



Superservicios

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



1 IDENTIFICADOR DEL PRESTADOR

1.1 Nombre o razón social:	UNIDAD DE SERVICIOS PÚBLICOS DE MATANZA (USP)																																												
1.2 NIT:	890206696 – 0																																												
1.3 ID (SUI – RUPS):	352																																												
1.4 Servicio público domiciliario (SPD) prestado objeto de la vigilancia o inspección:	Acueducto y Alcantarillado																																												
1.5 Actividad del SPD objeto de la vigilancia o inspección:	<p>Acueducto:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Captación. ● Aducción. ● Tratamiento. ● Conducción. ● Almacenamiento. ● Distribución. ● Comercialización. <p>Alcantarillado:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Recolección. ● Tratamiento. ● Conducción de residuos líquidos. ● Disposición Final. ● Comercialización. 																																												
1.6 Fecha de inicio de operación en la actividad a vigilar o inspeccionar:	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Actividad</th> <th>Fecha inicio Actividades</th> <th>Fecha final actividades</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Captación</td> <td>29/11/1993</td> <td>N/A</td> </tr> <tr> <td>Aducción</td> <td>29/11/1993</td> <td>N/A</td> </tr> <tr> <td>Tratamiento</td> <td>29/11/1993</td> <td>N/A</td> </tr> <tr> <td>Conducción</td> <td>29/11/1993</td> <td>N/A</td> </tr> <tr> <td>Almacenamiento</td> <td>29/11/1993</td> <td>N/A</td> </tr> <tr> <td>Distribución</td> <td>29/11/1993</td> <td>N/A</td> </tr> <tr> <td>Comercialización</td> <td>29/11/1993</td> <td>N/A</td> </tr> </tbody> </table> <p>Fuente: Imprimible RUPS 20252352441610 del 03/02/2025.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Actividad</th> <th>Fecha inicio Actividades</th> <th>Fecha final actividades</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Recolección</td> <td>29/11/1993</td> <td>N/A</td> </tr> <tr> <td>Tratamiento</td> <td>01/01/2024</td> <td>N/A</td> </tr> <tr> <td>Conducción de residuos líquidos</td> <td>29/11/1993</td> <td>N/A</td> </tr> <tr> <td>Disposición Final</td> <td>29/11/1993</td> <td>N/A</td> </tr> <tr> <td>Comercialización</td> <td>29/11/1993</td> <td>N/A</td> </tr> </tbody> </table> <p>Fuente: Imprimible RUPS 20252352441610 del 03/02/2025.</p>	Actividad	Fecha inicio Actividades	Fecha final actividades	Captación	29/11/1993	N/A	Aducción	29/11/1993	N/A	Tratamiento	29/11/1993	N/A	Conducción	29/11/1993	N/A	Almacenamiento	29/11/1993	N/A	Distribución	29/11/1993	N/A	Comercialización	29/11/1993	N/A	Actividad	Fecha inicio Actividades	Fecha final actividades	Recolección	29/11/1993	N/A	Tratamiento	01/01/2024	N/A	Conducción de residuos líquidos	29/11/1993	N/A	Disposición Final	29/11/1993	N/A	Comercialización	29/11/1993	N/A		
Actividad	Fecha inicio Actividades	Fecha final actividades																																											
Captación	29/11/1993	N/A																																											
Aducción	29/11/1993	N/A																																											
Tratamiento	29/11/1993	N/A																																											
Conducción	29/11/1993	N/A																																											
Almacenamiento	29/11/1993	N/A																																											
Distribución	29/11/1993	N/A																																											
Comercialización	29/11/1993	N/A																																											
Actividad	Fecha inicio Actividades	Fecha final actividades																																											
Recolección	29/11/1993	N/A																																											
Tratamiento	01/01/2024	N/A																																											
Conducción de residuos líquidos	29/11/1993	N/A																																											
Disposición Final	29/11/1993	N/A																																											
Comercialización	29/11/1993	N/A																																											

 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 _____ Inspección <input checked="" type="checkbox"/>
2.3 Motivo de la acción:	Especial _____ Detallada <input checked="" type="checkbox"/> _____ Concreta _____
2.4 Origen causal de la acción:	Clasificación de nivel de riesgo _____ Perfilamiento de riesgo _____ Evaluación de Gestión y Resultados <input checked="" type="checkbox"/> _____ Monitoreo de planes _____ Denuncia ciudadana (Petición de interés general) _____ Otros ¿cuál?
2.5 Ubicaciones físicas o virtuales objeto de la acción:	Físicas: Carrera 5 No 5-85 Matanza – Santander

3 DELIMITACIÓN DEL MARCO DE EVALUACIÓN

3.1 Criterios evaluados:	<p>Generales Ley 142 de 1994. Decreto MVCT 1077 de 2015.</p> <p>Administrativo Resolución MAVDT 1076 de 2003 modificada por la Resolución 1570 de 2004 y Resolución MVCT 330 de 2017.</p> <p>Comercial y Tarifario Resolución CRA 825 de 2017 Resolución compilatoria CRA 943 de 2021.</p> <p>Técnico Resolución MVCT 2115 de 2007 Resolución MVCT 811 de 2008 Resolución MVCT 154 de 2014 Resolución MVCT 330 de 2017 Resolución MVCT 527 de 2018 Resolución MVCT 799 de 2021 Decreto Compilatorio 1077 de 2015 Decreto Compilatorio 1076 de 2015</p> <p>Financiero Decreto Compilatorio 2420 de 2015 y sus modificatorios Resolución 533 de 2015 y sus modificatorios (CGN)</p>
---------------------------------	---



Superservicios

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



	<p>Decreto 111 de 1996 y sus modificatorios.</p> <p>RUPS y SUI</p> <p>Resolución SSPD 20061300012295 de 2006 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 2020100004205 de 2020 Resolución SSPD 20201000055775 de 2020 Resolución SSPD 2020100009605 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 Resolución SSPD 20251000216935 de 2025</p>
<p>3.2 Marco temporal de evaluación:</p>	<p>Los periodos de análisis son las vigencias 2024 y lo transcurrido 2025:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aspectos administrativos y financieros. • Aspectos técnicos operativos. • Aspectos tarifarios: desde el inicio de la entrada en vigencia del marco tarifario regulatorio de la Resolución 825 de 2017 y Resolución compilatoria CRA 943 de 2021 vigente hasta el 2025. • Aspectos Comerciales. <p>Se aclara que para el componente financiero se incluye adicionalmente el análisis de la vigencia 2023.</p> <p>Fecha de la visita: 08/10/2025 al 10/10/2025</p>

4 DESCRIPCIÓN DE LO DESARROLLADO

<p>4.1 Información fuente usada:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Evidencias e información recopilada en visita de inspección los días 8 al 10 de octubre de 2025, así como la reportada en el Sistema Único de Información (SUI). 						
<p>4.2 Requerimientos realizados:</p>	<p>A continuación, se evidencia los requerimientos enviados al prestador:</p> <table border="1" data-bbox="437 1875 1372 1926"> <thead> <tr> <th data-bbox="437 1875 731 1902">Radicado</th> <th data-bbox="731 1875 910 1902">Fecha</th> <th data-bbox="910 1875 1372 1902">Temática</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="437 1902 731 1926">20254251810841</td> <td data-bbox="731 1902 910 1926">09/06/2025</td> <td data-bbox="910 1902 1372 1926">Anuncio de visita para Evaluación</td> </tr> </tbody> </table>	Radicado	Fecha	Temática	20254251810841	09/06/2025	Anuncio de visita para Evaluación
Radicado	Fecha	Temática					
20254251810841	09/06/2025	Anuncio de visita para Evaluación					



Superservicios

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



			Integral al estado de la prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado en el municipio de Matanza departamento de Santander, por parte de la UNIDAD DE SERVICIOS PÚBLICOS DE MATANZA.																		
	20254252058221	24/06/2025	Aviso reprogramación para los días del 02 al 04 de julio del 2025 de la visita para Evaluación Integral.																		
	202542026007121	19/08/2025	Aviso reprogramación para los días del 26 al 28 de agosto de 2025 de la visita para Evaluación Integral.																		
	20254203131631	07/10/2025	Anuncio de visita para Evaluación Integral al estado de la prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado para los días del 08 al 10 de octubre de 2025 de la visita para Evaluación Integral																		
4.3 Estado de respuesta de requerimientos:	A continuación, se relacionan las respuestas del prestador a los requerimientos realizados por la SSPD.: <table border="1"> <thead> <tr> <th>Radicado</th> <th>Fecha</th> <th>Temática</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>20255292466402</td> <td>20/06/2025</td> <td>El prestador solicita el medio para remitir la información solicitada para Evaluación Integral.</td> </tr> <tr> <td>20255292476662</td> <td>20/06/2025</td> <td>El prestador remite información requerida para Evaluación Integral.</td> </tr> <tr> <td>20255293447132</td> <td>20/08/2025</td> <td>El prestador remite información requerida para Evaluación Integral</td> </tr> <tr> <td>20255293961862</td> <td>25/09/2025</td> <td>El prestador remite información requerida para Evaluación Integral</td> </tr> <tr> <td>20255294124362</td> <td>08/10/2025</td> <td>El prestador remite información requerida para Evaluación Integral</td> </tr> </tbody> </table>			Radicado	Fecha	Temática	20255292466402	20/06/2025	El prestador solicita el medio para remitir la información solicitada para Evaluación Integral.	20255292476662	20/06/2025	El prestador remite información requerida para Evaluación Integral.	20255293447132	20/08/2025	El prestador remite información requerida para Evaluación Integral	20255293961862	25/09/2025	El prestador remite información requerida para Evaluación Integral	20255294124362	08/10/2025	El prestador remite información requerida para Evaluación Integral
Radicado	Fecha	Temática																			
20255292466402	20/06/2025	El prestador solicita el medio para remitir la información solicitada para Evaluación Integral.																			
20255292476662	20/06/2025	El prestador remite información requerida para Evaluación Integral.																			
20255293447132	20/08/2025	El prestador remite información requerida para Evaluación Integral																			
20255293961862	25/09/2025	El prestador remite información requerida para Evaluación Integral																			
20255294124362	08/10/2025	El prestador remite información requerida para Evaluación Integral																			

5 EVALUACIONES REALIZADAS

- **Aspectos generales**

Considerando que en el municipio de Matanza, la administración municipal actúa como prestador directo de los servicios públicos domiciliarios, en cumplimiento de lo dispuesto por la Ley 142 de 1994, que faculta a los municipios para asumir la prestación cuando no exista una empresa de servicios públicos constituida o cuando la administración decida ejercer dicha competencia de manera directa, la Alcaldía cuenta con la Unidad de Servicios Públicos, encargada de ejecutar las actividades operativas, apoyar la gestión de los servicios de acueducto y alcantarillado, adelantando las funciones necesarias para garantizar la continuidad, calidad y cobertura.



Superservicios

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



En este sentido, se aportó acta de posesión del 30 de diciembre del 2023, mediante la cual ante la Notaría Única del Círculo de Matanza - Santander se posesionó la señora Mónica Stella González Hernández identificada con la cédula No. 63.537.960 de Bucaramanga, como Alcaldesa Municipal del Municipio de Matanza - Santander para el periodo comprendido entre el 01 de enero del 2024 y el 31 de diciembre del 2027.

A continuación, a lo largo de este documento se muestra de manera integral el estado de la prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado, teniendo como marco legal, la reglamentación de los servicios públicos domiciliarios y la situación económica actual de la Unidad de Servicios Públicos de Matanza – Santander, quien actúa como Municipio Prestador Directo.

• **Aspectos administrativos**

En esta sección se analiza la información remitida por el prestador y se presentan los principales hallazgos en materia administrativa de la Unidad de Servicios Públicos de Matanza – Santander.

5.1.1 Estructura organizacional

Imagen 1. Estructura Organizacional.

Tabla 1 Información general de UNIDAD DE SERVICIOS PÚBLICOS (USP)

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL



Figura No. 1 Organigrama UNIDAD DE SERVICIOS PÚBLICOS (USP).

Fuente: Organigrama prestador.

En la imagen anterior, se observa que la Unidad depende directamente del Alcalde Municipal, que cuenta con una dependencia a nivel de staff denominada Junta Municipal de Servicios Públicos y donde adicionalmente cuenta con dos subdivisiones, como son: el Área Administrativa,

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

Comercial y Financiera y el Área Técnica Operativa, y no se evidenció dentro de la estructura un área encargada de control interno, lo que se evaluará más adelante.

5.1.2 Empleados y competencias laborales del personal

La Unidad reportó la siguiente información, relacionada con los empleados por cada vigencia:

- Por el año 2023, contó con 11 trabajadores, de los cuales, dos tienen contrato laboral y nueve aparecen con contratos de prestación de servicios.
- Durante el año 2024, se evidenció la existencia de 9 trabajadores, dos de ellos con contrato laboral y 7 con contratos de prestación de servicios.
- En el año 2025, se reportaron 2 funcionarios con contrato laboral y 4 tienen contrato por prestación de servicios, para un total de 6 trabajadores.

