


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

1. IDENTIFICADOR DEL PRESTADOR

1.1 Nombre o razón social:	EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PÚBLICOS EMPOSAN E.S.P. – EMPOSAN E.S.P.																										
1.2 NIT:	900127883 - 8																										
1.3 ID (SUI – RUPS):	62																										
1.4 Servicio público domiciliario (SPD) prestado objeto de la vigilancia o inspección:	Acueducto y/o Alcantarillado y/o Aseo																										
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. <p>Aseo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Recolección y transporte de residuos no aprovechables. • Barrido y limpieza de vías y áreas públicas. • Aprovechamiento • Tratamiento de lixiviados. • Disposición final. 																										
1.6 Fecha de inicio de operación en la actividad a vigilar o inspeccionar:	<table border="1" style="width: 100%;"> <thead> <tr> <th style="text-align: center;">Actividad</th> <th style="text-align: center;">Fecha inicio Actividades</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>Captación</td><td>02/01/1998</td></tr> <tr><td>Aducción</td><td>02/01/1998</td></tr> <tr><td>Tratamiento</td><td>02/01/1998</td></tr> <tr><td>Conducción</td><td>02/01/1998</td></tr> <tr><td>Almacenamiento</td><td>02/01/1998</td></tr> <tr><td>Distribución</td><td>02/01/1998</td></tr> <tr><td>Comercialización</td><td>02/01/1998</td></tr> <tr><td>Recolección</td><td>02/01/1998</td></tr> <tr><td>Conducción de residuos líquidos</td><td>02/01/1998</td></tr> <tr><td>Tratamiento</td><td>02/01/1998</td></tr> <tr><td>Disposición final</td><td>02/01/1998</td></tr> <tr><td>Comercialización</td><td>02/01/1998</td></tr> </tbody> </table>	Actividad	Fecha inicio Actividades	Captación	02/01/1998	Aducción	02/01/1998	Tratamiento	02/01/1998	Conducción	02/01/1998	Almacenamiento	02/01/1998	Distribución	02/01/1998	Comercialización	02/01/1998	Recolección	02/01/1998	Conducción de residuos líquidos	02/01/1998	Tratamiento	02/01/1998	Disposición final	02/01/1998	Comercialización	02/01/1998
Actividad	Fecha inicio Actividades																										
Captación	02/01/1998																										
Aducción	02/01/1998																										
Tratamiento	02/01/1998																										
Conducción	02/01/1998																										
Almacenamiento	02/01/1998																										
Distribución	02/01/1998																										
Comercialización	02/01/1998																										
Recolección	02/01/1998																										
Conducción de residuos líquidos	02/01/1998																										
Tratamiento	02/01/1998																										
Disposición final	02/01/1998																										
Comercialización	02/01/1998																										

Fuente: SUI – Rad. 20251462445139 de 05/04/2025

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

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 <u>X</u> Inspección <u> </u>
2.3 Motivo de la acción:	Especial <u> </u> Detallada <u>X</u> Concreta <u> </u>
2.4 Origen causal de la acción:	Clasificación de nivel de riesgo <u> </u> Perfilamiento de riesgo <u> </u> Evaluación de Gestión y Resultados <u>X</u> Monitoreo de planes <u> </u> Denuncia ciudadana (Petición de interés general) <u> </u> Otros ¿cuál? <u> </u>
2.5 Ubicaciones físicas o virtuales objeto de la acción:	Físicas: Calle 3 No. 1-33 barrio María Inmaculada del Municipio de San Fernando, Departamento de Bolívar. Virtuales: Enlace de video llamada: meet.google.com/ixp-mgnu-yqt



3. DELIMITACIÓN DEL MARCO DE EVALUACIÓN

3.1 Criterios evaluados:	<p>Generales Ley 142 de 1994. Parte 3, Título 1 del Decreto MVCT 1077 de 2015.</p> <p>Administrativo Resolución MAVDT 1076 de 2003 modificada por la Resolución 1570 de 2004. Resolución MVCT 330 de 2017.</p> <p>Comercial y Tarifario Resolución compilatoria CRA 943 de 2021.</p> <p>Técnico Decreto 1575 de 2007 Resolución MAVDT2115 de 2007 Resolución MAVDT 811 de 2008 Resolución MVCT 154 de 2014 Resolución MVCT 527 de 2018 Resolución MVCT 754 de 2014 Resolución MVCT 288 de 2015 Resolución MVCT 938 de 2019 Resolución MVCT 330 de 2017.</p> <p>Financiero Decreto Compilatorio 2420 de 2015 y sus modificatorios. Resolución 414 de 2014 y sus modificatorios (CGN)</p>
---------------------------------	--

	RUPS y SUI Resolución SSPD 20101300048765 de 2010 Resolución SSPD 20151300054575 de 2015 Resolución SSPD 20161300013475 de 2016 Resolución SSPD 20161300062185 de 2016 Resolución SSPD 20161300011295 de 2016 Resolución SSPD 20181000133695 de 2018 Resolución SSPD 20181000120515 de 2018 Resolución SSPD 20201000004205 de 2020 Resolución SSPD 20201000055775 de 2020 Resolución SSPD 20201000009605 de 2020 Resolución SSPD 20211000313835 de 2021 Resolución SSPD 20211000316965 de 2021 Resolución SSPD 20211000682475 de 2021 Resolución SSPD 20221000284385 de 2022 Resolución SSPD 20231000215345 de 2023 Resolución SSPD 20241000125835 de 2024
3.2 Marco temporal de evaluación:	El periodo de análisis son las vigencias 2023, 2024 y lo transcurrido 2025: <ul style="list-style-type: none"> • Aspectos administrativos. • Aspectos financieros. • Aspectos técnicos operativos: vigencia 2024, enero y febrero de 2025. • Aspectos comerciales: vigencia 2024, enero y febrero de 2025. • Aspectos tarifarios: 01 de enero de 2019 a febrero de 2025. Fecha de la visita: 07 al 10 de abril 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 07 al 10 de abril de 2025Reporte al SUI de los años 2023, 2024 y 2025											
4.2 Requerimientos realizados:	A continuación, se evidencia los requerimientos enviados al prestador: <table><tr><th>Radicado</th><th>Fecha</th><th>Temática</th></tr><tr><td>20254251013351</td><td>26/03/2025</td><td>Anuncio de visita para realizar la Evaluación Integral al estado de la prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado en el municipio de San Fernando departamento de Bolívar, por parte de la EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PÚBLICOS EMPOSAN E.S.P. – EMPOSAN E.S.P.</td></tr></table>			Radicado	Fecha	Temática	20254251013351	26/03/2025	Anuncio de visita para realizar la Evaluación Integral al estado de la prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado en el municipio de San Fernando departamento de Bolívar, por parte de la EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PÚBLICOS EMPOSAN E.S.P. – EMPOSAN E.S.P.			
Radicado	Fecha	Temática										
20254251013351	26/03/2025	Anuncio de visita para realizar la Evaluación Integral al estado de la prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado en el municipio de San Fernando departamento de Bolívar, por parte de la EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PÚBLICOS EMPOSAN E.S.P. – EMPOSAN E.S.P.										
4.3 Estado de respuesta de requerimientos:	A continuación, se relacionan las respuestas del prestador y los requerimientos que no han sido atendidos: <table><tr><th>Radicado</th><th>Fecha</th><th>Temática</th></tr><tr><td>20254251013351</td><td>26/03/2025</td><td>Anuncio visita y solicitud de información</td></tr><tr><td>20255291336752 y</td><td>01/04/2025 y</td><td>Respuesta al radicado 20254251013351 e información a través del link:</td></tr></table>			Radicado	Fecha	Temática	20254251013351	26/03/2025	Anuncio visita y solicitud de información	20255291336752 y	01/04/2025 y	Respuesta al radicado 20254251013351 e información a través del link:
Radicado	Fecha	Temática										
20254251013351	26/03/2025	Anuncio visita y solicitud de información										
20255291336752 y	01/04/2025 y	Respuesta al radicado 20254251013351 e información a través del link:										

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

	20255291528702	11/04/2025	https://drive.google.com/drive/folders/1IY6UMQNkxlGxPiPnKOSP9i9VBcVIRh-H?usp=drive_link

5. EVALUACIONES REALIZADAS

El Grupo de Pequeños Prestadores de la Dirección Técnica de Gestión de Acueducto y Alcantarillado realizó Evaluación Integral a la Empresa Municipal de Servicios Públicos EMPOSAN E.S.P. correspondiente a las vigencias 2016 y 2017, la cual se publicó en diciembre de 2018 en el link https://www.superservicios.gov.co/sites/default/files/inline-files/san_fernando_ei_dicok.pdf.

5.1 Aspectos generales

La empresa EMPOSAN E.S.P., fue creada mediante el Acuerdo Municipal No.018 de 1997 como una Empresa Industrial y Comercial del Estado – EICE, expedido por el Concejo Municipal de San Fernando, Bolívar. Tiene personería jurídica, patrimonio propio y autonomía administrativa, su objeto social es la prestación de los servicios públicos domiciliarios de Acueducto Alcantarillado, Aseo y los demás servicios públicos que trata la Ley 142 de 1994 y que el Municipio decida prestar.

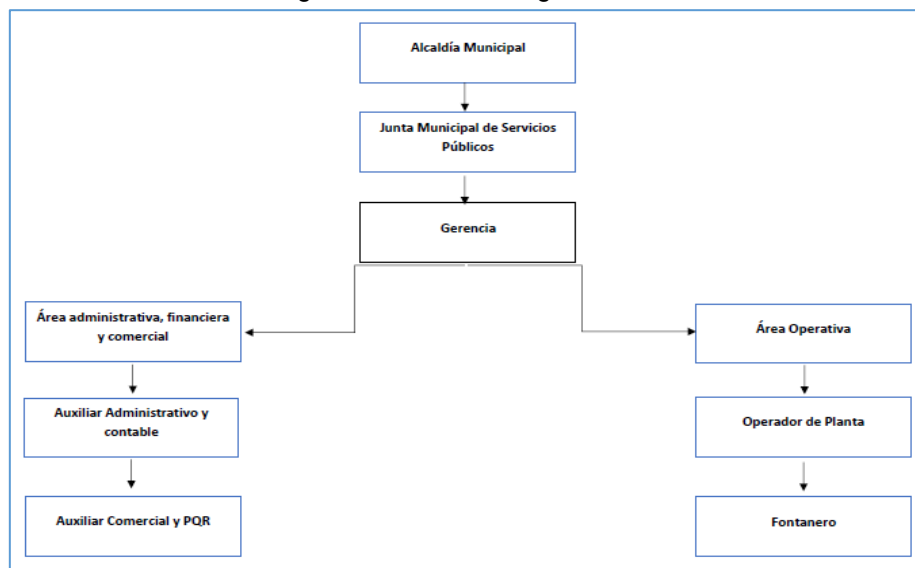
Es importante resaltar que, aunque el registro RUPS indica que la empresa presta servicios a 2494 suscriptores de acueducto, durante la visita se evidenció que en realidad lo prestan a 3.284 suscriptores desde el año 2022, razón por la cual pasarían a ser clasificados como un Gran Prestador.

EMPOSAN E.S.P., cuenta con un contrato N° 210325-001 por valor de \$248,6 millones, suscrito el 21 de marzo de 2025 con EMP CONSULTORES Y CONSTRUCTORES S.A.S, cuyo objeto es la “Optimización y ampliación de cobertura de red de distribución del acueducto del corregimiento de Santa Rosa, jurisdicción del municipio de San Fernando Bolívar, a fin de mejorar la calidad y continuidad del servicio del agua potable en el área rural del municipio de San Fernando, Bolívar”.

5.2 Aspectos administrativos

5.2.1 Estructura organizacional

Imagen 1. Estructura Organizacional



Fuente: EMPOSAN E.S.P.

En la imagen anterior, se observa que EMPOSAN E.S.P., tiene como máximo órgano de administración la Junta Municipal de Servicios Públicos, a quién responde la Gerencia de la empresa, que tiene dos dependencias la primera conformada por: el área administrativa, financiera y comercial que cuenta con un auxiliar administrativo y contable y un auxiliar comercial y de PQR; la segunda es el área operativa que cuenta con el operador de planta y el fontanero.

Dentro de la estructura organizacional, no se evidenció la existencia de instancias internas formalmente establecidas para funciones de control o auditoría, lo cual podría constituir un presunto incumplimiento de las disposiciones definidas en el acto de creación de EMPOSAN E.S.P. Estas instancias serían los responsables de evaluar los procesos de control, identificar debilidades o brechas, implementar medidas correctivas, realizar auditorías de cumplimiento, brindar capacitación sobre temas de cumplimiento y promover una cultura de integridad y comportamiento ético en toda la organización.

5.2.2 Representación legal y junta directiva

El representante legal (gerente) de EMPOSAN E.S.P. es Samy Elón Pérez de acuerdo con el acta de posesión aportada en visita¹, nombrado por la Alcaldía Municipal de San Fernando, Bolívar mediante Resolución No 070120 desde el 7 de enero de 2020.

Adicionalmente, en el artículo 20 del documento de creación de la empresa se estableció como órganos de dirección, administración y control a la Junta Directiva, la Gerencia, la Contraloría Municipal o quien haga sus veces y la Oficina de Control Interno.

Con relación a la Junta Directiva, según el mismo documento, éste órgano de dirección está compuesto por nueve miembros, así: El Alcalde Municipal y sus suplentes, tres miembros de la

¹ El acta de posesión aportada carece de numeración.

administración municipal y dos vocales de control, registrados por los comités de desarrollo y control social de los servicios públicos domiciliarios. A continuación, se presenta una tabla con los integrantes actuales de la Junta Directiva, según la información suministrada en visita por el prestador:

Tabla 1. Composición Junta Directiva

Miembros de Junta Directiva	Cargo
Orlando Francisco Ortiz Rangel	Presidente
Samy León Pérez	Secretario
Tatiana Martínez Oliveros	Secretaria de Salud
William Rafael Torres Torres	Secretario de Planeación

Fuente: Información suministrada en visita

De lo anterior, se evidencia que la actual Junta Directiva está incompleta, porque hacen falta un miembro de la Alcaldía Municipal y tampoco están nombrados los dos vocales de control, lo que constituye incumplimiento de lo reglamentado en el documento de constitución de EMPOSAN E.S.P.

5.2.3 Empleados y competencias laborales del personal

El prestador cuenta con 20 trabajadores, distribuidos de la siguiente manera: ocho (8) con contrato por prestación de servicios y doce (12) con contrato laboral.

Según la información suministrada en visita, ninguno de los trabajadores cuenta con certificados de competencias laborales vigentes, frente a lo cual, el prestador informó que están en trámite las capacitaciones con el SENA. Conforme lo anterior se evidenció el incumplimiento de lo establecido en la Resolución 1076 del 2003 modificada por la Resolución 1570 de 2004 y Resolución MVCT 330 de 2017, expedidas por el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, en las cuales se establecen los mecanismos, procedimientos y plazos que deben seguir y cumplir las empresas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo frente a competencias laborales.

5.2.4 Organizaciones Sindicales

Conforme a lo manifestado durante la visita, el prestador no cuenta con empleados sindicalizados.

5.2.5 Auditoría Externa de Gestión y Resultados (AEGR)

En lo relacionado con la Auditoría Externa de Gestión y Resultados, el artículo 46 del documento de constitución de EMPOSAN E.S.P., se establece:

“Artículo 66. AUDITORIA EXTERNA: *Independientemente de los controles interno y fiscal, las Empresas Públicas Municipales de San Fernando, estará obligadas a contratar una auditoría externa de gestión y resultados con personas privadas especializadas.*

No obstante, el prestador no tiene registrado en el RUPS al AEGR, lo que implica incumplimiento de lo establecido en el artículo 66 ya indicado.

5.2.6 Informes de Control interno y externo

- Control interno

En el organigrama de EMPOSAN E.S.P., no existe una dependencia de control interno y el vigilado no suministró durante la visita informes de control interno para las vigencias 2023 y 2024, por lo tanto, al no contar con evidencias de la existencia de informes de control interno se considera que la entidad presuntamente incumple con lo establecido en el parágrafo 2 del artículo 51 de la Ley 142 de 1994, modificado por el artículo 6 de la Ley 689 de 2001.

Al respecto, la Superservicios expidió la Resolución SSPD No. 20061300012295 del 28/04/2006 donde se fijan los criterios con relación a las Auditorías Externas de Gestión y Resultados – AEGR. Los objetivos de esta auditoría son:

- Evaluar la gestión del prestador de acuerdo con los criterios, metodologías, indicadores, parámetros y modelos que definan las comisiones y los requerimientos de la Superintendencia.
- Verificar la conformidad de la gestión del prestador con los requisitos legales, técnicos, administrativos, financieros y contables del régimen de servicios públicos domiciliarios.
- Verificar la calidad de la información reportada por el prestador a través del SUI para la emisión de los conceptos o determinación de cifras o indicadores solicitados en la presente resolución.
- Identificar y valorar los riesgos que puedan afectar la prestación del servicio.
- Identificar e informar oportunamente las situaciones que pongan en riesgo la viabilidad de las empresas.
- Conceptuar sobre el estado de desarrollo del Sistema de Control Interno.
- Recomendar medidas correctivas, preventivas o de mejora.

Adicionalmente, las auditorías que debe realizar el área o responsable de control interno deben cumplir con las siguientes características: Ser permanentes, estratégicas, objetivas, confiables, diligentes, efectivas y evaluar el reporte de información a través del Sistema Único de Información – SUI.

De lo anterior y teniendo en cuenta la obligación para todas las entidades públicas de tener control interno según lo establecido en la Ley 87 de 1993, y que el prestador no cuenta con informes de control interno se concluye que presuntamente no realizó procesos de auditoría a la prestación de los servicios públicos domiciliarios, incumpliendo con lo establecido en la Resolución SSPD No. 20061300012295 y sus modificatorias.

- Informes de Contraloría

El prestador no suministró durante la visita o anexó informes de la Contraloría Municipal para los períodos evaluados, por lo tanto, no es posible determinar si dicho ente de control realizó auditorías en las vigencias objeto de análisis.

5.2.7 Estado de reporte en el SUI por parte del prestador

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

Tabla 2. Reportes informes administrativos al SUI.

Tema	Nombre del formato y/o formulario	Certificado en SUI	Observación
PGR	<ul style="list-style-type: none"> Tablero de Planeación PGR Tablero de control de la planeación. Tablero de Acciones de Mejora PGR – IUS Tablero de Control de Acciones de Mejora PGR - IUS 	No	Verificado el estado de cargue se encontró que el prestador no ha realizado el reporte de las vigencias 2020, 2021, 2022, 2023, 2024 y 2025.
Personal	Personal Administrativo – IUS	No	Pendiente del 2020 al 2024
	Personal Operativo Acueducto – IUS.	No	Pendiente del 2020 al 2024
	Personal Operativo Alcantarillado - IUS	No	Pendiente del 2020 al 2024
	Rotación Personal Directivo - IUS	No	Pendiente del 2020 al 2024
Costos y Gastos por Servicios	<ul style="list-style-type: none"> Costos y Gastos Acueducto Costos y Gastos Alcantarillado 	No	Pendiente del 2011 al 2024.

Fuente: Elaboración SSPD

En conclusión, se evidencia que EMPOSAN E.S.P., ha venido incumpliendo reiterativamente con su obligación de reportar información del tópico administrativo al SUI, lo que entorpece el cumplimiento de las funciones de esta Superintendencia.

5.3 Aspectos financieros

5.3.1 Clasificación de Grupo en Normas de Información Financiera

De acuerdo con la naturaleza jurídica como Empresa Industrial y Comercial del Estado - EICE, EMPOSAN E.S.P., se encuentra sujeta al ámbito de aplicación del marco normativo contable establecido en la Resolución 414 de 2014 para “Empresas que no cotizan en el mercado de valores, y que no captan ni administran ahorro del público”, por lo tanto, el prestador debe preparar y presentar sus estados financieros cumpliendo integralmente con el marco normativo contable establecido en la Resolución 414 de 2014, emitida por la Contaduría General de la Nación, no obstante, en el listado de entidades sujetas al ámbito de aplicación de la Resolución 414 y sus modificaciones no se encuentra incluida la empresa EMPOSAN E.S.P., por lo que la entidad deberá remitir la información correspondiente al Comité Interinstitucional de la Comisión de Estadísticas de Finanzas Públicas conforme a los criterios establecidos en el manual de Estadísticas de las Finanzas Públicas.

De otro lado, al realizar las verificaciones del caso, se evidenció que el vigilado no ha realizado el reporte al SUI de su clasificación bajo NIF, tal como se muestra a continuación:

Imagen 2. Reporte clasificación NIF al SUI.

Reporte de Información correspondiente a:				
EMPRESA:	EMPOSAN			
SERVICIO:	Gobierno NIF			
TOPICO:	Inicio Transición 2015			
AÑO:	2015			
PERIODO:	Anual			
Diligenciamiento interactivo	Diligenciamiento al	Plantilla e instructivo	Estado	Radicado
Información General	Leer Archivo	Descargar	Pendiente	

Fuente: SUI

De otro lado, al verificar las notas a los estados financieros correspondientes al año 2024 se evidenció que en la Nota 4, el prestador indicó lo siguiente:

Imagen 3. Notas a los Estados Financieros 2024.

NOTA 4. RESUMEN DE POLÍTICAS CONTABLES

Que la empresa de Servicios Públicos de EMPOSAN E.S.P. se encuentra clasificada en el Nuevo Marco Normativo que deberá aplicar de acuerdo a lo establecido en la Resolución 414 de 2014. A través de acto administrativo la Empresa de Servicios Públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo definió el documento que provee una guía para la aplicación de las políticas contables, en cumplimiento a lo establecido en la Resolución 414 de 2014, que integra el Marco Conceptual y las Normas para el Reconocimiento, Medición, Revelación y Presentación de los Hechos Económicos emitidos por la Contaduría General de la Nación como el Marco Normativo para

Fuente: Información suministrada en visita

En consecuencia, de acuerdo con la Nota 4, el prestador informó que está aplicando el marco normativo contable que le corresponde según su naturaleza jurídica Oficial, pero debe realizar el reporte de su clasificación NIF al SUI en cumplimiento de la Resolución SSPD No. 20151300020385, lo que le habilitará las taxonomías para poder realizar el reporte de información financiera anual y trimestral a la Superservicios.

5.3.2 Aplicación del marco normativo – NIF

Una vez realizado el análisis de la información financiera suministrada en visita, es importante precisar que los Estados Financieros de las vigencias no se encuentran debidamente firmados, requisito indispensable para su validación. Ante esta situación, se requirió al Gerente, mediante correo electrónico, el envío de los estados financieros debidamente firmados. En respuesta (documentación que obra en el radicado 20255293224322), se recibieron estados financieros con firmas, pero en condiciones de legibilidad deficiente, lo que impidió verificar si correspondían a los mismos documentos entregados inicialmente. Por lo tanto, el análisis que se presenta a continuación, se basa en los estados financieros entregados en visita, los cuales carecen de las respectivas firmas.

De otro lado, el prestador no suministró el acta o constancia de aprobación de los Estados Financieros, por lo que no es posible determinar si estos fueron presentados para su aprobación al máximo órgano social, que en este caso es la Junta Directiva, de conformidad con lo establecido en el artículo 29 del documento de creación de EMPOSAN E.S.P.

A continuación, se relacionan los incumplimientos normativos evidenciados en la información financiera suministrada en visita:

Los Estados Financieros presentan deficiencias en su identificación, incumpliendo con lo establecido en el numeral 1.3.1 de las normas de la Resolución 414 de 2014. Dentro de las principales falencias, se encuentran:

- Los nombres continúan apareciendo como eran antes de la aplicación del nuevo marco normativo contable, es decir: El Estado de Situación Financiera fue llamado "Balance

General Consolidado” y el Estado de Resultados Integral se denomina “Estado de Actividad Financiera, Económica y Social”.

- No se indica el hecho de que los estados financieros corresponden a la empresa individual o a un grupo de entidades.
- El Estado de Resultados no establece el periodo cubierto correspondiente y se limita a decir que es “A corte 31 de diciembre del 2024”.
- No se incluyó el Estado de Flujos de Efectivo como parte de juego de estados financieros.
- Las notas no se presentan de forma sistemática y no están referenciadas con cada partida incluida en los estados financieros con cualquier información relacionada en las notas, incumpliendo lo establecido en el numeral 1.3.6.1. de las normas de la Resolución 414 de 2014.

5.3.2.1 Balance General Consolidado (Estado de Situación Financiera):

- Las cuentas por cobrar presentaron un incremento del 43,9% en 2024 con respecto al año anterior, lo mismo que las otras cuentas por cobrar de difícil recaudo que incrementaron en un 23,4%, mientras que el deterioro acumulado de estas cuentas por cobrar presentó una reducción cercana al 1%, lo que podría no reflejar la verdadera situación actual de los deudores.

Lo anterior, genera dudas respecto del adecuado reconocimiento del deterioro que refleja una disminución durante el periodo, cuando debió incrementar teniendo en cuenta el aumento de las cuentas por cobrar y en especial de las de difícil recaudo, situación que demuestra serios indicios de pérdida de capacidad de pago de los deudores, evidenciando un presunto incumplimiento de lo establecido en el numeral 2.4 del capítulo I de las normas de la Resolución 414 de 2014 relacionadas con la medición posterior.

Por otro lado, estas cuentas por cobrar no están debidamente clasificadas entre corrientes y no corrientes según el tiempo estimado de recaudo, incumpliendo con lo establecido en el numeral 1.3.2.2. del capítulo VI de las normas de la Resolución 414 de 2014.

- En la depreciación acumulada de las Propiedades, Planta y Equipo se presenta un incremento en 2024 con respecto al 2023 por un valor exacto de \$10 millones, lo que genera inquietud acerca del adecuado reconocimiento de la depreciación del periodo según las vidas útiles por cada clase de activo, donde adicionalmente la nota explicativa no contiene información detallada que permita validar el adecuado reconocimiento del gasto por depreciación del periodo.

Por otro lado, en la cuenta 1695 se presentaron saldos negativos al cierre del 2024 de \$9,6 millones por concepto de Provisión de propiedades, planta y equipo, y de \$9.1 millones en 2023, lo que claramente implica un presunto incumplimiento de los criterios de

reconocimiento de las provisiones, de conformidad con lo establecido en la Resolución 414 de 2014.

- En los intangibles no se evidenció el reconocimiento de las amortizaciones asociadas del periodo y acumuladas, lo que implica un presunto incumplimiento de lo reglamentado en el numeral 12.3 del capítulo I de la Resolución 414 de 2014.
- En el capital fiscal se evidenció un incremento de \$680,4 millones en 2024 con respecto al año 2023, que no tuvo una revelación específica que permitiera comprender las transacciones que originaron dicho movimiento.
- Por otro lado, en el patrimonio no se llevó por separado el control del resultado de ejercicios anteriores y tampoco se realizó el reconocimiento independiente de la reserva legal, presuntamente incumpliendo con lo establecido en el numeral 6.1.3 del Marco Conceptual de la Resolución 414 de 2014.

5.3.2.2 Estado de Actividad Financiera, Económica y Social (Estado de Resultados Integral)

- En los ingresos totales del Estado de Resultados de los años 2024 y 2023, están sumados los costos de ventas de servicios públicos, lo que claramente contradice los principios básicos de reconocimiento de ingresos y gastos, y adicionalmente tiene como efecto que el resultado del periodo no corresponda con la realidad.
- El costo de ventas total para la vigencia 2024 fue de \$8,3 millones y \$7,0 millones en 2023, lo que genera incertidumbre acerca del adecuado reconocimiento de todos los costos o gastos de operación que son indispensables para la prestación de los servicios públicos domiciliarios, como son: Los gastos asociados al personal operativo, los mantenimientos de la infraestructura, los gastos de potabilización del agua, los gastos de operación de los vehículos recolectores, los gastos por impuestos, tasas y contribuciones asociados, etc..., lo que da como resultado una utilidad bruta excesivamente alta, impactando negativamente la credibilidad en los resultados del periodo y en general en la información financiera de EMPOSAN E.S.P.
- Por su parte, los gastos de administración están compuestos principalmente por gastos de personal y existen unos gastos generales por \$0,6 millones, donde no se evidencia el reconocimiento de todos aquellos gastos normales de administración, entre los que podrían estar: Honorarios, Servicios, Servicios Públicos, Impuestos, etc.
- Los resultados del ejercicio reflejados en 2024 (\$567,3 Millones) no concuerdan con los mismos resultados que se presentan en el patrimonio (\$162.2 millones), situación que se repite en el 2023 cuya utilidad neta fue de \$327,7 millones frente a \$130,6 millones, lo que demuestra que no se cumplió el principio básico obligatorio de partida doble.
- Del mismo modo, el hecho que se presenten utilidades netas con respecto a los ingresos, del 74,6% en 2024 y del 63,8% en 2023, podría demostrar la falta de reconocimiento de

muchos de los costos de operación y gastos de administración mencionado en los puntos anteriores.

- En conclusión, las inconsistencias evidenciadas en el Balance General y en el Estado de Actividad Financiera, Económica y Social (estados financieros) correspondientes a las vigencias 2024 y 2023 de EMPOSAN E.S.P., son de tal magnitud que comprometen la confiabilidad de la información y no reflejan razonablemente la situación financiera del prestador.

5.3.2.3 Estado de Flujos de Efectivo

- El Estado de Flujos de Efectivo no fue incluido dentro del juego completo de estados financieros correspondiente a los años 2023 ni 2024, incumpliendo con lo establecido en el numeral 1.2 del capítulo VI de la Resolución 414 de 2014.

5.3.2.4 Estado de Cambios en el Patrimonio

- El Estado de Cambios en el Patrimonio no fue elaborado con la estructura definida, incumpliendo con las guías de aplicación de la Resolución 414 de 2014.

5.3.2.5 Notas a los Estados Financieros

- En las notas se incluyeron revelaciones acerca de conceptos que no tuvieron movimiento ni cerraron con saldo al final del año, por lo tanto, no agregan ningún valor y no contienen información adicional conducente a comprender los estados financieros, estas notas son: 6, 6.1, 6.2, 6.3, 7.3, 7.18, 7.20, 7.24, 8, 11, 12, 13, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 22.2, 22.3, 22.4, 24, 26, 27.2, 27.3, 27.4, 28.1, 28.2, 28.3, 31, 32, 33, 36 y 37.
- En la nota 7.21 de cuentas por cobrar presentaron los saldos a septiembre del 2023 y del 2022, cuando los estados financieros corresponden al cierre del 2024 y 2023, lo que genera, incertidumbre y confusión, donde adicionalmente no se incluyen las revelaciones mínimas exigidas en el numeral 2.6 del capítulo I de las normas de la Resolución 414 de 2014.
- La Nota 21 de Cuentas por Pagar en general se indicó que no le aplica a la entidad, lo que no corresponde con la realidad, porque existen saldos al cierre del 2024 que requieren como mínimo las revelaciones que exige el numeral 3.6 del capítulo II de las normas de la Resolución 414 de 2014.
- En la nota 22.1 de beneficios a empleados se reportaron pasivos que no se ven reflejados en los estados financieros, por concepto de sueldos y salarios por \$388,0 millones, contribuciones efectivas por \$38,8 millones, aportes sobre la nómina por \$7,2 millones e impuestos, tasas y contribuciones por \$1,3 millones, afectando la credibilidad de las cifras.
- En la nota 23 por provisiones se reportaron saldos en ceros a septiembre del 2023 y del 2022, mientras que en los estados financieros al cierre se reflejaron provisiones por \$12,4 millones en 2024 y por \$14,8 millones en 2023, con lo cual, se evidencia que no existe la

nota explicativa detallada correspondiente, según lo establecido en el numeral 6.4 del capítulo II de las normas de la Resolución 414 de 2014.

- En la nota 25.2 que reflejan los pasivos contingentes a septiembre y no a diciembre de cada año y hacen falta las revelaciones mínimas exigidas en el numeral 2.2 del capítulo III de las normas de la Resolución 414 de 2014.
- La Nota 27 de patrimonio presentó los saldos a septiembre del 2023 y 2024, cuando debería referirse a los saldos al diciembre de cada año, y brindar las explicaciones respecto de las principales variaciones en cada uno de los componentes del patrimonio.
- La Nota 28 de ingresos no contiene ninguna información explicativa adicional a lo indicado en los estados financieros que permita comprender en forma detallada las variaciones en ingresos de cada servicio, junto con las justificaciones que correspondan, tal como lo exige el numeral 1.3 del capítulo IV de las normas de la Resolución 414 de 2014.
- La Nota 35 de Impuesto a las Ganancias y Diferido hace referencia a saldos con corte a septiembre de 2023 y 2022, pero en realidad no brinda ninguna explicación acerca del reconocimiento del impuesto a las ganancias y los impuestos diferidos, cuando deberían incluir explicaciones detalladas al respecto, de conformidad con lo establecido en el numeral 2.4 del capítulo V de las normas de la Resolución 414 de 2014.
- No existen notas explicativas detalladas para cada uno de los conceptos de los costos de ventas, los gastos de administración y el deterioro, las depreciaciones y amortizaciones, con sus principales variaciones de un año al otro, que faciliten la comprensión de la situación financiera del prestador.
- En general, las notas no contienen las revelaciones mínimas requeridas por cada componente de los estados financieros de acuerdo con lo establecido en la Resolución 414 de 2014.



En conclusión, los estados financieros y sus notas correspondientes a las vigencias 2024 y 2023 de EMPOSAN E.S.P., presentan múltiples incumplimientos frente a los criterios de reconocimiento, medición, presentación y/o revelación establecidos en la Resolución 414 de 2014, lo que conlleva a que no se genere ninguna credibilidad y se considera que no reflejan razonablemente la situación financiera del prestador.

5.3.2.6 Indicadores financieros

De acuerdo con las falencias evidenciadas en los estados financieros de las vigencias 2024 y 2023 de EMPOSAN E.S.P., y dados los diversos incumplimientos de la Resolución 414 de 2014 y la consecuente falta de razonabilidad de las cifras, no se considera conveniente calcular los indicadores financieros ni realizar ningún análisis porque los resultados obtenidos conducirán a conclusiones equivocadas.

5.3.2.7 Presupuesto (Públicas) – Planeación Financiera (Privadas) Opcional

En la revisión general de los presupuestos correspondientes a las vigencias 2023 y 2024 de EMPOSAN E.S.P., se evidencian las siguientes situaciones:

 <p>Superservicios</p>	<p>INFORME DE VIGILANCIA O INSPECCIÓN ESPECIAL, DETALLADA O CONCRETA</p>	 <p>SIGME</p>
--	---	---

5.3.2.7.1 Separación de ingresos y gastos para Acueducto y Alcantarillado.

Mientras que los ingresos presupuestados para cada vigencia se encuentran separados para los servicios de acueducto y alcantarillado, los costos no fueron debidamente separados por cada servicio, lo que dificulta la realización de cualquier análisis por servicio.

5.3.2.7.2 Entrega de información requerida de presupuesto.

El prestador suministró durante la visita, el Acuerdo 020121-001 donde se fijó el presupuesto para la vigencia 2024 y el Acuerdo 030123-001 de 2023 correspondiente a la vigencia 2023, donde no se incluyen apropiaciones iniciales ni modificaciones del presupuesto para inversiones, lo que genera gran incertidumbre ya que operar sin inversiones mínimas puede poner en riesgo la continuidad, calidad y cobertura presente y futura de la prestación de los servicios públicos domiciliarios. Lo anterior, aunado al hecho que en las tarifas está incluido el componente de CMI que exige al prestador realizar las inversiones proyectadas en su estudio de costos y de no hacerlas, podría tener que reintegrar estos recursos a los suscriptores.



