mediciones de presión en la red de distribución	No cumple
7	Técnico operativo: Programa reducción de pérdidas	Artículo 89 de la Resolución 330 de 2017, modificado por el artículo 23 de la Resolución 799 de 2021	La empresa no cuenta con programa de reducción de pérdidas	No cumple
8	Técnico operativo: Acta de recibo a conformidad de puntos materializados	Artículo 7 de la Resolución 811 de 2008	La empresa no cuenta con acta final de recibo a conformidad de los puntos materializados	No cumple
9	Técnico operativo: Frecuencia muestras de control	Artículos 21 y 22 de la Resolución 2115 de 2007	Aunque la empresa informó que contrata el laboratorio Control Microbiológico Análisis de Alimentos, Aguas y Bebidas S.A.S. para analizar COT y Fluoruros, no hizo entrega de los resultados de laboratorio que soporten esta actividad	No cumple
10	Técnico operativo: Calidad del agua	Resolución 2115 de 2007	Para los meses de octubre de 2024, y enero, marzo y mayo de 2025, la autoridad sanitaria reportó en SIVICAP un IRCA en riesgo medio	No cumple
11	Técnico operativo: PSMV - Permiso de vertimientos	Artículo 25 de la Ley 142 de 1994	La empresa no cuenta con PSMV ni permiso de vertimientos	No cumple
12	Técnico operativo: Catastro de redes	Resolución 330 de 2017, artículo 42	La empresa no cuenta con catastro de redes de acueducto y alcantarillado	No cumple

No.	Criterio	Condición evaluada	Evidencia / soporte	Estado de cumplimiento
13	Técnico operativo: PEC	Artículo 2 de la Resolución 527 de 2018	No cuenta con soportes de socialización del PEC ante el Consejo Municipal	No cumple
14	Técnico operativo: Reporte información en el SUI	Artículo 53 de la Ley 142 de 1994, Resolución SSPD 20101300048765 del 14/12/2010	La empresa no reporta en el SUI para el periodo evaluado información relacionada con el sistema de potabilización de agua, operación de aducciones y conducciones, distribución de agua potable, análisis de riesgos de calidad del agua, PTAR, redes de alcantarillado. La información de sectores hidráulicos, continuidad del servicio de acueducto, actas de concertación de puntos de muestreo y registro de puntos de vertimiento es inconsistente	No cumple
15	Comercial: Diferencia entre suscriptores de acueducto y alcantarillado (DACAL)	Metas del estudio de costos	De acuerdo con la información suministrada por la empresa en la visita, no se encuentra cumpliendo con la meta establecida de DACAL	No cumple
16	Comercial: Verificación de la condición metrológica de los medidores de acueducto que son cambiados.	Artículo 2.2.1.7.14.3 del Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015 y las Resoluciones CRA 151 de 2001 y 413 de 2006, modificadas por la Resolución CRA 457 de 2008.	De acuerdo con la información suministrada por la empresa en la visita y en la respuesta al oficio de requerimiento, el prestador no dispone de laboratorio de medidores o contrato de revisión y/o calibración de estos.	No cumple
17	Comercial: Procedimiento para el cambio de medidores.	Artículos 12 y 13 de la Resolución CRA 413 de 2006, modificados por los artículos 3 y 4 de la Resolución CRA 457 de 2008, integrados y unificados en el artículo 1.13.2.2.4 y 1.13.2.2.4. de la Resolución CRA 943 de 2021,	De acuerdo con la información suministrada en visita, no se tiene procedimiento ni soportes (expedientes) sobre el cambio de medidores	No cumple
18	Comercial: Requisitos mínimos de la factura	Cláusula 16 del CCU.	De acuerdo con las facturas emitidas durante la vigencia evaluada, no se cumple con 5 de los requisitos mínimos establecidos	No cumple
19	Comercial: Calidad de información reportada al SUI	Artículo 53 de la Ley 142 de 1994, Resolución SSPD 20101300048765 del 14/12/2010 y Circular SSPD 001 de 2006.	De acuerdo con la información presentada, se pueden observar diferencias entre los datos suministrados por la empresa, y lo reportado por la misma al SUI en los datos de micromedición, facturación	No cumple