A continuación, se presenta un resumen de los seis trabajadores de la empresa existentes para la vigencia 2025, junto con sus certificados de competencias laborales y su vigencia:

Tabla 1. Certificaciones competencias laborales

Trabajador	Programa	Fecha Expedición	Vigencia
Deisy Danelly Hernández Clavijo	Capacitación para fortalecer el acceso al agua potable: Aspectos técnicos, Operación y Mantenimiento	08-12-2021	Sin Vencimiento
Jesús Augusto Gelvez Rojas	Operar red de acueducto de acuerdo con normativa técnica y tipo de servicios – Nivel Intermedio.	27-09-2023	Sin Vencimiento
	Potabilizar agua de acuerdo con manuales operativos y normativa – Nivel Avanzado	05-04-2024	Sin Vencimiento
	Comprobar funcionamiento de sistemas de agua de acuerdo con normas técnicas - Nivel Avanzado	27/10/2023	Sin Vencimiento

Fuente: Información suministrada en visita

De lo anterior, se concluye que únicamente dos trabajadores de los seis vigentes al 2025, cuentan con certificados de competencias laborales vigentes, en cumplimiento con lo establecido en la Resolución 1076 del 2003 modificada por la Resolución 1570 de 2004 expedidas por el entonces Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial y la Resolución 330 de 2017 del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio.

5.1.3 Organizaciones Sindicales

Según lo indicado en el numeral 2.7 del oficio de remisión de información, el prestador informó que el municipio de Matanza no cuenta con sindicatos conformados.

5.1.4 Auditoría Externa de Gestión y Resultados (AEGR)

De conformidad con lo establecido en el literal a) del artículo 51 de la Ley 142 de 1994, la Unidad no se encuentra obligada a contratar auditoría externa de gestión y resultados (AEGR), debido a

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

que atiende menos de 2.500 usuarios y adicionalmente el Municipio de Matanza del departamento de Santander, está clasificado como de sexta categoría según la certificación expedida por el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE):

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

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

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

Parágrafo 1. (...)

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

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

5.1.5 Informes de Control interno y externo

Según lo indicado en el numeral 2.5 del oficio de remisión de información, la Unidad indicó que no cuenta con los informes de Control Interno 2023 y 2024, de conformidad con lo indicado por el Contratista encargado de Control Interno de la Alcaldía de Matanza y al no contar con evidencias de la existencia de informes de control interno se considera que la entidad dada su naturaleza pública 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.

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

Al respecto, cabe anotar que 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 auditoria son:

- Evaluar la gestión del prestador de acuerdo con los criterios, metodologías, indicadores, parámetros y modelos que definen 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, estas auditorías deben cumplir con las siguientes características: Ser permanentes, estratégicas, objetivas, confiables, diligentes, efectivas y pronunciarse acerca de la calidad del reporte de información a través del Sistema Único de Información – SUI.

De lo anterior y al no poder determinar la existencia de los informes de auditoría por las vigencias 2023 ni 2024 se concluye, que el Jefe o la Oficina de Control Interno o el responsable del control interno de la Unidad 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.

5.1.6 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 certificada por el prestador en cuanto a los aspectos administrativos:

Tabla 2. Estado de reporte de la información administrativa

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	<p>Verificado el estado de cargue se encontró que el prestador no ha realizado el reporte de las vigencias 2020, 2021, 2022, 2023, 2024 ni 2025.</p> <p>A excepción del Tablero de Planeación PGR que fue reportado el 29/11/2021.</p>
Personal	Personal Administrativo – IUS	No	Pendiente del 2022 al 2024

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

Tema	Nombre del formato y/o formulario	Certificado en SUI	Observación
	Personal Operativo Acueducto – IUS.	No	Pendiente del 2022 al 2024
	Personal Operativo Alcantarillado – IUS.	No	Pendiente del 2022 al 2024
	Rotación Personal Directivo - IUS	No	Pendiente del 2022 al 2024
Costos y Gastos por Servicios	Costos y Gastos Acueducto, Alcantarillado y Aseo	No	Pendiente del 2023 al 2024.

Fuente: Consulta SUI DTGAA

En conclusión, el prestador no ha cumplido con su obligación de reporte al Sistema Único de Información (SUI) del Plan de Gestión y Resultados, ni de los informes de personal administrativo, operativo y directivo de conformidad con lo establecido en la Resolución CRA 906 de 2019 y sus modificatorias y reglamentado mediante la Resolución SSPD No. 20201000033925 modificada por las Resoluciones SSPD Nos. 20211000682475 y 20221000284385.

Adicionalmente, tiene pendiente el reporte al SUI de los informes de costos y gastos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo requeridos en el Anexo 2 de la Resolución No. SSPD - 20051300033635 y sus modificatorias.

- **Aspectos financieros**

5.1.7 Clasificación de Grupo en Normas de Información Financiera

De acuerdo con la naturaleza jurídica, la Unidad de Servicios Públicos de Matanza - Santander se encuentra sujeta al ámbito de aplicación del marco normativo contable establecido en la Resolución 533 de 2015, expedida por la Contaduría General de la Nación - CGN, tal como se puede evidenciar en el reporte de entidades sujetas publicado por la CGN:

Imagen 2. Reporte CGN de Entidades sujetas a Resolución 533 de 2015.

 CONTADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN <i>Cuentas Claras, Estado Transparente</i>
ENTIDADES DE GOBIERNO SUJETAS AL ÁMBITO DE APLICACIÓN DE LA RESOLUCIÓN 533 DE 2015 Y SUS MODIFICACIONES
<i>Actualizado al 31 de agosto de 2025</i>
No. ID ENTIDAD CGN NIT ENTIDAD ÁMBITO SIIN
726 214468444 890206696:0 Matanza No

Fuente: CGN - <https://www.contaduria.gov.co>, Entidades de la Resolución 533 de 2015

De otro lado, al realizar las verificaciones del caso, se evidenció que el vigilado realizó el reporte al SUI de su clasificación bajo NIF, donde dijo pertenecer a Resolución 533, tal como se muestra a continuación:



Superservicios

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



Imagen 3. Reporte clasificación NIF al SUI.

DATO1	DATO2	DATO3	DATO4
a. INFORMACION GENERAL			
b. Razon Social :	UNIDAD DE SERVICIOS PUBLICOS DE MATANZA		
c. SIGLA :	USP		
d. NIT :	890206696-0		
e. Clasificación de Grupo NIF :	Resolucion 533 de 2015		
h. Adopción Anticipada :	ND		
k			
l. INFORMACION DE CONTACTO			
m.	NOMBRE	E-MAIL	TELEFONOS
n. Representante Legal :	JUAN CARLOS VILLABONA MALDONADO	alcaldia@matanza-santander.gov.co	ND
o. Revisor Fiscal :			
p. Contador :	ALBA SOFIA GUERRERO BARAJAS	albasofia.guerrero@gmail.com	3187900805

Fuente: SUI

Así las cosas, se considera que el prestador está correctamente clasificado según las NIF en el SUI.

5.1.8 Aplicación del marco normativo – NIF

De acuerdo con la clasificación NIF el prestador debe preparar y presentar sus estados financieros anuales cumpliendo integralmente con la Resolución 533 de 2015 y sus modificatorias, emitidas por la Contaduría General de la Nación.

Adicionalmente, por tratarse de un municipio prestador directo, el vigilado está obligado a llevar contabilidad separada por cada uno de los servicios públicos domiciliarios que preste, de conformidad con lo establecido en el numeral 6.4 del artículo 6° de la Ley 142 de 1994, que establece:

“Artículo 6°. Prestación directa de servicios por parte de los municipios. Los municipios prestarán directamente los servicios públicos de su competencia, cuando las características técnicas y económicas del servicio, y las conveniencias generales lo permitan y aconsejen, lo cual se entenderá que ocurre en los siguientes casos: (...)

6.4. Cuando los municipios asuman la prestación directa de un servicio público, la contabilidad general del municipio debe separarse de la que se lleve para la prestación del servicio; y si presta más de un servicio, la de cada uno debe ser independiente de la de los demás. Además, su contabilidad distinguirá entre los ingresos y gastos relacionados con dicha actividad, y las rentas tributarias o no tributarias que obtienen como autoridades políticas, de tal manera que la prestación de los servicios quede sometida a las mismas reglas que serían aplicables a otras entidades prestadoras de servicios públicos”.

A continuación, se realiza un análisis a los estados financieros remitidos por el prestador mediante el radicado SSPD No. 20255292476662 del 20/06/2025, correspondientes a los años 2024 y 2023, frente al cumplimiento integral de la Resolución 533 de 2015 y acerca de una adecuada separación contable en virtud del numeral 6.4 del artículo 6° de la Ley 142 de 1994:

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

1. Juego completo de estados financieros

Para realizar la verificación, es necesario recordar lo indicado en el numeral 1.2 del capítulo VI de las Normas para la Presentación de Estados Financieros, que establece:

“1.2 Juego completo de estados financieros”

8. Un juego completo de estados financieros comprende lo siguiente: a) un estado de situación financiera al final del periodo contable, b) un estado de resultados del periodo contable, c) un estado de cambios en el patrimonio del periodo contable, d) un estado de flujos de efectivo del periodo contable, y e) las notas a los estados financieros. Los estados financieros se presentarán de forma comparativa con los del periodo inmediatamente anterior”.

El prestador suministró algunos informes financieros, que no cumplen integralmente con la norma ya indicada, por las siguientes razones:

- Para la vigencia 2023, presentó un Balance General y un Estado de Actividad Financiera, Económica y Social, consolidado y por servicios, donde además estos informes no se presentaron comparativos con el periodo anterior.
- Para la vigencia 2024, se presentó el Estado de Situación Financiera y el Estado de Resultados Integral, consolidado y por servicios, no se presentan comparativos con el año anterior. Estos reportes se presentaron como un listado de cuentas contables sin una adecuada estructura de presentación.
- Adicionalmente se incluyó un Estado de Cambios en el Patrimonio el cual que no está comparativo con el año anterior, y solamente refleja la variación entre el comienzo y el final del año 2024, sin ningún detalle.
- No se presentó el Estado de Flujos de Efectivo comparativo, como parte de juego de Estados Financieros.
- Adicionalmente suministró un Balance de Comprobación firmado correspondiente al año 2024, que corresponde al Municipio y no a la Unidad de Servicios Públicos, y que adicionalmente no hace parte del juego de Estados Financieros, según lo establecido en la norma.
- Por otro lado, en los estados financieros no se presentaron debidamente referenciadas cada una de las notas con cada partida incluida en estos, incumpliendo con lo establecido en el numeral 60 del capítulo VI de las Normas para la Presentación de Estados Financieros y Revelaciones.
- Así mismo, los Estados Financieros suministrados por el prestador no cumplen adecuadamente con la separación contable por servicios, incumpliendo con lo establecido en numeral 6.4 del artículo 6º de la Ley 142 de 1994.

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

Ahora, bien a continuación, se presentan los resultados de la verificación individual de los estados financieros suministrados por el vigilado:

2. Estado de Situación Financiera 2024

- 2.1. No se presentan por separado las cuentas por cobrar de difícil recaudo, ni se realiza el reconocimiento del deterioro de cuentas por cobrar, lo que podría significar que no se refleja en el estado financiero la situación actual de los deudores.

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 533 de 2015.

- 2.2. En las Propiedades, Planta y Equipo solo se evidenció el reconocimiento de equipo de computación, lo que genera incertidumbre por la falta de reconocimiento en los estados financieros separados de la infraestructura existente y utilizada para la prestación de cada uno de los servicios públicos domiciliarios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo.

Ésta falta de reconocimiento de la infraestructura tiene diferentes inconvenientes, entre los que están, que los Estados Financieros no reflejan razonablemente la situación financiera de la entidad y los resultados no se ven afectados por la depreciación de esta infraestructura, incumpliendo con el principio de “**Asociación**” que requiere el reconocimiento de los activos, pasivos, ingresos, costos y gastos sobre la base de la asociación directa entre los cargos incurridos y la obtención de partidas específicas de ingresos con contraprestación. Este proceso implica el reconocimiento simultáneo o combinado de uso y otros si surgen directa y conjuntamente de las mismas transacciones u otros sucesos.

Adicionalmente es evidente el incumplimiento de lo establecido en los numerales 10.1, 10.3 y 10.5 del capítulo I de las normas de la Resolución 533 de 2015, donde se reglamenta el reconocimiento, la medición inicial de las propiedades, planta y equipo, la medición posterior de las mismas y las revelaciones mínimas exigidas por las normas ya indicadas.

- 2.3. Por su parte, en los pasivos solamente se evidenció la existencia de obligaciones por bienes y servicios por valor de \$3,5 millones, retención en la fuente, seguridad social y parafiscales, lo que podría no corresponder con la realidad, porque no existen los pasivos por prestaciones sociales de los trabajadores, y podrían faltar las obligaciones derivadas de las compras de insumos químicos y demás materiales, los mantenimientos y servicios necesarios para la prestación oportuna y adecuada de los servicios públicos, que por lo general no se pagan de contado.