A continuación, se presenta un resumen del presupuesto de ingresos, costos y gastos correspondiente al año 2024:

Tabla 3. Presupuesto 2024 y su ejecución (Cifras en \$)

PRESUPUESTO DE INGRESOS	Servicio	Ppto Inicial 2024	Ajustes	Ppto Ajustado 2024	Recaudos del Periodo	Saldo por Ejecutar	% Ppto. 2024	% Recaudo 2024
Servicio de Acueducto	Acueducto	918,4	(217,7)	700,7	683,4	17,2	44,4%	97,5%
Servicio de Alcantarillado	Alcantarillado	72,4	(10,0)	62,4	54,5	7,9	4,0%	87,3%
Servicio de Aseo	Aseo	43,8	0,0	43,8	33,9	9,9	2,8%	77,3%
Rentas		0,1	0,0	0,1	0,1	0,1	0,0%	50,0%
Transferencias		0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0%	0,0%
Recursos de Convenio		0,0	772,0	772,0	694,3	77,6	48,9%	89,9%
TOTAL PRESUPUESTO DE INGRESOS		1.034,7	544,3	1.579,0	1.466,2	112,8	100,0%	92,9%
PRESUPUESTO DE GASTOS DE ADMINISTRACIÓN	Servicio	Ppto Inicial 2024	Ajustes	Ppto Ajustado 2024	Compromisos Periodo	Saldo por Ejecutar	% Ppto. 2024	% Comprom. 2024
Sueldos y Salarios	No Asignado	388,1	(55,0)	333,1	302,3	30,8	85,3%	90,7%
Contribuciones Efectivas	No Asignado	38,8		38,8	18,5	20,3	9,9%	47,6%
Aportes sobre Nomina	No Asignado	7,2		7,2	3,7	3,5	1,8%	52,0%
Impuestos, Contribuciones y Tasas	No Asignado	1,3		1,3	0,0	1,3	0,3%	0,0%
Pago Déficit	No Asignado	1,3	5,0	6,3	3,7	2,5	1,6%	59,6%
Provisión para Protección PPyE	No Asignado	4,0		4,0	0,0	4,0	1,0%	0,0%
TOTAL PRESUPUESTO DE GASTOS		440,7	(50,0)	390,7	328,2	62,4	97,4%	84,0%
PRESUPUESTO DE COSTOS DE PRODUCCIÓN	Servicio	Ppto Inicial 2024	Ajustes	Ppto Ajustado 2024	Compromisos Periodo	Saldo por Ejecutar	% Ppto. 2024	% Comprom. 2024
Servicios Personales	No Asignado	416,4	(45,7)	370,7	362,7	7,9	31,2%	97,9%
Consumo insumos Directos	No Asignado	134,0	(92,0)	42,0	0,0	42,0	3,5%	0,0%
Generales	No Asignado	43,7	(40,0)	3,7	0,0	3,7	0,3%	0,0%
Órdenes y contratos de Mantenimiento	No Asignado	0,0	772,0	772,0	772,0	0,0	65,0%	100,0%
TOTAL PRESUPUESTO DE GASTOS		594,0	594,3	1.188,3	1.134,7	53,6	100,0%	95,5%
TOTAL COSTOS Y GASTOS		1.034,7	544,3	1.579,0	1.462,9	116,0	404,2%	92,7%

Fuente: Elaboración SSPD

Al respecto, los gastos de administración estuvieron compuestos por gastos de personal en un 97,0%, mientras que los costos de producción están distribuidos en Ordenes y contratos de mantenimiento con el 65,0%, por gastos del personal con el 31.2% y consumo de insumos directos y generales con el restante 3,8%, estos últimos que no se ejecutaron en un 100%, lo que evidencia que en los costos de operación no se incluyeron todos aquellos costos que son indispensables para una adecuada prestación de los servicios públicos domiciliarios con la calidad, cobertura y continuidad esperados.

 <p>Superservicios</p>	<p>INFORME DE VIGILANCIA O INSPECCIÓN ESPECIAL, DETALLADA O CONCRETA</p>	 <p>SIGME</p>
--	---	---

De igual manera, en los gastos de administración solo se incluyó lo correspondiente al personal y no se evidenció la inclusión de conceptos indispensables para una adecuada administración de la entidad.

Por otro lado, la ejecución presupuestal de ingresos para la vigencia 2024 alcanzó un 92,9%, mientras que los costos de producción y los gastos de administración alcanzaron una ejecución total del 92,7%, lo que generó un leve superávit presupuestal.

Todo lo anterior, permite concluir que EMPOSAN E.S.P., no formuló su presupuesto de costos y gastos separado por servicios, lo cual dificulta su análisis individual. Cabe resaltar que durante las vigencias 2023 y 2024 no se presupuestaron ni ejecutaron inversiones, lo que pudo afectar la calidad, cobertura y continuidad de la prestación de los servicios a públicos domiciliarios en el corto, mediano y largo plazo.










5.3.2.8 Dictamen del revisor fiscal

En cumplimiento de lo establecido en el artículo 203 del Código de Comercio y en el párrafo segundo del artículo 13 de la Ley 43 de 1990, el cual señala que es “*obligatorio tener revisor fiscal todas las sociedades comerciales, de cualquier naturaleza, cuyos activos brutos al 31 de diciembre del año inmediatamente anterior sean o excedan el equivalente de cinco mil salarios mínimos y/o cuyos ingresos brutos durante el año inmediatamente anterior sean o excedan el equivalente a tres mil salarios mínimos*”, se aclara que, en este caso, por tratarse de una Empresa Industrial y Comercial del Estado - EICE no existe la obligación de tener Revisor Fiscal, por lo tanto, no es exigible un Dictamen del Revisor Fiscal que pueda ser objeto de análisis por parte de esta Dirección Técnica.

5.3.2.9 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, con el propósito de recuperar los costos en los que incurre por las actividades de vigilancia y control que desarrolla.

Tabla 4. Contribuciones

NOMBRE DE LA EMPRESA							NIT	
EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PUBLICOS EMPOSAN E.S.P.							9001278838	
OBLIGACIONES EN FIRMEZA (9)								
Concepto	Vigencia	Nro Resolución/Nro Contribución	Servicio	Fecha	Fecha Vencimiento o Último Pago	Saldo \$	Formato de Pago para Banco	Pago en Línea
CONTRIBUCION ADICIONAL	2020	20215340046316	EMPRESA	25/02/2021	04/03/2021	317.136,00		Pague Aquí
CONTRIBUCIONES	2021	20210000044856	CONSOLIDADO	15/12/2021	14/01/2022	312.859,00		Pague Aquí
CONTRIBUCION ADICIONAL	2021	20220000043536	CONSOLIDADO	19/04/2022	26/04/2022	312.859,00		Pague Aquí
CONTRIBUCIONES	2022	20220000103606	VALOR FIJO	23/09/2022	24/10/2022	289.927,00		Pague Aquí
CONTRIBUCIONES	2023	20230000078076	VALOR FIJO	20/11/2023	20/12/2023	252.000,00		Pague Aquí
SANCIONES	2023	20230000042545	N/D	30/08/2023	13/09/2023	1.160.000,00		Pague Aquí
CONTRIBUCIONES	2024	20240000072006	VALOR FIJO	18/11/2024	18/12/2024	102.121,00		Pague Aquí
SANCIONES	2024	20240000057015	N/D	09/07/2024	23/07/2024	2.600.000,00		Pague Aquí
PRIMER PAGO CONTRIBUCIÓN	2025	20250000022446	VALOR FIJO	02/01/2025	31/01/2025	77.000,00		Pague Aquí
OBLIGACIONES SIN FIRMEZA (0)								
A 05/06/2025 la empresa no tiene obligaciones pendientes en prefirma. Para verificar las obligaciones anteriores pendientes favor comunicarse con el Grupo de Contribuciones y CXC al teléfono 6913005 en Bogotá a las extensiones 2184 - 2812 - 2393 - 2811 - 2332 ó escribir al siguiente correo electrónico: formatodopagoweb@superservicios.gov.co								

Fuente: Plataforma de pagos SSPD.

Es así como, una vez verificada dicha obligación, se observa que el prestador no se encuentra al día en sus cuentas por pagar de las vigencias 2020 a 2025 a favor de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, por un valor total de \$5.423.902 las cuales actualmente están en firmeza.

5.3.2.10 Estado de reporte en el SUI por parte del prestador

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

Tabla 5. Estado de reporte en el SUI de la información financiera.

Tema	Nombre del formato y/o formulario	Certificado en SUI	Observación
Reporte Estados Financieros Anuales	Archivos en PDF y XBRL	Sin Certificar	El Prestador no ha realizado el reporte de su información financiera al SUI desde el año 2015 al 2024.
Reporte Estados Financieros Trimestrales	Archivos en PDF y XBRL	Sin Certificar	El Prestador no ha realizado el reporte de su información financiera al SUI desde el año 2020 al primer trimestre del 2025.

Fuente: Consulta SUI

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 en la información suministrada por el Prestador en atención al requerimiento No. 20254251013351 del 26/03/2025 y en la visita de inspección desarrollada del 7 al 10 de abril de 2025. Dicho esto, como preámbulo se presenta el siguiente contexto de los servicios públicos referidos y, en los acápites correspondientes se desarrollan de manera específica y detallada los aspectos asociados con las actividades e indicadores de prestación del municipio de San Fernando.

5.4.1 Área de prestación

El servicio público domiciliario de acueducto es prestado en las áreas urbana y rural del municipio de San Fernando; dichas áreas son atendidas mediante trece (13) sistemas de infraestructura completamente independientes, los cuales en su mayoría no cuentan con mecanismos de potabilización (ver acápite “*Descripción sistemas*”). En este sentido, la infraestructura bajo administración y operación por parte de la EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PÚBLICOS EMPOSAN E.S.P. (EMPOSAN E.S.P.), es la siguiente:

Tabla 6. Sistemas de infraestructura

ITEM	SISTEMAS DE INFRAESTRUCTURA	Fecha de construcción	Zona de prestación
1	SAN FERNANDO (PRINCIPAL)	Sin dato	URBANO
2	SANTA ROSA	Sin dato	RURAL
3	GUASIMAL	Sin dato	RURAL
4	EL PORVENIR	Sin dato	RURAL
5	EL PALMAR	Sin dato	RURAL
6	CONTADERO	Sin dato	RURAL
7	DIOS ME VEA	Sin dato	RURAL
8	PAMPANILLO	Sin dato	RURAL
9	LAS BATEAS	Sin dato	RURAL
10	JOLÓN	Sin dato	RURAL
11	LAS CUEVAS	Sin dato	RURAL
12	EL GATO	Sin dato	RURAL
13	SAN LÁZARO	Sin dato	RURAL

Fuente: visita de inspección 7-10 de abril 2025

El prestador EMPOSAN E.S.P., cuenta con 3.284 suscriptores para el servicio público de acueducto, lo cual permitió determinar en principio que se trata de un gran prestador al encontrarse en el rango de suscriptores de 2.500 a 5.000, como lo sustentan los documentos compartidos; cabe precisar que este aspecto se amplía y detalla en los acápites del componente comercial.

Entre tanto, se precisa que, por condiciones de accesibilidad (distancias en recorridos superiores a las 4 horas, movilizaciones fluviales, seguridad por orden público), disponibilidad presupuestal y cronograma de actividades, se imposibilitó realizar la inspección in situ en la totalidad de los sistemas antes señalados, es decir que, se realizó la verificación ocular de los siguientes (4) sistemas:

- San Fernando (urbano)
- Santa Teresa (rural)
- Porvenir (rural)
- Guasimal (rural)

Así las cosas, en los siguientes acápite se presenta la información detallada de este servicio junto con aquellos aspectos relevantes de injerencia en la prestación.

5.4.2 Servicio Publico Domiciliario de Acueducto

5.4.2.1 Sistema de abastecimiento

5.4.2.1.1 Fuente de abastecimiento y concesión de aguas superficiales

Sobre este aspecto, para los trece (13) sistemas de suministro de agua existentes en el municipio de San Fernando, se tiene la siguiente información suministrada por el prestador:

Tabla 7. Fuentes de abastecimiento y concesiones

N°	SISTEMA	Nombre de la fuente	Tipo de fuente	Tiene concesión de aguas (SI/NO)	Entidad que expidió la concesión	Fecha de la concesión (dd/mm/aaaa)	Duración (años)	Caudal adjudicado (l/s)
1	PRINCIPAL URBANO	SAN FERNANDO	Subterránea	Si	Corporación Autónoma Regional del Sur de Bolívar (CSB)	El prestador no cuenta con soporte documental para determinar esta información.	El prestador no cuenta con soporte documental para determinar esta información.	El prestador no cuenta con soporte documental para determinar esta información.
2	SANTA ROSA	SANTA ROSA		NO	NA	NA	NA	NA
3	GUASIMAL	GUASIMAL		NO				
4	PORVENIR	PORVENIR		NO				
5	EL PALMAR	EL PALMAR		NO				
6	CONTADERO	CONTADERO		NO				
7	DIOS ME VEA	DIOS ME VEA		NO				
8	PAMPANILLO	PAMPANILLO		NO				
9	LAS BATEAS	LAS BATEAS		NO				
10	JOLON	JOLON		NO				
11	LAS CUEVAS	LAS CUEVAS		NO				
12	EL GATO	EL GATO		NO				
13	LÁZARO	LÁZARO		NO				

Fuente: matriz Excel "Requerimiento Técnico" - visita de inspección 7-10 de abril 2025

Sobre este aspecto cabe acotar que, el prestador no contaba con el soporte documental asociado con la concesión de aguas subterránea del sistema No.1 (Principal Urbano), razón por la cual se desconocen las condiciones y criterios bajo los cuales se otorgó el referido permiso ambiental, así como el caudal concesionado y el estado de vigencia correspondiente. No obstante, EMPOSAN E.S.P. suministró copia documental de un oficio emitido en el mes de abril de 2025 dirigido a la autoridad ambiental CSB, en el cual solicitó copia de todos aquellos soportes de actos

administrativos de tipo ambiental con que cuente el municipio para así adelantar las acciones correspondientes para la obtención de aquellos permisos pendientes, especialmente los relacionados con los sistemas rurales.

Sobre este particular, es preciso mencionar que la Ley 142 de 1994 “*Por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones*”, determinó las condiciones y requisitos específicos en torno a los permisos o autorizaciones ambientales así:

“(…)

ARTÍCULO 22. Régimen de funcionamiento. *Las empresas de servicios públicos debidamente constituidas y organizadas no requieren permiso para desarrollar su objeto social, pero para poder operar deberán obtener de las autoridades competentes, según sea el caso, las concesiones, permisos y licencias de que tratan los artículos 25 y 26 de esta Ley, según la naturaleza de sus actividades.*

ARTÍCULO 25. Concesiones, y permisos ambientales y sanitarios. *Quienes presten servicios públicos requieren contratos de concesión, con las autoridades competentes según la ley, para usar las aguas; para usar el espectro electromagnético en la prestación de servicios públicos*

requerirán licencia o contrato de concesión. Deberán, además, obtener los permisos ambientales y sanitarios que la índole misma de sus actividades haga necesarios, de acuerdo con las normas comunes.

Asimismo, es obligación de quienes presten servicios públicos, invertir en el mantenimiento y recuperación del bien público explotado, a través de contratos de concesión.

Si se trata de la prestación de los servicios de agua potable o saneamiento básico, de conformidad con la distribución de competencias dispuesta por la ley, las autoridades competentes verificarán la idoneidad técnica y solvencia financiera del solicitante para efectos de los procedimientos correspondientes.

(…)”. (Cursiva fuera de texto)




En este sentido, acorde con la información suministrada por el prestador, se evidenció que este presuntamente no cumple con los requisitos y condiciones emanados en los artículos en cita de la Ley 142 de 1994, dado que de momento no cuenta con los permisos ambientales correspondientes

5.4.2.1.2 Descripción del sistema de abastecimiento




- **Captación**

A continuación, se presenta la descripción general de los trece (13) sistemas de suministro de agua, junto con las observaciones relevantes de los mismos:


Tabla 8. Descripción de los módulos de captación.

CAPTACIÓN						
N°	SISTEMA	TIPO	ESTADO (OPERATIVO / NO OPERATIVO)	DESCRIPCIÓN GENERAL	OBSERVACIONES	REGISTRO FOTOGRÁFICO
1	PRI NCI PAL URB ANO	P oz o pr of un do	Operativo	Pozo profundo de 102 metros de profundidad aproximadamente y tubería galvanizada de 3". Cuenta con bomba sumergible tipo lapicero de 15 hp accionada por energía eléctrica regulada.	Este módulo del sistema se encontró en funcionamiento normal, en aparente buen estado, ductos y válvulas sin presencia de corrosión. Además, se evidenció válvula de purga para mantenimientos junto con un instrumento de medición de presiones funcional.	
2	SAN TA ROS A	P oz o pr of un do	Operativo	Pozo profundo de 70 metros de profundidad aproximadamente y tubería galvanizada de 3". Cuenta con bomba sumergible tipo lapicero de 3 hp accionada por energía eléctrica regulada.	Este componente no se encontró en funcionamiento, toda vez que, la empresa de servicios AFINIA del Grupo EPM se encontraba acondicionando las redes de energía eléctrica. Sin embargo, el prestador indicó que este componente funciona normalmente. Se acota que este sistema no cuenta con energía de respaldo. Durante la inspección al sistema se evidenció que la estructura estaba en aparente buen estado de conservación, ductos y válvulas sin presencia de corrosión.	
3	GUA SIM AL	P oz o pr of un do	Operativo	Pozo profundo de 52 metros de profundidad aproximadamente y tubería galvanizada de 3". Cuenta con bomba sumergible tipo lapicero de 3 hp accionada por energía eléctrica regulada.	Este componente no se encontró en funcionamiento, toda vez que, la empresa de servicios AFINIA del Grupo EPM se encontraba acondicionando las redes de energía eléctrica, situación similar a Santa Teresa y el Porvenir. Se acota que este sistema no cuenta con energía de respaldo. Sin embargo, el prestador indicó que este componente funciona normalmente. Durante la inspección al sistema se evidenció que la estructura estaba en aparente buen estado de conservación, ductos y válvulas sin presencia de corrosión.	

CAPTACIÓN



N°	SISTEMA	TIPO	ESTADO (OPERATIVO / NO OPERATIVO)	DESCRIPCIÓN GENERAL	OBSERVACIONES	REGISTRO FOTOGRÁFICO
4	PORVENIR	Pozo profundo	Operativo	Pozo profundo de 80 metros de profundidad aproximadamente y tubería galvanizada y PVC de 3". Cuenta con bomba sumergible tipo lapicero de 2 hp accionada por energía eléctrica regulada.	<p>Este componente no se encontró en funcionamiento, toda vez que, la empresa de servicios AFINIA del Grupo EPM se encontraba acondicionando las redes de energía eléctrica, situación similar a Santa Teresa y Guasimal. Se acota que este sistema no cuenta con energía de respaldo.</p> <p>Sin embargo, el prestador indicó que este componente funciona normalmente.</p> <p>Durante la inspección se evidenció que la estructura en términos general se encuentra en estado de deterioro, elevada presencia de corrosión, carece de mantenimientos preventivos y correctivos, ductos en mal estado.</p>	
5	EL PALMAR	Pozo profundo	Operativo	Pozo profundo de 60 metros de profundidad aproximadamente y tubería galvanizada de 2". Cuenta con bomba sumergible tipo lapicero de 5 hp accionada por energía eléctrica regulada.	<p>Por las condiciones expuestas con anterioridad, no se logró realizar la inspección in situ, no obstante, el prestador informó que la estructura se encuentra en buenas condiciones y en funcionamiento normal. Aunado con lo indicado, el prestador compartió registro fotográfico de este componente.</p>	
6	CONTADERO	Pozo profundo	Operativo	Pozo profundo de 60 metros de profundidad aproximadamente y tubería galvanizada y PVC de 3". Cuenta con bomba sumergible tipo lapicero de 5 hp accionada por energía eléctrica regulada.	<p>Por las condiciones expuestas con anterioridad, no se logró realizar la inspección in situ, no obstante, el prestador informó que la estructura se encuentra en buenas condiciones y en funcionamiento normal. Aunado con lo indicado, el prestador compartió registro fotográfico de este componente.</p>	


CAPTACIÓN

N°	SISTEMA	TIPO	ESTADO (OPERATIVO / NO OPERATIVO)	DESCRIPCIÓN GENERAL	OBSERVACIONES	REGISTRO FOTOGRÁFICO
7	DIOS MEVEA	Pozo profundo	Operativo	Pozo profundo de 75 metros de profundidad aproximadamente y tubería galvanizada y PVC de 1/2". Cuenta con bomba sumergible tipo lapicero de 2 hp accionada por energía eléctrica regulada.	Por las condiciones expuestas con anterioridad, no se logró realizar la inspección in situ, no obstante, el prestador informó que la estructura se encuentra en buenas condiciones y en funcionamiento normal. Aunado con lo indicado, el prestador compartió registro fotográfico de este componente.	
8	PAMPANILLO	Pozo profundo	Operativo	Pozo profundo de 65 metros de profundidad aproximadamente y tubería galvanizada y PVC de 2". Cuenta con bomba sumergible tipo lapicero de 2,5 hp accionada por energía eléctrica regulada.	Por las condiciones expuestas con anterioridad, no se logró realizar la inspección in situ, no obstante, el prestador informó que la estructura se encuentra en condiciones de funcionamiento normal. Aunado con lo indicado, el prestador compartió registro fotográfico de este componente.	
9	LAS BATEAS	Pozo profundo	Operativo	Pozo profundo de 65 metros de profundidad aproximadamente y tubería galvanizada y PVC de 1". Cuenta con bomba sumergible tipo lapicero de 1,5 hp accionada por energía eléctrica regulada.	Por las condiciones expuestas con anterioridad, no se logró realizar la inspección in situ, no obstante, el prestador informó que la estructura se encuentra en condiciones de funcionamiento normal. Aunado con lo indicado, el prestador compartió registro fotográfico de este componente.	

CAPTACIÓN

Nº	SISTEMA	TIPO	ESTADO (OPERATIVO / NO OPERATIVO)	DESCRIPCIÓN GENERAL	OBSERVACIONES	REGISTRO FOTOGRÁFICO
10	JOLON	Pozo profundo	Operativo	Pozo profundo de 50 metros de profundidad aproximadamente y tubería galvanizada y PVC de 3". Cuenta con bomba sumergible tipo lapicero de 3 hp accionada por energía eléctrica regulada.	Por las condiciones expuestas con anterioridad, no se logró realizar la inspección in situ, no obstante, el prestador informó que la estructura se encuentra en condiciones de funcionamiento normal. Aunado con lo indicado, el prestador compartió registro fotográfico de este componente.	
11	LAS CUEVAS	Pozo profundo	Operativo	Pozo profundo de 50 metros de profundidad aproximadamente y tubería galvanizada de 3". Cuenta con bomba sumergible tipo lapicero de 5 hp accionada por energía eléctrica regulada.	Por las condiciones expuestas con anterioridad, no se logró realizar la inspección in situ, no obstante, el prestador informó que la estructura se encuentra en buenas condiciones y en funcionamiento normal. Aunado con lo indicado, el prestador compartió registro fotográfico de este componente.	
12	EL GATO	Pozo profundo	Operativo	Pozo profundo de 82 metros de profundidad aproximadamente y tubería galvanizada y PVC de 3". Cuenta con bomba sumergible tipo lapicero de 2 hp accionada por energía eléctrica regulada.	Por las condiciones expuestas con anterioridad, no se logró realizar la inspección in situ, no obstante, el prestador informó que la estructura se encuentra en buenas condiciones y en funcionamiento normal. Aunado con lo indicado, el prestador compartió registro fotográfico de este componente.	

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



CAPTACIÓN						
Nº	SISTEMA	TIPO	ESTADO (OPERATIVO / NO OPERATIVO)	DESCRIPCIÓN GENERAL	OBSERVACIONES	REGISTRO FOTOGRÁFICO
13	LAZARO	Pozo profundo	Operativo	Pozo profundo de 70 metros de profundidad y tubería galvanizada y PVC de 2". Cuenta con bomba sumergible tipo lapicero de 2 hp accionada por energía eléctrica regulada.	Por las condiciones expuestas con anterioridad, no se logró realizar la inspección in situ, no obstante, el prestador informó que la estructura se encuentra en condiciones de funcionamiento normal. Aunado con lo indicado, el prestador compartió registro fotográfico de este componente.	







Fuente: matriz Excel "Requerimiento Técnico" - visita de inspección 7-10 de abril 2025



• Aducción y Pretratamiento






A continuación, se presenta la descripción general de las aducciones de los trece (13) sistemas de suministro de agua, junto con las observaciones relevantes de los mismos:

Tabla 9. Aducción y pretratamiento

Nº	SISTEMA	ESTADO (OPERATIVO / NO OPERATIVO)	DESCRIPCIÓN GENERAL	OBSERVACIONES	REGISTRO FOTOGRÁFICO
1	PRINCIPAL URBANO	Operativo	El sistema cuenta con un ducto en material mixto de PVC y galvanizada de 3", con una longitud aproximada de 102 metros.	Este módulo del sistema se encontró en funcionamiento normal, en estado de conservación adecuado, el ducto no tiene presencia de corrosión o averías. Este sistema no cuenta con módulo de pretratamiento de agua.	
2	SANTAROSA	Operativo	El sistema cuenta con un ducto en material mixto de PVC y galvanizado de 3", con una longitud aproximada de 42 metros.	Como se mencionó con anterioridad, dadas las intervenciones en las redes eléctricas adelantadas por AFINIA del Grupo EPM, no se logró determinar la funcionalidad de este componente. Sin embargo, el prestador indicó que este funciona de manera normal. Además, durante la inspección ocular, se evidenció que la estructura se encontró sin deterioro, corrosión o averías. Este sistema no cuenta con módulo de pretratamiento de agua.	

N°	SISTEMA	ESTADO (OPERATIVO / NO OPERATIVO)	DESCRIPCIÓN GENERAL	OBSERVACIONES	REGISTRO FOTOGRÁFICO
3	GUA SIMAL	Operativo	El sistema cuenta con un ducto en material mixto de PVC y galvanizado de 3", con una longitud aproximada de 52 metros.	<p>En línea con lo indicado anteriormente, con base en las intervenciones en las redes eléctricas adelantadas por AFINIA del Grupo EPM, no se logró determinar la funcionalidad de este componente. Sin embargo, el prestador indicó que este funciona de manera normal.</p> <p>Durante la inspección ocular, se evidenció que la estructura se encontró sin deterioro, corrosión o averías.</p> <p>Este sistema no cuenta con módulo de pretratamiento de agua.</p>	
4	PORVENIR	Operativo	El sistema cuenta con un ducto en material mixto de PVC y galvanizado de 3", con una longitud aproximada de 27 metros.	<p>En línea con lo indicado anteriormente, con base en las intervenciones en las redes eléctricas adelantadas por AFINIA del Grupo EPM, no se logró determinar la funcionalidad de este componente. Sin embargo, el prestador indicó que este funciona de manera normal.</p> <p>Durante la inspección ocular, se evidenció que la estructura se encontró en estado deterioro, corrosión o averías, carece de mantenimientos preventivos y correctivos.</p> <p>Este sistema no cuenta con módulo de pretratamiento de agua.</p>	
5	EL PALMAR	Operativo	El sistema cuenta con un ducto en material de PVC de 3", con una longitud aproximada de 60 metros.	<p>Respecto a este componente, y de acuerdo a las condiciones expuestas con anterioridad, no se logró realizar la inspección in situ, no obstante, el prestador informó que la estructura se encuentra en buenas condiciones y en funcionamiento normal.</p> <p>Este sistema no cuenta con módulo de pretratamiento de agua.</p>	
6	CONTADERO	Operativo	El sistema cuenta con un ducto en material de PVC de 3", con una longitud aproximada de 60 metros.	<p>Por las condiciones expuestas con anterioridad, no se logró realizar la inspección in situ, no obstante, el prestador informó que la estructura se encuentra en buenas condiciones y en funcionamiento normal.</p> <p>Este sistema no cuenta con módulo de pretratamiento de agua.</p>	
7	DIOS ME VEA	Operativo	El sistema cuenta con un ducto en material de PVC de 1/2", con una longitud aproximada de 24 metros.	<p>Por las condiciones expuestas con anterioridad, no se logró realizar la inspección in situ, no obstante, el prestador informó que la estructura se encuentra en buenas condiciones y en funcionamiento normal.</p> <p>Este sistema no cuenta con módulo de pretratamiento de agua.</p>	
8	PAMPANILLO	Operativo	El sistema cuenta con un ducto en material de PVC de 2", con una longitud aproximada de 50 metros.	<p>Por las condiciones expuestas con anterioridad, no se logró realizar la inspección in situ, no obstante, el prestador informó que la estructura se encuentra en buenas condiciones y en funcionamiento normal.</p> <p>Este sistema no cuenta con módulo de pretratamiento de agua.</p>	

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

N°	SISTEMA	ESTADO (OPERATIVO / NO OPERATIVO)	DESCRIPCIÓN GENERAL	OBSERVACIONES	REGISTRO FOTOGRAFICO
9	LAS BAT EAS	Operativo	El sistema cuenta con un ducto en material de PVC de 1". con una longitud aproximada de 24 metros.	Por las condiciones expuestas con anterioridad, no se logró realizar la inspección in situ, no obstante, el prestador informó que la estructura se encuentra en buenas condiciones y en funcionamiento normal. Este sistema no cuenta con módulo de pretratamiento de agua.	
10	JOL ON	Operativo	El sistema cuenta con un ducto en material de PVC de 3". con una longitud aproximada de 50 metros.	Por las condiciones expuestas con anterioridad, no se logró realizar la inspección in situ, no obstante, el prestador informó que la estructura se encuentra en buenas condiciones y en funcionamiento normal. Este sistema no cuenta con módulo de pretratamiento de agua.	
11	LAS CUE VAS	Operativo	El sistema cuenta con un ducto en material de PVC de 3". con una longitud aproximada de 33 metros.	Por las condiciones expuestas con anterioridad, no se logró realizar la inspección in situ, no obstante, el prestador informó que la estructura se encuentra en buenas condiciones y en funcionamiento normal. Este sistema no cuenta con módulo de pretratamiento de agua.	
12	EL GAT O	Operativo	El sistema cuenta con un ducto en material de PVC de 3". con una longitud aproximada de 36 metros.	Por las condiciones expuestas con anterioridad, no se logró realizar la inspección in situ, no obstante, el prestador informó que la estructura se encuentra en buenas condiciones y en funcionamiento normal. Este sistema no cuenta con módulo de pretratamiento de agua.	
13	LAZ ARO	Operativo	El sistema cuenta con un ducto en material de PVC de 2". con una longitud aproximada de 30 metros.	Por las condiciones expuestas con anterioridad, no se logró realizar la inspección in situ, no obstante, el prestador informó que la estructura se encuentra en buenas condiciones y en funcionamiento normal. Este sistema no cuenta con módulo de pretratamiento de agua.	