No.	Criterio	Condición evaluada	Evidencia / soporte	Estado de cumplimiento
			y recaudo, reclamaciones y no reporte de información junio de 2025 en adelante.	
20	Tarifario: Aplicación e información de las variaciones tarifarias	Artículos 1.8.6.1 a 1.8.6.3 de la Resolución CRA 943 de 2021.	Según la documentación recopilada en visita y la que se consultó en el sistema de gestión documental de esta SSPD, el prestador no dio cumplimiento a los artículos de aplicación e información tarifaria, pues solo le informó a la CRA.	No cumple
21	Tarifario: Tarifas aplicadas	Artículo 125 de la Ley 142 de 1994 y párrafo 2 del artículo 55 de la Resolución CRA 688 de 2014	Con base en la información del SUI y la entregada en la visita, se tiene que el prestador realizó actualizaciones en cumplimiento del artículo 125 de la Ley 142 de 1994, pero se desconoce el periodo de causación de la variación acumulada. Y, entre enero de 2024 y octubre de 2024, se presume la aplicación inadecuada de la metodología tarifaria, por actualizar el CMTal con base en el IPC.	Presuntamente no cumple
22	Tarifario: Aplicación metodología tarifaria vigente	Parágrafo de los artículos 22 y 29 de la Resolución CRA 688 de 2014, modificado por los artículos 9 y 12 de la Resolución CRA 735 de 2015	El prestador no brindó documentación alguna que evidenciara la aplicación de los costos administrativos y operativos eficientes a partir del año 6, conforme lo exige la normatividad vigente en materia tarifaria.	Presuntamente no cumple
23	Tarifario: Ejecución POIR de los servicios de acueducto y alcantarillado	Resoluciones CRA 688 de 2014, 950 de 2021 y 971 de 2022, integradas y unificadas en la Resolución CRA 943 de 2021	<p>El POIR solo está reportado en el SUI, mientras que en el estudio de costos en PDF y en el Excel entregado en visita, no se incluyó.</p> <p>Uno de los 3 proyectos de acueducto no guarda relación con la Resolución CRA 688 de 2014. Se presume una ejecución inferior en el único proyecto de alcantarillado, y se desconoce la ejecución de uno de los 3 proyectos de acueducto.</p> <p>Finalmente, no fue entregado el cálculo de la provisión de recursos por diferencias entre las inversiones planeadas y ejecutadas.</p>	Presuntamente no cumple

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

Conforme lo dispuesto en el presente informe, se realizan las siguientes conclusiones:

8.1 Aspectos Administrativos

- El prestador no contaba con la totalidad del personal con funciones técnico operativas certificado en competencias laborales propias de sus funciones, lo que 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 330 del 2017, específicamente en los artículos 32 y 33.
- La Gerencia y los líderes de los procesos, presuntamente omitieron las recomendaciones de la Oficina de Control Interno para ejecutar las acciones planteadas en el Plan de Mejoramiento para subsanar los hallazgos establecidos dentro de los plazos definidos, con el fin de tomar medidas para prevenir que se repitan causas que originan incumplimientos, falencias, y eventuales nuevos hallazgos.

8.2 Aspectos Financieros

- El prestador de manera recurrente omite revelación de información relevante en sus notas, en los conceptos de Activos, Pasivos, Patrimonio, Ingresos, Costo de Ventas, Gastos, por lo que no se cuenta con información completa que permita conocer a profundidad la situación financiera, generando incertidumbre sobre la gestión financiera desempeñada, con lo que el prestador presuntamente incumple las condiciones las condiciones de presentación establecidas en las Normas para el Reconocimiento, Medición, Revelación y Presentación de los Hechos Económicos por parte de las empresas que no cotizan en el mercado de valores, y que no captan ni administran ahorro del público.
- Se genera alerta por el deterioro de la liquidez y la reducida capacidad de la empresa para cubrir sus obligaciones de corto plazo, que impactaron el incremento de 402% en los Pasivos Corrientes; y por la generación sucesiva de pérdidas en las Actividades Ordinarias producto de la prestación de los servicios, reflejando la falta de capacidad de la operación para generar el flujo necesario para cubrir sus obligaciones.
- El prestador se encuentra en mora de certificar al SUI las Taxonomías Trimestrales de los periodos IV de 2023, I, II, III, y IV de 2024, y I y II de 2025. Se establece alerta por la omisión de reporte de algunas taxonomías trimestrales, que alcanzan hasta 549 días de retraso.