Lo anterior, podría implicar incumplimiento del principio de “**Devengo**” reglamentado en el numeral 43 del Marco Conceptual de la Resolución 533 de 2015, que establece que los hechos económicos se reconocen en el momento en que suceden, con independencia

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

del instante en que se produce el flujo de efectivo o equivalente al efectivo que se deriva de estos, es decir, el reconocimiento se efectúa cuando surgen los derechos y obligaciones o cuando el hecho económico incide en los resultados del periodo contable.

3. Estado de Resultados Integral 2024

- 3.1. Se evidenció una falta de reconocimiento del deterioro de las cuentas por cobrar, ya que es claro que existen suscriptores que por diversas situaciones no cuentan con la capacidad ya sea temporal o permanente para el pago de los servicios públicos domiciliarios, por lo cual, es muy posible el incumplimiento por parte de la Unidad de Servicios Públicos de su política contable de reconocimiento de deterioro de cartera e incumplimiento de lo establecido en los numerales 2.4 y 2.6 del capítulo I de las normas de la Resolución 533 de 2015, donde se reglamenta la medición posterior de las cuentas por cobrar y las revelaciones mínimas exigidas en la norma.
- 3.2. En virtud de la falta de reconocimiento de la infraestructura asociada a la prestación de los servicios públicos domiciliarios y la correspondiente depreciación del periodo y acumulada, se considera que se presenta el incumplimiento por parte del prestador del marco normativo contable y de su política contable de las propiedades, planta y equipo, en especial de lo establecido en los numerales 10.1, 10.3 y 10.5 del capítulo I de las normas de la Resolución 533 de 2015.
- 3.3. Durante el periodo 2024, no se evidencia el reconocimiento de los costos asociados a la prestación de los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, lo cual, implica incumplimiento del principio de “Devengo” explicado anteriormente.
- 3.4. Así las cosas, la utilidad que se refleja en el estado de resultados integral y por servicio, no corresponde con la realidad.

4. Estado de Cambios en el Patrimonio

- 4.1. El Estado Financiero presentado por el prestador no se presentó comparativo con el periodo anterior y no cumple con los criterios de presentación establecidos en el numeral 1.3.4 del capítulo VI de las Normas de la Resolución 533 de 2015.

5. Notas a los Estados Financieros

- 5.1. Las notas a los estados financieros no corresponden únicamente a la Unidad de Servicios Públicos, sino que son las correspondientes al Municipio de Matanza – Santander, por lo tanto, no es posible realizar ningún análisis a la información contenida en ellas.
- 5.2. En la nota contable 7.8 se indicó lo siguiente:

“...La Cartera por concepto de servicios públicos de Acueducto, Alcantarillado y Aseo de la Unidad de Servicios Públicos de Municipio se encuentra debidamente conciliada con el módulo a corte 31 de diciembre de 2024. Se recomienda a la administración se realice su análisis y clasificación para realizar el cálculo del deterioro de la misma, así

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

mismo se recomienda utilizar un módulo independiente para los procesos contables, financieros y presupuestales de la unidad de Servicios Públicos de Matanza Santander...”.

Lo anterior, ratifica que la Unidad de Servicios Públicos no cumple adecuadamente con la separación contable establecida en el numeral 6.4 del artículo 6° de la Ley 142 de 1994.

- 5.3. En la nota 10 de propiedades, planta y equipo del Municipio de Matanza, se evidenció el reconocimiento de Plantas, ductos y túneles, así como también de Redes, líneas y cables, las que podrían corresponder a la Unidad de Servicios Públicos, representado en la infraestructura de la prestación de los servicios.
- 5.4. En general, las notas a los estados financieros correspondientes a los años 2024 y 2023 no contienen las revelaciones mínimas exigidas en la Resolución 533 de 2015, para cada uno de los componentes de los activos, pasivos, patrimonio, ingresos, costos y gastos, lo que implica incumplimiento de cada norma contable, lo que adicionalmente impide la adecuada comprensión por parte de los usuarios internos y externos de la información financiera del prestador.

En conclusión, los estados financieros de la Unidad de Servicios Públicos de Matanza - Santander correspondientes a los años 2024 y 2023 no cumplen integralmente con el marco normativo contable obligatorio establecido en la Resolución 533 de 2015, y presentan los siguientes incumplimientos normativos:

- El juego de estados financieros suministrados en visita está incompleto y no cumple con las exigencias de la norma.
- Falta de reconocimiento del deterioro de cuentas por cobrar, y una inadecuada presentación de la totalidad de las cuentas por cobrar en los activos corrientes.
- Falta de reconocimiento de la infraestructura asociada a la prestación de los servicios públicos y su depreciación del periodo y acumulada que impacta negativamente los resultados del periodo y de ejercicios anteriores.
- Ausencia de pasivos por prestaciones sociales y los derivados de la compra de insumos, materiales, servicios y demás conceptos, que se originan por la operación.
- El prestador no presentó Notas a los Estados Financieros de la Unidad de Servicios Públicos Domiciliarios, en su reemplazo, remitió las Notas de la Alcaldía, las cuales en general, no cumplen con las revelaciones mínimas exigidas para cada uno de los componentes de los activos, pasivos, patrimonio, ingresos, costos y gastos, según lo establecido en la en la Resolución 533 de 2015.

5.1.9 Indicadores financieros

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

De conformidad con las falencias evidenciadas en los estados financieros de las vigencias 2024 y 2023 de la Unidad de Servicios Públicos de Matanza, junto con los diversos incumplimientos del marco normativo contable y la consecuente falta de razonabilidad de las cifras, no se considera conveniente calcular los indicadores financieros ni realizar ningún análisis porque los resultados que resulten conducirán a conclusiones equivocadas.

5.1.10 Presupuesto

El análisis que se realiza a continuación, se enfoca exclusivamente al presupuesto de ingresos, costos, gastos e inversión asociado a la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo, así como a su ejecución, teniendo en cuenta que la información suministrada por el prestador incluye el presupuesto total de la Alcaldía de Matanza - Santander.

Así las cosas, los presupuestos de ingresos y gastos ajustados hacen referencia al presupuesto inicial modificado por las adiciones, reducciones y traslados o cualquier modificación que hubiese ocurrido durante el año 2024.

En la siguiente tabla se presenta un resumen del presupuesto de ingresos asociados a la prestación de los servicios públicos domiciliarios y su ejecución:

Tabla 1. Presupuesto de Ingresos 2024 y su ejecución (Cifras en millones de \$)

PRESUPUESTO DE INGRESOS	Ppto Inicial 2024	Ajustes	Ppto Ajustado 2024	Recaudos del Periodo	Saldo por Ejecutar
Venta de Servicios – Acueducto	98,2	0,0	98,2	130,5	-32,5
Venta de Servicios – Alcantarillado	52,3	0,0	52,3	62,6	-10,3
Venta de Servicios – Aseo	80,5	0,0	80,5	104,7	-24,1
Recurso de Capital	0,0	0,3	0,3	0,4	-0,1
TOTAL PRESUPUESTO DE INGRESOS	231,0	0,3	231,3	298,5	(66,9)

Fuente: Elaboración DTGAA

Como se puede observar, se presume una presunta sobre ejecución presupuestal del 28,9% en los ingresos con respecto al presupuesto ajustado para la vigencia 2024, lo que demuestra inadecuada aplicación del principio de planificación e incumplimiento del proceso de reconocimiento del derecho derivado del hecho económico que lo produjo.

De igual manera, en la siguiente tabla se muestra un resumen del presupuesto de gastos e inversión asociados a la prestación de los servicios públicos domiciliarios y su correspondiente ejecución:

Tabla 2. Presupuesto de Gastos e Inversión 2024 y su ejecución (Cifras en millones de \$)

PRESUPUESTO DE GASTOS E INVERSIÓN	Ppto Inicial 2024	Ajustes	Ppto Ajustado 2024	Compromisos Periodo	Saldo por Ejecutar
2.1.1 Gastos de Personal	58,7	28,3	87,0	85,1	1,9
2.1.2 Adquisición de bienes y servicios	166,6	54,4	221,0	221,0	0,0

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

PRESUPUESTO DE GASTOS E INVERSIÓN	Ppto Inicial 2024	Ajustes	Ppto Ajustado 2024	Compromisos Periodo	Saldo por Ejecutar
TOTAL PRESUPUESTO DE GASTOS E INVERSIÓN	225,3	82,7	308,0	306,1	1,9

Fuente: Elaboración DTGAA

Al respecto, se evidencian varias situaciones consideradas relevantes que se detallan a continuación:

- a) El presupuesto de gastos no se presentó abierto para cada uno de los servicios públicos que presta el Municipio de Matanza – Santander, lo que impide realizar una adecuada planeación y seguimiento por servicio y adicionalmente podría implicar vulneración al principio de Especialización.
- b) La ejecución del presupuesto de gastos superó el de ingresos, lo que generó un déficit presupuestal, que exige un mayor seguimiento y control por parte de la administración, lo que podría implicar vulneración de los principios de planificación y Unidad de Caja.
- c) Durante la vigencia 2024 no se presupuestaron inversiones lo que a mediano y largo plazo puede afectar negativamente la calidad, continuidad y cobertura de la prestación de los servicios públicos domiciliarios en el municipio de Matanza.

5.1.11 Dictamen del revisor fiscal.

En cumplimiento del artículo 203 del Código de Comercio y el parágrafo 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”.

En este caso, por tratarse de un Municipio Prestador Directo no está en la obligación de tener Revisor Fiscal, por lo tanto, no existe un Dictamen del Revisor Fiscal que pueda ser objeto de análisis por parte de esta Dirección Técnica.

5.1.12 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.

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

Imagen 4. Contribuciones

NOMBRE DE LA EMPRESA							NIT	
UNIDAD DE SERVICIOS PÚBLICOS DE MATANZA							8902066960	
OBLIGACIONES EN FIRMEA (1)								
Concepto	Vigencia	Nro Resolución/Nro Contribución	Servicio	Fecha	Fecha Vencimiento o Último Pago	Saldo \$	Formato de Pago para Banco	Pago en Línea
SANCIONES	2023	20230000045365	N/D	05/10/2023	20/10/2023	1.624.000,00		Pague Aquí
OBLIGACIONES SIN FIRMEA (0)								
A 10/09/2025 la empresa no tiene obligaciones pendientes en prefirmeza. Para verificar las obligaciones anteriores pendientes favor comunicarse con el Grupo de Contribuciones y CXC al teléfono 6913005 en Bogotá a las extensiones 2184 - 2812 - 2393 - 2811 - 2332 ó escribir al siguiente correo electrónico: formatodepagoweb@superservicios.gov.co								

Fuente: Plataforma de pagos SSPD.

Es así como, una vez verificada dicha obligación, se observa que el prestador no se encuentra al día en sus cuentas por pagar a favor de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, correspondiente a una sanción de la vigencia 2023, la cual se encuentra en firme.

5.1.13 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 financieros:

Tabla 3. Estado de reporte de la información financiera

Tema	Nombre del formato y/o formulario	Certificado en SUI	Observación
Reporte Estados Financieros 2024 y 2023	Archivos en PDF y XBRL	Certificados	<p>Los Estados Financieros certificados al SUI, presentan los mismos problemas de calidad evidenciados a lo largo de la presente Evaluación integral, entre los que están:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estados Financieros incompletos, no comparativos, sin firmas y sin notas referenciadas. • Las Notas corresponden al Municipio y no se presentan separadas como lo exige la norma. • No se realiza un adecuado reconocimiento del deterioro de cartera, de la infraestructura de servicios públicos, de algunos pasivos asociados. • Los Estados Financieros no cumplen adecuadamente con la Separación Contable establecida en el numeral 6.4 del artículo 6º de la Ley 142 de 1994.

Fuente: Consulta SUI



Superservicios

INFORME DE VIGILANCIA O INSPECCIÓN ESPECIAL, DETALLADA O CONCRETA



Por lo anterior, el prestador debe realizar todas las gestiones que sean necesarias para corregir su información financiera y asegurarse que cumple integralmente con su marco normativo contable establecido en la Resolución 533 de 2015, emitida por la Contaduría General de la Nación, lo cual, no afecta las acciones que pueda emprender ésta Dirección Técnica por los problemas de calidad informados.

• Aspectos Técnicos – Operativos

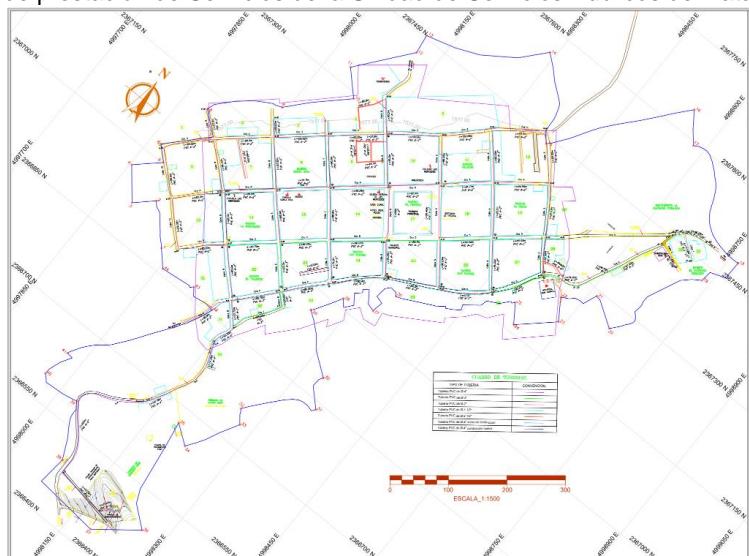
A continuación, se presenta el análisis de cada uno de los componentes del sistema de acueducto y alcantarillado, enfatizando en las observaciones y presuntos hallazgos identificados dentro de la información aportada por el prestador que reposa en el drive <https://drive.google.com/drive/folders/16QNupJillitB6B4LcBQfEJtM-wSqVb1U>, los reportes de información al SUI y la visita de inspección realizada los días 8 al 10 de octubre de 2025.