Fuente: matriz Excel "Requerimiento Técnico" - visita de inspección 7-10 de abril 2025

● Plantas de Tratamiento de Agua Potable (PTAP)

A continuación, se presenta la descripción general de las Plantas o Sistemas de Tratamiento de Agua Potable con que cuentan los sistemas de suministro de agua operados por el prestador EMPOSAN E.S.P., junto con las observaciones relevantes de los mismos:



Tabla 10. Plantas de Tratamiento de Agua Potable

N°	SISTEMA	¿Tiene PTAP o STAP?	ESTADO (OPERATIVO / NO OPERATIVO)	¿Realiza el proceso de desinfección?	DESCRIPCIÓN GENERAL	Caudal de operación (L/s)	OBSERVACIONES
1	PRI NCI PAL URB ANO	Sí, tiene PTAP	No operativo	Sí (aplicación de pastillas de hipoclorito de sodio).	La infraestructura cuenta con una PTAP de tipo compacta, esta consta de dos (2) lechos filtrantes de flujo descendente. Cuenta además con doce (12) porta filtros y cuatro (4) lámparas ultravioletas.	14	<p>Este módulo del sistema no se encontró en funcionamiento, a pesar que los componentes se evidencian en aparente buen estado. El prestador indicó que de momento se encuentran realizando la optimización de este componente; obras que, según lo determinado finalizarán a más tardar en el mes de mayo de 2025.</p> <p>Se acota que el suministro de agua se realiza únicamente con proceso de desinfección mediante pastillas de hipoclorito de sodio.</p>
2	SAN TA ROS A	Sí, tiene PTAP	No operativo	No	La infraestructura cuenta con una PTAP de tipo compacta, esta consta de dos (2) lechos filtrantes de flujo paralelo. Cuenta además con seis (6) porta filtros.	10	<p>Este módulo del sistema no se encontró en funcionamiento, a pesar que los componentes se evidencian en aparente buen estado.</p> <p>Lo anterior, dadas las intervenciones en las redes eléctricas adelantadas por AFINIA del Grupo EPM, razón por la cual no se logró determinar la funcionalidad de este componente durante la inspección ocular realizada. Sin embargo, el prestador indicó que el módulo de tratamiento funciona normalmente.</p> <p>Lo anterior no permitió determinar si el sistema entrega agua cruda o tratada.</p>
3	GUA SIM AL	Sí, tiene PTAP	No operativo	Sí (aplicación de pastillas de hipoclorito de sodio).	La infraestructura cuenta con una PTAP de tipo compacta, esta consta de dos (2) lechos filtrantes de flujo paralelo. Cuenta además con ocho (8) porta filtros.	3	<p>Este módulo del sistema no se encontró en funcionamiento, a pesar que los componentes se evidencian en aparente buen estado.</p> <p>Lo anterior, dadas las intervenciones en las redes eléctricas adelantadas por AFINIA del Grupo EPM, razón por la cual no se logró determinar la funcionalidad de este componente durante la inspección ocular realizada. Sin embargo, el prestador indicó que el módulo de tratamiento funciona normalmente.</p> <p>Lo anterior no permitió determinar si el sistema entrega agua cruda o tratada.</p>

N°	SISTEMA	¿Tiene PTAP o STAP?	ESTADO (OPERATIVO / NO OPERATIVO)	¿Realiza el proceso de desinfección?	DESCRIPCIÓN GENERAL	Caudal de operación (L/s)	OBSERVACIONES
4	PORVENIR	Sí, tiene STAP	No operativo	No	La infraestructura cuenta con un STAP compuesta por bandejas de aireación, un lecho filtrante y un (1) dispositivo electrónico ozonizador.	1	<p>En línea con lo indicado anteriormente, con base en las intervenciones en las redes eléctricas adelantadas por AFINIA del Grupo EPM, no se logró determinar la funcionalidad de este componente. Sin embargo, el prestador indicó que este módulo se encuentra fuera de operación, lo que aduce suministro de agua cruda</p> <p>Sobre este hecho, se acota que dentro de las gestiones que se encuentra adelantando el municipio respecto a inversión en la optimización de sistemas de acueducto, se encuentra vinculada la intervención de este sistema.</p> <p>Entre tanto, durante la inspección ocular, se evidenció que la estructura se encontró en estado de deterioro, corrosión y averías, carece de mantenimientos preventivos y correctivos.</p>
5	EL PALMAR	No	NA	No	El sistema no cuenta con unidades de tratamiento.	4	Respecto a este componente, se reitera que, por las condiciones expuestas con anterioridad, no se logró realizar la inspección in situ, no obstante, el prestador informó que la estructura no cuenta con unidades de tratamiento, lo que aduce suministro de agua cruda
6	CONTADERO	No	NA	No	El sistema cuenta con un solo filtro y bandejas de aireación de agua.	4	<p>Respecto a este componente, se reitera que, por las condiciones expuestas con anterioridad, no se logró realizar la inspección in situ, no obstante, el prestador informó que los dos elementos referidos se encuentran en funcionamiento normal.</p> <p>Con base en el registro fotográfico suministrado por el prestador, se observó que la estructura presenta condiciones de deterioro, lo cual indica carencia de mantenimientos preventivos y correctivos.</p> <p>Se acota que este sistema entrega agua cruda.</p>

N°	SISTEMA	¿Tiene PTAP o STAP?	ESTADO (OPERATIVO / NO OPERATIVO)	¿Realiza el proceso de desinfección?	DESCRIPCIÓN GENERAL	Caudal de operación (L/s)	OBSERVACIONES
7	DIO S ME VEA	Sí, tiene STAP	No operativo	No	La infraestructura cuenta con un STAP compuesta por bandejas de aireación y un sedimentador.	1	Respecto a este componente, se reitera que, por las condiciones expuestas con anterioridad, no se logró realizar la inspección in situ, no obstante, el prestador informó que la estructura referida a este componente no se encuentra en funcionamiento, lo que aduce suministro de agua cruda Con base en el registro fotográfico suministrado por el prestador, se observó que la estructura presenta condiciones de deterioro, lo cual indica carencia de mantenimientos preventivos y correctivos.
8	PAM PANI LLO	Sí, tiene STAP	operativo	No	La infraestructura cuenta con un STAP compuesta por bandejas de aireación, sedimentador y, filtros de flujo ascendente.	2	Respecto a este componente, se reitera que, por las condiciones expuestas con anterioridad, no se logró realizar la inspección in situ, no obstante, el prestador informó que la estructura se encuentra en buenas condiciones y en funcionamiento normal. Con base en el registro fotográfico suministrado por el prestador, se observó que la estructura presenta condiciones de deterioro, lo cual indica carencia de mantenimientos preventivos y correctivos.
9	LAS BAT EAS	No	NA	No	La infraestructura no cuenta con mecanismos de procesos físicos y químicos para potabilizar el agua.	1	Respecto a este componente, se reitera que, por las condiciones expuestas con anterioridad, no se logró realizar la inspección in situ, no obstante, el prestador informó que este sistema carece de mecanismos de potabilización como se evidencia en el registro fotográfico suministrado por el mismo, lo que aduce suministro de agua cruda

N°	SISTEMA	¿Tiene PTAP o STAP?	ESTADO (OPERATIVO / NO OPERATIVO)	¿Realiza el proceso de desinfección?	DESCRIPCIÓN GENERAL	Caudal de operación (L/s)	OBSERVACIONES
10	JOLÓN	Sí, tiene PTAP	operativo	Sí (aplicación de pastillas de hipoclorito de sodio) y Lámpara ultravioleta.	La infraestructura cuenta con un PTAP compuesto por un lecho filtrante de flujo ascendente, tres (3) porta filtros y 1 Lámpara ultravioleta.	2	Respecto a este componente, se reitera que, por las condiciones expuestas con anterioridad, no se logró realizar la inspección in situ, no obstante, el prestador informó que la estructura se encuentra en buenas condiciones y en funcionamiento normal. Con base en el registro fotográfico suministrado por el prestador, se observó que la estructura presenta condiciones aparentemente normales. No obstante, el lecho filtrante de flujo ascendente evidencia derrames en la parte superior, se desconocen posibles causas técnicas.
11	LAS CUEVAS	Sí, tiene PTAP	operativo	Sí (aplicación de pastillas de hipoclorito de sodio) y Lámpara ultravioleta.	La infraestructura cuenta con un PTAP compuesto por, bandejas de aireación, un (1) lecho filtrante de flujo ascendente, tres (3) porta filtros y 1 Lámpara ultravioleta.	4	Respecto a este componente, se reitera que, por las condiciones expuestas con anterioridad, no se logró realizar la inspección in situ, no obstante, el prestador informó que la estructura se encuentra en buenas condiciones y en funcionamiento normal. Con base en el registro fotográfico suministrado por el prestador, se observó que la estructura está en condiciones técnicas aparentemente normales.
12	EL GATO	Sí, tiene PTAP	operativo	No	La infraestructura cuenta con un PTAP compuesto por un (1) sedimentador, un (1) lecho filtrante de flujo ascendente, tres (3) porta filtros y 1 Lámpara ultravioleta.	2	Respecto a este componente, se reitera que, por las condiciones expuestas con anterioridad, no se logró realizar la inspección in situ, no obstante, el prestador informó que la estructura se encuentra en buenas condiciones y en funcionamiento normal. Con base en el registro fotográfico suministrado por el prestador, se observó que la estructura presenta condiciones de deterioro, lo cual indica carencia de mantenimientos preventivos y correctivos, además el lecho filtrante se evidencia desconectado de la tubería de ingreso; situación que presume un inadecuado funcionamiento del sistema.

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







N°	SISTEMA	¿Tiene PTAP o STAP?	ESTADO (OPERATIVO / NO OPERATIVO)	¿Realiza el proceso de desinfección?	DESCRIPCIÓN GENERAL	Caudal de operación (L/s)	OBSERVACIONES
13	LAZARO	Sí, tiene STAP	No operativo	No	La infraestructura cuenta con un STAP compuesta por bandejas de aireación, sedimentador y un (1) filtro.	1	Respecto a este componente, se reitera que, por las condiciones expuestas con anterioridad, no se logró realizar la inspección in situ, no obstante, el prestador informó que la estructura no se encuentra en funcionamiento por condiciones de deterioro, lo que aduce suministro de agua cruda Con base en el registro fotográfico suministrado por el prestador, se observó que la estructura evidencia carencia de mantenimientos preventivos y correctivos.







Fuente: matriz Excel "Requerimiento Técnico" - visita de inspección 7-10 de abril 2025

A continuación, se presenta registro fotográfico correspondiente.

Tabla 11. Registro fotográfico

N°	SISTEMA	MECANISMOS PARA POTABILIZACIÓN DEL AGUA	
1	PRINCIPAL URBANO	 <p>Porta filtros</p>	 <p>Lecho filtrante</p>
2	SANTA ROSA	 <p>Lechos filtrantes paralelos</p>	 <p>Plataforma de ubicación de PTAP compacta</p>

N°	SISTEMA	MECANISMOS PARA POTABILIZACIÓN DEL AGUA	
3	GUASIMAL	 Porta filtros	 Lecho filtrante de flujo
4	PORVENIR	 Dispositivo ozonizador	 Bandejas de aireación
5	EL PALMAR	No disponible	No disponible
6	CONTADERO	 Lecho de filtración	 Tablero de control
7	DIOS ME VEA	No disponible	No disponible

N°	SISTEMA	MECANISMOS PARA POTABILIZACIÓN DEL AGUA	
8	PAMPANILLO	 Sedimentador	 Bandejas de aireación
9	LAS BATEAS	NA	NA
10	JOLÓN	 Lecho filtrante	 Porta filtros
11	LAS CUEVAS	 Bandejas de aireación	 Lecho filtrante y porta filtros

N°	SISTEMA	MECANISMOS PARA POTABILIZACIÓN DEL AGUA	
12	EL GATO	 Sedimentador	 Lecho filtrante
13	LAZARO	 Sedimentador	 Bandejas de aireación


Fuente: matriz Excel "Requerimiento Técnico" - visita de inspección 7-10 de abril 2025

Por otra parte, es preciso mencionar que para aquellos casos en los cuales los sistemas de tratamiento de agua se encuentran en estado de funcionamiento, no se generan lodos. Esta situación es evidenciada en la inspección ocular realizada a los cuatro (4) sistemas (urbano, Santa Rosa, Guasimal y Porvenir) y ratificada por el prestador, quien indicó que los parámetros físicos del agua de las trece (13) fuentes subterráneas, se encuentran con una mínima presencia de sedimentos, razón por la cual no se generan este tipo de residuos en ninguno de los sistemas, lo que conlleva a la no necesidad de permisos ambientales asociados con la disposición de lodos.



- **Tanques de Almacenamiento de Agua**

Tabla 12. Tanques de almacenamiento



N°	SISTEMA	# DE TANQUES	CAPACIDAD (m³)	MATERIAL	OBSERVACIONES	REGISTRO FOTOGRÁFICO
1	PRINCIPAL URBANO	3	125	Concreto	Esta unidad de almacenamiento se encontró en estado operativo, atiende exclusivamente el área urbana del municipio. Durante la inspección visual no se identificaron daños aparentes en el tanque, no obstante, la estructura general denota carentes mantenimientos preventivos. Sin embargo, el prestador indicó que esta unidad fue acondicionada durante la vigencia 2020 y por ende señala buenas condiciones en términos estructurales.	
			125	Concreto	Esta unidad de almacenamiento se encontró en estado operativo, atiende exclusivamente el sector periférico conocido como Punta de Hornos. Durante la inspección visual se identificaron trazas de agua en una de las paredes del tanque, lo cual, presume que el tanque tiene fisuras como se muestra en la imagen. No obstante, el prestador indicó que esta unidad fue construida durante la vigencia 2023 y, actualmente se encuentra adelantando la verificación técnica para descartar posibles averías en términos estructurales.	



N°	SISTEMA	# DE TANQUES	CAPACIDAD (m³)	MATERIAL	OBSERVACIONES	REGISTRO FOTOGRÁFICO
			125	Concreto	<p>Esta unidad de almacenamiento se encontró en estado operativo, atiende exclusivamente el sector periférico conocido como Menchiquejo. Durante la inspección visual no se identificaron daños o averías aparentes en la estructura como se muestra en la imagen. Sin embargo, el prestador indicó que esta unidad fue construida durante la vigencia 2023 y por ende señala buenas condiciones en términos estructurales.</p>	
2	SANT A ROSA	1	120	Concreto	<p>Esta unidad de almacenamiento no se encontró en estado operativo (por cuanto estaban en una jornada de intervenciones eléctricas el cual una vez culminan continúan con normalidad), dadas las obras en las redes eléctricas adelantas por la empresa AFINIA del grupo empresarial EPM. Se acota que, mediante este tanque se atiende exclusivamente el centro poblado Santa Rosa. Durante la inspección visual no se identificaron daños o averías aparentes en la estructura como se muestra en la imagen. Además, el prestador indicó que esta unidad fue construida en la vigencia 2024 y por ende señala buenas condiciones en términos estructurales.</p>	



N°	SISTEMA	# DE TANQUES	CAPACIDAD (m³)	MATERIAL	OBSERVACIONES	REGISTRO FOTOGRÁFICO
3	GUASIMAL	1	20	Concreto	<p>Esta unidad de almacenamiento no se encontró en estado operativo, dadas las obras en las redes eléctricas adelantas por la empresa AFINIA del grupo empresarial EPM.</p> <p>Se acota que, mediante este tanque se atiende exclusivamente el centro poblado Guasimal.</p> <p>Durante la inspección visual no se identificaron daños o averías aparentes en la estructura como se muestra en la imagen.</p> <p>Además, el prestador indicó que esta unidad fue optimizada en la vigencia 2021 y por ende señala buenas condiciones en términos estructurales.</p>	
4	PORVENIR	1	20	Fibra de vidrio	<p>Esta unidad de almacenamiento no se encontró en estado operativo, dadas las obras en las redes eléctricas adelantas por la empresa AFINIA del grupo empresarial EPM.</p> <p>Se acota que, mediante este tanque se atiende exclusivamente el centro poblado Porvenir.</p> <p>Durante la inspección visual se identificó que la estructura presenta estado de deterioro, carece de mantenimientos preventivos y correctivos como lo refleja la imagen.</p> <p>Sobre este sistema el prestador indicó que de manera articulada con la alcaldía municipal de San Fernando se encuentran adelantando las gestiones correspondientes para intervenir la infraestructura.</p>	


N°	SISTEMA	# DE TANQUES	CAPACIDAD (m³)	MATERIAL	OBSERVACIONES	REGISTRO FOTOGRÁFICO
5	EL PALMAR	1	25	Concreto	<p>Respecto a este componente, se reitera que, por las condiciones expuestas con anterioridad, no se logró realizar la inspección in situ, no obstante, el prestador informó que la estructura se encuentra en buenas condiciones y en funcionamiento normal.</p> <p>Con base en el registro fotográfico suministrado por el prestador, se observó que la estructura presenta condiciones de aparente deterioro, sin embargo no se identifican fugas o averías.</p>	
6	CONTADERO	1	25	Concreto	<p>Respecto a este componente, se reitera que, por las condiciones expuestas con anterioridad, no se logró realizar la inspección in situ, no obstante, el prestador informó que la estructura se encuentra en buenas condiciones y en funcionamiento normal.</p> <p>Adicionalmente, refiere que en la vigencia 2020 la estructura fue intervenida para su optimización.</p> <p>Con base en el registro fotográfico suministrado por el prestador, no se logran observar condiciones atípicas en términos estructurales.</p>	

N°	SISTEMA	# DE TANQUES	CAPACIDAD (m³)	MATERIAL	OBSERVACIONES	REGISTRO FOTOGRÁFICO
7	DIOS ME VEA	1	20	Fibra de vidrio	<p>Respecto a este componente, se reitera que, por las condiciones expuestas con anterioridad, no se logró realizar la inspección in situ, no obstante, el prestador informó que la estructura se encuentra en buenas condiciones y en funcionamiento normal a pesar que carece de mantenimientos preventivos.</p> <p>Con base en el registro fotográfico suministrado por el prestador, no se logran observar condiciones atípicas en términos estructurales.</p>	
8	PAMPANILLO	1	20	Fibra de vidrio	<p>Respecto a este componente, se reitera que, por las condiciones expuestas con anterioridad, no se logró realizar la inspección in situ, no obstante, el prestador informó que la estructura se encuentra en buenas condiciones y en funcionamiento normal a pesar que carece de mantenimientos preventivos.</p> <p>Con base en el registro fotográfico suministrado por el prestador, no se logran observar condiciones atípicas en términos estructurales.</p>	

N°	SISTEMA	# DE TANQUES	CAPACIDAD (m³)	MATERIAL	OBSERVACIONES	REGISTRO FOTOGRÁFICO
9	LAS BATEAS	1	10	Polietileno	<p>Respecto a este componente, se reitera que, por las condiciones expuestas con anterioridad, no se logró realizar la inspección in situ, no obstante, el prestador informó que la estructura se encuentra en buenas condiciones y en funcionamiento normal.</p> <p>Adicionalmente, indicó que este componente fue construido en la vigencia 2023.</p> <p>Con base en el registro fotográfico suministrado por el prestador, no se logran observar condiciones atípicas en términos estructurales.</p>	
10	JOLÓN	1	10	Polietileno	<p>Respecto a este componente, se reitera que, por las condiciones expuestas con anterioridad, no se logró realizar la inspección in situ, no obstante, el prestador informó que la estructura se encuentra en buenas condiciones y en funcionamiento normal.</p> <p>Adicionalmente, indicó que este componente fue construido en la vigencia 2020.</p> <p>Con base en el registro fotográfico suministrado por el prestador, no se logran observar condiciones atípicas en términos estructurales.</p>	

N°	SISTEMA	# DE TANQUES	CAPACIDAD (m³)	MATERIAL	OBSERVACIONES	REGISTRO FOTOGRÁFICO
11	LAS CUEVAS	1	30	Concreto	<p>Respecto a este componente, se reitera que, por las condiciones expuestas con anterioridad, no se logró realizar la inspección in situ, no obstante, el prestador informó que la estructura se encuentra en buenas condiciones y en funcionamiento normal.</p> <p>Adicionalmente, indicó que este componente fue optimizado en la vigencia 2020.</p> <p>Con base en el registro fotográfico suministrado por el prestador, no se identificaron condiciones atípicas en términos estructurales.</p>	
12	EL GATO	1	20	Fibra de vidrio	<p>Respecto a este componente, se reitera que, por las condiciones expuestas con anterioridad, no se logró realizar la inspección in situ, no obstante, el prestador informó que la estructura se encuentra en funcionamiento normal. Sin embargo, acota que la estructura carece de mantenimientos.</p> <p>Sobre este sistema el prestador indicó que de manera articulada con la alcaldía municipal de San Fernando se encuentran adelantando las gestiones correspondientes para intervenir la infraestructura.</p> <p>Ahora bien, con base en el registro fotográfico suministrado por el prestador, se identificaron trazas de reboses de agua y presencia, lo que infiere en insuficiencia de actividades de mantenimientos preventivos y correctivos.</p>	

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

N°	SISTEMA	# DE TANQUES	CAPACIDAD (m³)	MATERIAL	OBSERVACIONES	REGISTRO FOTOGRÁFICO
13	LAZARO	1	20	Fibra de vidrio	<p>Respecto a este componente, se reitera que, por las condiciones expuestas con anterioridad, no se logró realizar la inspección in situ, no obstante, el prestador informó que la estructura se encuentra en funcionamiento normal. Sin embargo, acota que la estructura carece de mantenimientos.</p> <p>Sobre este sistema el prestador indicó que de manera articulada con la alcaldía municipal de San Fernando se encuentran adelantando las gestiones correspondientes para intervenir la infraestructura.</p> <p>Ahora bien, con base en el registro fotográfico suministrado por el prestador, se identificaron trazas de agua en la entrada de la unidad, lo que infiere en insuficiencia de actividades de mantenimientos preventivos y correctivos.</p>	

Fuente: matriz Excel "Requerimiento Técnico" - visita de inspección 7-10 de abril 2025



● Redes de Distribución

Sobre este componente de la cadena de valor se tiene la siguiente información:

Tabla 13. Redes de distribución

N°	SISTEMA	Número de redes matrices	ESTADO (OPERATIVO / NO OPERATIVO)	DIÁMETROS (m) Y LONGITUDES (Km)	NOMBRE DE LOS SECTORES ATENDIDOS
1	PRINCIPAL URBANO	2	Operativo	6", 3" y 2" de 2.900, 12.700 y 3.100 metros aproximadamente.	Barrio María Inmaculada, Barrio María Auxiliadora, Barrio Santo Domingo, Barrio el Carmen, Barrio Santa Teresita, Punta de Hornos y Menchiquejo.

N°	SISTEMA	Número de redes matrices	ESTADO (OPERATIVO / NO OPERATIVO)	DIÁMETROS (m) Y LONGITUDES (Km)	NOMBRE DE LOS SECTORES ATENDIDOS
2	SANTA ROSA	2	Operativo	3" y 2" y 1,5" de 2.000, 3.500 y 1.000 metros aproximadamente	Santa Rosa
3	GUASIMAL	1	Operativo	3" y 2" de 600 y 1.000 metros	Guasimal
4	PORVENIR	2	Operativo	2" de 1.400 metros	Porvenir
5	EL PALMAR	2	Operativo	3" y 2" de 50 y 1.550 metros aproximadamente	El Palmar
6	CONTADERO	2	Operativo	3" y 2" de 1.000 y 850 metros aproximadamente.	Contadero
7	DIOS ME VEA	1	Operativo	1" y 550 metros	Dios me vea
8	PAMPANILLO	2	Operativo	3" y 2" de 24 y 950 metros aproximadamente	Pampanillo
9	LAS BATEAS	1	Operativo	3" y 2", de-250 y 750 metros aproximadamente	Las Bateas
10	JOLÓN	1	Operativo	3" de 250 metros	Jolón
11	LAS CUEVAS	2	Operativo	3" de 1.500 metros	Las Cuevas

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

N°	SISTEMA	Número de redes matrices	ESTADO (OPERATIVO / NO OPERATIVO)	DIÁMETROS (m) Y LONGITUDES (Km)	NOMBRE DE LOS SECTORES ATENDIDOS
12	EL GATO	2	Operativo	2" de 1.250 metros	El Gato
13	LÁZARO	2	Operativo	2" de 1.200 metros	Lázaro

Fuente: matriz Excel "Requerimiento Técnico" - visita de inspección 7-10 de abril 2025

● Catastro de Redes

Sobre este aspecto técnico se acota que, durante la visita el prestador indicó no contar con documentación detallada del catastro de redes, sin embargo, presentó los datos de diámetros y longitudes de las redes señalados en la tabla anterior.

En relación a este tema, es preciso mencionar que, la Resolución 330 de 2017 *"Por la cual se adopta el Reglamento Técnico para el Sector de Agua Potable y Saneamiento Básico (RAS) y se derogan las Resoluciones números 1096 de 2000, 0424 de 2001, 0668 de 2003, 1459 de 2005, 1447 de 2005 y 2320 de 2009"*, y la Resolución 799 de 2021 *"Por la cual se modifica la Resolución 0330 de 2017"*, establecen las condiciones generales, obligaciones, requisitos, parámetros y procedimientos técnicos mínimos que deben reunir los diferentes procesos involucrados en la planeación, el diseño, la construcción, la supervisión técnica, la puesta en marcha, la operación y el mantenimiento de los sistemas de acueducto, alcantarillado y/o aseo con el fin de que garanticen su estabilidad, durabilidad, funcionalidad, entre otros".

Dicho esto, respecto al catastro de redes el artículo 42 dispone:

"(...) Artículo 42. Catastro de redes. Debe contarse con un catastro de la red actualizado que incluya un inventario de las tuberías existentes, su localización y el mayor número de anotaciones posible para cada accesorio considerado estratégico en la operación como: tipo de accesorio, material, profundidad y año de instalación. Este catastro debe incluir además las válvulas e hidrantes que formen parte de la red de distribución. (...)" (cursiva fuera de texto)

En este sentido, acorde con la información analizada, se determinó que el prestador debe actualizar y complementar la documentación correspondiente con base en los requisitos y condiciones emanados en las Resoluciones 330 de 2017 y 799 de 2021.

● Dispositivos de Macromedición

Relacionado a este aspecto, a continuación, se presenta la información detallada de los dispositivos de macromedición con que cuenta el prestador:

Tabla 14. Macromedición

N°	SISTEMA	Número de macromedidores	ESTADO (OPERATIVO / NO OPERATIVO)	CAUDAL PROMEDIO (L/s)	UBICACIÓN
1	PRINCIPAL URBANO	2	Operativo	20 L/s	Los dos (2) macromedidores se encuentran en funcionamiento, ubicados en los tanques de almacenamiento del sistema. No obstante, el prestador no cuenta con bitácora en la cual se lleve el registro de volúmenes de agua.
2	SANTA ROSA	0	NA	NA	El sistema no cuenta con dispositivos de macromedición, por ende se desconocen los volúmenes de agua suministrados a la población.
3	GUASIMAL	0	NA	NA	El sistema no cuenta con dispositivos de macromedición, por ende se desconocen los volúmenes de agua suministrados a la población.
4	PORVENIR	0	NA	NA	El sistema no cuenta con dispositivos de macromedición, por ende se desconocen los volúmenes de agua suministrados a la población.
5	EL PALMAR	0	NA	NA	El sistema no cuenta con dispositivos de macromedición, por ende se desconocen los volúmenes de agua suministrados a la población.
6	CONTADERO	0	NA	NA	El sistema no cuenta con dispositivos de macromedición, por ende se desconocen los volúmenes de agua suministrados a la población.
7	DIOS ME VEA	0	NA	NA	El sistema no cuenta con dispositivos de macromedición, por ende se desconocen los volúmenes de agua suministrados a la población.
8	PAMPANILLO	0	NA	NA	El sistema no cuenta con dispositivos de macromedición, por ende se desconocen los volúmenes de agua suministrados a la población.
9	LAS BATEAS	0	NA	NA	El sistema no cuenta con dispositivos de macromedición, por ende se desconocen los volúmenes de agua suministrados a la población.
10	JOLÓN	0	NA	NA	El sistema no cuenta con dispositivos de macromedición, por ende se desconocen los volúmenes de agua suministrados a la población.

N°	SISTEMA	Número de macromedidores	ESTADO (OPERATIVO / NO OPERATIVO)	CAUDAL PROMEDIO (L/s)	UBICACIÓN
11	LAS CUEVAS	0	NA	NA	El sistema no cuenta con dispositivos de macromedición, por ende se desconocen los volúmenes de agua suministrados a la población.
12	EL GATO	0	NA	NA	El sistema no cuenta con dispositivos de macromedición, por ende se desconocen los volúmenes de agua suministrados a la población.
13	LÁZARO	0	NA	NA	El sistema no cuenta con dispositivos de macromedición, por ende se desconocen los volúmenes de agua suministrados a la población.

Fuente: matriz Excel "Requerimiento Técnico" - visita de inspección 7-10 de abril 2025

Con base en lo evidenciado en la visita de inspección y lo informado por el prestador, la carencia de dispositivos de macromedición dificulta la medición de caudales de los componentes de los sistemas de acueducto y, por consiguiente, se desconoce los detalles de volúmenes de operación y a su vez para determinar aspectos de eficiencia, pérdidas, entre otros.

Al respecto cabe precisar que, de acuerdo con el artículo 73 de la Resolución MVCT 330 de 2017 dispone:

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

La medición debe hacerse mínimo en los siguientes puntos:

En la entrada de las plantas de tratamiento, por cada una de las fuentes.

En la entrada y salida de sistemas de bombeo, superficial o pozo profundo.

En la salida de las plantas de tratamiento.

En la red de abastecimiento, en la entrada a los sectores hidráulicos.

En la salida de los tanques de almacenamiento."

Así mismo, el párrafo 2° de este mismo artículo dispone:

"La persona prestadora del servicio público de acueducto debe definir tanto la periodicidad, como las acciones necesarias para verificar el adecuado funcionamiento de los macromedidores de agua potable o cruda, atendiendo a las particularidades de su sistema, con base en su sistema de gestión de calidad e indicadores operativos".

5.4.2.1.3 Operación y mantenimiento del sistema de abastecimiento

En cuanto a la operación y el mantenimiento de las diferentes estructuras dentro de la cadena de prestación del servicio público domiciliario de acueducto en el área urbana y rural del municipio de San Fernando, el prestador indicó que no contaba con el manual de operación y mantenimiento de los doce (12) sistemas rurales (Santa Rosa, Guasimal, Porvenir, El Palmar, Contadero, Dios Me Ve, Pampanilla, Las Bateas, Jolón, Las Cuevas, El Gato y Lázaro; mientras que, para el caso del sistema de acueducto urbano el prestador suministró copia documental de un plan para mantenimientos preventivos y correctivos.

Aunado con lo anterior, el prestador indicó que realiza mensualmente mantenimientos de tipo preventivo; adicionalmente, realiza la limpieza quincenal correspondiente a filtros de los sistemas de potabilización. Sin embargo, las actividades desarrolladas no se documentan o registran en bitácoras, razón por la cual no se puede validar la periodicidad de acciones ejecutadas.

Expuesto lo anterior, se pudo establecer que el prestador estaría presentando un presunto incumplimiento a lo establecido en el artículo 30 de la Resolución 330 de 2017 la cual indica:

“Artículo 30. Modificado por el art. 12, Resolución 799 de 2021. <El nuevo texto es el siguiente> Procedimiento general. Los procedimientos y medidas pertinentes a la operación continua y permanente de los diferentes componentes de un sistema de acueducto, alcantarillado y/o aseo seguirán los requerimientos establecidos en los planos de construcción e instalación, los manuales de operación y mantenimiento, los manuales de procesos y procedimientos, los documentos suministrados por el diseñador, constructor, fabricante y/o proveedor al entregar a la entidad contratante las obras, bienes o servicios que le fueron contratados y los estudios de optimización de los sistemas. Estos documentos deberán tenerlos disponibles en todo momento los prestadores de los servicios públicos en cada uno de sus componentes” (cursiva fuera de texto original)

5.4.2.2 Indicadores de prestación del servicio de acueducto

5.4.2.2.1 Cobertura de acueducto

Una vez analizada la información, suministrada por el prestador, a continuación, se presentan los datos de la cobertura del servicio público domiciliario de acueducto en el municipio San Fernando con corte del mes de abril de 2025:

Tabla 15. Cobertura

N°	SISTEMA	COBERTURA (%)	SUSCRIPTORES POR SISTEMA
1	PRINCIPAL URBANO	95	920
2	SANTA ROSA	85	680
3	GUASIMAL	95	313
4	PORVENIR	85	130
5	EL PALMAR	90	268
6	CONTADERO	85	253
7	DIOS ME VEA	80	65
8	PAMPANILLO	85	110
9	LAS BATEAS	90	75
10	JOLÓN	78	50
11	LAS CUEVAS	80	260
12	EL GATO	80	90
13	LÁZARO	80	70

Fuente: matriz Excel “Requerimiento Técnico” - visita de inspección 7-10 de abril 2025

5.4.2.2.2 Índice de continuidad

En cuanto al indicador de continuidad con base en la información suministrada por el prestador y lo indicado en la Resolución 2115 de 2007, específicamente en el artículo 18, bajo el cual se establecen los segmentos de la continuidad del servicio público domiciliario de acueducto así:

Ilustración 1. Continuidad Resolución 2115 de 2007

Continuidad del servicio - IC
0- 10 HORAS/DIA(INSUFICIENTE)
10.1- 18 HORAS/DIA (NO SATISFACTORIO)
18.1- 23 HORAS/DIA (SUFICIENTE)
23.1 - 24 HORAS/DIA (CONTINUO)

Fuente: Artículo 18 Resolución 2115 de 2015

Se acota que, los datos suministrados por el prestador no permitieron identificar si el cálculo de continuidad corresponde con la normatividad referida. Dicho esto, en la siguiente tabla se muestran los datos comparativos del índice de continuidad para las vigencias 2024 y lo corrido del 2025, incluidos las obligaciones contractuales señaladas en el CCU:

Tabla 16. Continuidad

Nº	SISTEMA	SUMINISTRO PROMEDIO AÑO 2024 (horas/día)	ANÁLISIS BAJO LA RESOLUCIÓN 2115 DE 2007 (horas/día)	SUMINISTRO PROMEDIO AÑO 2025 (corte 10/04/2025)	ANÁLISIS BAJO LA RESOLUCIÓN 2115 DE 2007	SUMINISTRO DETERMINADO EN EL CCU (horas/día)
1	PRINCIPAL URBANO	18	10.1-18 horas/día (NO SATISFACTORIO)	18	10.1-18 horas/día (NO SATISFACTORIO)	12 horas/día
2	SANTA ROSA	14	10.1-18 horas/día (NO SATISFACTORIO)	14	10.1-18 horas/día (NO SATISFACTORIO)	No se especifica
3	GUASIMAL	9	0-10 horas/día (INSUFICIENTE)	9	0-10 horas/día (INSUFICIENTE)	No se especifica
4	PORVENIR	8	0-10 horas/día (INSUFICIENTE)	8	0-10 horas/día (INSUFICIENTE)	No se especifica
5	EL PALMAR	10	0-10 horas/día (INSUFICIENTE)	10	0-10 horas/día (INSUFICIENTE)	No se especifica
6	CONTADERO	8	0-10 horas/día (INSUFICIENTE)	8	0-10 horas/día (INSUFICIENTE)	No se especifica
7	DIOS ME VEA	8	0-10 horas/día (INSUFICIENTE)	8	0-10 horas/día (INSUFICIENTE)	No se especifica
8	PAMPANILLO	8	0-10 horas/día (INSUFICIENTE)	8	0-10 horas/día (INSUFICIENTE)	No se especifica
9	LAS BATEAS	8	0-10 horas/día (INSUFICIENTE)	8	0-10 horas/día (INSUFICIENTE)	No se especifica
10	JOLÓN	6	0-10 horas/día (INSUFICIENTE)	6	0-10 horas/día (INSUFICIENTE)	No se especifica
11	LAS CUEVAS	8	0-10 horas/día (INSUFICIENTE)	8	0-10 horas/día (INSUFICIENTE)	No se especifica
12	EL GATO	8	0-10 horas/día (INSUFICIENTE)	8	0-10 horas/día (INSUFICIENTE)	No se especifica
13	LÁZARO	8	0-10 horas/día (INSUFICIENTE)	8	0-10 horas/día (INSUFICIENTE)	No se especifica

Fuente: matriz Excel "Requerimiento Técnico" - visita de inspección 7-10 de abril 2025

De acuerdo con lo anterior, se determinó que el prestador EMPOSAN E.S.P. no se encuentra suministrando agua a la población atendida en términos de CONTINUIDAD (23,1-24 horas/día) para las vigencias antes señaladas, esto acorde con lo señalado por la Resolución 2115 de 2007. Sin embargo, en comparación con las obligaciones establecidas en el CCU, para el caso del sistema urbano el prestador se encuentra suministrando agua con un tiempo horario superior al determinado en el referido contrato.

No obstante, se acota que en el CCU del prestador no se tiene precisado el índice de continuidad para los sistemas rurales, siendo indispensable por las condiciones técnicas y particulares de cada uno de ellos.

5.4.2.2.3 Suspensiones del servicio de acueducto

En cuanto a este aspecto, el prestador EMPOSAN E.S.P. indicó que las suspensiones del servicio efectuadas en las vigencias evaluadas, obedecen a aspectos fortuitos, es decir ante eventos imprevistos como por ejemplo avenidas torrenciales, inundaciones, etc., los cuales propician averías en los sistemas y cuyos eventos son ajenos a la operación normal de estos, acotando que las horas del servicio en términos de continuidad se han determinado previamente por las capacidades operativas de la infraestructura.

Así mismo precisó que, ante los eventos fortuitos presentados en la actividad de prestación de las vigencias 2024 y lo corrido de 2025, no ha sido necesaria la activación del Plan de Emergencias y Contingencias (PEC) con que cuenta.

Sumado con lo anterior, sobre este aspecto de suspensiones del servicio el prestador no cuenta con soportes documentados en los cuales se registre la información detallada de cada evento, así como las acciones correctivas efectuadas.