8.3 Aspectos Técnicos Operativos

8.3.1 Servicio de Acueducto

- La Bocatoma de la quebrada Semiza no cuenta con instrumentos para medir el caudal captado.
- La continuidad en el municipio de Barbosa para el primer trimestre de 2024 y el primer trimestre de 2025, estuvo entre 10,1 y 18 horas/día, que según lo establecido en el artículo 18 de la Resolución 2115 de 2007, se considera NO SATISFACTORIO, para los meses de abril, noviembre y diciembre de 2024 la continuidad fue SUFICIENTE, y para el periodo de mayo a octubre de 2024 fue CONTINUO.
- El prestador no realiza la medición de niveles de presión de servicio en la red de distribución,

ni cuenta con instrumentos para su medición, incumpliendo con lo establecido en el CCU y la Resolución 330 de 2017, modificada por la Resolución 799 de 2021.

- Con respecto a los instrumentos de medición, no se cuenta con macromedidores a la salida de todos los tanques de almacenamiento, ni en las estaciones de bombeo y en los sectores hidráulicos, no ajustándose a lo establecido en el artículo 73 de la Resolución 330 de 2017, modificado por la Resolución 799 de 2021.
- La empresa no cuenta con programa para la reducción de pérdidas de agua, situación contraria a lo establecido en el artículo 89 de la Resolución 330 de 2017, modificado por el artículo 23 de Resolución 799 de 2021.
- La empresa no cuenta con acta de recibo a conformidad de los puntos de toma de muestras materializados, como lo establece el artículo 7 de la Resolución 811 de 2008.
- La empresa no presentó el catastro de las redes de distribución del municipio de Barbosa, Santander.
- La empresa no informó si calcula el Índice de Pérdidas por Usuario Facturado (IPUF) razón por la cual no es posible establecer si la empresa está cumpliendo las metas establecidas en el CCU.
- Para los meses de octubre de 2024, y enero, marzo y mayo de 2025, la autoridad sanitaria reportó en SIVICAP un IRCA en riesgo medio, lo que implica el suministro de agua no apta para el consumo humano en las muestras analizadas.
- El prestador informó que no cuenta con mapa de riesgo para las fuentes de abastecimiento, y no presentó documentos relacionados con su formulación. Es de resaltar que las autoridades sanitarias y ambientales son las encargadas de la formulación del mapa de riesgos, no obstante, también es obligación de las personas prestadoras suministrar la información requerida por dichas entidades para su formulación.
- La empresa no presentó información relacionada con la formulación del Plan Maestro de Acueducto y Alcantarillado, ni presentó documentos relacionados con obras en ejecución o programadas para mejorar la prestación del servicio público de acueducto en el municipio de Barbosa.
- La empresa no cuenta con soportes de socialización del Plan de Emergencia y Contingencia – PEC ante el Consejo Municipal de Barbosa, situación que no se ajusta a lo establecido en el artículo 2 de la Resolución 527 de 2018.
- No reporta información en el SUI para el periodo evaluado relacionada con el sistema de potabilización de agua, operación de aducciones y conducciones, distribución de agua potable y análisis de riesgos de calidad del agua.
- Se presentan inconsistencias en la información suministrada por el prestador y la reportada en el SUI de sectores hidráulicos, continuidad del servicio de acueducto y actas de concertación de puntos de muestreo.

8.3.2 Servicio de Alcantarillado

- La empresa no cuenta con catastro de redes de alcantarillado del municipio de Barbosa, Santander.