5.1.14 Área de prestación

Acorde con la información aportada, la Unidad de Servicios Públicos de Matanza (USP) presta los servicios de acueducto y alcantarillado en el casco urbano del municipio, y en algunas zonas aledañas que, aunque actualmente son catalogadas como rurales, se informa que están corresponden a zonas de expansión del caso urbano, las cuales están siendo incluidas en el nuevo Plan de Ordenamiento Territorial, que se encuentra en etapa de formulación.

A continuación, se muestra el perímetro de prestación de servicios en color morado oscuro, el cual fue aportado por la Unidad de Servicios Públicos de Matanza en el plano denominado *4.9 y 4.10 PLANO SERVICIO DE ACUEDUCTO FINAL 1-Layout1*, donde se incluye además una tabla con las coordenadas de la misma. De acuerdo con las notas del citado documento esta información se encuentra actualizada a febrero de 2025.

Imagen 5. Área de prestación de Servicios de la Unidad de Servicios Públicos de Matanza - Santander



Fuente: USP Matanza, 2025. Información aportada para la para Evaluación Integral



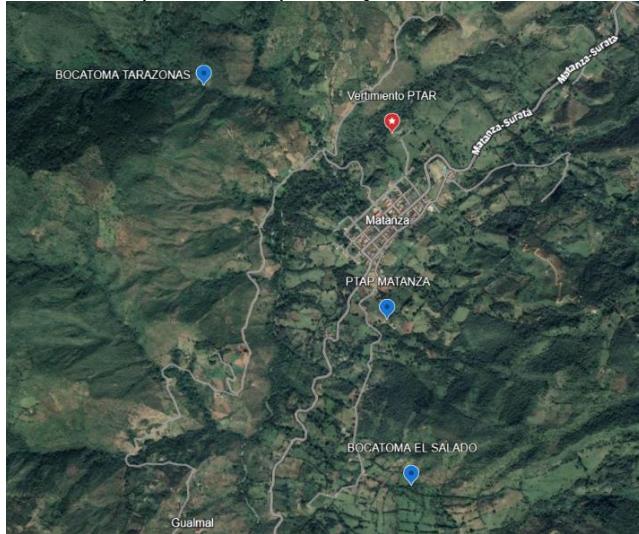
Superservicios

INFORME DE VIGILANCIA O INSPECCIÓN ESPECIAL, DETALLADA O CONCRETA



La ubicación de los puntos de captación, la Planta de Tratamiento de Agua Potable PTAP y el Punto de vertimiento de la Planta de Tratamiento de Agua Residual PTAR, se muestra en la siguiente imagen.

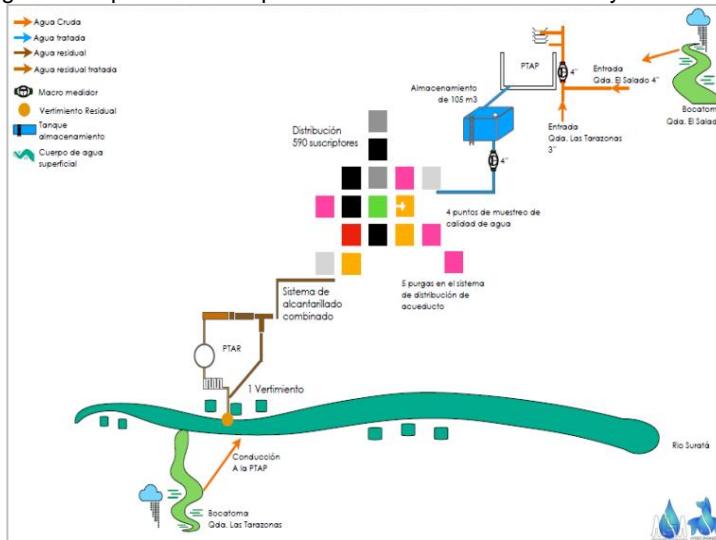
Imagen 6. Ubicación puntos de captación y vertimiento Matanza – Santander



Fuente: Google Earth, 2025.

Adicionalmente, con el fin de dar claridad respecto a la infraestructura de los sistemas de Acueducto y Alcantarillado prestados por la Unidad de Servicios Públicos de Matanza (USP) – Santander, se aportó el siguiente esquema que incluye los componentes, el cual fue presentado en el marco de actualización del Programa de Uso Eficiente y Ahorro del Agua - PUEAA para el año 2021.

Imagen 7. Esquema de componentes sistema de Acueducto y Alcantarillado



Fuente: USP Matanza, 2025. Información aportada para la para Evaluación Integral

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

5.1.15 Servicio Público Domiciliario de Acueducto

5.1.15.1 Sistema de abastecimiento

5.1.15.1.1 Fuente de abastecimiento y concesión de aguas superficiales

De acuerdo con lo informado por el prestador, el municipio de Matanza, Santander, se abastece de dos (2) fuentes hídricas superficiales, cuya información se resume en tabla que se presenta a continuación. Se aclara que, de acuerdo con la concesión de Aguas, la fuente hídrica se llama Quebrada Agua Dulce, sin embargo, comúnmente en el sector se le conoce como quebrada El Salado, considerando que la captación queda ubicada en dicha vereda.

Tabla 4. Fuentes hídricas de abastecimiento USP Matanza – Santander

Nombre de la fuente	Tipo de fuente	Tiene concesión de aguas (SI/NO)	Fecha de la Resolución de la concesión	Fecha inicial de la autorización	Vigencia (años)	Fecha final de la autorización	Caudal Concesionado (l/s)
Quebrada Agua Dulce	Superficial	Si	20/09/2016	23/09/2016	10	22/09/2026	2,94
Quebrada Tarazonas	Superficial	Si	20/09/2016	23/09/2016	10	22/09/2026	1,5738

Fuente: USP Matanza, 2025. Información aportada para la para Evaluación Integral

Respecto a lo anterior, 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



Superservicios

INFORME DE VIGILANCIA O INSPECCIÓN ESPECIAL, DETALLADA O CONCRETA



competentes verificarán la idoneidad técnica y solvencia financiera del solicitante para efectos de los procedimientos correspondientes...".

En este sentido, acorde con la información suministrada por el prestador, se aportó la Resolución No. 771 del 20 de septiembre de 2016, mediante la cual la Corporación Autónoma Regional para la Defensa de la Meseta de Bucaramanga – CDMB, otorgó concesión de Aguas Superficiales al Municipio de Matanza Santander, para la captación de agua de las Quebradas Agua Dulce y Tarazonas, para uso Doméstico (Con consumo humano), por un término de 10 años a partir de la ejecutoria del acto administrativo, por tanto la fecha de vigencia sería hasta el 22 de septiembre de 2026, por lo que la USP de Matanza estaría dentro del último año de vigencia para la solicitud de la respectiva prórroga.

Imagen 8. Concesión de Aguas

<p>The resolution document is a scanned copy of a formal administrative document. It features the CDMB logo at the top right. The main text is in Spanish, detailing the grant of a water concession (concesión de aguas superficiales) to the municipality of Matanza. It specifies the type of use as domestic (consumo humano), the period from 2016 to 2026, and the specific water bodies involved: Agua Dulce and Tarazonas. The document includes several signatures and official seals.</p>	<p>This is a detailed certificate for a water concession. It lists the concession number (000771-71), date (20 SEP 2016), and the specific water body (Quebrada Agua Dulce, Cód. 310-99). It provides technical details such as coordinates (N 4° 30' 6.600 E 75° 11' 55.600), elevation (1,856 m.s.n.m.), and a minimum flow requirement (caudal de 135.978.32 l/s, destinado a uso DOMESTICO (CON CONSUMO HUMANO)). It also includes tables for consumption calculations and a note about the equivalence of different usage types.</p>
---	---

Fuente: USP Matanza, 2025. Información aportada para la para Evaluación Integral

5.1.15.1.2 Descripción del sistema de abastecimiento

El prestador en la última actualización del RUPS (Imprimible 20252352441610 del 03 de febrero de 2025), registró las actividades de captación, aducción, tratamiento, conducción, almacenamiento y distribución, frente a lo cual, se evidenció que existe coherencia de acuerdo con lo evidenciado en la visita ejecutada.

La infraestructura con la que cuenta el sistema de acueducto se describe a continuación.



Superservicios

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



Captación

Acorde con la información suministrada por el prestador y lo evidenciado en visita técnica, el Municipio de Matanza – Santander cuenta con dos bocatomas, ubicadas en cada una de las fuentes hídricas concesionada, como se muestra a continuación.

• **Bocatoma 1 sobre la Quebrada Aguadulce (Vereda El Salado)**

La infraestructura de captación se localiza en el nacimiento de la quebrada Agua Dulce, en jurisdicción del municipio de Matanza, Santander. Se encuentra conformada por una estructura en concreto simple de forma rectangular, la cual encauza el flujo del nacimiento de agua hacia la rejilla de protección.

Se observó un punto de afloramiento natural aguas arriba de la estructura, donde el caudal brota entre raíces y rocas, formando un pequeño cauce donde el flujo es canalizado hacia la captación mediante un pequeño muro de contención lateral en concreto y piedra.

Imagen 9. Nacimiento de Agua quebrada Agua Dulce



La estructura de captación cuenta con una reja metálica superior que cumple la función de retener material grueso y prevenir el ingreso de hojas, ramas u otros sólidos al sistema de conducción, y en su interior, se observa una rejilla de forma transversal sobre el cauce que permite la captación del recurso hídrico y el paso del flujo no captado, para dar continuidad a la quebrada Agua Dulce por el cauce formado. El agua captada se dirige a una cámara lateral que la conduce hacia un primer desarenador.



Superservicios

INFORME DE VIGILANCIA O
INSPECCIÓN ESPECIAL,
DETALLADA O CONCRETA



Imagen 10. Obra de captación de quebrada Agua Dulce



Desde allí, mediante una tubería de cuatro (4) pulgadas, el agua es transportada a un segundo desarenador ubicado a 40 metros, el cual se encuentra dentro de una estructura en ladrillo con reja en la parte superior, con el fin de evitar la contaminación y el ingreso de personal no autorizado. El desarenador cuenta con una compuerta lateral que permite hacer el mantenimiento de la estructura.

Imagen 11. Cámara de entrada al desarenador



Imagen 12. Desarenador



De acuerdo con lo indicado en el documento denominado 4.4 Descripción detallada sistema acueducto "...Cuenta con dos desarenadores. Del desarenador 1 sale un tubo de 4 pulgadas en PVC el cual conduce el agua al desarenador 2 con dimensiones de: 1m x 0.62m x 0.45m y un tanque contiguo con dimensiones de: 6.45m x 175m x 2m. Ubicado en línea recta 40 metros de distancia del desarenador 1, el desarenador 2 y tanque tiene unas paredes en ladrillo que lo encierran y una reja en varilla que cubre el techo. Infraestructura de bocatoma, se encuentra en buen estado....".

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

Posteriormente, el agua es conducida hacia la Planta de Tratamiento de Agua Potable (PTAP) ubicada en la vereda El Salado.

Según lo informado, el mantenimiento de la captación y el desarenador se realiza quincenal, con el propósito de remover sedimentos, hojas y demás material acumulado. Se aporta cronograma de trabajo de los años 2024 y 2025 en Excel (numerales 4.11.4 y 4.11.5), así como y la bitácora del registro de mantenimientos realizados (numeral 4.12.2), donde se incluye la limpieza del punto de captación de la Quebrada Agua Dulce (Denominada en los documentos como P.C. Salado).

De acuerdo con los datos reportados en la bitácora se evidencia el cumplimiento del mantenimiento quincenal programado en los cronogramas de trabajo, para la bocatoma y el desarenador.

Las estructuras se observaron en buen estado y en funcionamiento, el prestador informó que en el año 2023 se realizó reforzamiento de las mismas, por parte de la Unidad de Servicios Públicos.

Tanto en la captación como en los desarenadores no se dispone de macromedidores que permitan determinar el caudal captado para el sistema de acueducto, ni se puede realizar aforo en la estructura, por lo tanto, no fue posible determinar el caudal que se estaba derivando de la fuente hídrica.

- **Bocatoma 2 sobre la Quebrada Tarazonas (Las Tarazonas)**

La captación se ubica sobre la quebrada Las Tarazonas, la cual presenta un caudal constante que desciende en caída natural, por un talud cubierto de vegetación densa.

El punto de captación se encuentra al pie de la caída de agua natural, donde se ha construido una estructura en tipo tanque que retiene sedimentos para posteriormente dar paso al agua a una cámara de carga lateral, equipada con rejilla metálica de protección para la retención de material flotante y sólidos gruesos. Del tanque inicial el agua rebosa continuando con el cauce de la quebrada.