Finalmente se acota que, al verificar el sistema único de información (SUI) respecto al formulario de eventos, no se identificaron reportes de eventos que propiciaran la suspensión inmediata del servicio público en comento

5.4.2.2.4 Presiones en la red de distribución

En cuanto a las presiones en las redes de distribución, el prestador suministró la siguiente información:

Tabla 17. Presiones en la red de distribución

N°	SISTEMA	N° de puntos de medición	SECTOR HIDRÁULICO	LECTURA PROMEDIO 2024 (psi)	PRESIÓN PROMEDIO 2024 (m.c.a)	LECTURA PROMEDIO 2025 (Corte mes de marzo) (psi)	PRESIÓN PROMEDIO 2025 (m.c.a)
1	PRINCIPAL URBANO	1	Punta de Hornos, San Fernando (cabecera), Menchiquejo	63	44,32	63	44,32
2	SANTA ROSA	0	NA	Sin dato	Sin dato	Sin dato	Sin dato
3	GUASIMAL	0	NA	Sin dato	Sin dato	Sin dato	Sin dato
4	PORVENIR	0	NA	Sin dato	Sin dato	Sin dato	Sin dato
5	EL PALMAR	0	NA	Sin dato	Sin dato	Sin dato	Sin dato
6	CONTADERO	0	NA	Sin dato	Sin dato	Sin dato	Sin dato
7	DIOS ME VEA	0	NA	Sin dato	Sin dato	Sin dato	Sin dato
8	PAMPANILLO	0	NA	Sin dato	Sin dato	Sin dato	Sin dato
9	LAS BATEAS	0	NA	Sin dato	Sin dato	Sin dato	Sin dato
10	JOLÓN	0	NA	Sin dato	Sin dato	Sin dato	Sin dato
11	LAS CUEVAS	0	NA	Sin dato	Sin dato	Sin dato	Sin dato
12	EL GATO	0	NA	Sin dato	Sin dato	Sin dato	Sin dato
13	LÁZARO	0	NA	Sin dato	Sin dato	Sin dato	Sin dato

Fuente: matriz Excel "Requerimiento Técnico" - visita de inspección 7-10 de abril 2025

De acuerdo con lo anterior y lo evidenciado en visita, se determinó que el sistema de acueducto urbano cuenta con un (1) dispositivo para la medición de presiones y que las lecturas se toman de manera mensual. Entre tanto, los doce (12) sistemas del área rural no cuentan con dispositivos para la medición de presiones, por lo cual se desconocen el referido indicador de prestación. Sobre el particular, el prestador manifestó que realizan revisiones y mantenimientos periódicos en aras de garantizar el funcionamiento adecuado de las redes pese a no realizar el control de presiones.

Por otra parte, en el CCU del prestador EMPOSAN E.S.P., no se precisan las condiciones de prestación en términos de presiones del servicio.

Ahora bien, la Resolución 330 de 2017 “*Por la cual se adopta el Reglamento Técnico para el Sector de Agua Potable y Saneamiento Básico (RAS) y se derogan las Resoluciones números 1096 de 2000, 0424 de 2001, 0668 de 2003, 1459 de 2005, 1447 de 2005 y 2320 de 2009*”, y la Resolución 799 de 2021 “*Por la cual se modifica la Resolución 0330 de 2017*”, establecen las condiciones generales y criterios específicos frente a la medición y control de presiones en la red así:

“(…)

Artículo 61. *Presiones de servicio mínimas en la red de distribución. La presión dinámica mínima en la red de distribución debe ser de 10 m.c.a. en sistemas con poblaciones de diseño de hasta 12.500 habitantes. Para poblaciones de diseño de más de 12.500 habitantes la presión dinámica mínima debe ser de 15 m.c.a...*

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.*

(…)” (Cursiva fuera de texto original)

De lo anterior, se determina que el prestador cumple parcialmente con los criterios normativos establecidos.



5.4.2.2.5 Pérdidas de agua en la red de distribución

5.4.2.2.5.1 Porcentaje de pérdidas de agua

Con relación al porcentaje de pérdidas de los trece (13) sistemas de acueducto, se debe acotar que, ante la carencia de dispositivos de micro y macromedición, no tienen lecturas reales de los volúmenes de agua producido y entregados a los usuarios, razón por la cual, no se tiene la certeza de pérdidas en cada uno de los sistemas. No obstante, el prestador suministró un registro de información en la cual tienen volúmenes de agua producidos en términos estimativos, los cuales reflejan presuntas pérdidas de agua entre el 10% y el 50%; sin embargo, se reitera que no reflejan la realidad de la producción y distribución.

5.4.2.2.5.2 Índice de pérdidas por usuario facturado

En cuanto al IPUF, el prestador EMPOSAN E.S.P. al ser un prestador que atiende a más de 2.500 suscriptores, no se rige por la Resolución CRA 825 de 2017 compilada por la Resolución CRA 943 de 2021, razón por la cual debe realizar el referido cálculo de este indicador. No obstante, sobre este indicador el prestador no cuenta con información detallada del cálculo de pérdidas por cada usuario facturado.

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

Lo anterior, en línea con lo señalado en el acápite anterior, en el cual se reseña la ausencia de dispositivos de macro y micromedición para la efectiva cuantificación y registro de volúmenes de agua producidos y facturados.

5.4.2.2.5.3 Programa de reducción de pérdidas

Sobre este aspecto, con base en los soportes documentales suministrados por el prestador, se evidenció que no cuenta con un programa específico para la reducción de pérdidas tanto técnicas como comerciales, sin embargo, en el Programa de Uso Eficiente y Ahorro de Agua (PUEAA) con que cuenta el prestador, se incluyeron actividades para la reducción de pérdidas.

EMPOSAN E.S.P., indicó que se realizan actividades tendientes a garantizar el correcto funcionamiento de los sistemas de acueducto y así prevenir condiciones de pérdidas de agua; sin embargo, las actividades desarrolladas no se encuentran documentadas y por ende no se evidenciaron soportes de ejecución correspondientes a las vigencias evaluadas.

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

Al respecto, el prestador EMPOSAN E.S.P., entregó copia documental del documento PUEAA con fecha de elaboración del mes de marzo de 2023; en el referido documento se evidenciaron actividades asociadas con temáticas de: educación, manejo ambiental, salud, economía y servicios públicos de agua potable y saneamiento básico, dentro de las que destaca procesos de micromedición, sensibilización del uso del agua, reducción de pérdidas en redes de acueductos, entre otros. Sin embargo, no se evidenciaron soportes de ejecución de las actividades dispuestas en materia de servicios públicos domiciliarios.

Adicionalmente, el prestador informó que el referido PUEAA no se encuentra aprobado por parte de la autoridad ambiental CSB, no obstante, se encuentran adelantando las gestiones correspondientes ante la misma desde el mes de abril 2025, en aras de dar cabal cumplimiento a la normatividad ambiental.

Pese a lo anterior, se precisa que este aspecto es de tipo informativo, toda vez que la autoridad ambiental competente es la llamada para realizar el seguimiento y control en las temáticas referidas en el marco de la Ley 99 de 1993, Decreto 1076 de 2015 y demás normatividad regulatoria.

5.4.2.2.6 Estimación de oferta vs demanda

Se precisa que, ante la carencia de información por parte del prestador EMPOSAN E.S.P., respecto a memorias de diseño de los sistemas, capacidad real de producción de la infraestructura de acueducto, y la evidente falencia de registros de información respecto a micro y macromedición, pérdidas, entre otros, se imposibilita realizar la estimación de la oferta hídrica para los sectores de las áreas urbana y rural del municipio de San Fernando, Bolívar.

No obstante, es perentorio mencionar que el prestador debe contemplar y tener en cuenta las medidas relacionadas con el crecimiento poblacional y flotante, el esquema de ordenamiento territorial, la reducción de pérdidas, la oferta del recurso hídrico, consumos en zonas subnormales, efectos de la variabilidad climática, riesgos en la prestación del servicio, evaluación de la capacidad hidráulica actual y remanente del sistema de acueducto, aspectos de operación y mantenimiento de la infraestructura, entre otros.

Asimismo, se debe tener en cuenta lo establecido en el artículo 8, numerales 4 “*Cuantificación de*

la demanda y/o necesidades” y 5 “Diagnósticos y evaluación del sistema existente de la Resolución MVCT 330 de 2017” y demás normas concordantes.

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

La población del municipio de San Fernando, Bolívar contaba para el año 2024 con una población aproximada de 11.132 habitantes, si se emplea el número de suscriptores de acueducto (3.284) y el índice de ocupación por hogar del área urbana y rural 3,39² y que reporta el Censo Nacional de Población y Vivienda del Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE).

Ahora bien, conforme con lo indicado en la Resolución 811 de 2008, el número mínimo de puntos de muestreo de calidad del agua concertados para una población de 10.001 a 20.000 habitantes deben ser seis (6).

Así las cosas, de acuerdo con las últimas actas de concertación de puntos de muestreo de la calidad de agua para consumo humano suscritas el día 13 de julio de 2021, se tienen cinco (5) puntos de muestreo concertados, los cuales corresponden al sistema urbano municipal. Es decir que, para los doce (12) sistemas rurales no se tienen puntos concertados con la autoridad sanitaria para la toma de muestras vigilancia.

Dicho esto, de manera preliminar se evidenció que acorde con la cantidad de puntos de muestreo señalados en el artículo 3 de la Resolución 811 de 2008, de momento el prestador EMPOSAN E.S.P. no cuenta con la totalidad de puntos concertados que corresponden a todos los sistemas que opera el prestador.

Ahora bien, para la actualización anual del acta de concertación no se cumplió con el parágrafo del artículo 5 de la Resolución ibídem, toda vez que precisa lo siguiente:

“PARÁGRAFO. La autoridad sanitaria y la persona prestadora, anualmente deberán actualizar el acta de puntos y lugares de muestreo, donde tengan en cuenta el crecimiento poblacional y la ampliación de los sistemas”. (cursiva fuera de texto)

En este sentido, ante la totalidad de sistemas de acueducto que se encuentran bajo la administración y operación del prestador, es menester realizar la actualización del acta correspondiente en articulación con la autoridad sanitaria departamental.

Finalmente se acota que, respecto a la materialización de puntos de muestreo, se evidenció que de los cinco (5) puntos concertados con la autoridad sanitaria, tan solo tres (3) puntos de muestreo se encontraron materializados (6501, 6502 y 6503), aunado en que de momento no se tiene el acta de recibo a conformidad bajo la cual la autoridad sanitaria avala la materialización de los puntos y deja en firme lo realizado para la posterior toma de muestras de vigilancia.

Bajo este análisis preliminar, a continuación, se relacionan los puntos de muestreo concertados y materializados con la Secretaría de Salud de Bolívar para la toma de muestras de calidad de agua en el municipio de San Fernando:

² <https://dane.maps.arcgis.com/apps/MapSeries/index.html?appid=e53e1178fb1f497cac9b241dbafb1690>

Tabla 18. Puntos de muestreo concertados con la autoridad sanitaria

SISTEMA		N°	DIRECCIÓN	DESCRIPCIÓN	GEOREFERENCIACIÓN	MATERIALIZADO (SÍ/NO)
1	Urbano	6501	calle 3 #1-33 barrio inmaculada	Planta de tratamiento	LONGITUD: 74°18'45" W LATITUD: 9°12'25" N ALTURA: 22 m.s.n.m	SÍ
		6502	Calle 3A barrio Santo Domingo	Red de distribución, ESE hospital local San Fernando.	LONGITUD: 74°19'26" W LATITUD: 9°12'41" N ALTURA: 18 m.s.n.m	SÍ
		6503	Calle principal # 8-169, sector Santa Teresita	Red de distribución, Institución educativa Técnico Acuícola San Fernando Sede No. 3 3.7 LUGAR Institución Educativa.	LONGITUD: 74°19'54" W LATITUD: 9°13'13" N ALTURA: 25 m.s.n.m	SÍ
		6504	Vía Punta de Horno, Fina José Gregorio	Red de distribución, vía al corregimiento de Punta de Horno.	LONGITUD: 74°18'6" W LATITUD: 9°11'56" N ALTURA: 24 m.s.n.m.	NO
		6505	Carretera principal cementerio corregimiento de Menchiquejo	Cementerio del corregimiento de Menchiquejo.	LONGITUD: 74°19'54" W LATITUD: 9°13'26" N ALTURA: 19 m.s.n.m	NO
2	SANTA ROSA	NA	NA	NA	NA	NA
3	GUASIMAL	NA	NA	NA	NA	NA
4	PORVENIR	NA	NA	NA	NA	NA
5	EL PALMAR	NA	NA	NA	NA	NA
6	CONTADERO	NA	NA	NA	NA	NA
7	DIOS ME VEA	NA	NA	NA	NA	NA
8	PAMPANILLO	NA	NA	NA	NA	NA
9	LAS BATEAS	NA	NA	NA	NA	NA
10	JOLÓN	NA	NA	NA	NA	NA
11	LAS CUEVAS	NA	NA	NA	NA	NA
12	EL GATO	NA	NA	NA	NA	NA
13	LÁZARO	NA	NA	NA	NA	NA

Fuente: matriz Excel "Requerimiento Técnico" - visita de inspección 7-10 de abril 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 son tomadas por la Secretaría de Salud del departamento de Bolívar, y reportadas al Sistema de Información para la Vigilancia en el Laboratorio Nacional de Referencia (SIVILAB), el cual es administrado por el Instituto Nacional de Salud (INS).

De acuerdo con dichos resultados, los cuales se tiene de manera preliminar para la vigencia 2024 y el primer trimestre de 2025³, se tienen los siguientes datos del Índice de Riesgo de la Calidad del Agua para Consumo Humano (IRCA) reportados en el marco del Decreto 1575 de 2007 (corresponde a sistemas urbanos):

Tabla 19. Resultados IRCA Vigilancia durante las vigencias 2024 y 2025.

AÑO	Mes	N° de muestras	% IRCA	Nivel de Riesgo
2024	ENERO	S.D	S.D	S.D
	FEBRERO	S.D	S.D	S.D
	MARZO	S.D	S.D	S.D
	ABRIL	4	75	ALTO
	MAYO	4	59,4	ALTO
	JUNIO	4	31,6	MEDIO
	JULIO	3	25	MEDIO
	AGOSTO	S.D	S.D	S.D
	SEPTIEMBRE	4	28,1	MEDIO
	OCTUBRE	3	12,5	BAJO
	NOVIEMBRE	S.D	S.D	S.D
	DICIEMBRE	4	52,6	ALTO
2025	ENERO	S.D	S.D	S.D
	FEBRERO	4	43,8	ALTO
	MARZO	4	28,1	MEDIO
	ABRIL	4	43,8	ALTO

S.D. Sin Dato

Fuente: SIVICAP, consulta abril de 2025.

De la información anterior se tiene que, respecto a la vigencia 2024 el prestador suministró agua en los meses de abril, mayo, junio, julio, septiembre, octubre y diciembre con porcentajes de niveles de riesgo mayor al 5%, es decir que, en los referidos periodos suministró agua no apta para el consumo humano de conformidad con lo establecido en la Resolución 2115 de 2007. Mientras que, en los cinco (5) meses restantes, se desconoce la calidad del agua, toda vez que la autoridad sanitaria no tiene reportes de muestreos.

Ahora bien, para lo corrido de la vigencia 2025, se evidenció que, en los meses de febrero, marzo y abril, el prestador suministró igualmente agua con porcentajes de niveles de riesgo mayor al 5%, es decir que, en los referidos periodos suministró agua no apta para el consumo humano de conformidad con lo establecido en la Resolución 2115 de 2007.

Por otra parte, respecto al análisis y reporte de muestras de vigilancia para las áreas rurales como dispone la Resolución 622 de 2020, se evidenció que la autoridad sanitaria de momento no ha realizado el reporte correspondiente para las vigencias 2024 y lo corrido del 2025 como se muestra en la siguiente imagen.

³ <https://sivicap.ins.gov.co/SIVICAP/ReportesCG/ReportesSIVICAP?menuId=228>

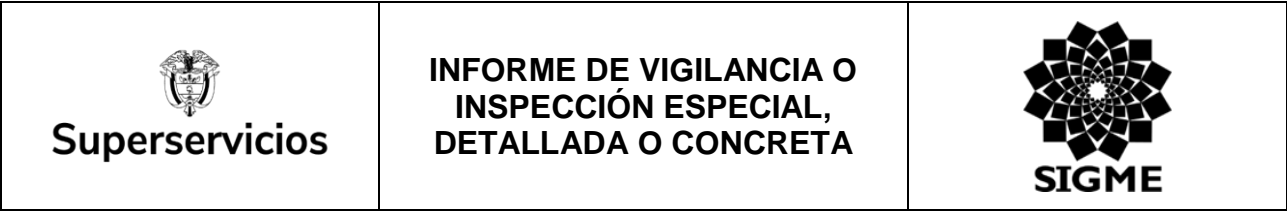


Imagen 4. Informe de resultados del IRCA mensual por persona prestadora por sistema

		INFORME DE RESULTADOS DEL IRCA MENSUAL POR PERSONA PRESTADORA POR SISTEMA (Resolución 622/2020)												
Año	Mes	Código Departamento	Nombre Departamento	Código Municipio	Nombre Municipio	Persona Prestadora	NIT	DV	ID AUTORIDAD SANITARIA	REGISTRADO EN SSPD	Nombre del sistema	Muestras Analizadas	IRCA	Nivel de Riesgo

Fuente: SIVICAP, consulta abril de 2025.

La anterior situación, no permitió conocer las condiciones de calidad del agua suministrada por los doce (12) sistemas rurales bajo la evaluación de los parámetros fisicoquímicos y microbiológicos que debe realizar la autoridad sanitaria competente como lo señala el artículo 6 y el anexo técnico de la Resolución 622 de 2020.

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



El prestador EMPOSAN E.S.P. no cuenta con un laboratorio propio para la toma de muestras de control de calidad del agua. Sobre este aspecto, el prestador indicó que regularmente realiza la toma de muestras de control de los parámetros básicos al sistema urbano; dichas muestras son analizadas por el laboratorio de ensayos Aguas de La Sabana S.A. E.S.P., de la empresa VEOLIA Colombia con sede en el municipio de Sincelejo, Sucre. Cabe precisar que el mencionado laboratorio cuenta con la autorización para la realización de análisis físicos, químicos y microbiológicos otorgada por el Ministerio de Salud y Protección Social (MSPS) mediante Resolución No. 229 del 19 de febrero de 2024 *“Por la cual se autorizan los laboratorios para la realización de análisis físicos, químicos y microbiológicos de agua para el consumo humano”*.

Adicionalmente, el prestador indicó que no se realizan muestras de control en los doce (12) sistemas rurales, especialmente por aspectos de tipo presupuestal pese a las diversas gestiones adelantadas ante el ente territorial para la obtención de recursos destinados a dicho fin.

En este sentido, a continuación, se exponen los resultados de muestras de control con base en la información suministrada por el prestador:

Tabla 20. Muestras de control

AÑO	Mes	N° de muestras	% IRCA	Nivel de Riesgo
2024	ENERO	S.D	S.D	S.D
	FEBRERO	S.D	S.D	S.D
	MARZO	S.D	S.D	S.D
	ABRIL	S.D	S.D	S.D
	MAYO	S.D	S.D	S.D
	JUNIO	S.D	S.D	S.D
	JULIO	S.D	S.D	S.D
	AGOSTO	S.D	S.D	S.D
	SEPTIEMBRE	S.D	S.D	S.D
	OCTUBRE	S.D	S.D	S.D
	NOVIEMBRE	1	0	SIN RIESGO
	DICIEMBRE	S.D	S.D	S.D

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

AÑO	Mes	N° de muestras	% IRCA	Nivel de Riesgo
2025	ENERO	S.D	S.D	S.D
	FEBRERO	S.D	S.D	S.D
	MARZO	S.D	S.D	S.D
	ABRIL	S.D	S.D	S.D

Fuente: matriz Excel "Requerimiento Técnico" - visita de inspección 7-10 de abril 2025

5.4.2.2.7.4 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 No. 4716 de 2010 del Ministerio de la Protección Social y el Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial, se estableció que éste debe ser enviado a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios 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 citada Resolución.

Así las cosas, el prestador EMPOSAN E.S.P. suministró copia documental del mapa de riesgo sanitario adoptado mediante Resolución No. 2021 del 02 de julio de 2014, sin embargo, el referido documento corresponde al sistema urbano, y se encuentra elaborado bajo las condiciones particulares de dicha vigencia, es decir que, de momento no se evidenció la actualización del mismo, dadas especialmente las condiciones actuales de la infraestructura con que cuenta el prestador.

Por otra parte, para el caso específico de los doce (12) sistemas de infraestructura de la zona rural, el prestador informó que de momento no se tienen mapas de riesgo, razón por la cual no se suministró información asociada.

5.4.2.3 Obras con impacto en la prestación del servicio de acueducto

Sobre este aspecto, el prestador no se tiene soportes documentales bajo los cuales se determinen obras específicas en la totalidad de sistemas que administra y opera el prestador, pese a indicar que se encuentra adelantando de manera articulada con el ente territorial la consecución de recursos presupuestales para destinar a la mejora de los sistemas y por ende en la prestación.

5.4.3 Servicio público domiciliario de alcantarillado

5.4.3.1 Cobertura de alcantarillado

De acuerdo con lo informado por la empresa y lo evidenciado en visita, el municipio de San Fernando cuenta con infraestructura de alcantarillado (redes sanitarias y pluviales) en la zona urbana. Se precisa que, EMPOSAN E.S.P. únicamente presta este servicio en el área urbana del municipio, dado que en las demás áreas de la jurisdicción municipal no existe tal infraestructura y, por consiguiente, se tienen soluciones individuales para las viviendas como lo son los pozos sépticos, los cuales están bajo responsabilidad de los habitantes al no constituirse como un servicio público domiciliario.

A partir de este breve contexto, en los siguientes acápites se presentan los aspectos más relevantes de este servicio público domiciliario.

5.4.3.2 Estructura del sistema de alcantarillado

5.4.3.2.1 Descripción del sistema de alcantarillado

El sistema de saneamiento básico del casco urbano del municipio de San Fernando, está conformado por tuberías de tipo sanitario y pluvial que funcionan por principio de gravedad hasta la llegada del colector principal, en donde se encuentra una estación de bombeo para la entrega de aguas residuales a las lagunas facultativas.

Acorde con la información suministrada por el prestador, se precisa que el sistema de alcantarillado fue construido en la vigencia 2005 y está conformado de manera general por redes mixtas, 52 manholes y 120 válvulas de registro mediante las cuales se recolectan las aguas residuales para la entrega al sistema de tratamiento y depuración de carga contaminante en las lagunas facultativas y realizar el posterior vertimiento en la fuente superficial Guatizo, la cual funge como una ciénaga, es decir un cuerpo de agua lenticó.

- **Redes de alcantarillado**

Sobre este aspecto, se precisa que, dadas las carencias de soportes documentales del prestador EMPOSAN E.S.P., se desconocen las longitudes, diámetros y materiales específicos de la tubería, pese a evidenciar durante la inspección ocular la existencia de tramos construidos en material de PVC y Novafort.

Entre tanto, durante los recorridos se identificó la existencia de redes pluviales, las cuales cuentan con mecanismos de rejillas para retención de sólidos grandes; no obstante, no se tiene información detallada respecto a las características hidráulicas y demás elementos complementarios. En este sentido y acorde con lo señalado por el prestador EMPOSAN E.S.P., no se tienen soportes documentales referentes al catastro de redes de alcantarillado.

Sobre lo anterior, es preciso mencionar que, la Resolución 330 de 2017 “*Por la cual se adopta el Reglamento Técnico para el Sector de Agua Potable y Saneamiento Básico (RAS) y se derogan las Resoluciones números 1096 de 2000, 0424 de 2001, 0668 de 2003, 1459 de 2005, 1447 de 2005 y 2320 de 2009*”, y la Resolución 799 de 2021 “*Por la cual se modifica la Resolución 0330 de 2017*”, establecen las condiciones generales, obligaciones, requisitos, parámetros y procedimientos técnicos mínimos que deben reunir los diferentes procesos involucrados en la planeación, el diseño, la construcción, la supervisión técnica, la puesta en marcha, la operación y el mantenimiento de los sistemas de acueducto, alcantarillado y/o aseo con el fin de que garanticen su estabilidad, durabilidad, funcionalidad, entre otros.

Dicho esto, respecto al catastro de redes el artículo 42 dispone:

“(…) Artículo 42. Catastro de redes. Debe contarse con un catastro de la red actualizado que incluya un inventario de las tuberías existentes, su localización y el mayor número de anotaciones posible para cada accesorio considerado estratégico en la operación como: tipo de accesorio, material, profundidad y año de instalación. Este catastro debe incluir además las válvulas e hidrantes que formen parte de la red de distribución. (...)” (Cursiva fuera de texto original)

En este sentido, acorde con la información analizada, se determinó que el prestador debe elaborar el catastro de redes con base en las condiciones actuales de operación y teniendo en cuenta los

lineamientos señalados en la referida normatividad.

Por otra parte, el prestador indicó que las redes de alcantarillado se encuentran en funcionamiento normal, pese a que en ocasiones esporádicas se han presentado rebosamientos en el sistema por efectos de excesivas precipitaciones en el territorio; situaciones que han sido atendidas mediante el aumento de bombeo de agua hacia las lagunas facultativas para la liberación de caudales excesivos; se acota que estos eventos no se tienen documentados.

Finalmente, sobre el Plan Maestro de Alcantarillado, el prestador indicó no contar con información asociada a dicho plan; por consiguiente, se desconocen actividades y programas específicos formulados desde el municipio, encaminados al desarrollo y mejoramiento de los servicios públicos domiciliarios.

A continuación, se presenta el registro fotográfico correspondiente a las redes identificadas:

Tabla 21. Registro fotográfico

MANHOLE SANTA TERESA	MANHOLE POLIDEPROTIVO	SUMIDEROS PLUVIALES
		

Fuente: visita de inspección 7-10 de abril 2025

- **Sistema de Tratamiento de Aguas Residuales**

Con base en la información aportada por el prestador y lo verificado en terreno, se identificó la existencia de un STAR ubicada en la zona periurbana del municipio de San Fernando. Dicho sistema se encuentra conformado por un tren de tratamiento primario de cribado para la retención de sólidos gruesos; y secundario de depuración de contaminantes mediante dos (2) lagunas facultativas.

La cámara de entrada se encuentra en inmediaciones de la estación de bombeo, la cual cuenta con una bomba eléctrica con capacidad de 7,5 hp; no obstante, en el momento de la inspección se evidenció que la estructura se encuentra en condiciones de deterioro, la tubería se encontró fracturada, carencia de encerramiento perimetral y señalización, lo que denota una falta de mantenimientos preventivos y correctivos.

Entre tanto, durante la inspección ocular realizada a las lagunas facultativas se evidenció elevada presencia de pastos, malezas y vegetales de tipo arbustivo, malos olores, entre otras, las cuales dificultaron la observación del espejo de agua y la funcionalidad del sistema, pese a que el prestador indicó el funcionamiento normal.

A continuación, se presenta el registro fotográfico correspondiente al sistema:

Tabla 22. Registro fotográfico

UBICACIÓN	ESTACIÓN DE BOMBEO	ENTRADA CÁMARA DE CRIBADO	TABLERO DE CONTROL
9°12'41,77458" N 74°19'28,7'53" W Altitud de 27,2 msnm			
			

Fuente: visita de inspección 7-10 de abril 2025

• **Puntos de Vertimiento**

Respecto a este componente de la cadena de valor, el prestador EMPOSAN E.S.P., indicó que cuenta con dos (2) puntos de vertimiento los cuales descargan 6 l/s aproximadamente. Además, manifestó que los puntos de vertimiento se encuentran funcionando en condiciones normales; estos se encuentran localizados en proximidad derecha del STAR y descargan sobre la fuente hídrica conocida como Ciénaga Guatizo, la cual funge como un cuerpo de agua léntico.

Sobre este aspecto se precisa que, dadas las condiciones del terreno y estado del sistema, se imposibilitó acceder al área en el cual se encuentran los vertimientos referidos, esta situación no permitió determinar el estado y condiciones actuales de los mismos como se muestra a continuación en el registro fotográfico.

Tabla 23. Registro fotográfico

UBICACIÓN	ZONA DE ACCESO A PUNTOS DE VERTIMIENTOS		
9°12'42,26" N 74°19'29,7'59" W Altitud de 27,2 msnm			

Fuente: visita de inspección 7-10 de abril 2025

5.4.3.2.2 Operación y mantenimiento del sistema de alcantarillado

En cuanto a la operación y mantenimiento de todos los componentes del sistema de alcantarillado, el prestador en la visita adelantada por esta Superintendencia suministró copia documental de un archivo denominado “MANUAL DE OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO DE REDES DE ALCANTARILLADO SANITARIO”, el cual registra vigencia de 2024. En el referido documento se precisan actividades relacionadas con: las redes de alcantarillado, las lagunas facultativas, cámaras de recolección, entre otros.

Sin embargo, el prestador no tiene registros documentales mediante los cuales se sustenten las actividades de mantenimientos señalados en el sistema a pesar de su funcionalidad.

Sobre este aspecto, es preciso mencionar que, la Resolución 330 de 2017 “*Por la cual se adopta el Reglamento Técnico para el Sector de Agua Potable y Saneamiento Básico (RAS) y se derogan las Resoluciones números 1096 de 2000, 0424 de 2001, 0668 de 2003, 1459 de 2005, 1447 de 2005 y 2320 de 2009*”, y la Resolución 799 de 2021 “*Por la cual se modifica la Resolución 0330 de 2017*”, establecen las condiciones generales y medidas pertinentes para la operación de los diferentes componentes de un sistema de acueducto, alcantarillado y/o aseo, precisando que seguirán los requerimientos establecidos en los planos de construcción e instalación, **los manuales de operación y mantenimiento, los manuales de procesos y procedimientos**, entre otros.

De igual manera, en el artículo 30 de la Resolución 799 de 2021 dispone:

“(…)”

Los operadores deberán realizar y documentar las inspecciones previstas en los manuales de operación y mantenimiento rutinario y tomar las acciones necesarias para el óptimo funcionamiento de los sistemas.

(…) Se deberá documentar el registro de todas las actividades de mantenimiento rutinario y preventivo (…)” (Cursiva fuera de texto original)

En este sentido, acorde con la información suministrada por el prestador, se evidenció que este cumple parcialmente con los requisitos y condiciones emanados en las Resoluciones 330 de 2017 y 799 de 2021, dado que de momento no realiza el registro de actividades en bitácora para el efectivo seguimiento y control.

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

En cuanto al PSMV, la empresa EMPOSAN E.S.P. indicó no contar con el Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos (PSMV), razón por la cual desde el Ente territorial municipal se están adelantando las gestiones correspondientes ante la autoridad ambiental CSB, por lo cual, compartió copia digital del oficio dirigido a dicha autoridad dichas gestiones dieron inicio en la actual vigencia 2025.

Se precisa que la información antes mencionada es de carácter informativo, teniendo en cuenta que la competencia de vigilancia sobre este componente recae en la autoridad ambiental mencionada, sin embargo, la SSPD vigila que cuente con el respectivo permiso conforme los artículos 22, 25 y 26 de la Ley 142 de 1994.

5.4.3.4 Obras con impacto en la prestación del servicio de alcantarillado

Sobre el referido servicio el prestador indicó que se encuentra adelantando gestión articuladas con el ente territorial para la obtención de recursos presupuestales con destino a la inversión en el sistema de alcantarillado, sin embargo, no se tienen soportes documentales que sustenten las acciones adelantadas.

5.4.4 Plan de emergencia y contingencia PEC

Al validar la información reportada por el prestador en el Sistema Único de Información (SUI), se observó que, en referencia al Plan de Emergencia y Contingencia, la empresa realizó el cargue de los respectivos documentos para la vigencia 2016, mientras que para las vigencias posteriores no ha realizado el respectivo cargue acorde con lo establecido en la Resolución SSPD 20161300062185 del 10 de noviembre de 2016.

Por otro lado, durante la visita, el prestador suministró copia digital del PEC 2018-2019; en el referido documento no se encuentran incluidos los doce (12) sistemas de suministro de agua del área rural, razón por la cual es necesario realizar la debida actualización y reporte del mismo ante la SSPD.

Finalmente, frente a este aspecto se acota que el prestador no ha realizado la activación para la atención de situaciones de emergencia dentro de las vigencias evaluadas 2024 y lo corrido del 2025, por cuanto no se ha considerado necesario, según información del prestador.

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:

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:

Tabla 24. Reporte SUI - componente técnico

Tema	Nombre del formato y/o formulario	Certificado en SUI	Observación
Captación	Registro de Captaciones de agua fuentes superficiales	No	Verificada la información se encontró que para las vigencias evaluadas no se ha realizado el respectivo reporte de información. Se acota que esta debe realizarse para la totalidad de los sistemas existentes.
Aducción	Registro de aducciones de agua	No	Verificada la información se encontró que para las vigencias evaluadas no se ha realizado el respectivo reporte de información. Se acota que esta debe realizarse para la totalidad de los sistemas existentes.
Tanques de Almacenamiento	Registro de Tanques de Almacenamiento	No	Verificada la información se encontró que para las vigencias evaluadas no se ha realizado el

Tema	Nombre del formato y/o formulario	Certificado en SUI	Observación
			respectivo reporte de información. Se acota que esta debe realizarse para la totalidad de los sistemas existentes.
Redes acueducto	Redes Sistema de Acueducto	No	Verificada la información se encontró que para las vigencias evaluadas no se ha realizado el respectivo reporte de información. Se acota que esta debe realizarse para la totalidad de los sistemas existentes.
Continuidad	Continuidad en la oferta del servicio de acueducto	No	Verificada la información se encontró que para las vigencias evaluadas no se ha realizado el respectivo reporte de información. Se acota que esta debe realizarse para la totalidad de los sistemas existentes.
Suspensiones	Suspensiones Servicio de Acueducto	No	Verificada la información se encontró que para las vigencias evaluadas no se ha realizado el respectivo reporte de información. Se acota que esta debe realizarse para la totalidad de los sistemas existentes.
Presiones	Medición de Presiones del Servicio de Acueducto	No	Verificada la información se encontró que para las vigencias evaluadas no se ha realizado el respectivo reporte de información. Se acota que esta debe realizarse para la totalidad de los sistemas existentes.
Puntos de Muestreo – Calidad de agua	Registro de Punto de Muestreo	No	Verificada la información se encontró que para las vigencias evaluadas no se ha realizado el respectivo reporte de información. Se acota que esta debe realizarse para la totalidad de los sistemas existentes.
Control de la calidad de agua	Características básicas – Rango 1 (Prestadores con población atendida menor o igual a 10.000 habitantes), Características No Obligatorias – Rango 1 (Prestadores con población atendida menor o igual a 10.000 habitantes) y Características Especiales – Rango 1 (Prestadores con población atendida menor o igual a 10.000 habitantes)”	No	Verificada la información se encontró que para las vigencias evaluadas no se ha realizado el respectivo reporte de información. Se acota que esta debe realizarse para la totalidad de los sistemas existentes.
Redes alcantarillado	Redes Sistema de Alcantarillado	No	Verificada la información se encontró que para las vigencias

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

Tema	Nombre del formato y/o formulario	Certificado en SUI	Observación
			evaluadas no se ha realizado el respectivo reporte de información.
Punto de vertimiento	Vertimientos a Cuerpos Receptores	No	Verificada la información se encontró que para las vigencias evaluadas no se ha realizado el respectivo reporte de información.
PEC	Plan de Emergencia y Contingencia	No	Verificada la información se encontró que para las vigencias evaluadas no se ha realizado el respectivo reporte de información.

5.5 Aspectos comerciales

5.5.1 Sede de atención comercial

La sede de atención comercial de la Empresa se encuentra ubicada en la calle 3 No. 1-33 barrio María Inmaculada del Municipio de San Fernando, Departamento de Bolívar, cuyo horario es de 8:00 a 12:00 y de 14:00 a 17:00 horas. Los sábados no laboran.

Imagen 5. Sede de atención comercial



Fuente: Visita abril de 2025.

Se evidenció que la sede de atención comercial se encuentra en remodelación en razón a los daños en la infraestructura como grietas y diversas averías que sufrieron con ocasión del terremoto de 15 abril de 2020, como se aprecia en la siguiente imagen:

Imagen 6. Daños en infraestructura sede de atención comercial





Fuente: Visita abril de 2025.