- La empresa no cuenta con Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos vigente ni con permiso de vertimientos.
- No reporta información en el SUI para el periodo evaluado relacionada con la PTAR y redes de alcantarillado.
- Se presentan inconsistencias en la información suministrada por el prestador y la reportada en el SUI de registro de puntos de vertimiento

8.4 Aspectos Comerciales

- La empresa cuenta dos oficinas de atención al público, las cuales funcionan en horarios de 8:00 a.m. a 12:30 p.m. y de 2:00 p.m. a 6:30 p.m., según la sede.
- El prestador cuenta con un sistema de información comercial, el cual le permite realizar trámites de facturación y actualización de información de sus suscriptores, entre otros, denominado SJT ERP, con contrato hasta diciembre de 2025.
- El CCU de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado cuenta con las evidencias de la divulgación de conformidad con el artículo 131 de la Ley 142 y se acoge al modelo establecido en la Resolución CRA 768 de 2016, integrado y unificado en la Resolución CRA 943 de 2021. Adicionalmente, cuenta con concepto de legalidad otorgado mediante radicado CRA 20190120129601 del 15 de noviembre de 2019.
- El prestador, a corte de junio de 2025, cuenta con 9.269 suscriptores para el servicio de acueducto y 9.043 para alcantarillado, esta información coincide con lo reportado en SUI.
- La empresa, a corte de junio de 2025, cuenta con micromedición nominal del 100% y efectiva de 98,51%, por lo cual a la fecha se encuentra cumpliendo con las metas establecidas en su estudio de costos y con el artículo 146 de la Ley 142 de 1994. Al respecto, se debe mencionar que cuenta con información reportada hasta junio de 2025.
- El prestador no dispone de procedimiento ni laboratorio de medidores o contrato de revisión y/o calibración de estos. Igualmente, el prestador no realiza cambio de medidores, así las cosas, no se encuentra cumpliendo las Resoluciones CRA 151 de 2001, 413 de 2006 y 457 de 2008.
- Se observa que el prestador cuenta con un indicador de recaudo promedio para los servicios de acueducto y alcantarillado para la vigencia 2024 de 17,6% y 58%, respectivamente, y para el periodo de enero a junio de 2025 de 15% y 63%, respectivamente, por lo cual el prestador debe implementar acciones que mejoren su recaudo de manera inmediata. Se cuenta con información reportada en SUI hasta junio de 2025.
- La empresa se encuentra incumpliendo con 5 requisitos de contenido mínimos de la factura, por lo que ha omitido información relevante para el usuario, con la cual no podría tener la certeza en la legalidad de los cobros realizados y, por ende, lo podría cohibir de ejercer los derechos que la ley le concede en caso de inconformismo.
- El prestador se encuentra cumpliendo con los rangos de consumo establecidos en la Resolución CRA 750 de 2016, integrada y unificada en la Resolución CRA 943 de 2021.
- Verificada la información entregada durante la visita, se encontró que la cartera del uso oficial por la situación del Matadero y estrato 3 es la más representativa con \$ 997.891.025 y

\$ 19.871.307 para los servicios de acueducto y alcantarillado, respectivamente, por lo cual se deben adelantar acciones para la disminución de la misma de tal modo que no se afecte la suficiencia financiera del prestador.

- En las facturas entregadas por el prestador, se evidenció la correcta aplicación de los porcentajes de subsidios establecidos en el Acuerdo 07 del 27 de diciembre de 2023.
- El ente territorial, a la fecha de la visita, adeudaba los subsidios del periodo de diciembre de 2024 a junio de 2025, por lo cual el prestador entregó soportes de los respectivos cobros.
- El prestador sólo entregó relación de PQR de los servicios de acueducto y alcantarillado. Al revisar la información reportada en SUI, se evidenciaron inconsistencias con la información entregada en visita, lo cual debe ser verificado y aclarado por el prestador.
- El prestador aplicó el desincentivo de conformidad con la Resolución UAE – CRA 039 de 2024 y remitió los soportes a la SSPD conforme la Resolución CRA 887 de 2019.
- La empresa informó que aplica los Decretos 0033 de 1997, mediante el cual adopta de la estratificación socioeconómica de la cabecera municipal y centros poblados del municipio, y 0034 de 1997, mediante el cual se adopta la estratificación socioeconómica de las fincas y viviendas dispersas en la zona rural del Municipio de Barbosa, Santander, e informó que la estratificación se encuentra desactualizada.
- Se evidenciaron inconsistencias en la información entregada en visita y la reportada en SUI, frente a micromedición, facturación y recaudo, reclamaciones.
- El prestador tiene reportes pendientes de cargue para suscriptores, micromedición, facturación y recaudo, para el periodo de junio de 2025 en adelante, lo cual obstaculiza las funciones asignadas por la Ley 142 de 1994 a la SSPD.