Imagen 13. Caída de agua natural quebrada Las Tarazonas

Imagen 14. Tanque inicial de captación sobre el cauce de la quebrada Las Tarazonas



Superservicios

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



Imagen 15. Rejilla obra de captación de quebrada Las Tarazonas

Imagen 16. Valla Concesión de Aguas



El agua derivada es conducida al desarenador construido en concreto revestido, el cual se encontraba cubierto con polisombra, para proteger el agua captada contra el ingreso de hojarasca y animales, para posteriormente ser conducida.

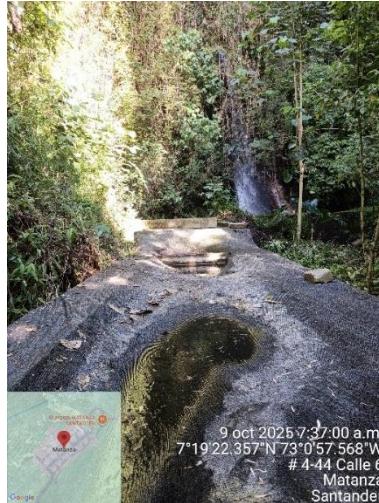
Imagen 17. Desarenador quebrada Las Tarazonas

Imagen 18. Obra de captación quebrada Las Tarazonas



Superservicios

INFORME DE VIGILANCIA O
INSPECCIÓN ESPECIAL,
DETALLADA O CONCRETA



De acuerdo con lo indicado en el documento denominado 4.4 Descripción detallada sistema acueducto "...El desarenador tiene unas dimensiones de: 6,7 m * 1,7 m * 2 m, representados en un volumen efectivo de 22,78 metros cúbicos y un tiempo de retención de 32 minutos...".

Posteriormente, el caudal se direcciona a la línea aducción en PVC de cuatro (4) pulgadas, y a la tubería de restitución de sobrantes, la cual descarga libremente hacia el cauce de la quebrada Tarazonas, como se observa en el siguiente registro fotográfico.

Imagen 19. Desarenador quebrada Las Tarazonas



Imagen 20. Obra de captación quebrada Las Tarazonas



Posteriormente, el agua es conducida hacia la Planta de Tratamiento de Agua Potable (PTAP) ubicada en la vereda El Salado.



Superservicios

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



Según lo informado, el mantenimiento de la captación y el desarenador se realiza de forma quincenal, con el propósito de remover sedimentos, hojas y demás material acumulado. Se aporta cronograma de trabajo de los años 2024 y 2025 en Excel (numerales 4.11.4 y 4.11.5), así como y la bitácora del registro de mantenimientos realizados (numeral 4.12.2), donde se incluye la limpieza del punto de captación de la Quebrada Tarazonas (Denominada en los documentos como P.C. Tarazonas).

De acuerdo con los datos reportados en la bitácora se evidencia el cumplimiento del mantenimiento quincenal programado en los cronogramas de trabajo, para la bocatoma y el desarenador.

Las estructuras se observaron en buen estado y en funcionamiento, y se informó que en el año 2023 se realizó reforzamiento de las mismas, por parte de la Unidad de Servicios Públicos.

Tanto en la captación como en los desarenadores no se dispone de macromedidores que permitan determinar el caudal captado para el sistema de acueducto, ni se puede realizar aforo en la estructura, por lo tanto, no fue posible determinar el caudal que se estaba derivando de la fuente hídrica.

Aducción

Según lo informado por el prestador y lo evidenciado en visita, la aducción está compuesta por la tubería que conduce el agua desde los sistemas de captación hacia la Planta de Tratamiento de Agua Potable - PTAP El Salado. A continuación, se describe la infraestructura:

Tabla 5. Aducción

Línea de aducción	Estado general	Características hidráulicas
1 Captación Agua Dulce	Operativo	Tubería construida en PVC con diámetro de cuatro (4) pulgadas. La tubería es visible en algunos tramos sobre el terreno natural.
2 Captación Tarazonas	Operativo	Tubería construida en PVC con diámetro de cuatro (4) pulgadas, que luego se reduce a la altura del puente del río Suratá a tres (3) pulgadas, cerca de la válvula de purga. La tubería es visible en algunos tramos sobre el terreno natural.

Fuente: Visita de inspección del 8 al 10 de octubre de 2025 a USP Matanza - Santander

Respecto a la línea de aducción de la captación de la quebrada Tarazonas, se informó que por un fenómeno de remoción en masa se realizó el refuerzo de la tubería a la altura del puente del río Suratá en el año 2024. Hecho que se describe en el oficio de respuesta al anuncio de visita donde se indicó que:

*“...Obra por calamidad para la OPTIMIZACION DE REDES DE CAPTACION DEL SISTEMA DE ACUEDUCTO QUE SURTE LA CABECERA URBANA DEL MUNICIPIO DE MANTANZA – DEPARTAMENTO DE SANTANDER EN ATENCION A LA CONTINGENCIA ENMARGADA EN EL PLAN DE ACCIÓN DE LA CALAMIDAD PÚBLICA DECLARADA SEGÚN DECRETO No. 089 DEL 10 DE NOVIEMBRE DE 2022. Vigencia 2011. \$135.988.827,75.
- Refuerzo red de aducción fuente LAS TARAZONAS. Vigencia 2024...”*



Superservicios

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



Con base en lo verificado durante la visita técnica la red se encuentra operativa, y de acuerdo con la georreferenciación de los puntos, se estimó que la distancia en línea recta desde la captación de la quebrada La Tarazonas hasta la PTAP es de aproximadamente 2 Km, y desde la captación de la quebrada Agua Dulce hasta la PTAP es de cerca de 1,2 Km.

No obstante, de acuerdo con la información consignada en el archivo Excel, pestaña Catastro de redes (Ac), se indicó que la línea de aducción tiene una longitud aproximada de cuarenta metros lineales (40 mL), entre la captación y los desarenadores y de tres mil metros lineales (3000 mL) hasta la PTAP.

Planta de Tratamiento de Agua Potable (PTAP)

La infraestructura del servicio de acueducto cuenta con una Planta de Tratamiento de Agua Potable (PTAP), para el casco urbano, la cual fue construida en el año 2014. Se informó en la visita que está diseñada para 4,2 l/s y actualmente tiene una capacidad de tratamiento de 4,7 l/s, por lo que se está en etapa de construcción de la nueva PTAP, la cual tratará un caudal de seis litros por segundo (6 l/s).

De acuerdo por lo informado en el momento de la visita, la obra de la planta de tratamiento tiene un avance del 30% de ejecución, será una PTAP compacta. El inicio de obras fue el 19 de agosto de 2025 y se espera culminar en diciembre de 2025, a fin que la planta reciba el agua cruda, la trate, la almacene y luego la suministre al 100% del casco urbano del municipio de Matanza, Santander.

En este sentido, la PTAP que funciona en la actualidad, quedará fuera de operación una vez entre en servicio la nueva PTAP.

Imagen 21. Obras en el predio de la PTAP de la USPD
Mataza



Imagen 22. Obras en el predio de la PTAP de la USPD
Mataza





Superservicios

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



Imagen 23. Obras en el predio de la PTAP de la USPD Matanza



Respecto al predio donde funciona la PTAP, se adjunta anexo 4.5.1 Escritura Planta de tratamiento de agua Potable, del 12 de agosto de 2010, donde aparece como propietario el Municipio de Matanza – Santander.

Considerando que el proceso constructivo de la nueva PTAP actualmente se lleva a cabo en el mismo predio de la planta existente, se informó que se tuvieron que modificar provisionalmente los trazados de las líneas de tubería de aducción dentro del predio de la planta, dado el avance de obras, para no afectar la continuidad de la prestación del servicio.

Imagen 24 - Imagen 25 Vista general predio PTAP USC Matanza – Santander





Superservicios

INFORME DE VIGILANCIA O
INSPECCIÓN ESPECIAL,
DETALLADA O CONCRETA

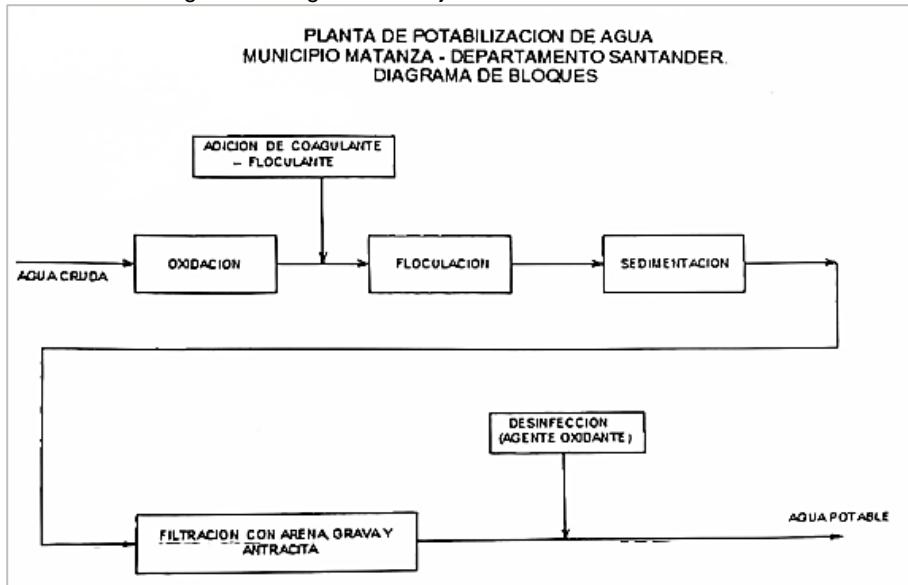


Imagen 26. PTAP compacta actual USP Matanza



Se observó que la estructura actual de potabilización se encuentra deteriorada, sin embargo incluye las siguientes etapas: mezcla rápida con adición de sulfato de aluminio sobre un sistema de vertedero, floculación mecánica, y sedimentación, posteriormente en el tanque de almacenamiento se realiza la desinfección mediante la adición de cloro, de acuerdo con lo informado en el momento de la visita. El diagrama de flujo se presenta en la siguiente imagen.

Imagen 27. Diagrama de flujo de la Planta de Potabilización



Fuente: USP Matanza, 2025. Manual PTAP. Información aportada para la para Evaluación Integral

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

Durante la visita técnica realizada a la planta de tratamiento de agua potable del municipio de Matanza - Santander, se realizó un recorrido por las diferentes unidades que conforman el tren de tratamiento, observándose en detalle las condiciones operativas de los componentes principales, como se describe a continuación.

Estructura de aireación: cuenta con una estructura de bandejas en fibra de vidrio, aireadoras para la oxigenación del agua, actualmente en operación, con dimensiones de 2,5 m de largo, 1 m de ancho y 0,16 m de profundidad cada bandeja. En estas bandejas se reciben las dos tuberías provenientes de las captaciones de las fuentes hídricas Tarazonas y Agua Dulce a fin que entre en contacto con el aire atmosférico, favoreciendo la oxigenación y la eliminación de gases disueltos, además de oxidar parcialmente compuestos de hierro y manganeso. Este proceso mejora las condiciones físico-químicas del agua antes de la aplicación de los coagulantes.

Mezcla rápida: al ingreso del sistema compacto se encuentra una cámara de mezcla rápida, constituida por un canal metálico con baffles o tabiques internos que generan turbulencia controlada. En esta unidad se efectúa la dispersión del coagulante, garantizando una mezcla homogénea. El coagulante consistente en una solución de Sulfato de Aluminio tipo A, el cual es preparado en un tanque plástico de 500 litros, ubicado a un nivel superior y soportado sobre una base de ladrillos, desde donde se alimenta por gravedad hacia la cámara de mezcla rápida mediante una tubería de PVC. Esta disposición permite una dosificación continua.

Floculación y sedimentación: Posterior a la mezcla rápida, el agua ingresa al sistema de floculación-sedimentación, conformado por un módulo metálico compacto que integra ambas etapas del tratamiento. La unidad presenta celdas independientes para la formación de flóculos y su posterior decantación, observándose estructuras en lámina galvanizada con signos de corrosión superficial, lo cual podría afectar su durabilidad y eficiencia hidráulica. Durante la visita se evidenció que el flujo del agua atraviesa los compartimientos para permitir la aglomeración de los flóculos formados en la etapa anterior.

El sedimentador cuenta con tabiques inclinados que favorece la separación de los sólidos, acumulándose el lodo en la parte inferior para su descarga periódica, contribuyendo a la clarificación del agua antes de la etapa de filtración.

Es importante indicar que se observó la presencia de pasarelas metálicas que facilitan el acceso a las unidades, sin embargo, presentan deterioro por oxidación,

Filtración: Se evidenció que el sistema compacto cuenta con un tanque correspondiente a esta etapa, sin embargo, se observó la ausencia del lecho filtrante, encontrándose únicamente algunas piedras en el fondo del compartimiento, por lo tanto aunque el agua ingresa al módulo este no cumple con el fin para el cual fue diseñado.