En razón a lo anterior, la Empresa atiende desde una oficina temporal, en la misma sede, la cual está provista de un computador, ventilador, escritorio, equipo de cómputo, una silla en la que atienden a las personas que se acercan para presentar PQR's y/o pagos por servicios.

Imagen 7. Oficina de atención comercial temporal



Fuente: Visita abril de 2025.

En la Oficina de atención comercial cuentan con el número celular 3218477644 y la página electrónica <https://www.emposaneiceesp.co/> y correo electrónico emposanesp@hotmail.com.

5.5.2 Sistema de Información Comercial – SIC

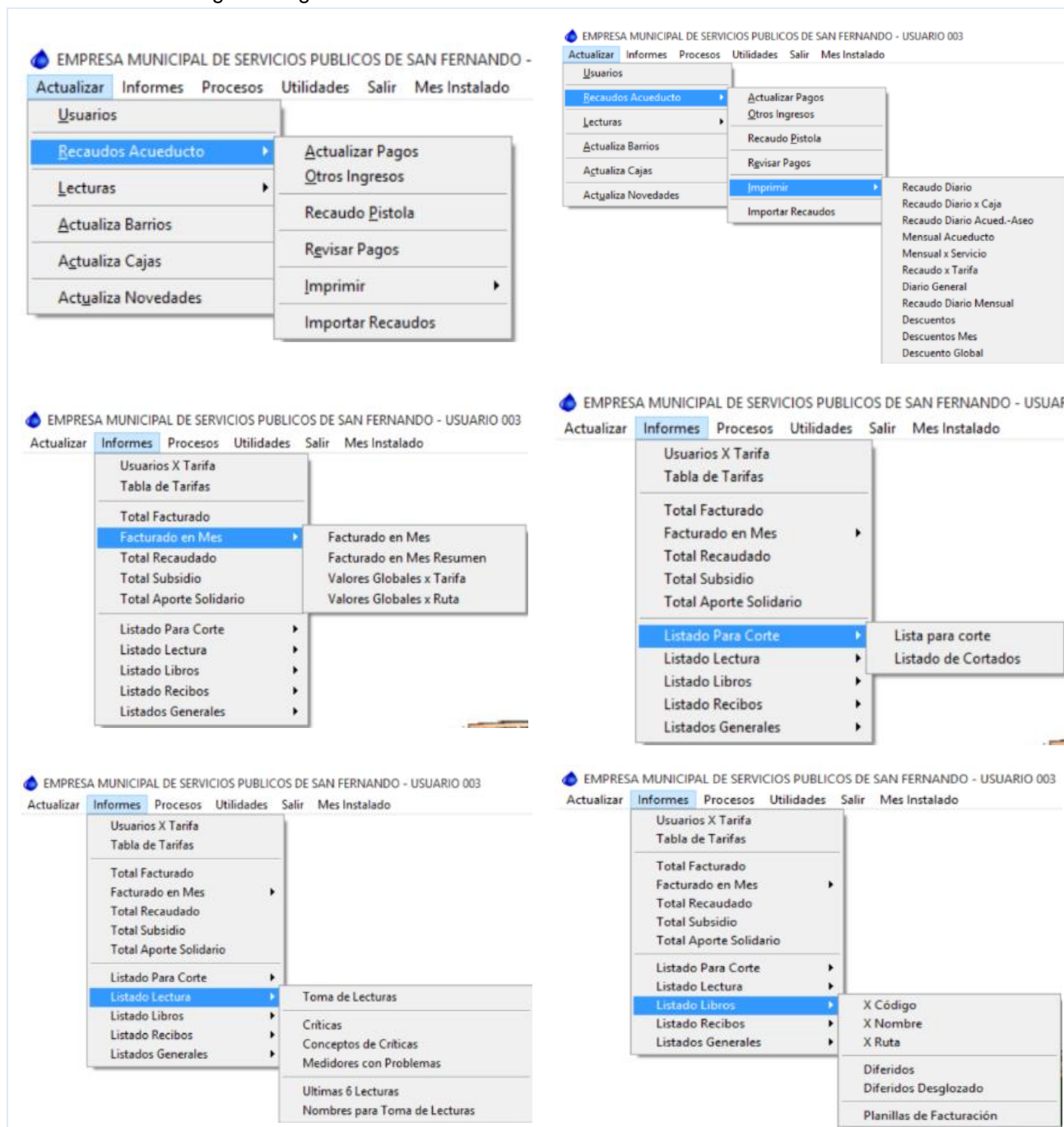
El Sistema de Información Comercial se denomina SISFA, es de propiedad de la empresa EMPOSAN E.S.P., lo posee desde febrero de 2020 y consta de los siguientes submódulos:

- Catastro de suscriptores de acueducto y alcantarillado
- Módulo de lectura
- Facturación
- Recaudo de acueducto, alcantarillado y aseo.
- Cartera
- Corte y suspensión

- Copias de seguridad

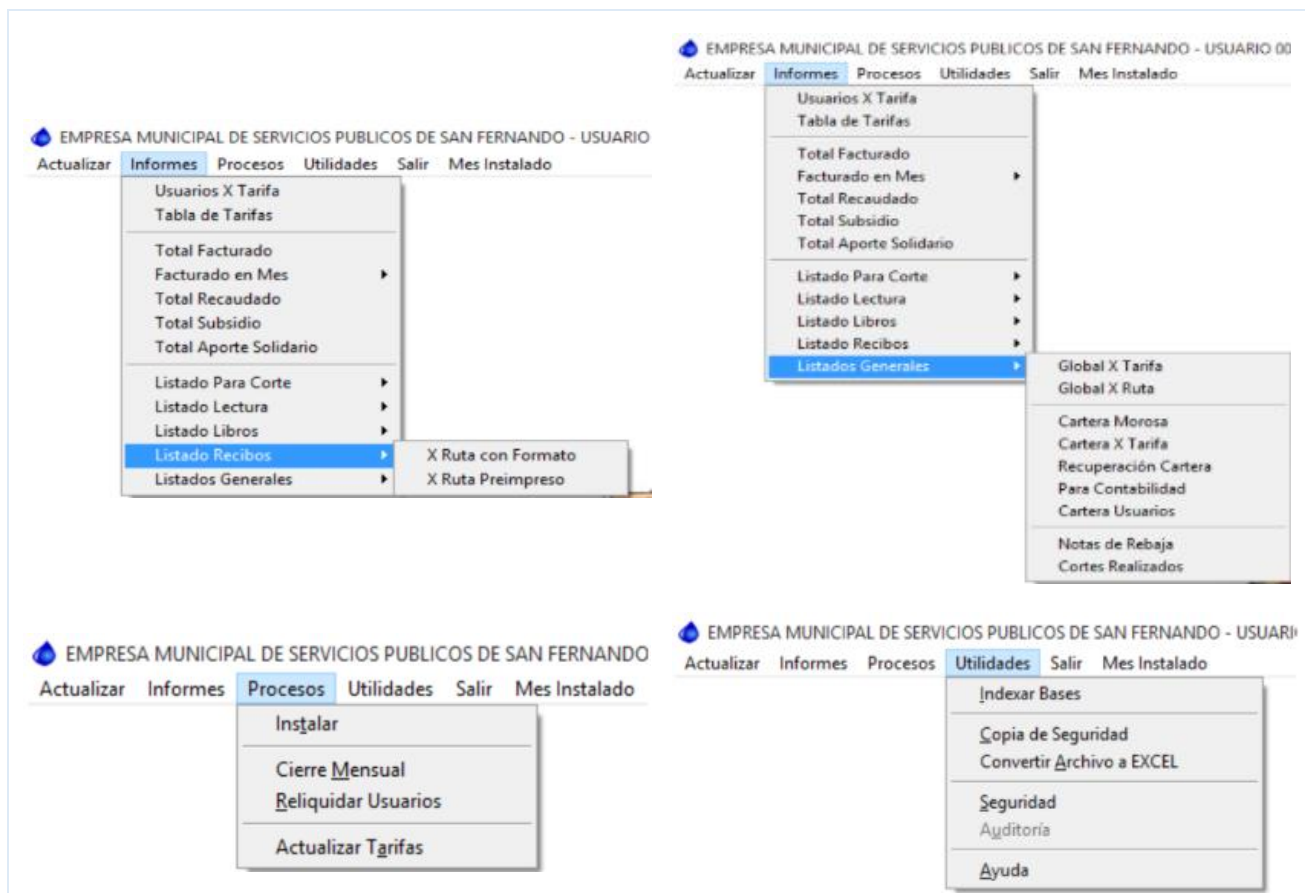
A continuación, se presentan algunos de los submódulos:

Imagen 8. Algunos módulos del Sistema de Información Comercial - SISFA



The image displays six screenshots of the SISFA system interface, organized into three rows and two columns. Each screenshot shows the 'EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PUBLICOS DE SAN FERNANDO - USUARIO 003' header and a navigation menu with options: Actualizar, Informes, Procesos, Utilidades, Salir, and Mes Instalado.

- Top Left Screenshot:** The 'Actualizar' menu is open, showing sub-menus: Usuarios, Recaudos Acueducto, Lecturas, Actualiza Barrios, Actualiza Cajas, and Actualiza Novedades. The 'Recaudos Acueducto' sub-menu is further expanded, showing: Actualizar Pagos, Otros Ingresos, Recaudos Pistola, Revisar Pagos, Imprimir, and Importar Recaudos.
- Top Right Screenshot:** The 'Recaudos Acueducto' sub-menu is expanded, showing a list of options: Actualizar Pagos, Otros Ingresos, Recaudos Pistola, Revisar Pagos, Imprimir, and Importar Recaudos. The 'Imprimir' option is further expanded, showing a list of report types: Recaudos Diario, Recaudos Diario x Caja, Recaudos Diario Acued.-Aseo, Mensual Acueducto, Mensual x Servicio, Recaudos x Tarifa, Diario General, Recaudos Diario Mensual, Descuentos, Descuentos Mes, and Descuento Global.
- Middle Left Screenshot:** The 'Informes' menu is open, showing sub-menus: Usuarios X Tarifa, Tabla de Tarifas, Total Facturado, Facturado en Mes, Total Recaudado, Total Subsidio, Total Aporte Solidario, Listado Para Corte, Listado Lectura, Listado Libros, Listado Recibos, and Listados Generales. The 'Facturado en Mes' sub-menu is further expanded, showing: Facturado en Mes, Facturado en Mes Resumen, Valores Globales x Tarifa, and Valores Globales x Ruta.
- Middle Right Screenshot:** The 'Informes' menu is open, showing sub-menus: Usuarios X Tarifa, Tabla de Tarifas, Total Facturado, Facturado en Mes, Total Recaudado, Total Subsidio, Total Aporte Solidario, Listado Para Corte, Listado Lectura, Listado Libros, Listado Recibos, and Listados Generales. The 'Listado Para Corte' sub-menu is further expanded, showing: Lista para corte and Listado de Cortados.
- Bottom Left Screenshot:** The 'Informes' menu is open, showing sub-menus: Usuarios X Tarifa, Tabla de Tarifas, Total Facturado, Facturado en Mes, Total Recaudado, Total Subsidio, Total Aporte Solidario, Listado Para Corte, Listado Lectura, Listado Libros, Listado Recibos, and Listados Generales. The 'Listado Lectura' sub-menu is further expanded, showing: Toma de Lecturas, Criticas, Conceptos de Criticas, Medidores con Problemas, Ultimas 6 Lecturas, and Nombres para Toma de Lecturas.
- Bottom Right Screenshot:** The 'Informes' menu is open, showing sub-menus: Usuarios X Tarifa, Tabla de Tarifas, Total Facturado, Facturado en Mes, Total Recaudado, Total Subsidio, Total Aporte Solidario, Listado Para Corte, Listado Lectura, Listado Libros, Listado Recibos, and Listados Generales. The 'Listado Libros' sub-menu is further expanded, showing: X Código, X Nombre, X Ruta, Diferidos, Diferidos Desglosado, and Planillas de Facturación.



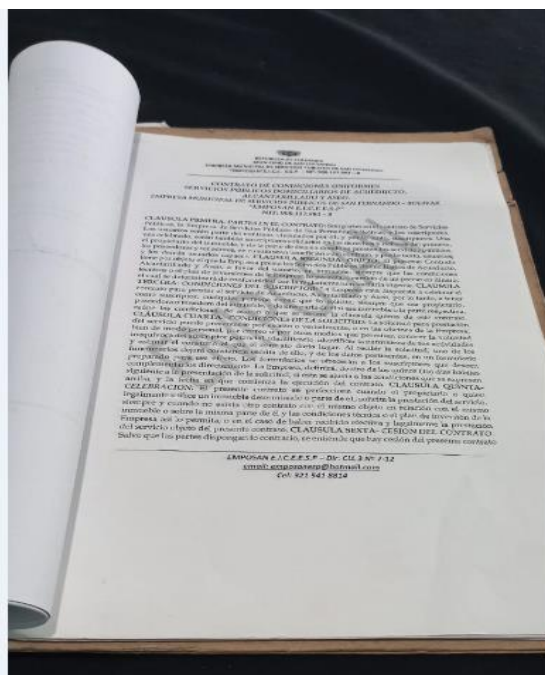
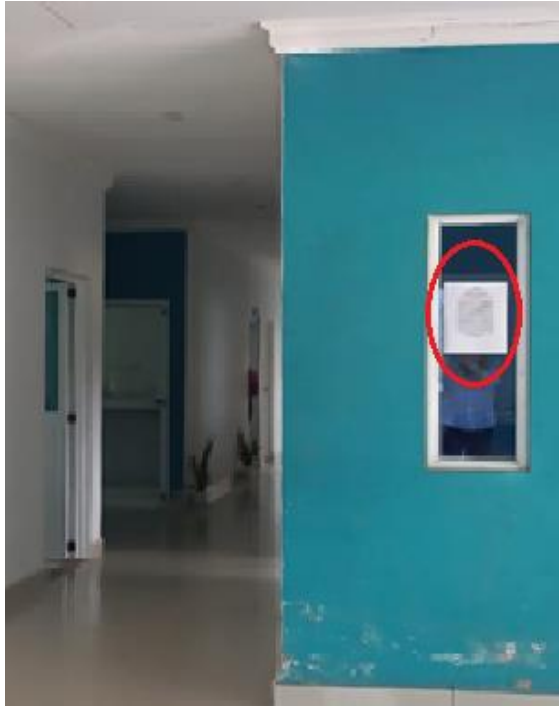
Fuente: Radicado No. SSPD 20255291528702 y visita abril de 2025

5.5.3 Contrato de Condiciones Uniformes (CCU)

El “Contrato de Condiciones Uniformes para la prestación de los servicios públicos Domiciliarios de Acueducto y Alcantarillado”, de la Empresa fue expedido el 23 de agosto de 2019, no se encuentra suscrito, no cuenta con actualizaciones, ni concepto de legalidad emitido por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA) ni lo han solicitado.

Se evidenció el cargue del CCU en el Registro Único de Prestadores (RUPS) de esta Superintendencia, está publicado en cartelera y cuenta con un (1) ejemplar en físico a disposición de los usuarios y en la página electrónica de la Empresa, como se aprecia en la siguiente imagen:

Imagen 9. Publicación del Contrato de Condiciones Uniformes



Inicio > **Normatividad EMPOSAN**

Modificación: 2019/09/10 13:08:54

Creación: 2019/09/10 13:06:56

CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ALCANTARILLADO, ACUEDUCTO Y ASEO.

Fecha de expedición: 2019/08/23 08:00:00

Compartir  

las condiciones uniformes del presente contrato se aplicarán las definiciones consagradas en la Ley 142 de 1994, sus Decretos Reglamentarios, los actos administrativos de carácter general expedidos por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico y la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, las normas técnicas aplicables y cualquier otra norma que las adicione, modifique, derogue, complemente o desarrolle y que tenga relación con la prestación de los servicios de acueducto y/o alcantarillado.



En especial, se aplicarán las siguientes definiciones:

Archivos para descargar



condiciones-iniciales...

Fuente: Visita abril de 2025

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

Adicionalmente informaron que, el CCU se acoge a la metodología tarifaria de la Resolución CRA 825 de 2017, compilada en la Resolución CRA 943 de 2021.

5.5.4 Suscriptores

EMPOSAN E.S.P. informó en visita que el catastro de suscriptores lo tiene clasificado únicamente en estratos 1, y 2; en el Municipio no existen sectores residenciales clasificados en los estratos 3, 4, 5 y 6 de acuerdo con la estratificación socioeconómica definida por la administración municipal. De igual forma, informó que se cuenta en el catastro con los usos comercial y oficial.

La Empresa cuenta con procedimiento de inscripción de nuevos suscriptores y documentado. Para llevar a cabo la inscripción les solicitan copia de factura de otros servicios públicos para verificar el estrato, en caso que no disponga de esta, la Prestadora solicita la estratificación del inmueble a Planeación Municipal bien sea para que informe y/o clasifique el predio. Proceden a asignar la estratificación en el Sistema de Información Comercial, e ingresar el resto de los datos correspondientes al nuevo suscriptor, generan la inscripción y le asigna un código que inicia con 01 para urbano, 02 y 03 para rural para iniciar la facturación.

En San Fernando la zona urbana, se encuentra dividida en cuatro (4) en sectores: Santa Teresita, El Carmen, María Inmaculada y Santo Domingo, cada uno cuenta con un presidente de junta de acción comunal.

El suscriptor potencial solicita a la Empresa la prestación del servicio(s) y esta le requiere los siguientes documentos: certificado de instrumentos públicos y/o escrituras, copia de la cédula del propietario del predio y certificado de propiedad expedido por la JAC, con el objeto de dar la viabilidad de prestación. La Empresa legaliza la matrícula en el momento que el usuario los ha entregado.

Para instalar los equipos de medida, los fontaneros de la Empresa realizan la visita al predio donde se requiere el servicio, organizan la ruta e informan al suscriptor potencial la necesidad construir las acometidas domiciliarias de acueducto y de alcantarillado de acuerdo con la norma y que las puede realizar.

La zona rural corresponde a doce (12) infraestructuras a las cuales presta el servicio de acueducto de servicio que le entregó el Municipio a EMPOSAN E.S.P. y que constan de los corregimientos, que son once (11) y tres (3) veredas así:

Corregimientos:

1. Menchiquejo.
2. Punta de Hornos.
3. Santa Rosa.
4. Guasimal.
5. El Porvenir.
6. El Palmar.
7. Contadero.
8. Las Cuevas.
9. Jolón.
10. Pampanillo.
11. El Gato.

Es pertinente aclarar que Menchiquejo y Punta de Hornos son abastecidos por la cabecera municipal.

Veredas:

1. Dios me Ve.
2. San Lázaro.
3. Las Bateas.

● **Suscriptores acueducto**

EMPOSAN E.S.P., informó en visita que a diciembre de 2024 el catastro de suscriptores de acueducto contaba con 3.284; que en el SUI tienen reportados 2.284, cuya diferencia se origina porque la Alcaldía Municipal le otorga la administración y asumió la operación de catorce (14) corregimientos y veredas (zona rural) que tienen sistemas de acueducto a partir del año 2022, razón por la cual debe ser reclasificado como gran prestador.

Tabla 25. Suscriptores de acueducto – año 2024

CONCEPTO	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Estrato 1	3.207	3.207	3.207	3.207	3.207	3.207	3.207	3.207	3.207	3.207	3.207	3.207
Estrato 2	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57	57
Total Residencial	3.264	3.264	3.264	3.264	3.264	3.264	3.264	3.264	3.264	3.264	3.264	3.264
Comercial	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14
Oficial	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
Total No Residencial	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
TOTAL USUARIOS	3.284	3.284	3.284	3.284	3.284	3.284	3.284	3.284	3.284	3.284	3.284	3.284

Fuente: Radicado No. SSPD 20255291528702 del 15 de abril de 2025.

Tabla 26. Suscriptores de acueducto – de enero a marzo de 2025

CONCEPTO	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Estrato 1	3.207	3.207	3.207									
Estrato 2	57	57	57									
Total Residencial	3.264	3.264	3.264									
Comercial	14	14	14									
Oficial	6	6	6									
Total No Residencial	20	20	20									
TOTAL USUARIOS	3.284	3.284	3.284									

Fuente: Radicado No. SSPD 20255291528702 del 15 de abril de 2025.

EMPOSAN E.S.P. informó, con corte a diciembre de 2024 y a marzo de 2025 que contaba con un total de 3.284 suscriptores del servicio público domiciliario de acueducto de los cuales el 99,39% corresponden a residenciales de la siguiente manera: el 97,66% pertenecen al estrato 1, el 1,74% al estrato 2; el 0,61% son no residenciales de los cuales el 0,43% son comerciales y el 0,61% son

oficiales.

- **Suscriptores alcantarillado**

EMPOSAN E.S.P. informó en visita que contaba con un catastro de suscriptores de alcantarillado de 458 en la zona urbana.

Tabla 27. Suscriptores de alcantarillado – año 2024

CONCEPTO	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Estrato 1	398	398	398	398	398	398	398	398	398	398	398	398
Estrato 2	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
Total Residencial	438	438	438	438	438	438	438	438	438	438	438	438
Comercial	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14
Oficial	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
Total No Residencial	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20
TOTAL USUARIOS	458	458	458	458	458	458	458	458	458	458	458	458

Fuente: Radicado No. SSPD 20255291528702 del 15 de abril de 2025 – Visita abril de 2025

Tabla 28. Suscriptores de alcantarillado de enero a marzo de 2025

CONCEPTO	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic
Estrato 1	398	398	398									
Estrato 2	40	40	40									
Total Residencial	438	438	438									
Comercial	14	14	14									
Oficial	6	6	6									
Total No Residencial	20	20	20									
TOTAL USUARIOS	458	458	458									

Fuente: Radicado No. SSPD 20255291528702 del 15 de abril de 2025 – Visita abril de 2025

De la información soportada se encontró que, con corte a diciembre de 2024 y a marzo de 2025 tenía un total de 458 suscriptores del servicio público de alcantarillado de los cuales el 95,63% corresponden a residenciales de la siguiente manera: el 86,90% pertenecen al estrato 1, el 8,73% al estrato 2; el 4,37% son no residenciales de los cuales el 3,06% son comerciales y el 1,31% oficiales; actualmente no la tienen por área de prestación de servicio.

5.5.5 Micromedición

EMPOSAN E.S.P., en visita informó que para las vigencias bajo análisis no se contó con instrumentos de micromedición instalados a los suscriptores del servicio de acueducto; no obstante, los consumo son facturados con base en el consumo 18 m³ para los residenciales; para comerciales 90 m³ y los oficiales 90 m³. El Prestador manifestó que viene adelantando actividades orientadas a implementar la micromedición, entre las cuales se incluyeron las siguientes acciones:

- Encuestas. En el año 2020 realizó una encuesta respecto de la micromedición y la población se rehusó a la instalación de los aparatos de medida como se observa en la siguiente imagen:

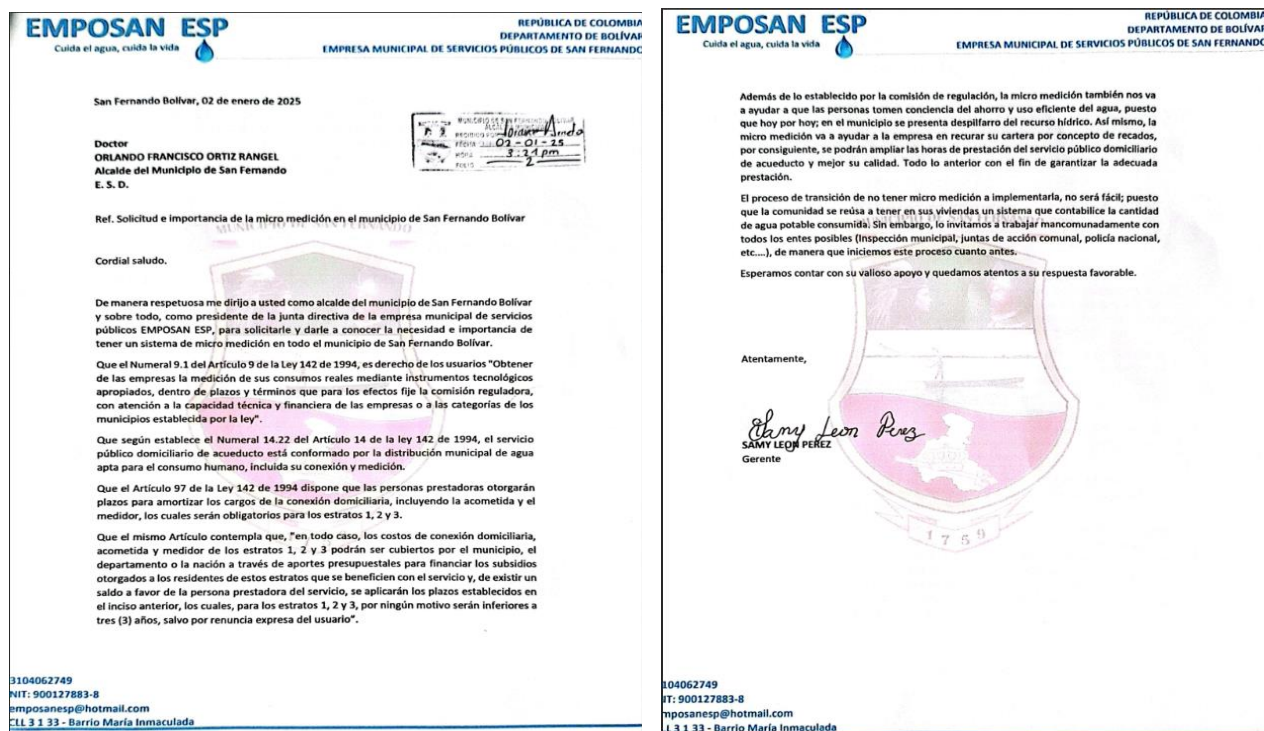
Imagen 10. Conclusiones encuesta instalación micromedidores



Fuente: <https://drive.google.com/drive/folders/1IY6UMQNkxlgxPiPnKOSP9i9VBcVIRh-H>

- Plan de Acción para instalación de micromedidores. EMPOSAN E.S.P. Al iniciar de cada año envía el Plan de Acción a la Alcaldía en el que presentan el requerimiento de aparatos medidores e informan la importancia de la micromedición en el Municipio, solicitud que realizan en razón a que esta inversión es responsabilidad del Municipio en razón a que el Contrato de Operación establece que quien realiza esta inversión es la Alcaldía.

Imagen 11. Oficio EMPOSAN E.S.P. solicita micromedidores a la Alcaldía Municipal



Fuente: <https://drive.google.com/drive/folders/1IY6UMQNkxlgxPiPnKOSP9i9VBcVIRh-H>

- Módulo de micromedición en el SISFA. EMPOSAN E.S.P. cuenta con el módulo de micromedición en el SISFA y el “PROCEDIMIENTO INSTALACION DE MICROMEDIDORES CO-PR-10”, para implementarlo y aplicarlo cuando se instalen los aparatos el que se puede apreciar en la próxima imagen de la presente evaluación.

5.5.5.1 Indicador de micromedición.

El Prestador indicó en la visita que, los 3.284 suscriptores actuales del servicio de acueducto no cuentan con micromedidores instalados por lo que, el indicador es de cero (0) %.

5.5.5.2 Laboratorio de medidores


No cuentan con laboratorio de medidores y no existen en la zona ni en municipios aledaños.


5.5.5.3 Procedimiento para la calibración de medidores

El Prestador no cuenta con procedimiento para la calibración de medidores.

5.5.5.4 Reposición de medidores

Imagen 12. Procedimiento Instalación de Micromedidores

	PROCEDIMIENTO INSTALACION DE MICROMEDIDORES	CO – PR –10
		Versión: 01
		Agosto 1 de 2017
		Página 1 de 6

	PROCEDIMIENTO INSTALACION DE MICROMEDIDORES	CO – PR –10
		Versión: 01
		Agosto 1 de 2017
		Página 2 de 6

Control de Cambios

Versión	Fecha Modificación	Descripción de cambios
1	01/08/2017	• Emisión del Documento

PROCEDIMIENTO INSTALACION DE MICROMEDIDORES

Elaborado por:

Revisado por:

	PROCEDIMIENTO INSTALACION DE MICROMEDIDORES	CO – PR –10
		Versión: 01
		Agosto 1 de 2017
		Página 3 de 6

1. OBJETIVO

El presente procedimiento tiene por objetivo establecer los lineamientos para realizar la instalación de micromedidores los cuales deben cumplir con sus características técnicas y metroológicas establecidas en la Norma Técnica Colombiana NTC 4064-1 del 26 de Octubre 2016.

2. ALCANCE

El procedimiento inicia con la solicitud por parte de los usuarios y/o los parámetros que determine la dirección comercial, haciendo que el usuario cancele lo que realmente utiliza en cuanto al consumo de agua, reflejando ahorros significativos en el uso racional del servicio. Todo finaliza con la instalación del micromedidor en la dirección del predio solicitado.

3. DOCUMENTACION UTILIZADA

CÓDIGO	NOMBRE DOCUMENTO
CO-FT-29	Solicitud instalación micromedidor
CO-FT-23	Programación de actividades para retiro e instalación de micromedidores
CO-FT-24	Entrega micromedidores para instalación

4. TERMINOS Y DEFINICIONES

Conexión: es la ejecución de la acometida e instalación del medidor de acueducto.

Costos directos de conexión: Son los costos en que incurre la persona prestadora del servicio de acueducto y alcantarillado para conectar un inmueble al sistema de red de distribución existente, por concepto de materiales, accesorios, mano de obras y demás gastos necesarios.

Empresa: cuando en un documento encuentre la palabra Empresa debe entenderse como Empresa de

Instalación: Una instalación inclinada o en vertical es muy habitual, pero inadecuada, y reduce la sensibilidad del contador a caudales bajos, aunque no afecta a la curva de error a caudales medios y altos. Es posible que la durabilidad del contador se vea perjudicada.

	PROCEDIMIENTO INSTALACION DE MICROMEDIDORES	CO – PR –10
		Versión: 01
		Agosto 1 de 2017
		Página 4 de 6

Micromedidor: Dispositivo encargado de medir y acumular el consumo de agua.

Operario o instalador del PMM: Operarios encargados de la instalación y el retiro de los equipos de medida.

PMM: Se define Como Programas de Micromedición. Implementados por la Empresa en los diferentes municipios operados por Edesa s.a.

5. POLITICA DE OPERACIÓN

El procedimiento de instalación del equipos de medidas es uno de los aspectos más importantes en el desarrollo, funcionamiento, viabilidad técnica y proyección de una empresa prestadora de servicios.

Al instalar un equipo de medida, este deberá contar con el informe emitido por un laboratorio acreditado por la entidad nacional de competente NTC, confirmando el cumplimiento de las condiciones técnicas consagradas en el Contrato de Condiciones uniformes.

La clase metroológica hace referencia a la codificación sobre la calidad del medidor establecida en la Norma Técnica Colombiana NTC 4064-1. Está determinada por los valores correspondientes al caudal mínimo y al caudal de transición. Se denomina por las tres primeras letras mayúsculas del abecedario A, B, C, organizadas de menor a mayor calidad siendo clase A la de menor calidad

- Clase B: El micromedidor para agua de ½" clase B R80 únicamente para uso interior transmisión magnética, totalizador seco.
- Clase C: La más avanzada dentro de las tres en materia de precisión y confiabilidad. De acuerdo con la investigación de los archivos de instalación de medición de la empresa, entre los años 2005 y 2008, esta clase de medidores fue empleada para todas las nuevas conexiones y reemplazos de equipos.
- Clase R160: En los últimos 3 años, la empresa viene incorporando la Clase R160, acorde con los avances y desarrollo tecnológico del mercado. Esto influenciado en gran parte por lo establecido en la norma tercera actualización de la Norma Técnica comentada anteriormente, en el numeral 5.1 Características Metroológicas. Por lo tanto, en la actualidad, es esta la tecnología que se aplica para la medición del consumo.

5. DESARROLLO

5.1 Procedimiento Descriptivo

Nº	Qué.	Como (Descripción de la Actividad)	Responsable	Plazo, frecuencia
1.	Inicio			

8

		CO – PR –10	
		Versión: 01	
		Agosto 1 de 2017	
		Página 5 de 6	
PROCEDIMIENTO INSTALACION DE MICROMEDIDORES			
2.	Recepción de solicitudes instalación micromedidores	Se recibe la relación de usuarios o clientes que requieren la instalación de micromedidores diligenciando el formato CO-FT-29 Solicitud instalación micromedidores , teniendo en cuenta que se debe anexar la fotocopia de la cédula de quien lo solicita, la fotocopia de la última factura si ya tiene matrícula o si por el contrario no la tiene se debe hacer el registro en el sistema. Adicionalmente se realiza el ingreso de estos micromedidores en un archivo de excel para identificar los predios a visitar y tenerlos pendientes para el diligenciamiento cuando ya estén instalados.	Auxiliar administrativo de servicio al cliente De forma mensual
3.	Programación visitas de instalación	Se realiza y se hace entrega a los técnicos UCPA de una programación de las visitas a los predios donde se van a realizar las instalaciones de micromedidores, mediante el formato CO-FT-23 Programación de actividades para retiro o instalación de micromedidores , teniendo en cuenta las rutas.	Auxiliar administrativo de servicio al cliente Técnico UCPA Cuando se tengan identificados los predios
4.	Entrega equipos de medición	Se diligencia y entrega a los operarios instaladores los equipos de medida mediante el formato CO-FT-24 Entrega micromedidores para instalación .	Auxiliar UCPA Con las rutas de los predios
5.	Instalación equipos de medición	Se instalan los micromedidores de acuerdo al instructivo formato CO-IN-01 instructivo para instalar un medidor y la Norma NTC 4064-1 del 2016. Al finalizar esta labor de instalación se diligencia el formato CO-FT-10 Acta instalación de micromedidores teniendo en cuenta las políticas de operación para este procedimiento.	Operarios Instalador Cuando sean entregados físicamente los equipos de medición
6.	Entrega física actas de instalación	Se verifica la información del formato CO-FT-10 Acta instalación de micromedidores , las cuales deben tener anexo los documentos originales del acta de calibración y un registro fotográfico.	Auxiliar UCPA Operarios Instalador Con las actas de instalación

		CO – PR –10	
		Versión: 01	
		Agosto 1 de 2017	
		Página 6 de 6	
PROCEDIMIENTO INSTALACION DE MICROMEDIDORES			
7.	Ingreso de datos en archivo	Se realiza el ingreso de los documentos anteriores en el archivo en excel, a fin de tener control de las nuevas instalaciones.	Auxiliar administrativo de servicio al cliente Con los documentos entregados por operarios
8.	Envío documentación a Dirección Comercial	Los documentos citados anteriormente son remitidos a la Dirección Comercial, quienes son los encargados de verificar y crear los costos a los nuevos usuarios en el Sistema Comercial SIINCO.	Auxiliar administrativo Al recibir las actas y documentos por parte de instaladores
9.	Transferencia a archivo de gestión	Se realiza la transferencia documental al archivo de gestión de acuerdo a las políticas de operación y al proceso implementado en la Empresa, relacionando mediante un oficio el acta de instalación, la dirección, la fecha de instalación, el serial del micromedidor y el acta de calibración para cada entrega. Luego se escanean estos documentos y se hace la respectiva entrega a la persona responsable del archivo gestión.	Auxiliar administrativo Después de ser ingresados al sistema
10.	Fin		

Fuente: <https://drive.google.com/drive/folders/1IY6UMQNkxlgxPiPnKOSP9i9VBcVIRh-H>

5.5.6 Facturación y Recaudo

5.5.6.1 Procedimiento de facturación y recaudo

La Empresa tiene procedimiento de Facturación documentado, como se aprecia en la siguiente imagen.