8.5 Aspectos Tarifarios

- El prestador aprobó sus tarifas derivadas de la Resolución CRA 688 de 2014, integrada y unificada en la Resolución CRA 943 de 2021, el 17 de diciembre de 2018, es decir, extemporáneamente, porque en dicho marco tarifario se dispuso como inicio el 1 de julio de 2016.
- El prestador certificó su estudio de costos y tarifas para acueducto y alcantarillado en el aplicativo Suricata el 5 de diciembre de 2021.
- El prestador no informó debidamente las nuevas tarifas aprobadas en 2018 y, presuntamente, tampoco le dio cumplimiento a la aplicación de costos eficientes a partir del año 6 (1 de julio de 2024).
- Las tarifas entregadas en la visita coinciden con las reportadas en el SUI para todo 2024 y hasta junio de 2025 (último periodo reportado en el SUI).
- No fue posible emitir un concepto respecto a la adecuada ejecución de inversiones, por cuanto no se entregó el cálculo de la provisión de recursos por diferencias entre las inversiones planeadas y ejecutadas.

8.6 SUI y actualización RUPS

- El prestador realizó la actualización en el RUPS para la vigencia 2024 y 2025 fuera de los tiempos establecidos.
- El prestador cuenta con buen porcentaje de reporte al SUI, equivalente al 97% con 155 formatos y formularios pendientes.

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 y el artículo 6 del Decreto 1369 de 2020.

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

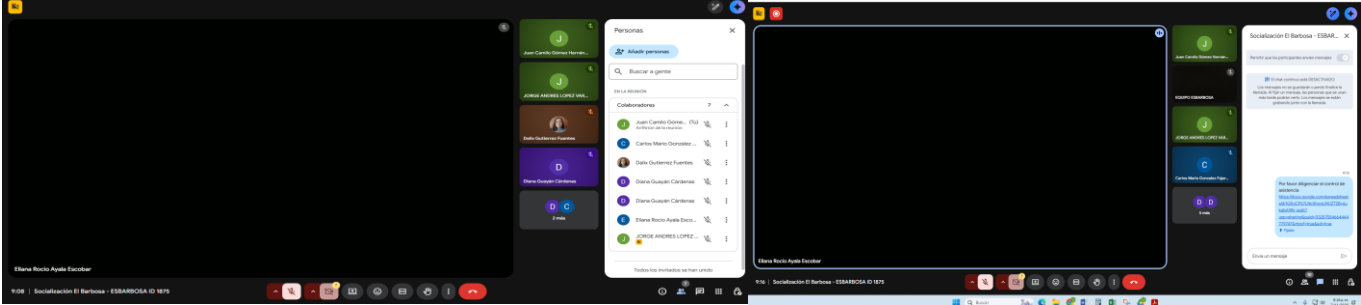
Revisó: Nicolás Páez Rincón – Profesional Especializado – DTGAA
Eliana Ayala Escobar – Coordinadora Grupo de Grandes Prestadores – DTGAA
Proyectó: Diana Guayán Cárdenas - Profesional Universitario DTGAA
Dalix Gutiérrez Fuentes - Profesional especializado DTGAA
Carlos Mario González F. – Profesional Especializado GGP DTGAA
Juan Camilo Gómez Hernández - Profesional Universitario DTGAA

11 ANEXOS

N/A

DESARROLLO, ACUERDOS Y/O CONCLUSIONES DE LA REUNIÓN			
Mediante radicado 20254243345481 del 27 de octubre, se remitió al prestador borrador del informe de Evaluación Integral realizado durante la vigencia 2025 en donde se solicitó pronunciamiento del prestador sobre el mismo, de lo anterior la empresa no remitió pronunciamiento.			
Durante la mesa de trabajo se indicó a la empresa que debido a que no se realizaron observaciones al informe ni a sus hallazgos, el mismo queda en firme y será publicado posteriormente en la página de la SSPD.			
COMPROMISOS			
ACTIVIDAD	FECHA	RESPONSABLE	FIRMA

OBSERVACIONES Y/O ANEXOS



Próxima Reunión:

N/A