Esta condición impide el adecuado proceso de retención de partículas finas, por lo cual no se estaría realizando la etapa de filtración dentro del tren de tratamiento, para garantizar la remoción de sólidos suspendidos y turbiedad residual. La falta del medio filtrante puede reducir la eficiencia global del sistema, ya que el agua clarificada proveniente de la sedimentación pasa directamente a los tanques de almacenamiento.



Superservicios

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



Desinfección: Posterior al sistema de tratamiento físico-químico, el agua se conduce hacia dos tanques en concreto destinados a la etapa de almacenamiento.

En este punto se realiza el proceso de desinfección, mediante la preparación de una solución desinfectante a partir de hipoclorito de calcio en estado sólido y agua en un tanque plástico de 500 litros, la cual se dosifica por goteo por gravedad en los tanques de almacenamiento.

Durante la visita se observó que el área se encuentra en proceso de construcción, como parte de la nueva Planta de Tratamiento de Agua Potable (PTAP), por lo que el terreno presenta obras civiles en ejecución y disposición de materiales de construcción alrededor de las estructuras existentes.

A continuación, se presenta el registro fotográfico de la PTAP actual:

Imagen 28. Bandejas de aireación



Imagen 29. Preparación y adición de coagulante



Imagen 30. Cámara de mezcla rápida y floculador – sedimentador



Imagen 31. Tanques de filtración





Superservicios

INFORME DE VIGILANCIA O
INSPECCIÓN ESPECIAL,
DETALLADA O CONCRETA



Imagen 32.Tanque de preparación de la solución de cloro para la desinfección



Imagen 33.Dosificación de cloro



Almacenamiento de Insumos químicos: Considerando que para el tratamiento se emplean como insumos químicos Sulfato de Aluminio tipo A y cloro, estos son almacenados provisionalmente en un espacio demarcado con polisombra sobre una estiba para evitar su contaminación dado el proceso constructivo de la nueva planta. Esto considerando el proceso constructivo de la nueva PTAP, la cual estará dotada con un cuarto de almacenamiento, de conformidad con lo informado por el prestador.

Imagen 34. Almacenamiento de insumos químicos



Lodos: Los lodos generados durante el proceso de mantenimiento de la PTAP, son descargados actualmente, junto con el agua del lavado a la quebrada Gato Negro. No se cuenta con permiso de vertimiento, y actualmente no se dispone de infraestructura para su tratamiento. Se informó por parte de la Unidad que con la construcción de la nueva PTAP se tendrán lechos de secado



Superservicios

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



de lodos para su tratamiento, hecho que fue verificado en la visita por cuanto se evidenció el avance de la estructura citada.

Imagen 35. Avance de obras correspondientes a los lechos de secado de lodos



Laboratorio de control de calidad del agua

No se dispone de un espacio de laboratorio para el control del proceso de tratamiento del agua tratada. Las pruebas de cloro residual y pH se realizan una vez al día, a través del uso de Kit colorimétrico portátil para análisis de cloro residual y pH en agua potable.

Imagen 36. Kit colorimétrico portátil para análisis de cloro residual y pH en agua potable



Se informa que adicionalmente se realiza prueba de jarras conforme lo establece el manual de operación de la PTAP. En el cual se incluye en el numeral 4.1.2 Dosificación de coagulantes.

De las mediciones realizadas se lleva un registro en el formato denominado control pH y Cloro (Documento 4.12.3 de la información aportada), donde se registra un pH que oscila entre 7 y 7.6 Unidades de pH, y entre 1.0 y 2.5 para cloro residual, con dos mediciones en el día, realizadas a las 6:30 a.m. y a las 4:00 pm. Se evidenciaron en los registros datos reportados correspondientes a los años 2023, 2024 y 2025.



Superservicios

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



De igual forma aportó el documento No. 4.12.1 con los resultados de la prueba de jarras para el cálculo de la cantidad de coagulante a usar en el tratamiento del agua. Los datos reportados corresponden a los años 2023, 2024 y 2025.

Considerando las obras adelantadas para la nueva PTAP, se informa que esta contará con un laboratorio de calidad del agua, dotado con los equipos necesarios para su control.

Macromedición

Según lo evidenciado durante la visita técnica, el sistema cuenta con macromedidores instalados en los puntos de entrada y salida de la Planta de Tratamiento de Agua Potable (PTAP); no obstante, dichos equipos no se encontraron en funcionamiento, por lo cual no fue posible determinar el caudal de ingreso ni el caudal tratado a la salida del sistema. En este sentido los registros de caudal que se llevan en las bitácoras corresponden al promedio del caudal determinado en el diagnóstico realizado a la PTAP para su optimización, donde se indica que en promedio de la quebrada Agua Dulce se captan 2,9764 l/s y de las Tarazonas 1,5738 l/s, para un total de 4,5502 l/s que ingresa al sistema de tratamiento.

En este caso el caudal esperado, corresponde al concedido por la Autoridad Ambiental, correspondiente a 2,94 l/s para la quebrada Agua Dulce y 1,5738 l/s para Las Tarazonas.

Considerando que el caudal de diseño de la nueva PTAP es de 6 l/s se informó que se realizará el trámite correspondiente ante la Autoridad Ambiental para la concesión de Aguas, en el marco de la renovación de la misma.

De acuerdo con la información suministrada por el operador, en el marco de la construcción de la nueva PTAP se contempla la instalación de nuevos macromedidores en estos puntos, con el fin de garantizar el control y seguimiento a los volúmenes de agua captada y tratada.

Imagen 37. Macromedidor entrada a PTAP fuera de operación



Imagen 38. Macromedidor salida PTAP fuera de operación



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

En relación con lo anterior, ya que no se cuenta con instrumentos de macromedición en operación a la entrada de la PTAP de la zona urbana y en ninguno de los módulos de la PTAP de la USP de Matanza - Santander, al prestador no le es posible determinar con precisión los caudales de operación del sistema de manera continua, por lo que, es preciso mencionar lo establecido en el artículo 73 de la Resolución MVCT 330 de 2017:

“...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...”

Asimismo, el parágrafo 2º del 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...” .

Al respecto, el prestador no cumple con lo establecido en la precitada resolución, debido a que no posee mecanismos de macromedición en los siguientes puntos: i) *En la entrada de las plantas de tratamiento, por cada una de las fuentes*, ii) *En la salida de las plantas de tratamiento*, iii) *En la red de abastecimiento, en la entrada a los sectores hidráulicos*, iv) *En la salida de los tanques de almacenamiento*.

Línea de conducción

Respecto a este ítem, y acorde con lo evidenciado en la visita, el sistema de acueducto del Municipio de Matanza – Santander, posee una línea de conducción derivada de la PTAP, que conecta con los tanques de almacenamiento, donde se realiza actualmente el proceso de desinfección que surten el casco urbano del municipio, los cuales se ubican dentro del predio de la planta.

Tanques de almacenamiento

De acuerdo con lo evidenciado en visita y la información aportada por el prestador, este dispone de dos (2) tanques de almacenamiento de agua tratada como reserva para el suministro de agua a los usuarios. Se informa que uno de los tanques es nuevo (entregado en 2025), el cual se encuentra en operación.

A continuación, se describen sus características:

Tabla 6. Tanques de almacenamiento

No. Tanque	Capacidad (m ³)	Características
1 Tanque antiguo	100	Estado: Operativo. Almacena agua tratada. Semienterrado. Construido en concreto. Cuenta con escotilla de acceso para lavado y desinfección. Abastece el sector del área urbana del municipio.
2 Tanque nuevo	112	Estado: Operativo. Almacena agua tratada. Semienterrado. Construido en concreto. Cuenta con escotilla de acceso para lavado y desinfección. Abastece el sector del área urbana del municipio.

Fuente: USP Matanza, 2025. Información aportada para la para Evaluación Integral

Los tanques se encuentran construidos dentro del predio de la PTAP en estado operativo, como se observa en las siguientes imágenes:

Imagen 39. Tanque de almacenamiento antiguo



Imagen 40. Tanque de almacenamiento nuevo



Red de distribución y catastro de redes

Acorde con lo evidenciado durante la visita, se identificó que las redes de distribución se encuentran en estado operativo y la distribución de agua se realiza por gravedad, estas se encuentran sectorizadas. Se informa que la optimización y mejoramiento del sistema de redes del acueducto del municipio de Matanza, departamento de Santander, fue realizada en el año 2011, cambiando la tubería a PVC, por parte de la Empresa de Servicios Públicos de Santander - ESANT SA ESP, con una inversión de \$ 861.761.922,08

Cuenta con tubería con diámetros de 2, 3, 4 y 6 pulgadas en Red Matriz (conducción- red secundaria) y red menor (red secundaria-usuario final), como se muestra en la siguiente tabla:



Superservicios

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



Tabla 7. Redes de distribución

Diámetro nominal (pulgadas)	Longitud total (m)	Material
3	800	PVC
2	720	PVC
2 1/2	800	PVC

Fuente: USP Matanza, 2025. Información aportada para la para Evaluación Integral

La USP de Matanza remite archivo pdf denominado “4.9 y 4.10 PLANO SERVICIO DE ACUEDUCTO FINAL 1-Layout1”, en escala 1:1500, actualizado a febrero de 2025, en el cual se incluyen los diámetros, longitud y material de las tuberías de conducción de agua potable, haciendo referencia si la conducción es nueva o antigua, ubicación de válvulas de cierre, flujos de distribución y nodos. Se incluyen números de manzanas y el cuadro de coordenadas del perímetro de servicios.

La red de distribución del municipio está dividida en tres (3) sectores hidráulicos, los cuales permiten facilitar las labores operativas de la red. A continuación, se presenta su identificación con el número de suscriptores con corte a 17 de junio de 2025:

Tabla 8. Sectores hidráulicos

Nombre del sector hidráulico	Total de suscriptores
PUEBLO	635
MAECO	26
VILLA MERCEDES	32

Fuente: USP Matanza, 2025. Información aportada para la para Evaluación Integral

Las válvulas correspondientes a los sectores hidráulicos fueron verificadas durante la visita, y su registro fotográfico se presenta a continuación.

Imagen 41. Válvula sector hidráulico Pueblo

Imagen 36. Válvula sector hidráulico Maeco



Superservicios

INFORME DE VIGILANCIA O
INSPECCIÓN ESPECIAL,
DETALLADA O CONCRETA



8 oct 2025 2:17:10 p.m.
7°19'11.238"N 73°10'498"W
6-30 Calle 9
Mataraza
Santander



8 oct 2025 2:23:37 p.m.
7°19'26.7"N 73°10'32.0"W
6-40 Carrera 3
Mataraza
Santander

Imagen 42. Válvula sector hidráulico Villa Mercedes



8 oct 2025 2:27:50 p.m.
7°19'24.93"N 73°0'59.274"W
6-30 Carrera 3
Mataraza
Santander

5.1.15.1.3 Operación y mantenimiento del sistema de abastecimiento

Durante la visita el prestador suministro el documento 4.13.1 MANUAL PTAP en su versión 2012. Al revisar el manual en mención se evidenció que este contiene una descripción de los componentes, procesos y lineamientos técnicos necesarios para el adecuado funcionamiento del sistema de potabilización. Contiene información sobre la ubicación, capacidad y diseño del sistema, y la descripción detallada de cada etapa del tratamiento. Además, aborda el uso y dosificación de sustancias químicas (coagulantes y desinfectantes), presenta recomendaciones para la operación y mantenimiento de la planta, e incluye un glosario, abreviaciones y conversiones de unidades.

Así mismo suministro dos archivos Excel denominados “4.11.4 CRONOGRAMA DE TRABAJO USP 2024 y 4.11.5 CRONOGRAMA DE TRABAJO USP 2025”, en los cuales se incluyen las actividades desarrolladas tanto por el fontanero como por la Auxiliar Administrativa para cada día y mes del año. En dichos documentos se registran actividades programadas como medición de pH, lavado de los puntos de captación, lavado de PTAP, gestiones administrativas, entre otros.

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

En cuanto a las labores de mantenimiento, se informa que se realiza la limpieza de lodos del sedimentador de la PTAP cada ocho (8) días, a través de la tubería de retrolavado, el lavado general de la PTAP cada mes y el lavado de tanques de almacenamiento aproximadamente cada dos (2) meses o cuando se requiera. En las bocatomas de las dos fuentes abastecedoras de agua, se informa que se realiza lavado y limpieza con periodicidad de quince (15) días.

Se pudo evidenciar el formato diligenciado de la limpieza de la PTAP y obras de captación, para el período comprendido entre los años 2023 a 2025, los cuales cumplen con las frecuencias establecidas en los cronogramas de trabajo anuales allegados por el prestador.

De igual forma se realizan las respectivas purgas en las válvulas presentes en la red de distribución, cada quince días o de acuerdo a las necesidades de la red, con el objetivo de eliminar aire y sedimentos que se acumulan naturalmente en la tubería.

Los mantenimientos de la red de distribución son registrados en el formato de control de Suspensiones y en el cronograma de actividades desarrolladas por personal adscrito a la Unidad de Servicios Públicos de Matanza – Santander.

De acuerdo con el formato de suspensiones del servicio de acueducto, se evidenció el registro de 5 días distribuidos en los meses de mayo, agosto y octubre de 2024, y de 4 días para los meses de febrero, marzo y mayo en 2025, con causales relacionadas con reparaciones técnicas y mantenimiento periódico y suspensiones no programadas.