Imagen 13. Procedimiento de facturación

PROCEDIMIENTO DE FACTURACIÓN



- 1. OBJETIVO**
Establecer un procedimiento lógico de la facturación ser servicio de acueducto y demás servicios que ofrezca la compañía.
- 2. ALCANCE**
Aplica a todos los usuarios a los cuales la organización brinda un servicio
- 3. RESPONSABLES**
Secretaria/Directora comercial
- 4. TERMINOS Y DEFINICIONES**
 - Consumo: Cantidad de bienes que se consumen, generalmente, energía y agua potable.
 - Factura: Cuenta en la que se detalla el consumo de agua y/o detalla los servicios recibidos, junto con su cantidad y su importe, y que se entrega a quien debe pagarla.
 - NUID: Numero Único de Identificación Domiciliaria

5. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Nº	ACTIVIDAD	CARGO RESPONSABLE	PUNTOS DE CONTROL
1.	Elaborar las facturas de acuerdo al estrato socioeconómico en el que se encuentre el usuario	Secretaria/Directora comercial	Facturas
2	Organizar las facturas de acuerdo a los barrios del municipio con el fin que su entrega sea más eficaz. Entregar las facturas a los fontaneros con la respectiva relación de las facturas entregadas y los nombres de los usuarios	Secretaria/Directora comercial	Facturas Formato control entrega de facturas
3	Repartir las facturas en cada uno de los domicilios asignados al fontanero, y registrar nombre firma y cedula de quien recibe la factura	Fontanero	Formato control entrega de facturas
4	Entregar la relación de las facturas entregadas a la secretaria/Directora comercial y aquellas facturas que no pudieron ser entregadas en el día, para	Fontanero	Formato control entrega de facturas Facturas



que esta sea archivada y entregada al día siguiente.		
--	--	--

6. CONDICIONES GENERALES.

- El valor de la factura se encuentra establecido para cada estrato socioeconómico y los valores serán estipulados por la organización

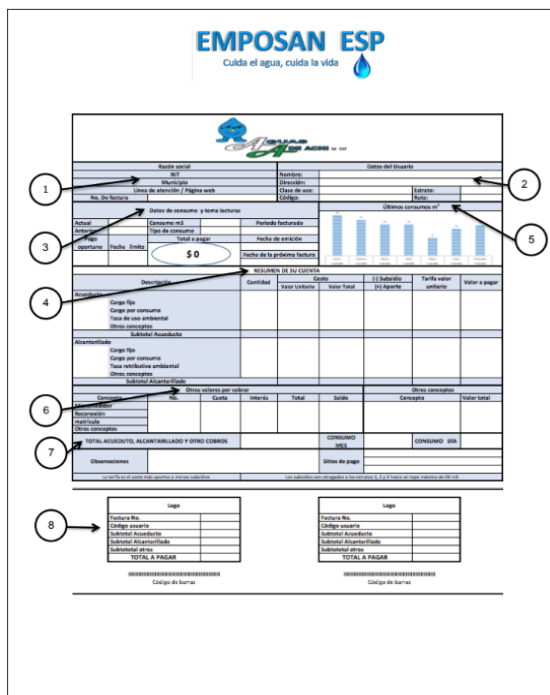
6.1. FACTURA

La factura contara con los siguientes ítems:

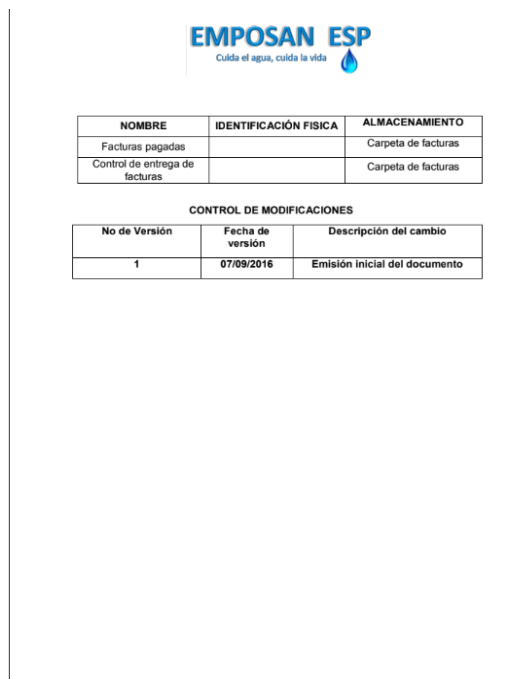
1. Datos de la organización
 - a. Razón Social: Nombre de la organización que presta los servicios.
 - b. Nit: el nit correspondiente al de la organización
 - c. Municipio: Donde se presta el servicio la organización
 - d. Línea de atención/página web: contara con un número para la atención del usuario.
2. Datos del usuario
 - a. Nombre: Persona que recibe el servicio y/o representa ante la organización.
 - b. Dirección: Lugar donde se recibe el servicio
 - c. Clase de uso: especifica el tipo de consumo que tiene el usuario, si es para el hogar, industria entre otros
 - d. Código:
 - e. Estrato: Nivel socio económico en el que se encuentra el lugar donde se ofrece el servicio.
 - f. Ruta/NUID: Numero Único de identificación domiciliaria.
3. Datos de consumo y toma de lecturas
 - a. Actual: Consumo del mes que se está facturando.
 - b. Anterior: Consumo del mes anterior al que se está facturando
 - c. Consumo en m³: Representa el consumo en m³ que tuvo el usuario.
 - d. Tipo de consumo: especifica el tipo de consumo que tiene el usuario, si es para el hogar, industria entre otros.
 - e. Pago oportuno: Fecha límite para cancelar el valor del servicio.
 - f. Fecha límite: Fecha límite para cancelar el valor del servicio
 - g. Periodo facturado: Periodo de inicio a periodo fin en que se factura el servicio
 - h. Fecha de emisión: Fecha en la que se imprime la factura
 - i. Fecha de la próxima factura: Fecha en que se entregara la próxima factura
4. Resumen de cuenta



- a. Descripción: Descripción del servicio utilizado.
- b. Cantidad: Cantidad de m³ que se utilizador en el servicio.
- c. Costo:
- d. Subsidio: subsidio que brinda cualquier entidad y será restado al valor del consumo actual.
- e. Tarifa valor unitario: Valor unitario por m³ de agua gastado
- f. Valor a pagar: total del valor por los m³ de agua utilizada.
- g. Subtotal: Valor a cobrar por los m³ de agua gastado y en los que aún no se incluyen valores a cobrar.
5. Otros valores a cobrar
 - a. Micromedidor: Cobro por instalación y/o cambios de los micromedidores.
 - b. Reconexión: Costo que debe asumir el usuario por reconexión del servicio que se suspendió
 - c. Matricula:
 - d. Otros conceptos: Cualquier otro costo que deba asumir el usuario.
6. Total acueducto y alcantarillado
 - a. Consumo mes: Total de consumo de acueducto y alcantarillado
 - b. Consumo día: Consumo promedio por día del acueducto en m³
 - c. Observaciones: Cualquier tipo de observación de la organización para el usuario
 - d. Sitios de pago: Lugares donde puede ser cancelada y/o pagada la factura.
7. Trilla de pago: es la trilla que se recorta y queda como evidencia del pago de la factura para la organización.



The screenshot shows the EMPOSAN ESP software interface. It includes a header with the company logo and name. Below the header, there are several sections for data entry, including a table for 'Datos del usuario', a section for 'Datos de consumo y tarifa', a bar chart showing consumption data, and a section for 'Datos de la problemática'. The interface is numbered 1 through 8, indicating different parts of the system.



The screenshot shows the EMPOSAN ESP software interface, specifically the 'CONTROL DE MODIFICACIONES' section. It includes a table for 'NOMBRE', 'IDENTIFICACIÓN FÍSICA', and 'ALMACENAMIENTO'. Below this, there is a table for 'CONTROL DE MODIFICACIONES' with columns for 'No de Versión', 'Fecha de versión', and 'Descripción del cambio'.

NOMBRE	IDENTIFICACIÓN FÍSICA	ALMACENAMIENTO
Facturas pagadas		Carpeta de facturas
Control de entrega de facturas		Carpeta de facturas

No de Versión	Fecha de versión	Descripción del cambio
1	07/09/2016	Emisión inicial del documento

Fuente: <https://drive.google.com/drive/folders/1IY6UMQNkxlgxPiPnKOSP9i9VBcVIRh-H>

Adicionalmente, cuenta con el módulo de Facturación en el SISFA, al que sólo puede acceder una persona externa a la Empresa, quien tiene las claves, fue quien creo el software y, en el momento que requieran información, deben llamarlo.

El funcionario Recaudador y Apoyo Contable de EMPOSAN E.S.P. liquida el ciclo de facturación mensual de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado dentro de los días 3° al 5° de cada mes. Para esta labor tiene en cuenta los suscriptores que pagaron, los abonos que recibió del período inmediatamente anterior y procede a emitir las facturas, entregarlas a los fontaneros quienes las distribuyen del quinto al décimo día del mes en tres (3) rutas. Conceden un plazo de quince (15) días para que los usuarios y/o suscriptores efectúen los pagos correspondientes.

5.5.6.1.1 Procedimiento de recaudo

La Empresa cuenta con dos (2) puntos de recaudo ubicados en:

1. Calle 3 No. 1-33 barrio María Inmaculada, municipio de San Fernando, Bolívar.
2. Carrera 3 No. 3-13 barrio Centro, Edificio Palacio Municipal de San Fernando, el cual recibe el pago de facturas en el horario de atención ya mencionado.

Para el recaudo en efectivo, el funcionario ubicado en el punto de recaudo de la Empresa, verifica el valor facturado vs. valor entregado, por la prestación de los servicios, alimenta el sistema con el valor del pago e imprime un sello húmedo a la factura con certificación de recibido.

Cuentas de abono donde reciben recaudo:

1. Bancolombia.
2. BBVA Colombia.

Las personas pueden consignar los valores correspondientes de las facturas de acueducto y alcantarillado en los mencionados bancos y llevar las colillas de pago a la Empresa con el objeto que registren el pago en el Sistema.

EMPOSAN E.S.P. cuenta con Póliza de Seguro de Manejo – recaudo para el Gerente y para el funcionario Recaudador y Apoyo Contable, con vigencia del 19/01/2025 hasta el 19/01/2026.

5.5.6.2 Facturación y recaudo

EMPOSAN E.S.P., cuenta con el Acuerdo No. 002 del 22 de julio de 2024 *“POR MEDIO DE LA CUAL SE ADOPTA EL MANUAL DE GESTIÓN DE CARTERA y EL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DE COBRO ADMINISTRATIVO, PERSUASIVO Y COACTIVO DE LA EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASE DEEMPOSAN E.S.P.”*

La Empresa remitió la información respecto de la facturación y recaudo de donde se obtuvo el índice de recaudo, como se observa en las siguientes tablas:

Tabla 29. Facturación, recaudo e índice de recaudo año 2024

ACUEDUCTO AÑO 2024						ALCANTARILLADO AÑO 2024					
AÑO 2024	USO / ESTRATO	M3 Facturados	\$ Facturación	\$ Recaudo	Índice de Recaudo	AÑO 2024	USO / ESTRATO	M3 Facturados	\$ Facturación	\$ Recaudo	Índice de Recaudo
Ene	Estrato 1	57.726	\$ 22.811.391,00	\$ 493.700,97	2,16%	Ene	Estrato 1	57.726	\$ 2.470.744,00	\$ 141.057,42	5,71%
	Estrato 2	1.026	\$ 810.882,00	\$ 141.057,42	17,40%		Estrato 2	1.026	\$ 496.632,00	\$ 40.302,12	8,12%
	Comercial	252	\$ 331.940,00	\$ 35.264,36	10,62%		Comercial	252	\$ 289.702,00	\$ 10.075,53	3,48%
	Oficial	840	\$ 142.260,00	\$ 35.264,36	24,79%		Oficial	840	\$ 124.158,00	\$ 10.075,53	8,12%
	Total	59.844	\$ 24.096.473,00	\$ 705.287,10	2,93%		Total	59.844	\$ 3.381.236,00	\$ 201.510,60	5,96%
Feb	Estrato 1	57.726	\$ 22.811.391,00	\$ 741.832,00	3,25%	Feb	Estrato 1	57.726	\$ 2.470.744,00	\$ 185.458,00	7,51%
	Estrato 2	1.026	\$ 810.882,00	\$ 185.458,00	22,87%		Estrato 2	1.026	\$ 496.632,00	\$ 52.988,00	10,67%
	Comercial	252	\$ 331.940,00	\$ 46.364,50	13,97%		Comercial	252	\$ 289.702,00	\$ 13.247,00	4,57%
	Oficial	840	\$ 142.260,00	\$ 46.364,50	32,59%		Oficial	840	\$ 124.158,00	\$ 13.247,00	10,67%
	Total	59.844	\$ 24.096.473,00	\$ 1.020.019,00	4,23%		Total	59.844	\$ 3.381.236,00	\$ 264.940,00	7,84%
Mar	Estrato 1	57.726	\$ 22.811.391,00	\$ 436.052,96	1,91%	Mar	Estrato 1	57.726	\$ 2.470.744,00	\$ 109.013,24	4,41%
	Estrato 2	1.026	\$ 810.882,00	\$ 109.013,24	13,44%		Estrato 2	1.026	\$ 496.632,00	\$ 31.146,64	6,27%
	Comercial	252	\$ 331.940,00	\$ 27.253,31	8,21%		Comercial	252	\$ 289.702,00	\$ 7.786,66	2,69%
	Oficial	840	\$ 142.260,00	\$ 27.253,31	19,16%		Oficial	840	\$ 124.158,00	\$ 7.786,66	6,27%
	Total	59.844	\$ 24.096.473,00	\$ 599.572,82	2,49%		Total	59.844	\$ 3.381.236,00	\$ 155.733,20	4,61%
Abr	Estrato 1	57.726	\$ 22.811.391,00	\$ 685.599,60	3,01%	Abr	Estrato 1	57.726	\$ 2.470.744,00	\$ 171.399,90	6,94%
	Estrato 2	1.026	\$ 810.882,00	\$ 171.399,90	21,14%		Estrato 2	1.026	\$ 496.632,00	\$ 48.971,40	9,86%
	Comercial	252	\$ 331.940,00	\$ 42.849,98	12,91%		Comercial	252	\$ 289.702,00	\$ 12.242,85	4,23%
	Oficial	840	\$ 142.260,00	\$ 42.849,98	30,12%		Oficial	840	\$ 124.158,00	\$ 12.242,85	9,86%
	Total	59.844	\$ 24.096.473,00	\$ 942.699,45	3,91%		Total	59.844	\$ 3.381.236,00	\$ 244.857,00	7,24%
May	Estrato 1	57.726	\$ 22.811.391,00	\$ 516.658,24	2,26%	May	Estrato 1	57.726	\$ 2.470.744,00	\$ 129.164,56	5,23%
	Estrato 2	1.026	\$ 810.882,00	\$ 129.164,56	15,93%		Estrato 2	1.026	\$ 496.632,00	\$ 36.904,16	7,43%
	Comercial	252	\$ 331.940,00	\$ 32.291,14	9,73%		Comercial	252	\$ 289.702,00	\$ 9.226,04	3,18%
	Oficial	840	\$ 142.260,00	\$ 32.291,14	22,70%		Oficial	840	\$ 124.158,00	\$ 9.226,04	7,43%
	Total	59.844	\$ 24.096.473,00	\$ 710.405,08	2,95%		Total	59.844	\$ 3.381.236,00	\$ 184.520,80	5,46%
Jun	Estrato 1	57.726	\$ 22.811.391,00	\$ 522.192,16	2,29%	Jun	Estrato 1	57.726	\$ 2.470.744,00	\$ 130.548,04	5,28%

ACUEDUCTO AÑO 2024						ALCANTARILLADO AÑO 2024					
AÑO 2024	USO / ESTRATO	M3 Facturados	\$ Facturación	\$ Recaudo	Índice de Recaudo	AÑO 2024	USO / ESTRATO	M3 Facturados	\$ Facturación	\$ Recaudo	Índice de Recaudo
	Estrato 2	1.026	\$ 810.882,00	\$ 130.548,04	16,10%		Estrato 2	1.026	\$ 496.632,00	\$ 37.299,44	7,51%
	Comercial	252	\$ 331.940,00	\$ 32.637,01	9,83%		Comercial	252	\$ 289.702,00	\$ 9.324,86	3,22%
	Oficial	840	\$ 142.260,00	\$ 32.637,01	22,94%		Oficial	840	\$ 124.158,00	\$ 9.324,86	7,51%
	Total	59.844	\$ 24.096.473,00	\$ 718.014,22	2,98%		Total	59.844	\$ 3.381.236,00	\$ 186.497,20	5,52%
Jul	Estrato 1	57.726	\$ 22.811.391,00	\$ 807.483,60	3,54%	Jul	Estrato 1	57.726	\$ 2.470.744,00	\$ 201.870,90	8,17%
	Estrato 2	1.026	\$ 810.882,00	\$ 201.870,90	24,90%		Estrato 2	1.026	\$ 496.632,00	\$ 57.677,40	11,61%
	Comercial	252	\$ 331.940,00	\$ 50.467,73	15,20%		Comercial	252	\$ 289.702,00	\$ 14.419,35	4,98%
	Oficial	840	\$ 142.260,00	\$ 50.467,73	35,48%		Oficial	840	\$ 124.158,00	\$ 14.419,35	11,61%
	Total	59.844	\$ 24.096.473,00	\$ 1.110.289,95	4,61%		Total	59.844	\$ 3.381.236,00	\$ 288.387,00	8,53%
Ago	Estrato 1	57.726	\$ 22.811.391,00	\$ 699.226,08	3,07%	Ago	Estrato 1	57.726	\$ 2.470.744,00	\$ 174.806,52	7,08%
	Estrato 2	1.026	\$ 810.882,00	\$ 174.806,52	21,56%		Estrato 2	1.026	\$ 496.632,00	\$ 49.944,72	10,06%
	Comercial	252	\$ 331.940,00	\$ 43.701,63	13,17%		Comercial	252	\$ 289.702,00	\$ 12.486,18	4,31%
	Oficial	840	\$ 142.260,00	\$ 43.701,63	30,72%		Oficial	840	\$ 124.158,00	\$ 12.486,18	10,06%
	Total	59.844	\$ 24.096.473,00	\$ 961.435,86	3,99%		Total	59.844	\$ 3.381.236,00	\$ 249.723,60	7,39%
Sep	Estrato 1	57.726	\$ 22.811.391,00	\$ 822.469,20	3,61%	Sep	Estrato 1	57.726	\$ 2.470.744,00	\$ 205.617,30	8,32%
	Estrato 2	1.026	\$ 810.882,00	\$ 205.617,30	25,36%		Estrato 2	1.026	\$ 496.632,00	\$ 58.747,80	11,83%
	Comercial	252	\$ 331.940,00	\$ 51.404,33	15,49%		Comercial	252	\$ 289.702,00	\$ 14.686,95	5,07%
	Oficial	840	\$ 142.260,00	\$ 51.404,33	36,13%		Oficial	840	\$ 124.158,00	\$ 14.686,95	11,83%
	Total	59.844	\$ 24.096.473,00	\$ 1.130.895,15	4,69%		Total	59.844	\$ 3.381.236,00	\$ 293.739,00	8,69%
Oct	Estrato 1	57.726	\$ 22.811.391,00	\$ 876.646,40	3,84%	Oct	Estrato 1	57.726	\$ 2.470.744,00	\$ 219.161,60	8,87%
	Estrato 2	1.026	\$ 810.882,00	\$ 219.161,60	27,03%		Estrato 2	1.026	\$ 496.632,00	\$ 62.617,60	12,61%
	Comercial	252	\$ 331.940,00	\$ 54.790,40	16,51%		Comercial	252	\$ 289.702,00	\$ 15.654,40	5,40%
	Oficial	840	\$ 142.260,00	\$ 54.790,40	38,51%		Oficial	840	\$ 124.158,00	\$ 15.654,40	12,61%
	Total	59.844	\$ 24.096.473,00	\$ 1.205.388,80	5,00%		Total	59.844	\$ 3.381.236,00	\$ 313.088,00	9,26%
Nov	Estrato 1	57.726	\$ 22.811.391,00	\$ 733.453,84	3,22%	Nov	Estrato 1	57.726	\$ 2.470.744,00	\$ 183.363,46	7,42%
	Estrato 2	1.026	\$ 810.882,00	\$ 183.363,46	22,61%		Estrato 2	1.026	\$ 496.632,00	\$ 52.389,56	10,55%
	Comercial	252	\$ 331.940,00	\$ 45.840,87	13,81%		Comercial	252	\$ 289.702,00	\$ 13.097,39	4,52%
	Oficial	840	\$ 142.260,00	\$ 45.840,87	32,22%		Oficial	840	\$ 124.158,00	\$ 13.097,39	10,55%
	Total	59.844	\$ 24.096.473,00	\$ 1.008.499,03	4,19%		Total	59.844	\$ 3.381.236,00	\$ 261.947,80	7,75%
Dic	Estrato 1	57.726	\$ 22.811.391,00	\$ 845.727,68	3,71%	Dic	Estrato 1	57.726	\$ 2.470.744,00	\$ 211.431,92	8,56%
	Estrato 2	1.026	\$ 810.882,00	\$ 211.431,92	26,07%		Estrato 2	1.026	\$ 496.632,00	\$ 60.409,12	12,16%
	Comercial	252	\$ 331.940,00	\$ 52.857,98	15,92%		Comercial	252	\$ 289.702,00	\$ 15.102,28	5,21%
	Oficial	840	\$ 142.260,00	\$ 52.857,98	37,16%		Oficial	840	\$ 124.158,00	\$ 15.102,28	12,16%
	Total	59.844	\$ 24.096.473,00	\$ 1.162.875,56	4,83%		Total	59.844	\$ 3.381.236,00	\$ 302.045,60	8,93%

Fuente: Radicado No. SSPD 20255291528702 del 15 de abril de 2025.

Para la vigencia 2024, respecto del servicio de acueducto, la Empresa informó haber facturado un consumo de 59.844 m³, que le representó una facturación por valor de \$ 24.096.473,00 y recaudó \$ 1.162.875,56, que corresponden al 4,83%.

Para el servicio de alcantarillado informó haber facturado \$ 3.381.236,00 y efectuó un recaudo por valor de \$ 302.045,60 que corresponden al 8,93%, para un volumen total vertido de 59.844 m³.

Tabla 30. Facturación, recaudo e índice de recaudo enero a marzo de 2025

ACUEDUCTO AÑO 2025						ALCANTARILLADO AÑO 2025					
AÑO 2025	USO / ESTRATO	M3 Facturados	\$ Facturación	\$ Recaudo	Índice de Recaudo	AÑO 2025	USO / ESTRATO	M3 Facturados	\$ Facturación	\$ Recaudo	Índice de Recaudo
Ene	Estrato 1	57.726	\$ 22.811.391,00	\$ 780.823,82	3,42%	Ene	Estrato 1	57.726	\$ 2.470.744,00	\$ 223.092,52	9,03%
	Estrato 2	1.026	\$ 810.882,00	\$ 223.092,52	27,51%		Estrato 2	1.026	\$ 496.632,00	\$ 63.740,72	12,83%
	Comercial	252	\$ 331.940,00	\$ 55.773,13	16,80%		Comercial	252	\$ 289.702,00	\$ 15.935,18	5,50%
	Oficial	840	\$ 142.260,00	\$ 55.773,13	39,21%		Oficial	840	\$ 124.158,00	\$ 15.935,18	12,83%
	Total	59.844	\$ 24.096.473,00	\$ 1.115.462,60	4,63%		Total	59.844	\$ 3.381.236,00	\$ 318.703,60	9,43%
Feb	Estrato 1	57.726	\$ 22.811.391,00	\$ 791.672,42	3,47%	Feb	Estrato 1	57.726	\$ 2.470.744,00	\$ 226.192,12	9,15%
	Estrato 2	1.026	\$ 810.882,00	\$ 226.192,12	27,89%		Estrato 2	1.026	\$ 496.632,00	\$ 64.626,32	13,01%
	Comercial	252	\$ 331.940,00	\$ 56.548,03	17,04%		Comercial	252	\$ 289.702,00	\$ 16.156,58	5,58%
	Oficial	840	\$ 142.260,00	\$ 56.548,03	39,75%		Oficial	840	\$ 124.158,00	\$ 16.156,58	13,01%
	Total	59.844	\$ 24.096.473,00	\$ 1.130.960,60	4,69%		Total	59.844	\$ 3.381.236,00	\$ 323.131,60	9,56%
Mar	Estrato 1	57.726	\$ 22.811.391,00	\$ 769.845,86	3,37%	Mar	Estrato 1	57.726	\$ 2.470.744,00	\$ 219.955,96	8,90%
	Estrato 2	1.026	\$ 810.882,00	\$ 219.955,96	27,13%		Estrato 2	1.026	\$ 496.632,00	\$ 62.844,56	12,65%
	Comercial	252	\$ 331.940,00	\$ 54.988,99	16,57%		Comercial	252	\$ 289.702,00	\$ 15.711,14	5,42%
	Oficial	840	\$ 142.260,00	\$ 54.988,99	38,65%		Oficial	840	\$ 124.158,00	\$ 15.711,14	12,65%
	Total	59.844	\$ 24.096.473,00	\$ 1.099.779,80	4,56%		Total	59.844	\$ 3.381.236,00	\$ 314.222,80	9,29%

Fuente: Radicado No. SSPD 20255291528702 del 15 de abril de 2025.

Para los meses enero, febrero y marzo de la vigencia 2025, en el servicio de acueducto se reportó un consumo total de 59.844 m³, con una facturación que ascendió a \$ 24.096.473,00, recaudaron \$ 1.099.779,80 con un índice de recaudo del 4,56%. En tanto que, para el servicio de alcantarillado se registró un volumen vertido de 59.844 m³, que en términos monetarios representó \$ 3.381.236,00, un recaudo de \$ 314.222,80 con un índice de recaudo de 9,29%.

En razón a que EMPOSAN E.S.P. recibió la operación de las veredas y los corregimientos ya mencionados, en estos la calidad de agua era muy mala y los suscriptores se abstenían de pagar los servicios por dicha causa, situación que impactó el recaudo.

La Empresa informó que optimizó el servicio y calidad en los corregimientos de Las Cuevas, El Palmar y Jolón; que han realizado socializaciones de las mejoras en la calidad de agua con el objeto que impacte la mejora del recaudo. Asimismo, advierten que el incumplimiento del pago conlleva a la suspensión de la prestación del servicio.

Asimismo, informaron que tienen proyectada la optimización en los corregimientos de Santa Rosa, Menchiquejo y Punta de Hornos para la vigencia 2025.

5.5.7 Facturas

Imagen 14. Factura Empresa Municipal de Servicios Públicos de San Fernando – EMPOSAN E.S.P.

EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PUBLICOS DE SAN FERNANDO											
SAN FERNANDO PRIMERO <i>El Cambio Es Ahora</i>				FACTURA DE VENTA POR SERVICIO No. 0030589				NIT. 900127883-8 CLL 3 N° 1-33 SAN FERNANDO			
NOMBRE DEL SUSCRIPTOR				DIRECCION SUSCRIPTOR				MES FACTURADO		CUO, VENC. No. UNIDAD	
MIRIAM MENDEZ				Nº8-10				FEBRERO/25		2	
CODIGO	No. MEDIDOR	ACUED.	ALCAN.	ASEQ SUBSID	ESTRATG	CATEGORIA	RUTA	FECHA Y VALORE ULT. PAGO			
010388		SI	SI	SI	SI	01	Residenc.	010388	04/10/2022 20.000		
LECTURAS Y CONSUMO		Est. Medidor		Periodo		SEIS ULTIMOS CONSUMOS					
Actual	Anterior	Consumo	Cod.:	desde	Hasta	Cons. 1	Cons. 2	Cons. 3	Cons. 4	Cons. 5	Promed.
		18		01/02/2025	28/02/2025	18	18	18	18	18	18
CONCEPTO DE COBRO				Fecha Emisión: 28/01/2025		Pago Oportuno:		Inmediato		Fecha Suspensión: Inmediato	
ACUEDUCTO		CONSUMO		TARIFA	TOTAL PRESENTE		TOTAL ANTERIOR		TOTAL ACUEDUCTO		
Cargo Fijo					7.755				7.755		
Consumo Básico		18		640.0	11.520				11.520		
Consumo Complementario											
Consumo Suntuuario											
Tasa Retributiva Ambiental											
Aporte Solidario											
Subsidio (70%)					13.493 =				13.493		
TOTAL ACUEDUCTO					5.782				5.782		
ALCANTARILLADO					TOTAL PRESENTE		TOTAL ANTERIOR		TOT. ALCANTARILLA		
Cargo Fijo					6.861				6.861		
Consumo Básico		18		304.0	5.472				5.472		
Consumo Complementario											
Consumo Suntuuario											
Tasa Retributiva Ambiental											
Aporte Solidario											
Subsidio (70%)					8.633 =				8.633		
TOTAL ALCANTARILLADO					3.700				3.700		
ASEO					TOTAL PRESENTE		TOTAL ANTERIOR		TOTAL ASEO		
Cargo Fijo					5.000				5.000		
Subsidio (70%)					3.500 =				3.500		
TOTAL ASEO					1.500				1.500		
OTROS VALORES A COBRO					TOTAL PRESENTE		TOTAL ANTERIOR		TOTAL ASEO		
Recargo x Mora											
Medidor											
Materiales											
Reconexión											
Pago Convenido											
Otros											
TOTAL OTROS VALORES											
TOTAL A PAGAR					10.982				10.982		
OBSERVACIONES											
AGUA POTENCIA DE VIDA											
Sany León Pérez Representante Legal											
Vigilada por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios SSP											
Esta Factura presta merito ejecutivo de Acuerdo a la Ley 142 del 94											
NOMBRE CLIENTE	CODIGO CLIENTE	FACT. VENTA No.	PERIODO FACTU.	CUOTAS VENC.	TOTAL A PAGAR						
MIRIAM MENDEZ	010388	0030589	FEBRERO/25	2	10.982						

Fuente: Visita 7 al 10 de abril de 2025.

5.5.7.1 Requisitos de la factura

Tabla 31. Contenido mínimo de las facturas Cláusula 17 del CCU –
Resolución CRA 873 de 2019 – Resolución CRA 943 de 2021

REQUISITOS MÍNIMOS	CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIÓN
1. El nombre de la persona prestadora y su NIT.	X		
2. El nombre del suscriptor y/o usuario, número de identificación del medidor al cual se presta el servicio y dirección del inmueble receptor de los servicios.		X	No cuenta con medidor.
3. La dirección a la que se envía la factura o cuenta de cobro.		X	No informa la dirección a la que se envía la factura
4. El estrato socioeconómico, cuando el inmueble es residencial, y la clase de uso de los servicios.	X		
5. El período de facturación de los servicios y la fecha de expedición de la factura.	X		
6. El cargo por consumo, el cargo fijo y los otros cobros autorizados por la legislación vigente.		X	No presenta los valores de recargo por mora.
7. El valor de las devoluciones por cobros no autorizados o por errores en facturación o estratificación, así como de los intereses correspondientes.			*
8. Los sitios y modalidades donde se pueden realizar los pagos.		X	No señala los sitios y modalidades
9. Los cargos por concepto de corte, suspensión, reconexión y reinstalación, cuando a ello hubiere lugar, a cargo del suscriptor y/o usuario.		X	Presenta los conceptos de otros cobros pero no los valores.
10. 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, se indicará la base promedio con la cual se liquida el consumo, establecido con base en consumos promedios o aforos, de acuerdo con el artículo 146 de la Ley 142 de 1994.		X	La Empresa no tiene micromedición
11. 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, o los seis períodos inmediatamente anteriores, si la facturación es mensual.		X	No, informa los valores de los seis (6) períodos anteriores.
12. El valor y factor de los subsidios o de las contribuciones de solidaridad de los suscriptores y/o usuarios.	X		
13. El valor y las fechas de pago oportuno, así como la fecha de suspensión de los servicios.	X		
14. Los valores unitarios y totales cobrados al suscriptor y/o usuario por concepto de las tasas ambientales para acueducto y alcantarillado.		X	No señala valores unitarios y totales por concepto de tasas ambientales

* Solo aplica cuando hay lugar a los mismos.

Fuente: Radicado No. SSPD 20255291528702 del 11/04/2025

De acuerdo con lo evidenciado, no se observa que la factura de los servicios de acueducto y alcantarillado emitida por EMPOSAN E.S.P., cumpla con los numerales 2, 3, 6, 8, 9, 10, 11 y 14, de la Cláusula 17 del Contrato de Condiciones Uniformes para la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado.

En relación con el numeral 12, es pertinente señalar que, la Empresa aplica los subsidios de conformidad con lo establecido en el Acuerdo Municipal No. 002 de 2020, como se aprecia en la siguiente imagen:

Imagen 15. Factura EMPOSAN E.S.P. – Aplicación subsidios

EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PUBLICOS DE SAN FERNANDO												
FACTURA DE VENTA POR SERVICIO No. 0030589				NIT. 900127883-8 CLL 3 N° 1-33 SAN FERNANDO								
NOMBRE DEL SUScriptor				DIRECCION SUScriptor				MES FACTURADO				
MIRIAM MENDEZ				N#8-10				FEBRERO/25				
CODIGO	No. MEDIDOR	ACUED.	ALCAN.	ASEO	SUBSID	ESTRATG	CATEGORIA	RUTA	FECHA Y VALOR ULT. PAGO			
010388		SI	SI	SI	SI	01	Residenc.	010388	04/10/2022 20.000			
LECTURAS Y CONSUMO		Est. Medidor	Periodo		SEIS ULTIMOS CONSUMOS							
Actual	Anterior	Consumo	Cod.:	desde	Hasta	Cons. 1	Cons. 2	Cons. 3	Cons. 4	Cons. 5	Cons. 6	Promed.
		18		01/02/2025	28/02/2025	18	18	18	18	18	18	
CONCEPTO DE COBRO				Fecha Emisión	28/01/2025	Pago Oportuno	Inmediato	Fecha Suspensión	Inmediato			
ACUEDUCTO		CONSUMO	TARIFA	TOTAL PRESENTE		TOTAL ANTERIOR		TOTAL ACUEDUCTO				
Cargo Fijo				7.755				7.755				
Consumo Básico		18	640.0	11.520				11.520				
Consumo Complementario												
Consumo Suntuario												
Tasa Retributiva Ambiental												
Aporte Solidario												
Subsidio (70%)				13.493 =				13.493				
TOTAL ACUEDUCTO				5.782				5.782				
ALCANTARILLADO				TOTAL PRESENTE		TOTAL ANTERIOR		TOT. ALCANTARILLA				
Cargo Fijo				6.861				6.861				
Consumo Básico		18	304.0	5.472				5.472				
Consumo Complementario												
Consumo Suntuario												
Tasa Retributiva Ambiental												
Aporte Solidario												
Subsidio (70%)				8.633 =				8.633				
TOTAL ALCANTARILLADO				3.700				3.700				
ASEO				TOTAL PRESENTE		TOTAL ANTERIOR		TOTAL ASEO				
Cargo Fijo				5.000				5.000				
Subsidio (70%)				3.500 =				3.500				
TOTAL ASEO				1.500				1.500				
OTROS VALORES A COBRO				TOTAL PRESENTE		TOTAL ANTERIOR		TOTAL ASEO				

Fuente: Visita 7 al 10 de abril de 2025.