Se anexa igualmente el documento 4.11 MANTENIMIENTO REDES DE ACUEDUCTO, en el cual se detallan el tipo de mantenimiento realizado, su descripción, la fecha y el registro fotográfico correspondiente. Las actividades reportadas comprenden la revisión y reparación de daños en las redes de conducción y distribución, el cambio de medidores domiciliarios y las reparaciones de acometidas, correspondientes al año 2024 y al período transcurrido hasta junio de 2025.

Aunque se cuenta con el manual de la Planta de Tratamiento de Agua Potable - PTAP y se ejecutan acciones de operación y mantenimiento en las redes y en la captación del acueducto, es necesario que cuente manuales de operación y mantenimiento actualizados para todos los componentes del sistema a su cargo (captación, aducción, almacenamiento y distribución).

Lo anterior considerando lo dispuesto en 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*”, donde se 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.

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

5.1.15.2 Indicadores de prestación del servicio de acueducto

5.1.15.2.1 Cobertura de acueducto

Acorde con la información aportada por el prestador durante la visita, la cobertura del sistema de acueducto corresponde al 100% del perímetro urbano del municipio de Matanza Santander. En la siguiente tabla se presenta la información entregada por la USP.

Tabla 9. Cobertura de acueducto años 2024 y 2025.

MES	DOMICILIOS TOTALES	SUSCRIPTORES TOTALES ACUEDUCTO	COBERTURA ACUEDUCTO (%)
ene-24	616	616	100
feb-24	623	623	100
mar-24	629	629	100
abr-24	634	634	100
may-24	634	634	100
jun-24	634	634	100
Jul-24	643	643	100
ago-24	679	679	100
sep-24	681	681	100
oct-24	686	686	100
nov-24	687	687	100
dic-24	688	688	100
ene-25	689	689	100
feb-25	693	693	100
mar-25	693	693	100
abr-25	693	693	100
may-25	693	693	100
jun-25	696	696	100
Jul-25	696	696	100
ago-25	696	696	100

Fuente: USP Matanza, 2025. Información aportada para la para Evaluación Integral

5.1.15.2.2 Índice de continuidad

Acorde con lo manifestado por el prestador para las vigencias objeto de análisis, se viene suministrando agua con una continuidad de 24 horas/día los siete (7) días de la semana, en sus tres sectores hidráulicos.

Se hizo entrega de las variables y cálculo del indicador de continuidad del suministro de agua tratada, en los sectores hidráulicos de Pueblo, Maeco y Villa Mercedes, como se muestra a continuación:

Tabla 10. Continuidad acueducto años 2024 y 2025.

Sector hidráulico	Mes	Total de horas de prestación	Total de horas de suspensión	Suscriptores atendidos	Total de suscriptores	Continuidad Res. 2115 de 2007	Continuidad Res. 906 de 2019
PUEBLO	ENERO	720	0	585	623	20	22,54
MAECO	ENERO	720	0	10	623	20	0,39
VILLA MERCEDES	ENERO	720	0	20	623	20	0,77



Superservicios

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



Sector hidráulico	Mes	Total de horas de prestación	Total de horas de suspensión	Suscriptores atendidos	Total de suscriptores	Continuidad Res. 2115 de 2007	Continuidad Res. 906 de 2019
PUEBLO	FEBRERO	720	0	585	624	20	22,50
MAECO	FEBRERO	720	0	10	624	20	0,38
VILLA MERCEDES	FEBRERO	720	0	20	624	20	0,77
PUEBLO	MARZO	720	0	591	629	20	22,55
MAECO	MARZO	720	0	10	629	20	0,38
VILLA MERCEDES	MARZO	720	0	20	629	20	0,76
PUEBLO	ABRIL	720	0	596	634	20	22,56
MAECO	ABRIL	720	0	10	634	20	0,38
VILLA MERCEDES	ABRIL	720	0	20	634	20	0,76
PUEBLO	MAYO	707	0	596	634	20	22,15
MAECO	MAYO	707	0	10	634	20	0,37
VILLA MERCEDES	MAYO	707	0	21	634	20	0,78
PUEBLO	JUNIO	720	0	596	634	20	22,56
MAECO	JUNIO	720	0	10	634	20	0,38
VILLA MERCEDES	JUNIO	720	0	21	634	20	0,79
PUEBLO	JULIO	720	0	603	643	20	22,51
MAECO	JULIO	720	0	10	643	20	0,37
VILLA MERCEDES	JULIO	720	0	22	643	20	0,82
PUEBLO	AGOSTO	720	0	637	679	20	22,52
MAECO	AGOSTO	720	0	10	679	20	0,35
VILLA MERCEDES	AGOSTO	720	0	23	679	20	0,81
PUEBLO	SEPTIEMBRE	720	0	639	681	20	22,52
MAECO	SEPTIEMBRE	720	0	10	681	20	0,35
VILLA MERCEDES	SEPTIEMBRE	720	0	24	681	20	0,85
PUEBLO	OCTUBRE	708	0	644	686	20	22,16
MAECO	OCTUBRE	708	0	10	686	20	0,34
VILLA MERCEDES	OCTUBRE	708	0	24	686	20	0,83
PUEBLO	NOVIEMBRE	720	0	645	687	20	22,53
MAECO	NOVIEMBRE	720	0	10	687	20	0,35
VILLA MERCEDES	NOVIEMBRE	720	0	24	687	20	0,84
PUEBLO	DICIEMBRE	720	0	646	688	20	22,53
MAECO	DICIEMBRE	720	0	10	688	20	0,35
VILLA MERCEDES	DICIEMBRE	720	0	24	688	20	0,84
PUEBLO	enero 2025	720	0	655	689	20	22,82
MAECO	enero 2025	720	0	10	689	20	0,35
VILLA MERCEDES	enero 2025	720	0	24	689	20	0,84
PUEBLO	febrero 2025	714	0	658	693	20	22,60
MAECO	febrero 2025	714	0	10	693	20	0,34
VILLA MERCEDES	febrero 2025	714	0	24	693	20	0,82
PUEBLO	marzo 2025	715	0	658	693	20	22,63
MAECO	marzo 2025	715	0	10	693	20	0,34
VILLA MERCEDES	marzo 2025	715	0	24	693	20	0,83
PUEBLO	abril 2025	720	0	659	693	20	22,82
MAECO	abril 2025	720	0	10	693	20	0,35



Superservicios

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



Sector hidráulico	Mes	Total de horas de prestación	Total de horas de suspensión	Suscriptores atendidos	Total de suscriptores	Continuidad Res. 2115 de 2007	Continuidad Res. 906 de 2019
VILLA MERCEDES	abril 2025	720	0	24	693	20	0,83
PUEBLO	mayo 2025	713	0	635	693	20	21,78
MAECO	mayo 2025	713	0	26	693	20	0,89
VILLA MERCEDES	mayo 2025	713	0	32	693	20	1,10
PUEBLO	junio 2025	720	0	638	696	20	22,00
MAECO	junio 2025	720	0	26	696	20	0,90
VILLA MERCEDES	junio 2025	720	0	32	696	20	1,10
PUEBLO	julio 2025	720	0	638	696	20	22,00
MAECO	julio 2025	720	0	26	696	20	0,90
VILLA MERCEDES	julio 2025	720	0	32	696	20	1,10
PUEBLO	agosto 2025	711	0	638	696	20	21,73
MAECO	agosto 2025	711	0	26	696	20	0,89
VILLA MERCEDES	agosto 2025	711	0	32	696	20	1,09

Fuente: USP Matanza, 2025. Información aportada para la para Evaluación Integral

De acuerdo con lo anterior, y una vez revisada la información aportada, se observa que algunos datos del indicador se encuentran reportados en cero, lo cual obedece a una aplicación incorrecta de la fórmula del Índice de Continuidad (IC) establecida en la Resolución 2115 de 2007:

$$IC = \left[\frac{\sum (Nhs)_j * (Ps)_j}{730 * Pt} \right] * \left[\frac{24h}{día} \right]$$

Ecuación 1. Índice de Continuidad Resolución 215 de 2007

Ello, en la medida en que debe realizarse la sumatoria del producto entre el número de horas de prestación del servicio en el mes para cada sector j - (Nhs)_j y la población servida correspondiente - (Ps)_j, dividiendo dicho resultado entre la población total servida (Pt). De esta manera se obtiene un único valor mensual del índice de continuidad, y no un cálculo individual por cada sector hidráulico.

Adicionalmente, se evidenció que el total de horas de prestación del servicio se tomó como 720 h/mes, cuando la Resolución 2115 de 2007 establece un total de 730 h/mes. Así mismo, se identificaron inconsistencias entre las suspensiones del servicio reportadas por el prestador y el total de horas utilizadas para el cálculo del indicador.

Ahora bien, en el Contrato de Condiciones Uniformes (CCU), el prestador define lo siguiente:

“CLÁUSULA NOVENA.- OBLIGACIONES DE LA UNIDAD DE SERVICIOS PÚBLICOS DE SERVICIOS PÚBLICOS: La Unidad de Servicios Públicos tendrá las siguientes obligaciones :a) Suministrar continuamente un servicio de buena calidad en el inmueble para el cual se hizo la solicitud, de acuerdo con los parámetros fijados por las autoridades competentes y con las especificaciones técnicas determinadas por La Unidad de Servicios Públicos, las cuales se encuentran contenidas en el Anexo I, el cual se entiende forma parte integrante de este documento...”



Superservicios

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



No obstante, si bien en la citada cláusula se señala que el anexo de condiciones técnicas del servicio de acueducto hace parte integral del CCU, este documento no fue aportado por el prestador, lo que impide verificar las especificaciones técnicas y los parámetros definidos para la prestación del servicio.

Finalmente, se informó en la visita realizada, que no se cuentan con alternativas de suministro, puesto que con las fuentes hídricas abastecedoras actuales han suplido las necesidades de los habitantes del municipio, sin requerir la compra de agua en bloque.

5.1.15.2.3 Suspensiones del servicio de acueducto

La empresa suministro información sobre las suspensiones realizadas en cada uno de los sectores hidráulicos de la siguiente manera:

Tabla 11. Suspensiones del servicio de acueducto.

Sector hidráulico	Fecha (dd/mm/aaaa)	Tipo de suspensión	Número de suscriptores afectados	Duración de la suspensión (Horas)
PUEBLO	07-05-2024	1	603	3
MAECO	07-05-2024	1	10	3
VILLA MERCEDES	07-05-2024	1	21	3
PUEBLO	16-05-2024	1	603	3
MAECO	16-05-2024	1	10	3
VILLA MERCEDES	16-05-2024	1	21	3
PUEBLO	29-05-2024	4	603	7
MAECO	29-05-2024	4	10	7
VILLA MERCEDES	29-05-2024	4	21	7
PUEBLO	27-08-2024	4	648	6
MAECO	27-08-2024	4	10	6
VILLA MERCEDES	27-08-2024	4	21	6
PUEBLO	23-10-2024	4	655	12,2
MAECO	23-10-2024	4	10	12,2
VILLA MERCEDES	23-10-2024	4	21	12,2
PUEBLO	25-02-2025	4	658	1,38
MAECO	25-02-2025	4	10	1,38
VILLA MERCEDES	25-02-2025	4	24	1,38
PUEBLO	28-02-2025	4	658	4
MAECO	28-02-2025	4	10	4
VILLA MERCEDES	28-02-2025	4	24	4
PUEBLO	13-03-2025	1	658	5
MAECO	13-03-2025	1	10	5
VILLA MERCEDES	13-03-2025	1	24	5
PUEBLO	09-05-2025	4	635	4,5
MAECO	09-05-2025	4	26	4,5
PUEBLO	16-08-2025	1	638	3,5
VILLA MERCEDES	16-08-2025	1	26	3,5
MAECO	16-08-2025	1	32	3,5
PUEBLO	21-08-2025	1	638	3,5
VILLA MERCEDES	21-08-2025	1	26	3,5
MAECO	21-08-2025	1	32	3,5
PUEBLO	28-08-2025	1	638	2

Fuente: USP Matanza, 2025. Información aportada para la para Evaluación Integral

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

Lo anterior considerando los siguientes tipos de suspensión: 1. Reparaciones técnicas y mantenimientos periódicos, con aviso oportuno y 4. Suspensiones no programadas o no avisadas.

5.1.15.2.4 Presiones en la red de distribución

El prestador informó que no realiza seguimiento y/o medición a las presiones del sistema de acueducto, ya que no cuenta con dispositivos para tal fin, por tanto, no aportó soportes documentales al respecto.

Por otra parte, revisado el Contrato de Condiciones Uniformes (CCU), no se incluye información al respecto.

En razón a lo anterior, no se dispone de información sobre los valores de presión mínima y máxima en la red de distribución, ni fue posible determinar si estos se ajustan a lo establecido en el CCU de la empresa, presuntamente incumpliendo lo dispuesto en los artículos 61 y 17 de las Resoluciones 330 de 2017 y 799 de 2021, respectivamente, así como en el referido CCU.