5.5.7.2 Rangos de consumo

En razón a que San Fernando, Departamento de Bolívar se encuentra a una altitud de 37 m. sobre el nivel del mar, de acuerdo con la información del Instituto Geográfico Agustín Codazzi (IGAC), le aplica el artículo 2.6.1.3. de la Resolución CRA 943 de 2021 relacionado con las “Ciudades y municipios con altitud promedio por debajo de 1.000 metros sobre el nivel del mar.” de la siguiente manera:


"3. Ciudades y municipios con altitud promedio por debajo de 1.000 metros sobre el nivel del mar.

- Consumo básico: Es aquel que satisface las necesidades esenciales de una familia ubicada en una altitud promedio por debajo de 1.000 metros sobre el nivel del mar, el cual se fija en 16 m3 mensuales por suscriptor facturado.

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

- Consumo suntuario: Es el consumo de una familia ubicada en una altitud promedio por debajo de 1.000 metros sobre el nivel del mar, mayor a 32 m3 mensuales por suscriptor facturado.

Imagen 16. Rangos de Consumo Resolución CRA 943 de 2021

EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PUBLICOS DE SAN FERNANDO											
FACTURA DE VENTA POR SERVICIO No. 0030589						NIT. 900127883-8 CLL 3 N° 1-33 SAN FERNANDO					
NOMBRE DEL SUSCRIPTOR				DIRECCION SUSCRIPTOR				MES FACTURADO		CUOTAS VENC.	
JAM MENDEZ				N°8-10				FEBRERO/25		2	
CODIGO	No. MEDIDOR	ACUED.	ALCAN.	ASEO	SUBSID.	ESTRATG	CATEGORIA	RUTA	FECHA Y VAL		
010388		SI	SI	SI	SI	01	Residenc.	010388	04/10/2022		
LECTURAS Y CONSUMO		Est. Medidor	Periodo		SEIS ULTIMOS CONSUMOS						
Actual	Anterior	Consumo	Cod.:	desde	Hasta	Cons. 1	Cons. 2	Cons. 3	Cons. 4	Cons. 5	Cons. 6
		18		01/02/2025	28/02/2025	18	18	18	18	18	18
CONCEPTO DE COBRO				Fecha Emisión	28/01/2025	Pago Oportuno	Inmediato	Fecha Suspensión			
ACUEDUCTO		CONSUMO	TARIFA	TOTAL PRESENTE		TOTAL ANTERIOR		TOTAL ALC			
Cargo Fijo				7.755							
Consumo Básico		18	640.0	11.520							
Consumo Complementario											
Consumo Suntuario											
Tasa Retributiva Ambiental											
Aporte Solidario											
Subsidio (70%)				13.493 =							
TOTAL ACUEDUCTO				5.782							
ALCANTARILLADO		CONSUMO	TARIFA	TOTAL PRESENTE		TOTAL ANTERIOR		TOTAL ALC			
Cargo Fijo				6.861							
Consumo Básico		18	304.0	5.472							
Consumo Complementario											
Consumo Suntuario											
Tasa Retributiva Ambiental											
Aporte Solidario											
Subsidio (70%)				8.633 =							
TOTAL ALCANTARILLADO				3.700							
A S E O		CONSUMO	TARIFA	TOTAL PRESENTE		TOTAL ANTERIOR		TOTAL ALC			
Cargo Fijo				5.000							
Subsidio (70%)				3.500 =							
TOTAL A S E O				1.500							
OTROS VALORES A COBRO				TOTAL PRESENTE		TOTAL ANTERIOR		TOTAL ALC			
Recargo x Mora											
Medidor											
Materiales											
Reconexión											
Pago Convenido											
Otros											
TOTAL OTROS VALORES											
TOTAL A PAGAR				10.982							
OBSERVACIONES											
A POTENCIA DE VIDA											
										Sany León I Representante	
Eladada por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios SSP											
Esta Factura presta merito ejecutivo de Acuerdo											
NOMBRE CLIENTE	CODIGO CLIENTE	FACT. VENTA No.	PERIODO FACTU.	CUOTAS VENC.	TOTAL A						
JAM MENDEZ	010388	0030589	FEBRERO/25	2							
											
010388000001008220250115											

Fuente: Visita 7 al 10 de abril de 2025.

EMPOSAN E.S.P. en la facturación no cumple con los parámetros de consumo establecidos en la Resolución CRA 943 de 2021.

5.5.8 Cartera

Tabla 32. Cuentas por cobrar servicio de acueducto al cierre 2024

CUENTAS POR COBRAR SERVICIO DE ACUEDUCTO AL CIERRE 2024										
	No vencida	1 a 30 días	31 a 60 días	61 a 90 días	91 a 120 días	121 a 150 días	151 a 180 días	181 a 360 días	> de 360 días	TOTAL
ESTRATO 1	\$ 2.997	\$ 9.806.357	\$ 8.970.494	\$ 9.161.538,75	\$ 9.543.212	\$ 9.936.003	\$ 9.124.517	\$ 10.333.487	\$ 1.200.845.482	\$ 1.267.721.091
ESTRATO 2	\$ 276	\$ 3.414.600	\$ 4.857.300	\$ 3.642.975	\$ 3.642.975	\$ 25.500.825	\$ 686.228	\$ 230.722	\$ 28.305.909	\$ 70.281.534
ESTRATO 3	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
ESTRATO 4	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
ESTRATO 5	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
ESTRATO 6	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
INDUSTRIAL	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
COMERCIAL	\$ 1	\$ 40.478	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 3.645.096	\$ 3.685.574
OFICIAL	\$ 10	\$ 1.491.835	\$ 205.868	\$ -	\$ 90.620,25	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 1.530.424	\$ 3.318.748
TOTAL	\$ 3.284	\$ 14.753.270	\$ 14.033.663	\$ 12.804.514	\$ 13.276.807	\$ 35.436.828	\$ 9.810.744	\$ 10.564.209	\$ 1.234.326.912	\$ 1.345.006.946

Fuente: <https://drive.google.com/drive/folders/1IY6UMQNkxlgxPiPnKOSP9i9VBcVIRh-H>

Tabla 33. Cuentas por cobrar servicio de alcantarillado al cierre 2024

CUENTAS POR COBRAR SERVICIO DE ALCANTARILLADO AL CIERRE 2024										
	No vencida	1 a 30 días	31 a 60 días	61 a 90 días	91 a 120 días	121 a 150 días	151 a 180 días	181 a 360 días	> de 360 días	TOTAL
ESTRATO 1	\$ 398	\$ 439.388	\$ 1.776.428	\$ 834.560,00	\$ 998.670	\$ 2.780.996	\$ 1.690.016	\$ 1.841.416	\$ 83.662.364	\$ 94.023.838
ESTRATO 2	\$ 40	\$ 115.200	\$ 626.000	\$ 469.500	\$ 469.500	\$ 4.286.500	\$ 653.550	\$ 219.735	\$ 26.958.009	\$ 33.797.994
ESTRATO 3	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
ESTRATO 4	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
ESTRATO 5	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
ESTRATO 6	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
INDUSTRIAL	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -
COMERCIAL	\$ 6	\$ 38.550	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 3.471.520	\$ 3.510.070
OFICIAL	\$ 14	\$ 120.795	\$ 196.065	\$ -	\$ 86.305,00	\$ -	\$ -	\$ -	\$ 1.457.547	\$ 1.860.712
TOTAL	\$ 458	\$ 713.933	\$ 2.598.493	\$ 1.304.060	\$ 1.554.475	\$ 7.067.496	\$ 2.343.566	\$ 2.061.151	\$ 115.549.440	\$ 133.192.614

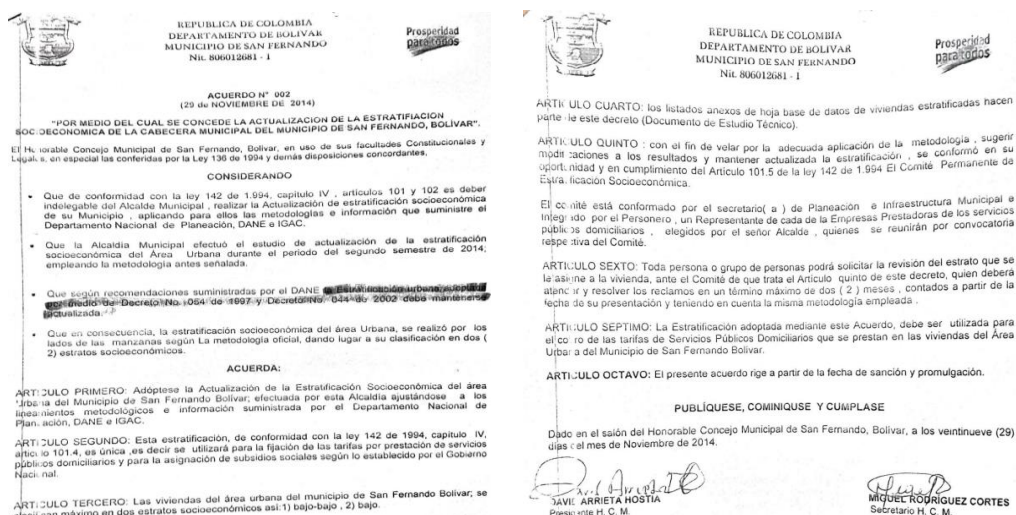
Fuente: <https://drive.google.com/drive/folders/1IY6UMQNkxlgxPiPnKOSP9i9VBcVIRh-H>

En la vigencia 2024 las cuentas por cobrar respecto de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado ascendieron a 1.478.199.560 COP de los cuales el 90,99% correspondió a acueducto y el 9,01% a alcantarillado. Adicionalmente, solo el 1,05% correspondió a cartera de 1 a 30 días; el 2,88% se encontró entre los 121 a 150 días y el 91,32% superó los 360 días cuyo valor ascendió a 1.349.876.352 COP.

EMPOSAN E.S.P. en relación con la gestión para la gestión de la cartera informó que ha realizado descuentos de intereses y acuerdos de pago, financiación de deuda y socialización de las mejoras en calidad y continuidad a los usuarios con el objeto de mejorar el recaudo.

5.5.9 Estratificación

Imagen 17. Acuerdo Municipal No. 002 de 2014 – Actualización de la Estratificación



Fuente: Radicado No. SSPD 20255291528702 del 15 de abril de 2025.

EMPOSAN E.S.P. aplica en la cabecera municipal de San Fernando el Acuerdo No. 002 de 2014 “POR MEDIO DEL CUAL SE CONCEDE LA ACTUALIZACIÓN DE LA ESTRATIFICACIÓN SOCIOECONÓMICA DE LA CABECERA MUNICIPAL DEL MUNICIPIO DE SAN FERNANDO, BOLÍVAR”. En caso de los predios nuevos la Empresa los clasifica en estrato 1.

5.5.10 Subsidios y contribuciones

Imagen 18. Acuerdos de Transferencia de Recursos – Subsidios y Contribuciones

ESTRATOS	ACUEDUCTO	ALCANTARILLADO	ASEO
ESTRATO 5	50%	50%	50%
ESTRATO 6	60%	60%	60%
USO INDUSTRIAL	30%	30%	30%
USO COMERCIAL	50%	50%	50%

11. Que conforme al Acuerdo 002 de 2020: "Por medio del cual se establecen los porcentajes de subsidios y contribuciones en acueducto, alcantarillado y aseo con destino al fondo de solidaridad y redistribución de ingresos del municipio de San Fernando, Bolívar", en sus tarifas aplican como factores por contribución de los usuarios de los estratos 1, 2 y 3, los siguientes:

ESTRATOS	ACUEDUCTO	ALCANTARILLADO	ASEO
ESTRATO 1	70%	70%	70%
ESTRATO 2	40%	40%	40%
ESTRATO 3	15%	15%	15%

12. Si el Municipio de San Fernando, Bolívar no acredita el cumplimiento del régimen de subsidios y contribuciones de los servicios de aseo, acueducto y alcantarillado podría perder la administración de los recursos del sistema general de participaciones correspondiente al sector de saneamiento básico, de conformidad con la ley 1450 de 2011 en concordancia con el decreto 1077 de 2015.

13. El artículo 99.6 de la ley 142 de 1994, según el cual los prestadores de servicios públicos cuyo déficit entre las contribuciones recaudadas y los subsidios otorgados a los usuarios de los estratos 1, 2 y 3 no sea cubierto por los municipios o distritos correspondientes, deben dar traslado a los usuarios de los servicios de aseo el costo del mismo.

14. El Concepto 765 de 2010 de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios señala que, sobre la vigencia de los subsidios, cabe anotar que los recursos que ingresan al Fondo de Solidaridad y Redistribución de Ingresos tienen la naturaleza de recursos públicos, tal como lo señala el artículo 13 del Decreto 565 de 1996. Ahora bien, toda vez que los recursos de los fondos de solidaridad y redistribución de ingresos, sólo se podrán usar para subsidiar a estratos 1, 2 y 3, los mismos tienen destinación específica, lo cual

CONSIDERACIONES:

1. Conforme al artículo 89 de la ley 142 de 1994, los Concejos Municipales están en la obligación de crear Fondos de Solidaridad y Redistribución del ingreso, para que el presupuesto del municipio se incorporen las transferencias que a dichos fondos deberán hacer las empresas de servicios públicos.

ELABORÓ: ASesor REVISÓ: SECRETARIO APROBÓ: Orlando Ortiz Rangel ALCALDE MUNICIPAL

Dirección: Calle 3 # 7 - 06 Centro Administrativo Municipal. Email: alcaldia@sanfernandobolivar.gov.co. Código DANE 13650.

Fuente: Radicado No. SSPD 20255291528702 del 15 de abril de 2025.

Imagen 20. Certificación transferencias



CERTIFICA

Que, en la vigencia 2024 el Municipio de San Fernando, Bolívar, con Nit. No. 800.037.166-6, Cumplió con las trasferencias a la entidad: **EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PUBLICOS DE SAN FERNANDO EMPOSAN E.S.P.**, por todos los conceptos convenidos en la prestación de servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo, adeudándose a 31 de diciembre del 2024 por concepto de subsidio acueducto solo la suma de \$ 6.223.275.

CERTIFICA

Que, en la vigencia 2025 a corte de 31 de Marzo el Municipio de San Fernando, Bolívar, con Nit. No. 800.037.166-6, ha cumplido con las trasferencias a la entidad: **EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PUBLICOS DE SAN FERNANDO EMPOSAN E.S.P.**, por todos los conceptos convenidos en la prestación de servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo.

Para mayor constancia de lo anterior se firma en San Fernando a los días 09 del mes de Abril del 2025.

Cordialmente:


JHON JAIR MADRID RODRIGUEZ
Secretario de Hacienda
San Fernando.


Para mayor constancia de lo anterior se firma en San Fernando a los días 09 del mes de Abril del 2025.

Cordialmente:



JHON JAIR MADRID RODRIGUEZ
Secretario de Hacienda
San Fernando.

Fuente: Radicado No. SSPD 20255291528702 del 15 de abril de 2025.


Imagen 21. Certificación transferencia de subsidios



REPUBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DE BOLIVAR
ALCALDIA MUNICIPAL DE SAN FERNANDO
NIT-800.037.166-6



13650-800037166-6



EL SUSCRITO SECRETARIO DE HACIENDA MUNICIPAL DE SAN FERNANDO-BOLIVAR

CERTIFICA

Que el Municipio de San Fernando, Bolívar, con Nit. No. 800.037.166-6, ha girado durante la vigencia 2025 a la entidad: **EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PUBLICOS DE SAN FERNANDO EMPOSAN E.S.P.**, por concepto de Subsidios para los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, provenientes del Fondo de Solidaridad y Redistribución de Ingresos, los valores que se relacionan a continuación:


ENTIDAD	NIT-DV	SERVICIO	VALOR	FECHA
EMPOSAN	900.127.883	ACUEDUCTO	6.223.275	2024DICIEMBRE
EMPOSAN	900.127.883	ACUEDUCTO	52.843.116	ENERO
EMPOSAN	900.127.883	ACUEDUCTO	52.843.116	FEBRERO
EMPOSAN	900.127.883	ACUEDUCTO	52.843.116	MARZO
TOTAL SUBSIDIOS ACUEDUCTO			164.752.623	

ENTIDAD	NIT-DV	SERVICIO	VALOR	FECHA
EMPOSAN	900.127.883	ALCANTARILLADO	5.489.505	ENERO
EMPOSAN	900.127.883	ALCANTARILLADO	5.489.505	FEBRERO
EMPOSAN	900.127.883	ALCANTARILLADO	5.489.505	MARZO
TOTAL SUBSIDIOS ALCANTARILLADO			16.468.515	

ENTIDAD	NIT-DV	SERVICIO	VALOR	FECHA
EMPOSAN	900.127.883	ASEO	8.396.300	ENERO
EMPOSAN	900.127.883	ASEO	8.396.300	FEBRERO
EMPOSAN	900.127.883	ASEO	8.396.300	MARZO
TOTAL SUBSIDIOS ASEO			25.188.900	
TOTAL SUBSIDIOS GIRADOS EN VIGENCIA 2025			206.410.038	

Para constancia se expide la presente a los Nueve (09) días del mes de Abril del 2025.

Atentamente:



JHON JAIR MADRID RODRIGUEZ
Secretario de Hacienda
San Fernando.

ELABORÓ:
ASESOR

REVISÓ:
SECRETARIO

APROBÓ: Orlando Ortiz Rangel
ALCALDE MUNICIPAL

Dirección: Calle 6 # 12 – 09 Centro Administrativo Municipal. Email: alcaldia@sanfernando-bolivar.gov.co. Código DANE 13650.

No. SSPD 20255291528702 del 15 de abril de 2025.

EMPOSAN E.S.P., mensualmente genera la cuenta de cobro de subsidios y la radica en la Alcaldía Municipal en la que detalla la cantidad de suscriptores por estrato y servicio. Asimismo, con la Secretaría de Planeación genera un certificado en el que corroboran la prestación de los servicios a la cantidad de suscriptores establecida en la Cuenta de Cobro.


El giro de los recursos lo realiza directamente el Ente Territorial al Prestador y, actualmente dan aplicación al Decreto 073 de 2025 de Subsidios *“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”*, cuyos pagos se encuentran al día, como se observa en el certificado de la imagen No. 052.

5.5.11 Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR)

En el año 2024, recibieron cuatro (4) y en el 2025 han recibido dos (2) PQR's.

La Empresa cuenta con el procedimiento documentado de atención de las PQR's, como se aprecia en la siguiente imagen:

Imagen 22. Procedimiento de atención PQR's – EMPOSAN E.S.P.



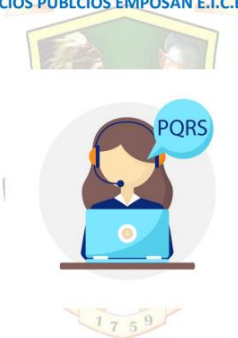
REPUBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DE BOLIVAR
EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PUBLICOS DE SAN FERNANDO

EMPOSAN ESP

Cuida el agua, cuida la vida

REPUBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DE BOLIVAR
EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PUBLICOS DE SAN FERNANDO

**ATENCIÓN AL CLIENTE Y PETICIONES, QUEJAS Y
RECURSOS (P.Q.R.) DE LA EMPRESA MUNICIPIAL DE
SERVICIOS PÚBLICOS EMPOSAN E.I.C.E. E.S.P.**



3104062749
NIT: 900127883-8
emposanesp@hotmail.com
CLL 3 1 33 - Barrio María Inmaculada

DEFINICIÓN DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIO AL CLIENTE Y PQR

Para la empresa municipal de servicios públicos EMPOSAN E.I.C.E. E.S.P., es indispensable que sus suscriptores se sientan satisfechos con la calidad de la prestación de los servicios públicos domiciliarios que la empresa ofrece; es por ello que ha implementado acciones que contribuyen a la buena interacción entre empresa y suscriptor con el fin de disminuir las PQR.

Para la empresa es importante distinguir la emoción que motiva cada contacto y saber como reaccionar a un reclamo de un suscriptor para fortalecer su confianza y satisfacción.

“Todo suscriptor y/o usuario tendrá derecho a presentar ante las empresas de servicios públicos domiciliarios las quejas y reclamaciones que considere necesarias.

Reclamación. La reclamación es una actuación preliminar mediante la cual la empresa revisa la facturación de los servicios públicos a solicitud del interesado, para tomar una posterior decisión final o definitiva del asunto.

Recurso. Contra la decisión administrativa que resuelve el reclamo procederá el recurso de reposición ante el mismo funcionario que proferirá la decisión, y el recurso de apelación ante el Gerente o representante legal. Estos recursos se interpondrán personalmente o por conducto de apoderado debidamente constituido en la forma prevista en el Código Contencioso Administrativo.

Queja. La queja es el medio por el cual el usuario o suscriptor pone de manifiesto su inconformidad con la actuación de determinado o determinados funcionarios, o su inconformidad con la forma y condiciones en que se ha prestado el servicio”.

ORGANIZACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIO AL CLIENTE Y PQR

El departamento de Servicio al Cliente y PQR realiza una serie de actividades, la cual conlleva a tener ciertas responsabilidades por dicho Departamento, a continuación, se relacionan las actividades y responsabilidades por parte del Departamento de Servicio al Cliente y PQR.

EMPOSAN ESP

Cuida el agua, cuida la vida

REPUBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DE BOLIVAR
EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PUBLICOS DE SAN FERNANDO

3104062749
NIT: 900127883-8
emposanesp@hotmail.com
CLL 3 1 33 - Barrio María Inmaculada

EMPOSAN ESP

Cuida el agua, cuida la vida

REPUBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DE BOLIVAR
EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PUBLICOS DE SAN FERNANDO

Actividades de Departamento de Servicio al Cliente y PQR.

- Analizar los diferentes derechos de petición, debidos procesos, quejas y recursos que los usuarios interponen ante EMPOSAN E.I.C.E. E.S.P.
- Ofrecer rápida, precisa y terminante respuesta. Debido a los breves plazos de ley, para poder cumplir satisfactoriamente con las normas que regulan los antes dichos procedimientos legales.
- Atender oportunamente las peticiones, quejas y reclamos formulados por los suscriptores, usuarios y comunidad en general, en relación con la prestación de los servicios a cargo de EMPOSAN E.I.C.E. E.S.P.
- Reglamentar los procesos y procedimientos, que garanticen el debido proceso y el derecho de defensa, para la imposición de sanciones pecuniarias a los usuarios de los servicios a cargo de la Empresa, por transgresiones al contenido del contrato de condiciones uniformes o a las normas legales sobre la materia.

Responsabilidades del Departamento de Servicio al Cliente y PQR.

- Adoptar, en concurrencia con Dirección Comercial y la Gerencia Comercial, los planes, programas, procesos y procedimientos tendientes al cumplimiento de las competencias del área, en lo referente a los procesos de servicio al cliente y trámite de peticiones, quejas y reclamos.
- Establecer los procedimientos para el registro de las peticiones, quejas y recursos radicados, así como el seguimiento del trámite dado a los mismos y las respuestas ofrecidas.
- Concurrir con la Dirección de Operaciones y Servicios y la Gerencia Comercial en la adopción de políticas empresariales orientadas a los procesos relativos al servicio al cliente y al trámite de las peticiones, quejas y reclamos formulados ante la Empresa en relación con la prestación de los servicios bajo su responsabilidad.

- Participar con la Dirección Comercial y la Gerencia Comercial en la formulación de iniciativas para la adopción del Plan de Desarrollo Corporativo.
- Adoptar los instrumentos y canales para la óptima gestión de recepción, atención, trámite y respuesta a las peticiones, reclamos y recursos que presenten los usuarios, los suscriptores potenciales, los vocales de control o las autoridades competentes en relación con los servicios públicos domiciliarios prestados por la Empresa.
- Garantizar que las peticiones, quejas y recursos formulados ante la Empresa, se tramiten con estricta sujeción a las normas legales vigentes sobre dicha materia.
- Consultar y mantener un registro actualizado de los procesos y procedimientos a su cargo.
- Atender todos los asuntos inherentes a las funciones de la dependencia y los que le sean asignados.

Recepción de la petición, queja o reclamo

En esta etapa se llena un formulario, mediante el cual el suscriptor puede manifestar su petición, queja o reclamo. El formulario se compone de la siguiente manera:

- Fecha de emisión
- Datos del suscriptor
- Tipo de PQR
- Donde desea recibir la respuesta el suscriptor
- Detalle específico de la PQR

Después de recibido, el formulario de quejas, se abre paso al tratamiento del reclamo, lo que implica adicionar otras informaciones:

- Código
- Descripción PQR
- Solución solicitada
- Productos o servicios objeto de la queja

3104062749
NIT: 900127883-8
emposanesp@hotmail.com
CLL 3 1 33 - Barrio María Inmaculada

3104062749
NIT: 900127883-8
emposanesp@hotmail.com
CLL 3 1 33 - Barrio María Inmaculada

- Fecha límite para la atención
- Datos del local de origen de la queja
- Acción inmediata establecida

Enseguida se notifica al cliente que la queja fue procesada y se le informa la fecha límite estimada para la solución del problema.

Análisis de la queja o reclamo

Es la fase de investigación que abarca todas las circunstancias referidas a la reclamación. Es importante reunir las evidencias y testimonios necesarios en la resolución del suceso.

La gestión de la queja puede resultar en una diversidad de acciones: reembolso, reemplazo, reparación, información, asistencia financiera, compensación, pedido de disculpas y obsequios.

Acciones correctivas y preventivas

En base en los resultados de la segunda fase, se decide cuáles serán las acciones tomadas para dar **solución a la queja en el menor tiempo posible y con el mayor nivel de satisfacción de la demanda del cliente.**

En segundo lugar, las quejas funcionan como un catalizador de acciones preventivas, como:

- optimización de protocolos y procesos;
- evaluación del servicio de atención al cliente;
- integración entre departamentos;
- renovación de las acciones de marketing.

Respuesta al cliente

Por último, el cliente recibe una comunicación oficial del procesamiento del reclamo, que contiene:

3104062749
NIT: 900127883-8
emposanesp@hotmail.com
CLL 3 1 33 - Barrio María Inmaculada

- datos de la queja
- argumentos que respaldan la decisión tomada por la empresa
- plazo de entrega de la resolución final
- enmiendas realizadas al proceso de queja original
- agradecimiento por el contacto.



3104062749
NIT: 900127883-8
emposanesp@hotmail.com
CLL 3 1 33 - Barrio María Inmaculada

No. SSPD 20255291528702 del 15 de abril de 2025.

La Empresa, una vez llega el suscriptor, usuario o quejoso presenta verbal o en físico la PQR, las cuales las registran en el SISFA con el objeto de hacer seguimiento. Si son en forma verbal se reciben y se diligencia el respectivo formato, en caso que sea en presentada en físico, otorgan el número de radicado y se inicia el procedimiento administrativo hasta que culmine.

A continuación, se presenta la Tabla de Registro de PQR's que EMPOSAN E.S.P. lleva en el SISFA.

Tabla 34. Registro de PQR's

NOMBRES Y APELLIDOS	DOCUMENTO IDENTIDAD	PQR	Código de la PQR	FECHA RECIBIDO	RESPUESTAS PQR
SAMUEL ELIAS HOSTIA MOLINA	2,732,002	PETICION	011124-001	11/01/2024	26/01/2024
ENaida NIETO MIRANDA	1,050,457,156	QUEJA/RECLAMO	040224-001	2/04/2024	17/04/2024
FARIDES NIETO ALVEAR	33,219,339	QUEJA RECLAMO	090624-001	6/09/2024	20/09/2024
MARELBIS HERRERA SERPA	1,002,303,966	PETICION	032024-001	20/03/2024	5/04/2024
ANA TEODOCIA NAVARRO RIOS	9,255,052	QUEJA/RECLAMO	031325-001	13/03/2025	28/03/2025
ROSARIO RODRIGUEZ CORTEZ	23,075,119	PETICION	012025-001	20/01/2025	5/02/2025

No. SSPD 20255291528702 del 15 de abril de 2025.

En caso que radiquen PQR's los suscriptores y/o usuarios, sugieren que diligencien el formato o entrega en físico o de manera verbal. El funcionario encargado, debe diligenciar en el SISFA los datos requeridos y generan el número de radicado, el cual informan al quejoso.

Posteriormente, asignan el caso al funcionario competente quien dará el trámite y respuesta dentro de los términos legales.

Las PQR's, que reciben vía telefónica no las radican, informaron que proceden a solucionarlas en forma inmediata.

Informaron que, para disminuir las PQR's, general el procedimiento ya mencionado.

5.5.12 Desincentivo al consumo excesivo



EMPOSAN E.S.P. no dio aplicación a la Resolución CRA 039 de 2024 *“Por la cual se dispone la activación de las medidas para desincentivar el consumo excesivo de agua potable establecidos en la Resolución CRA número 887 de 2019 compilada en el Título 5, Parte 7, del Libro 2 de la Resolución CRA número 943 de 2021.”*, en razón a que actualmente no hay micromedición en el Municipio.

5.5.13 Estado de reporte en el SUI por parte del prestador

A continuación, se presenta con detalle el estado de reporte y calidad de la información reportada por el prestador en cuanto a los aspectos comerciales para la vigencia 2024 y los meses de enero y febrero de 2025.

Tabla 35. Reporte y calidad de la información – aspectos comerciales vigencia 2024

Tema	Nombre del formato y/o formulario	Certificado en SUI	Observación
CCU	Contrato de condiciones uniformes servicio de acueducto Contrato de condiciones uniformes servicio de alcantarillado	Si	Verificada la información reportada y la remitida por el Prestador, se encontró que, la información es consistente con la entregada.
Suscriptores	Facturación acueducto – IGAC Facturación alcantarillado - IGAC	Pendiente	La Empresa no ha reportado información en el SUI para el período en análisis los suscriptores de acueducto y alcantarillado.
Micromedición	Facturación acueducto – IGAC Facturación alcantarillado - IGAC	Pendiente	La Empresa no ha reportado información en el SUI para el período en análisis los suscriptores de acueducto y alcantarillado.
Facturación y recaudo	Facturación acueducto – IGAC Facturación alcantarillado - IGAC	Pendiente	La Empresa no ha reportado información en el SUI para el período en análisis los suscriptores de acueducto y alcantarillado.
Facturas	Factura del servicio acueducto PDF Factura del servicio alcantarillado PDF	Pendiente	La Empresa no ha reportado información en el SUI para el período en análisis los suscriptores de acueducto y alcantarillado.
Subsidios y Contribuciones	Acto Aprobación Factores de Subsidios y Contribuciones Acueducto y Alcantarillado	Pendiente	La Empresa no ha reportado información en el SUI para el período en análisis los suscriptores de acueducto y alcantarillado.
	Fondo de Solidaridad y Redistribución de Ingresos	Pendiente	La Empresa no ha reportado información en el SUI para el período

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

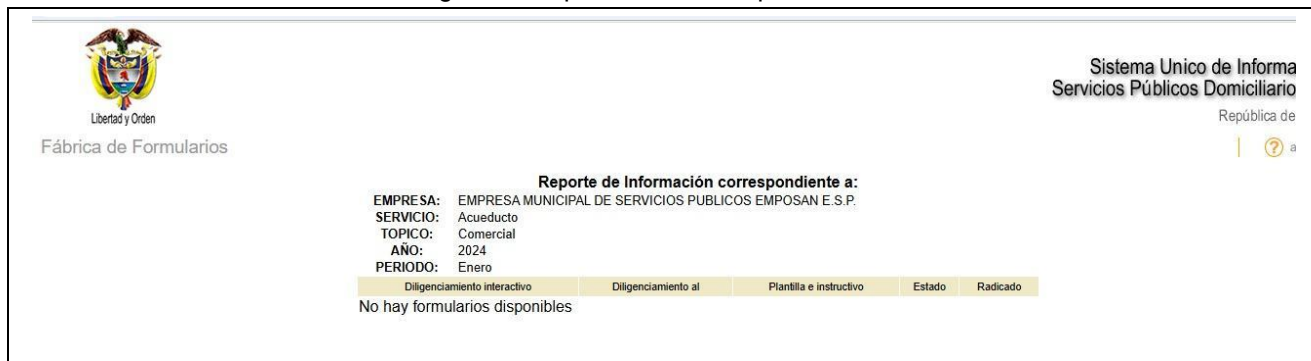
Tema	Nombre del formato y/o formulario	Certificado en SUI	Observación
			en análisis los suscriptores de acueducto y alcantarillado.

Fuente: SUI mayo de 2025

En relación con el tópico comercial y de gestión del SUI, la Empresa tiene 110 reportes pendientes correspondientes a la vigencia 2024 por lo que no se puede analizar la información en razón a que no se encuentra certificada.

Respecto al cargue de información EMPOSAN E.S.P. manifestó que no tiene habilitados los formatos comerciales y soportó la siguiente imagen:

Imagen 23. Imposibilidad de reporte en el SUI



Fuente: Visita abril de 2025

5.6 Aspectos Tarifarios

5.6.1 Metodología tarifaria aplicada por el prestador

Para tal efecto, se consultó en el SUI el número de suscriptores atendidos por EMPOSAN E.S.P., encontrando que de acuerdo a la última certificación realizada el 04 de abril del 2025, el prestador se encuentra registrado con un número menor o igual a 2.500 suscriptores. Por lo anterior, corresponde aplicar la metodología tarifaria contenida en la Resolución 825 de 2017, Título 1, Artículo 6, que establece los criterios para la clasificación de segmentos.

Tabla 36. Metodología aplicada por APS

APS	Metodología	Segmento	Servicios
EMPOSAN	Resolución CRA 825 de 2017	Segmento 2	Acueducto y Alcantarillado


Fuente: SUI

En este sentido, se evidenció en visita que, EMPOSAN E.S.P., está cumpliendo con la aplicación de la metodología correspondiente al segundo segmento, según lo previsto en el marco de la Resolución CRA 943 de 2021, que compila las Resoluciones CRA 825 de 2017, CRA 844 de 2018 y CRA 881 de 2019. Lo anterior, conforme el acto administrativo Decreto No. 20 del 2020, en el cual definió los costos de referencia para los servicios de acueducto y alcantarillado, y se aprobó y adoptó la estructura tarifaria.

5.6.2 Estado Reporte SURICATA

Respecto al cargue de la información tarifaria en el Sistema Único de Reporte de Información de Cálculo Tarifario - SURICATA, se evidenció que EMPOSAN E.S.P., no cuenta con el estudio de costos certificado, tal como se muestra en la siguiente imagen:

Imagen 24. Estado reporte SURICATA



Fuente: SURICATA

Así las cosas, el prestador está incumpliendo con la normatividad establecida por la Resolución SSPD No. 2020100009605 del 19 de marzo de 2020, en su anexo 3, donde se indicó el plazo para el reporte de la información tarifaria al Sistema Único de Información - SUI, a través del SURICATA, era de 60 días calendario una vez habilitado el aplicativo.



Cabe aclarar que, durante la visita, se hizo entrega de dos estudios de costos uno del año 2020 y otro del año 2024. El prestador informó que el estudio correspondiente al año 2020 estuvo en aplicación hasta el año 2024 y por el aumento en los costos operativos, fue necesario ajustar los valores a las condiciones actuales del servicio. Se solicita que ambos estudios sean certificados en la plataforma SURICATA.

5.6.3 Soporte de la aplicación de la metodología tarifaria

Sobre el particular se tiene que, en visita de inspección el prestador manifestó que actualmente se encuentra aplicando la metodología tarifaria establecida en la Resolución CRA 825 de 2017 (Compilada en la Resolución CRA 943 de 2021), para lo cual, realizó entrega del estudio de costos elaborado en el año 2020 y el acto de aprobación y adopción de tarifas mediante Decreto No. 20 de 2020, siendo esta información verificada con lo evidenciado en visita de inspección. Ahora bien, se procedió a verificar el cumplimiento de lo dispuesto en los artículos 1.8.6.1, 1.8.6.2 y 1.8.6.3 de la Resolución CRA 943 de 2021, que indica lo siguiente:

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

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

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

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

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

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

1. Comunicar a los usuarios, y
2. Enviar a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y a la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico, la información correspondiente de que trata el artículo 1.8.6.1. de esta resolución. (...)” (Negrita y cursiva fuera del texto original)

Conforme lo anterior, el prestador durante la visita de inspección no entregó información que permita verificar el cumplimiento de lo indicado en los artículos 1.8.6.1, 1.8.6.2 y 1.8.6.3 de la Resolución CRA 943 de 2021.

5.6.4 Tarifas aplicadas

Se procedió con la revisión de la información reportada en el SUI por la empresa EMPOSAN E.S.P., junto con la información entregada en la visita de inspección realizada del 7 al 10 de abril del 2025, encontrando lo siguiente:

En atención a lo previsto Resolución SSPD 20211000313835 de 2021, se procedió con la revisión de los reportes realizados en el Sistema Único de Información donde se evidencia que la información correspondiente al formato Costos de Referencia y Tarifas aplicadas de acueducto y alcantarillado, se encuentra en estado pendiente desde el inicio de operación y tampoco entregó archivo en Excel con información al respecto en la visita.

Por último, el prestador durante la visita de inspección no entregó información respecto de la aplicación de lo dispuesto en el numeral 2 del artículo 6.2.1.1 de la Resolución CRA 943 de 2021 en relación con la actualización de los costos económicos de referencia. Por lo tanto, no se tiene conocimiento si el prestador ha realizado procesos de actualización tarifaria ya sea por IPC o por otros conceptos.

5.6.5 Información sobre inversiones

En atención con lo dispuesto en el Artículo 29 sobre el Costo Medio de Inversión para las personas prestadoras del segundo segmento (CRA 825 de 2017 compilada en la Resolución 943 de 2021), de acuerdo con lo establecido en el Artículo integrado y unificado 2.1.1.1.4.4.1 de la Resolución CRA 943 de 2021, se indica que el Costo Medio de Inversión deberá ser calculado de manera

independiente para cada servicio, utilizando la alternativa única o podrán utilizar la fórmula establecida para el primer segmento en el artículo 2.1.1.1.3.4.1.

En cumplimiento de lo anterior, se realizó una revisión del componente Costo Medio de Inversión (CMI), evidenciando que, según el estudio de costos del año 2020 entregado por el prestador, los costos calculados por concepto de CMI fueron los siguientes: \$24,34 para acueducto y \$6,29 para alcantarillado. Estos valores incluyen gastos asociados a la reubicación de la red de distribución de la calle principal, optimización del sistema de captación (construcción de vertedero), reposición de la red de distribución principal, reposición de macro medidor, adecuación del techo de la EBAR, reposición de tuberías y optimización de la EBAR.

Asimismo, se llevó a cabo revisión de la ejecución del plan de inversiones, encontrando que el prestador no ha reportado información sobre la formulación y ejecución de proyectos en el Sistema Único de Información (SUI) y no se presentó información al respecto durante la visita de inspección, imposibilitando las acciones de vigilancia y control de esta Superintendencia e incumpliendo con los lineamientos del párrafo 5, artículo 2.1.1.1.3.4.2 de la Resolución 943 de 2021 y reglamentada en la resolución SSPD 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010.

Por lo anterior, se evidencia que el prestador no ha actualizado oportunamente la información sobre la formulación y ejecución de los proyectos de inversión desde el inicio de la aplicación de la metodología tarifaria, situación que debe ser aclarada por EMPOSAN E.S.P.

5.7 Indicador Único Sectorial (IUS)

La SSPD calcula y publica el resultado del Indicador Único Sectorial IUS y el nivel de riesgo para los prestadores de los servicios públicos de acueducto y/o alcantarillado en el marco de lo establecido por la CRA en la Resolución 906 de 2019 y sus modificatorias. Esta resolución derogó la Resolución CRA 315 de 2005 para los referidos servicios.

A partir de los resultados de los cálculos del IUS, realizados por la Delegada AAA de la Superintendencia para la vigencia 2023, en el marco de la implementación de la metodología de la Resolución CRA 906 de 2019, se evidencia lo siguiente:

Tabla 37. Resultados IUS

ID	Nombre del prestador	APS	CS.	EP.	EO.	GE.	SF.	GYT.	SA.	GT.	IUS	NR
62	EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PÚBLICOS EMPOSAN E.S.P.	SAN FERNANDO	0,35	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,35	Riesgo Alto

Fuente: IUS 2023

Conforme el nivel de riesgo obtenido, se estableció en el artículo 1.6.5.3.2.3. de la Resolución CRA 943 de 2021 que el prestador deberá *“establecer en su Plan de Gestión y Resultados -PGR, para el corto plazo (5 años), mínimo dos (2) acciones de mejora que garanticen el cumplimiento de las metas de cada uno de los indicadores del IUS, cuya calificación sea menor o igual a 30 puntos (riesgo alto). Para ello, deberá reportar a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios el PGR actualizado para el respectivo seguimiento y control”* (Cursiva fuera del texto original).

Por lo anterior, esta SSPD procedió a revisar el reporte del *Tablero de Acciones de Mejora PGR* por parte de la empresa, evidenciando que se encuentra en estado pendiente de cargue, aun cuando

la fecha límite establecida para el reporte fue del 30 de julio de 2023, incumpliendo con lo establecido en la Resolución SSPD 20211000682475 del 10 de noviembre de 2021.

A su vez, se verificó el reporte anual del formato *Tablero de Planeación PGR*, encontrándose de igual forma en estado pendiente de cargue para las vigencias 2021, 2022, 2023 y 2024

5.8 Sistema Único de Información (SUI)

5.8.1 Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos (RUPS)

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, de conformidad con lo establecido en el artículo 79.9 de la Ley 142 de 1994 y los artículos 13 y 14 de la Ley 689 de 2001 debe establecer, administrar, mantener y operar un registro actualizado de los prestadores de servicios públicos domiciliarios en el Sistema Único de Información (SUI).

Al respecto, la Coordinación del Grupo de Pequeños Prestadores de Acueducto y Alcantarillado procedió a verificar el estado actual de EMPOSAN E.S.P., encontrando que las últimas actualizaciones RUPS fueron realizadas con imprimibles 2025462445139 del 04 de abril de 2025 y 2025562446112 del 12 de mayo de 2025:

Así mismo se observó que no realizó las actualizaciones de 2023 y 2024:

Imagen 25. Actualizaciones RUPS.

Id Empresa	Empresa	Motivo	Estado	Quien Revisa?	No. de imprimible	Fecha de imprimible
62	EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PUBLICOS EMPOSAN E.S.P.	ACTUALIZACION	ASIGNADA	DAAA_DMMONTERO	2025562446112	12/05/2025
62	EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PUBLICOS EMPOSAN E.S.P.	ACTUALIZACION	CERTIFICADA		2025462445139	04/04/2025
62	EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PUBLICOS EMPOSAN E.S.P.	ACTUALIZACION	CERTIFICADA		2022562409041	18/05/2022
62	EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PUBLICOS EMPOSAN E.S.P.	ACTUALIZACION	CERTIFICADA		20211062397995	02/10/2021

Fuente: Aplicativo RUPS, consultado el 13 de mayo de 2025.

Si bien el prestador realizó la actualización 2025, esta fue posterior al 28 de febrero 2025, por lo cual excedió la fecha límite, según lo dispuesto en el artículo cuarto de la Resolución SSPD 20181000120515 del 25 de septiembre de 2018, el cual a la letra señaló:

“ARTICULO CUARTO. ACTUALIZACION. Los prestadores de servicios públicos domiciliarios y de actividades complementarias a los mismos, deberán actualizar anualmente la información general del RUPS, así:

1. Los prestadores de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo, y quienes desarrollen actividades complementarias a los mismos, en los siguientes periodos:

DISTRIBUCION SEGUN ULTIMO DIGITO DEL ID	FECHA LIMITE PARA REALIZAR LA ACTUALIZACION
<i>Prestadores cuyo ID termine entre 0 y 4</i>	<i>Hasta el 28 de febrero</i>
<i>Prestadores cuyo ID termine entre 5 y 9</i>	<i>Hasta el 30 de marzo</i>

La actualización de la información también procederá, cuando se presente una novedad en la información general registrada en el RUPS, la cual deberá ser reportada por el prestador una vez producida la misma, es decir, por fuera de los plazos señalados en el presente artículo”. (Cursiva fuera del texto).

5.8.2 Cargue de información

Revisado el estado de reportes del Sistema Único de Información (SUI), se encontró que EMPOSAN E.S.P. muestra un reporte general del 15%, toda vez que cuenta con 613 certificados y 3375 pendientes:

Tabla 38. Porcentaje general y por año.

AÑO	ID	EMPRESA	NÚMERO DE REPORTES PENDIENTES	NÚMERO DE REPORTES RADICADOS	PORCENTAJE DE CARGUE
2002	62	EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PUBLICOS EMPOSAN E.S.P.	2	2	50 %
2003	62	EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PUBLICOS EMPOSAN E.S.P.	2	24	92 %
2004	62	EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PUBLICOS EMPOSAN E.S.P.	12	35	74 %
2005	62	EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PUBLICOS EMPOSAN E.S.P.	12	42	77 %
2006	62	EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PUBLICOS EMPOSAN E.S.P.	37	66	64 %
2007	62	EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PUBLICOS EMPOSAN E.S.P.	32	51	61 %
2008	62	EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PUBLICOS EMPOSAN E.S.P.	45	45	50 %
2009	62	EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PUBLICOS EMPOSAN E.S.P.	83	19	18 %
2010	62	EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PUBLICOS EMPOSAN E.S.P.	115	1	0 %
2011	62	EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PUBLICOS EMPOSAN E.S.P.	219	2	0 %
2012	62	EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PUBLICOS EMPOSAN E.S.P.	209	2	0 %
2013	62	EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PUBLICOS EMPOSAN E.S.P.	197	23	10 %
2014	62	EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PUBLICOS EMPOSAN E.S.P.	196	24	10 %
2015	62	EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PUBLICOS EMPOSAN E.S.P.	185	45	19 %
2016	62	EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PUBLICOS EMPOSAN E.S.P.	211	23	9 %
2017	62	EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PUBLICOS EMPOSAN E.S.P.	230	0	0 %
2018	62	EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PUBLICOS EMPOSAN E.S.P.	146	80	35 %
2019	62	EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PUBLICOS EMPOSAN E.S.P.	144	92	38 %
2020	62	EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PUBLICOS EMPOSAN E.S.P.	221	20	8 %
2021	62	EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PUBLICOS EMPOSAN E.S.P.	231	9	3 %
2022	62	EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PUBLICOS EMPOSAN E.S.P.	244	0	0 %
2023	62	EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PUBLICOS EMPOSAN E.S.P.	253	0	0 %
2024	62	EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PUBLICOS EMPOSAN E.S.P.	257	8	3 %
2025	62	EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PUBLICOS EMPOSAN E.S.P.	92	0	0 %
TOTAL	62	EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIOS PUBLICOS EMPOSAN E.S.P.	3375	613	15 %

Fuente: Reporte SUI <https://wa-reportsui.azurewebsites.net/home/report/1312ac12-b666-44d3-a0b5-42bd4fdd08d4>,
corte 13 de mayo de 2025.

Para el caso específico de acueducto y alcantarillado cuenta con 2844 pendientes, como se muestra a continuación:

Tabla 39. Pendientes por servicio y tópico.

Servicio	Tópico	2002 a 2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	Total Pendiente
Acueducto	Administrativo	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1		17
	Administrativo y Financiero	17	4	15	15	15	15	15	6	6	6	6	3	3	5	5	4	1	141
	Auditor	12	6					1											19
	Comercial y de Gestión	28	40	56	56	59	58	45	52	58	32	33	47	52	56	56	52	19	799
	MOVET	5																	5
	Técnico operativo	0	1	37	37	32	24	25	25	25	26	29	29	28	30	29	29	9	415
Alcantarillado	Administrativo	0		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		14
	Administrativo y Financiero	13	5	11	11	11	11	11	4	4	4	3	2	2	4	4	4	1	105
	Auditor	12	6					1											19
	Comercial y de Gestión	24	39	57	56	56	56	44	49	56	36	34	49	52	54	54	52	18	786
	Técnico operativo	0		13	12	6		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	42
	Comercial y de Gestión	0										1	1	1	1	1	1		6
Costos-Tarifas AA	NUEVO MARCO TARIFARIO AA	0												1					1
Formato Varios Servicios	Administrativo y Financiero	52																	52
	Comercial y de Gestión	48																	48
Gobierno NIF	Inicio Transición 2015	0						1											1
	Preparación Obligatoria 2014	0					1												1
	PROCESO NIF	0					1												1
Indicadores IUS - Acueducto y Alcantarillado	Administrativo	0											8	10	10	10	10	2	50
Riesgos AAA	Generalidades-Riesgos	0					2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	23
	Riesgos Acueducto	0					3	6	15	15	5	4	15	15	15	15	15	7	130
	Riesgos Alcantarillado	0					3	6	15	15	5	4	15	15	15	15	15	7	130
SGP	Prestadores	12	12	12	3														39
Total general		224	114	203	192	181	176	160	171	184	119	119	175	184	195	194	187	66	2844

Fuente: Reporte SUI <https://wa-reportsui.azurewebsites.net/home/report/1312ac12-b666-44d3-a0b5-42bd4fdd08d4>, corte 13 de mayo de 2025

De lo anterior, se tiene que el prestador tiene acumulado 2778 cargues pendientes, de los años 2002 a 2024, lo cuales se encuentran ampliamente vencidos, según los términos de la Resolución SSPD 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010, y demás actos administrativos para el reporte al SUI. En lo corrido del año 2025 muestra 66 pendientes.

6. HALLAZGOS

No.	Criterio	Condición evaluada	Evidencia / soporte	Estado de cumplimiento
1	Administrativo Control Interno	Resolución SSPD No. 20061300012295	No existe una instancia de control interno que cumpla funciones de Ley.	No Cumple
2	Administrativo Junta Directiva	Integrantes de la Junta Directiva	Falta el nombramiento de un miembro de la Alcaldía y de los dos vocales de control según Art. 20 del documento de creación de la empresa	No Cumple
3	Administrativo: Certificación en competencias laborales	Resolución 1076 del 2003 modificada por la Resolución 1570 de 2004 y la Resolución 330 de 2017	La totalidad del personal no se encuentra certificado en competencias laborales	No Cumple
4	Administrativo: Auditor Externo de Gestión y Resultados - AEGR	Designación del AEGR	No ha sido designado el AEGR según Art. 66 del documento de creación de la empresa	No Cumple
5	Administrativo Reporte del Plan de Gestión y Resultados	Resolución CRA 906 de 2019 y Resolución SSPD No. 20201000033925 modificada por la Resolución SSPD 20211000682475	El prestador no ha realizado el reporte de sus tableros de control de la Planeación al SUI	No Cumple
6	Administrativo Reportes de Personal para cálculo del IUS	Resolución CRA 906 de 2019 y Resolución SSPD No. 20201000033925 modificada por la Resolución SSPD 20211000682475	El prestador no ha realizado el reporte de informes de personal administrativo, operativo y rotación del personal que son base para el cálculo del IUS	No Cumple
7	Administrativo Reporte de Costos y Gastos por Servicios	Anexo 2 de la Resolución No. SSPD 20051300033635	El prestador no ha realizado el reporte de Costos y Gastos por Servicios al SUI	No Cumple
8	Financiero Clasificación NIF	Resolución SSPD No. 20151300020385 de 2015	El prestador no ha realizado el reporte de su clasificación al SUI.	No Cumple
9	Financiero Estados Financieros de la vigencia 2024 y 2023	Aplicación integral de la Resolución 414 de 2014 y sus modificatorios, emitida por la Contaduría General de la Nación.	Incumplimiento del Juego Completo de Estados Financieros. Incumplimiento en los principios de reconocimiento, medición inicial y posterior, presentación y revelación.	No Cumple
10	Financiero Aprobación de los Estados Financieros.	Existencia de Acta de Junta Directiva de Aprobación de los Estados Financieros	No se obtuvo evidencia de aprobación de los Estados Financieros del 2024 y 2023.	No Cumple
11	Financiero Presupuesto vigencias 2024 y 2023	Adecuada Planeación y Ejecución presupuestal según Decreto 111 de 1996.	No se incluye presupuesto y ejecución de inversiones y los costos y gastos no se presentan separados por servicios.	No Cumple
12	Financiero Pago de Contribuciones Especiales, Adicionales y Sanciones	Artículo 85, Ley 142 de 1994	El prestador no se encuentra al día en los pagos a la SSPD	No Cumple
13	Financiero Reporte de Información	Reporte al SUI dentro de los plazos establecidos por	Sin reporte de su clasificación NIF ni de su	No Cumple

No.	Criterio	Condición evaluada	Evidencia / soporte	Estado de cumplimiento
	Financiera al SUI	resolución	información financiera anual ni trimestral del 2015 al 2025	
14	Concesión de aguas superficial	Artículo 22 y 25 de la Ley 142	Información recopilada durante la visita de inspección realizada del 07 al 10 de abril de 2025.	No cumple
15	Manuales de operación y mantenimiento para los sistemas de acueducto.	Artículo 30 de la Resolución 330 de 2017.	Información recopilada durante la visita de inspección realizada del 07 al 10 de abril de 2025.	No Cumple
16	Instrumentos de macromedición instalados.	Artículo 73 de la Resolución 330 de 2017.	Información recopilada durante la visita de inspección realizada del 07 al 10 de abril de 2025.	No Cumple
17	Continuidad	Artículo 18 de la Resolución 2115 de 2007.	Información recopilada durante la visita de inspección realizada del 07 al 10 de abril de 2025.	No cumple.
18	Medición de presiones en la red de distribución.	Artículo 61 de la Resolución 330 de 2017.	Información recopilada durante la visita de inspección realizada del 07 al 10 de abril de 2025.	No Cumple
19	Calidad de Agua	Artículo 15 de la Resolución 2115 de 2007.	Reporte de información de la autoridad sanitaria en SIVICAP	No Cumple.
20	Catastro de redes de acueducto y alcantarillado	Artículo 42 de la Resolución 330 de 2017.	Información recopilada durante la visita de inspección realizada del 07 al 10 de abril de 2025.	No Cumple.
21	Comercial – Catastro de suscriptores acueducto y alcantarillado	Resolución SSPD 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010 y posteriores.	Reporte Estado general de la información cargada por los prestadores de servicios públicos en el SUI. No coincide la información cargada en el SUI con la recaudada en visita.	No cumple
22	Comercial – Facturación y recaudo	Resolución CRA 001 de 2006	Información soportada en visita y en el radicado No. SSPD 20255291528702 del 15 de abril de 2025 vs reporte en SUI	No cumple
23	Comercial – Requisitos de la Factura	CCU – Resolución CRA 873 de 2019 – Resolución CRA 943 de 2021	Información soportada en visita	No cumple con los numerales 2, 3, 6, 8, 9, 10, 11 y 14, de la Cláusula 17 del Contrato de Condiciones Uniformes
24	Comercial - Rangos de consumo	Artículo 2.6.1.3. de la Resolución CRA 943 de 2021	Facturas soportadas en visita	No cumple
25	Comercial – Reporte SUI	Resolución N° SSPD - 20171300039945 del 28 de marzo de 2017 y Resolución N° SSPD - 20174000121755 del 19 de julio de 2017	SUI	No cumple

No.	Criterio	Condición evaluada	Evidencia / soporte	Estado de cumplimiento
26	SUI	SURICATA - Estudios de Costos 2020 y/o 2024.	Resolución No. SSPD 20201000009605 de 2020	No Cumple
27	Aplicación e Información de las variaciones tarifarias	Cumplimiento artículos 1.8.6.1 a 1.8.6.3 de la Resolución CRA 943 de 2021.	Información entregada por el prestador durante la visita de inspección.	No Cumple
28	SUI	Resolución SSPD 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010	Formulación y ejecución de los proyectos de inversión	No Cumple
29	SUI	IUS	Nivel de Riesgo Alto de acuerdo con lo establecido en la Resolución CRA 906 de 2019.	No Cumple
30	Reporte formato Costos de Referencia y tarifas aplicadas	Cumplimiento Resolución SSPD 20201000009605 de 19 de marzo de 2020.	Reporte del formato costos de referencia y tarifas aplicadas en SUI, para ambos servicios vigencias 2024 y 2025.	No Cumple
31	SUI - RUPS	Artículo 4 de la Resolución SSPD 20181000120515 del 25 de septiembre de 2018.	Aplicativo RUPS	No Cumple
32	SUI	IUS	Nivel de Riesgo Alto de acuerdo con lo establecido en la Resolución CRA 906 de 2019.	No Cumple
33	SUI – Reporte de Información	Resolución SSPD 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010 y posteriores	Reporte Estado general de la información cargada por los prestadores de servicios públicos	No Cumple

7. ACCIONES CORRECTIVAS DEFINIDAS

Acorde con las funciones y competencias de la SSPD se continuará realizando el seguimiento al prestador y se adelantarán las demás acciones a que haya lugar en el marco del régimen de servicios públicos domiciliarios Ley 142 de 1994.



8. CONCLUSIONES

Aspectos Administrativos y Financieros

- El prestador no cuenta en su estructura organizacional con un responsable o área de control interno y no suministró informes de control interno ni generales ni específicos relacionados con la prestación de los servicios públicos domiciliarios, lo que podría implicar que EMPOSAN E.S.P. no tiene implementado un sistema de control interno y no realiza auditorías, incumpliendo con lo establecido en la Resolución SSPD No. 20061300012295 y sus modificatorias, y la Ley 87 de 1993.
- La Junta Directiva no está integrada por la totalidad de miembros según lo establecido en el artículo 20 del documento de constitución de EMPOSAN E.S.P., porque hace falta un delegado de la Alcaldía y faltan los dos vocales de control.
- Ninguno de los trabajadores de la Empresa cuenta con certificados de competencias

laborales vigentes, con lo cual, se demuestra incumplimiento de lo establecido en la Resolución 1076 del 2003 modificada por la Resolución 1570 de 2004 y la Resolución 330 de 2017, expedidas por el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio.



- El vigilado no ha realizado la designación de un Auditor Externo de Gestión y Resultados que es obligatorio de conformidad con lo establecido en el artículo 66 del documento de constitución de EMPOSAN E.S.P.
- EMPOSAN E.S.P. no ha realizado el reporte al SUI de los Tableros de Control de la Planeación correspondientes a las vigencias 2020 a 2025, incumpliendo con lo establecido en la Resolución SSPD No. 20201000033925 modificada por la Resolución SSPD 20211000682475. Tampoco se ha efectuado el reporte al SUI de los informes de Costos y Gastos por Servicios requeridos mediante el Anexo 2 de la Resolución SSPD 20051300033635 y sus modificatorias. Así mismo, no se ha realizado el cargue al SUI de los reportes de personal necesarios para el cálculo del IUS según lo establecido en las Resoluciones CRA 906 de 2019 y Resolución SSPD No. 20201000033925 modificada por la Resolución SSPD 20211000682475.
- El prestador no ha realizado en reporte al SUI de su clasificación NIF de conformidad con lo establecido en la Resolución SSPD No. 20151300020385, lo que impide que el sistema le pueda habilitar las taxonomías anuales desde 2015 hasta 2024 ni las taxonomías trimestrales del 2020 al 2025, para el reporte de su información financiera al SUI.
- Los Estados Financieros y las notas correspondientes a las vigencias 2023 y 2024 del vigilado no cumplen integralmente con los criterios de reconocimiento, medición, presentación y revelación establecidos en la Resolución 414 de 2014 y sus modificatorios, en particular, frente a los aspectos indicados a lo largo del presente informe.
- No se considera conveniente realizar el cálculo de los indicadores financieros de las vigencias 2024 ni 2023 de EMPOSAN E.S.P., porque los estados financieros no reflejan razonablemente la situación del prestador y porque los resultados obtenidos permitirán llegar a conclusiones que no son coherentes con la situación financiera del prestador de servicios públicos domiciliarios.
- Los estados financieros suministrados en visita no se encuentran firmados por los responsables y los remitidos por correo que están firmados no son legibles, adicionalmente no se presentó evidencia que dichos estados hayan sido presentados y aprobados por el máximo órgano social de EMPOSAN E.S.P.
- En la construcción, seguimiento y ejecución del presupuesto anual de las vigencias 2024 y 2023, no se incluyen inversiones y se evidencian posibles incumplimientos de los principios básicos presupuestales establecidos en el Decreto 111 de 1996.
- El prestador no se encuentra al día con el pago de algunas de las contribuciones especiales o adicionales a favor de ésta Superintendencia, incumpliendo con lo establecido en el artículo 85 de la Ley 142 de 1994.
- El prestador ha venido incumpliendo reiteradamente con su obligación de reporte de información financiera anual y trimestral al SUI de las vigencias 2015 al 2025, a pesar de que la Dirección Técnica de Gestión de Acueducto y Alcantarillado lo ha requerido en varias oportunidades, incumpliendo con lo establecido en las Resoluciones SSPD

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

correspondientes.

Aspectos Comerciales

- EMPOSAN E.S.P a diciembre de 2024 el catastro de suscriptores de acueducto cuenta con 3.284; que en el SUI tienen reportados 2.284, cuya diferencia se origina porque la Alcaldía Municipal le otorga la administración y asumió la operación de doce (12) corregimientos (zona rural) que tienen sistemas de acueducto a partir del año 2022, razón por la cual debe ser reclasificado como gran prestador.
- La fecha de expedición del CCU no coincide con la reportada en el SUI y la informada en visita.
- La Empresa no ha reportado el catastro de usuarios en el SUI.
- No cuenta con micromedición; ha realizado encuesta a los usuarios sobre aceptación; requerido los aparatos a la Alcaldía Municipal, existe el módulo de micromedición en el SISFA y cuenta con el procedimiento de instalación de micromedidores.
- En la vigencia 2024 la Empresa facturó por el servicio público domiciliario de acueducto 59.844 m³ por valor de \$ 24.096.473,00 con un recaudo de recaudó \$ 1.162.875,56, que corresponden al 4,83%; para el servicio de alcantarillado facturó \$ 3.381.236,00 con un recaudo de recaudo por valor de \$ 302.045,60 que corresponden al 8,93% que corresponden al 8,93%, para un volumen vertido de 59.844 m³.
- En acueducto para los meses de enero, febrero y marzo de 2025, se presentó un consumo de 59.844 m³, cuya facturación fue por valor de \$ 24.096.473,00, con un recaudo de \$ 1.099.779,80 cuyo índice de recaudo se ubicó en 4,56%; para alcantarillado el volumen vertido fue de 59.844 m³, por valor de \$ 3.381.236,00 con un recaudo de \$ 314.222,80 cuyo índice ascendió a 9,29%.
- La factura no cumple con los numerales 2, 3, 6, 8, 9, 10, 11 y 14, de la Cláusula 17 del Contrato de Condiciones Uniformes y las Resoluciones CRA 873 de 2019 y 943 de 2021.
- EMPOSAN E.S.P. en la facturación presuntamente no cumple con los parámetros de consumo establecidos en la Resolución CRA 943 de 2021.
- Las cuentas por cobrar en la vigencia 2024 de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado ascendieron a \$ 1.478.199.560 de los cuales el 90,99% correspondió a acueducto y el 9,01% a alcantarillado; de estos el 1,05% correspondió a cartera de 1 a 30 días; el 2,88% se encontró entre los 121 a 150 días y el 91,32% superó los 360 días cuyo valor ascendió a \$1.349.876.352. .
- EMPOSAN E.S.P. no dio aplicación a la Resolución CRA 039 de 2024 “Por la cual se dispone la activación de las medidas para desincentivar el consumo excesivo de agua potable establecidos en la Resolución CRA número 887 de 2019 compilada en el Título 5, Parte 7, del Libro 2 de la Resolución CRA número 943 de 2021.”, en razón a que actualmente no hay micromedición en el Municipio.
- EMPOSAN E.S.P., en relación con el tópico comercial y de gestión del SUI, la Empresa tiene 110 reportes pendientes correspondientes a la vigencia 2024 por lo que no se puede analizar

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

la información en razón a que no se encuentra certificada.

- Las facturas correspondientes a la vigencia del 2025 se analizaron y se observa que sí aplicó los factores porcentuales de subsidios para los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado establecidos en el “ACUERDO DE TRANSFERENCIA DE RECURSOS DESTINADOS A OTORGAR SUBSIDIOS, CORRESPONDIENTES A LOS SUBSIDIOS Y CONTRIBUCIONES DEL SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO EN EL MUNICIPIO DE SAN FERNANDO, BOLÍVAR PARA LA VIGENCIA 2025”.

Aspectos Tarifarios

- En relación con el estudio tarifario del año 2024, se solicita al prestador que proporcione el fundamento normativo que justificó la modificación del estudio tarifario del año 2020 y realizar las certificaciones a las que haya lugar, en el aplicativo SURICATA, en atención a lo estipulado en la Resolución No. SSPD 20201000009605 de 2020.
- El prestador no ha certificado el formato de Costos de referencia y tarifas aplicadas para los servicios de acueducto y alcantarillado en el SUI, desde el inicio de operación, imposibilitando las acciones de vigilancia y control de esta Superintendencia e incumplimiento a lo dispuesto en la Resolución SSPD 20211000313835 de 2021.
- Respecto al cumplimiento de los artículos 1.8.6.1 a 1.8.6.3 referentes a la aplicación e información de las variaciones tarifarias, se determinó que el prestador no remitió los soportes.
- En relación a las inversiones el prestador no ha reportado información sobre la formulación y ejecución de proyectos en el Sistema Único de Información – SUI, en atención a lo estipulado en la resolución SSPD 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010. Es importante destacar que, de acuerdo con el plan de inversiones contemplado en el estudio tarifario del año 2020, el prestador se encuentra en la fase final del cuarto año tarifario, por lo que debe informar a esta Superintendencia sobre el avance y ejecución de dicho plan.
- Cabe aclarar, conforme al acto de aprobación Decreto No. 20 del 2020, enviado por el prestador se presume inicio aplicación a la metodología tarifaria en año 2020 por lo tanto, por lo tanto, estaría en el 5 año tarifario, así las cosas, conforme al parágrafo 4 del artículo 24 de la Resolución CRA 943 de 2021, si el prestador no cuenta con sistema de micromedición solo podrá cobrar el 60% de CMOGac.

Aspectos Técnico Operativos

- La empresa no cuenta con dispositivos de medición de caudales de entrega a la población en los sistemas que administra y opera, esta situación dificulta conocer los volúmenes de agua producida y suministrada a los distintos habitantes de la zona urbana y rural del municipio, y por ende determinar la eficiencia de la infraestructura, así como poder establecer las condiciones de oferta y demanda. Lo anterior, puede representar un riesgo por abastecimiento de agua en términos de continuidad y cobertura al no poder determinar las capacidades reales de suministro de recurso hídrico a la población. Cabe aclarar, conforme al acto de aprobación Decreto No. 20 del 2020, enviado por el prestador se presume inicio aplicación a la metodología tarifaria en año 2020 por lo tanto, estaría en el 5 año tarifario, así las cosas, conforme al parágrafo 4 del artículo 24 de la Resolución CRA

943 de 2021, si el prestador no cuenta con sistema de micromedición solo podrá cobrar el 60% de CMOGac

- El sistema de acueducto urbano del municipio de San Fernando, ha entregado agua en la vigencia 2024 con variabilidades de IRCA que superan el 5%, es decir agua no apta para el consumo humano. Así mismo para la vigencia 2025 se evidenció la misma situación. Por consiguiente, el prestador debe implementar acciones tendientes garantizar el suministro de agua en términos de calidad señalados en la Resolución 2115 de 2007 y demás normatividad sanitaria concordante.
- La empresa prestadora no cuenta con el número mínimo de puntos de muestreo de calidad del agua concertados y materializados, lo que infiere un incumplimiento al artículo 3 de la Resolución 811 de 2008.
- El prestador no cuenta con las autorizaciones ambiental asociadas a permisos de concesión, permisos de vertimientos y demás derivados, lo que dificulta el control ambiental de los recursos explotados, así como infiere en incumplimientos a la Ley 142 de 1994, especialmente lo referido en el artículo 25.
- El prestador no realiza el reporte de información de la totalidad de los formularios del componente técnico operativo de acuerdo con sus actividades. Por lo anterior, se recalca que la omisión en el cargue de información al SUI resulta contraria a la obligación general de suministro de información prevista en el artículo 79 de la Ley 142 de 1994, adicionado por el artículo 14 de la Ley 689 de 2001.

Reporte al Sistema Único de Información (SUI)

- El prestador no realizó las actualizaciones RUPS obligatorias de los años 2023 y 2024, y para el año 2025 excedió la fecha de actualización anual, según el último dígito del ID, por lo que le correspondía a más tardar el 28 de febrero de 2025.
- Al corte 13 de mayo de 2025, 2778 cargues pendientes de los años 2002 a 2024, los cuales se encuentran ampliamente vencidos, según los términos de la Resolución SSPD 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010, y demás actos administrativos de reporte al SUI.



9. MEDIDAS RECOMENDADAS QUE PUDIERA SER OPORTUNO O PERTINENTE APLICAR

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

10. RESPONSABLES DE LA REALIZACIÓN

10.1 Responsable General

- María Stella Garzón Barrera-Directora de Gestión de Acueducto y Alcantarillado (E)

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

10.2 Equipo de Evaluación

- Liz Marcela Herrera – Profesional Grupo de Pequeños Prestadores – DTGAA
- Alexandra Moreno Guarín - Profesional Especializado Grupo Pequeños Prestadores DTGAA
- Ivonne Tangarife Torres - Profesional Especializado Grupo Pequeños Prestadores DTGAA
- Hugo E. Mendoza M. - Profesional Especializado Grupo de Pequeños Prestadores DTGAA.
- Omar Orlando Cortés Silva - Profesional Especializado Grupo Pequeños Prestadores DTGAA.

Revisó: Olga Rocío Yanquen Caro - Coordinadora GPP-DTGAA

11. ANEXOS

No Aplica.