5.1.15.2.5 Pérdidas de agua en la red de distribución

5.1.15.2.5.1 Porcentaje de pérdidas de agua

De acuerdo con lo evidenciado en visita, la UPS de Matanza - Santander, aunque cuenta con instrumentos de macromedición a la entrada y salida de la PTAP, estos no se encuentran operativos, por lo tanto, el cálculo del indicador lo realizó la empresa considerando el caudal concesionado por la Autoridad Ambiental para las quebradas Agua Dulce y Tarazonas, y el caudal de salida de la PTAP, el cual corresponde a 4,75 l/s, según la línea base en reducción de pérdidas incluida en el PUEAA formulado.

Cabe resaltar que sí se dispone de micromedición, a partir de la cual se obtienen los datos correspondientes al volumen facturado.

Al revisar la información allegada y considerando lo anterior, se evidencia que las pérdidas de agua en promedio ascienden al (38%), registrándose el menor valor (21%) en los meses de marzo de 2024 y junio de 2025, y el mayor valor (59%) en mayo de 2024, como se muestra en la siguiente gráfica, sin embargo se aclara que este valor solo es presuntivo por cuanto no se cuenta con Macromedición del agua realmente distribuida y de las pérdidas del sistema de abastecimiento.

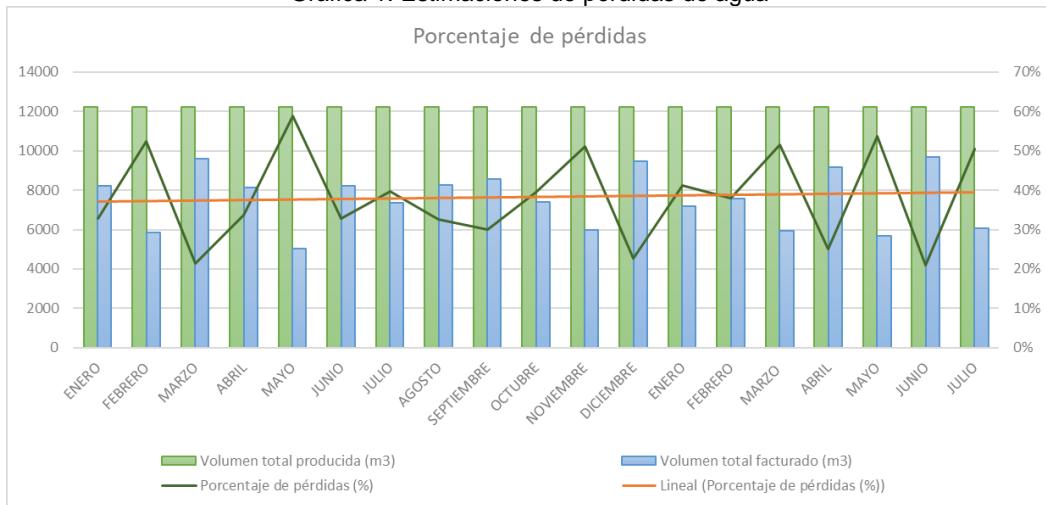


Superservicios

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



Gráfica 1. Estimaciones de pérdidas de agua



Fuente: USP Matanza, 2025. Información aportada para la para Evaluación Integral

5.1.15.2.5.2 Índice de pérdidas por usuario facturado

En cuanto al IPUF, la Unidad de Servicios Públicos de Matanza – Santander, al ser un prestador que atiende a menos de 2.500 suscriptores se rige bajo la Resolución CRA 825 de 2017 compilada por la Resolución CRA 943 de 2021, en donde para este tipo de prestadores no es necesario el reporte de dicho índice de cuantificación de pérdidas.

5.1.15.2.5.3 Programa de reducción de pérdidas

Acorde a lo informado por el prestador, el respectivo plan de reducción de pérdidas, se encuentra inmerso en Programa de Uso Eficiente y Ahorro del Agua - PUEAA, presentado a la autoridad ambiental, el cual se encuentra en revisión, adjuntando el anexo 4.15 REDUCCIÓN DE PÉRDIDAS a la información entregada a la SSPD.

Dicho documento contiene el capítulo 11 del PUEAA, en el cual se incluye:

- Identificación de las pérdidas de agua
- Cálculo del IANC Índice de Agua no Contabilizada
- Sectorización de redes
- Balance hídrico del sistema de abastecimiento
- Puntos de control de las pérdidas de agua en el sistema de abastecimiento
- Problemáticas identificadas
- Situaciones deseadas
- Plan de acción del proyecto de reducción de pérdidas, con metas, actividades, responsables y costos
- Cronograma del proyecto de reducción de pérdidas, incluyendo cada una de las metas planteadas, para los años entre el 2022 y el 2026.

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

- Indicadores del proyecto de reducción de pérdidas

Respecto al cronograma se incluye en las metas las siguientes:

Meta 1: Establecer el volumen de agua Captada

Meta 2: Establecer las pérdidas técnicas del sistema desde la captación hasta el tanque de almacenamiento

Meta 3: Reducir las pérdidas entre el agua producida y el agua factura a 6 m³ por suscriptor – mes

Sin embargo, considerando que la Macromedición actualmente no se realiza, no es posible contabilizar las pérdidas técnicas del sistema.

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

El prestador informó que formuló el Programa de Uso Eficiente y Ahorro de Agua (PUEAA) y que anexó el documento denominado “4.15 Ejecución del PUEAA”. Al revisar dicho documento, se observa que corresponde al PUEAA formulado para la vigencia 2022–2026, el cual incluye la visión, misión, objetivos generales y específicos, así como las acciones orientadas a la reducción de pérdidas de agua.

No obstante, se informa que se contaba con un PUEAA aprobado por la Corporación Autónoma Regional para la Defensa de la Meseta de Bucaramanga – CDMB en el año 2017. Dado que dicho plan perdió vigencia, a inicios de 2025 se presentó un nuevo documento ante la autoridad ambiental, el cual no fue aprobado. En consecuencia, la USP de Matanza realizó los ajustes correspondientes y, según lo informado por el prestador, el documento se encuentra actualmente en proceso de revisión por parte de la CDMB. Sin embargo, no se presenta soporte de radicación ante la Autoridad Ambiental.

5.1.15.2.6 Estimación de oferta vs demanda

El prestador, en respuesta a lo solicitado por la SSPD, remitió el documento denominado “4.18 ESTUDIO OFERTA Y DEMANDA”.

En dicho documento se presenta la proyección de la población, así como el caudal máximo horario y el caudal máximo diario, calculados en función del crecimiento poblacional para un horizonte temporal hasta el año 2049, tal como se muestra a continuación.



Superservicios

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



Imagen 43. Proyección de la Demanda

AÑO	POBLACIÓN		POB.TOTAL	D. NETA	D. BRUTA	Qmd	QMD
	(hab.)	(hab.)					
2018	1,445	73	1,518	130	173.33	3.05	3.96
2019	1,459	73	1,532	130	173.33	3.07	4.00
2020	1,475	74	1,549	130	173.33	3.11	4.04
2021	1,553	78	1,631	130	173.33	3.27	4.25
2022	1,569	78	1,647	130	173.33	3.30	4.30
2023	1,585	79	1,664	130	173.33	3.34	4.34
2024	1,601	80	1,681	130	173.33	3.37	4.38
2025	1,617	81	1,698	130	173.33	3.41	4.43
2026	1,634	82	1,716	130	173.33	3.44	4.48
2027	1,650	83	1,733	130	173.33	3.48	4.52
2028	1,666	83	1,749	130	173.33	3.51	4.56
2029	1,683	84	1,767	130	173.33	3.54	4.61
2030	1,700	85	1,785	130	173.33	3.58	4.66
2031	1,717	86	1,803	130	173.33	3.62	4.70
2032	1,734	87	1,821	130	173.33	3.65	4.75
2033	1,751	88	1,839	130	173.33	3.69	4.80
2034	1,769	88	1,857	130	173.33	3.73	4.84
2035	1,787	89	1,876	130	173.33	3.76	4.89
2036	1,804	90	1,894	130	173.33	3.80	4.94
2037	1,822	91	1,913	130	173.33	3.84	4.99
2038	1,841	92	1,933	130	173.33	3.88	5.04
2039	1,859	93	1,952	130	173.33	3.92	5.09
2040	1,878	94	1,972	130	173.33	3.96	5.14
2041	1,896	95	1,991	130	173.33	3.99	5.19
2042	1,915	96	2,011	130	173.33	4.03	5.24
2043	1,935	97	2,032	130	173.33	4.08	5.30
2044	1,954	98	2,052	130	173.33	4.12	5.35
2045	1,973	99	2,072	130	173.33	4.16	5.40
2046	1,993	100	2,093	130	173.33	4.20	5.46
2047	2,013	101	2,114	130	173.33	4.24	5.51
2048	2,033	102	2,135	130	173.33	4.28	5.57
2049	2,053	103	2,156	130	173.33	4.33	5.62

Fuente: USP Matanza, 2025. Información aportada para la para Evaluación Integral

De igual forma, se relacionan el consumo promedio por suscriptor para los años 2020-2021, y 2023-2024, considerando el volumen de agua facturada y la demanda calculada.

No obstante, no se presenta el cálculo de la oferta hídrica ni el análisis que permita establecer el balance hídrico del sistema de acueducto, es decir, si el volumen de agua concesionado y efectivamente suministrado resulta suficiente para atender la demanda de los suscriptores y garantizar la continuidad del servicio en el mediano y largo plazo.

De acuerdo con lo anterior, y considerando que el caudal concesionado de las dos fuentes hídricas (quebradas Agua Dulce y Tarazonas) equivale a 4,51 L/s, al analizar las proyecciones de demanda se identifica un posible déficit a partir del año 2027, dado que el caudal requerido para la atención de la población proyectada superaría el volumen actualmente concesionado.

En este sentido, resulta pertinente que la UPS de Matanza realice un análisis técnico detallado de la relación oferta–demanda, con el fin de evaluar la suficiencia del recurso hídrico disponible



Superservicios

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



y determinar las acciones necesarias para garantizar la continuidad y sostenibilidad del servicio. Dicho análisis deberá contemplar, entre otras alternativas, la gestión ante la autoridad ambiental para el eventual aumento del caudal concesionado, en caso de que existan condiciones ambientales y normativas que lo permitan, la identificación y evaluación de fuentes alternas de abastecimiento que aseguren la cobertura de la demanda futura y la identificación y reducción de pérdidas del sistema de acueducto.

5.1.15.2.7 Calidad del agua suministrada por la red de distribución

5.1.15.2.7.1 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 urbana del municipio de Matanza – Santander, contaba para el año 2024 con una población aproximada de 1.747 habitantes para el área urbana y para el año 2025 con 1.781 (área de prestación del servicio), si se emplea el número de suscriptores de acueducto (696) y el índice de ocupación¹ de 2,51 personas por vivienda 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 menos de 2.500 habitantes corresponderían a cuatro (4), cantidad de puntos que coincide con los señalados en las actas de concertación, materialización y recibo a conformidad de los puntos y lugares de muestreo para el control y la vigilancia de la calidad del agua potable para el consumo humano en la red de distribución en el municipio de Matanza, Santander, remitidas en el marco de la evaluación integral, para las vigencias 2024 y 2025.

Los puntos referidos fueron visitados y se detallan a continuación,

Tabla 12. Puntos de monitoreo concertados

No.	Localización	Observaciones	Registro fotográfico
1	Salida de la Planta de Tratamiento (Sobre el camino peatonal hacia la planta vereda El Salado 07°19'0,222" N 73°1'1,35" W	Punto materializado. Es el punto más cercano a la Planta de Tratamiento de Agua Potable, sobre la tubería de agua tratada antes de que comience su distribución. En el momento de la visita se encontraba personal del Laboratorio CGA Control y Gestión Ambiental (Contratado por la USP de Matanza) y de la Secretaría de Salud de la Gobernación de Santander, quienes procedieron a realizar muestreo y contra muestreo de calidad del agua en este punto.	 8 oct 2025 11:38:16 a.m. 7°19'0,222" N 73°1'1,35" W 1 Bucaramanga - Matanza Matanza Santander Punto el salado

¹ <https://dane.maps.arcgis.com/apps/MapSeries/index.html?appid=e53e1178fb1f497cac9b241dbafb1690>

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

No.	Localización	Observaciones	Registro fotográfico
		Cuenta con caja de cerramiento, paredes en baldosín, grifo en PVC y puerta para evitar contaminación de las muestras. Se evidenció en operación.	
2	E.S.E. San Rafael de Matanza (Carrera 6 con calle 3) 07°19'25,758" N 73°0'47,94" W	Punto materializado. Se encuentra cerca al Hospital. Cuenta con caja de cerramiento, paredes en baldosín, grifo en PVC y puerta para evitar contaminación de las muestras. Se evidenció fuera de operación.	 <div style="position: absolute; bottom: 0; left: 0; width: 100%; height: 100%;"> 8 oct 2025 12:20:54 p.m. 7.193578 N 73.047940 W # 3-6 Calle 6 Matanza Santander </div>
3	Villa Mercedes 2 07°19'31,464" N 73°0'53,628" W	Pendiente por materializar. Se visitó el punto y se evidenció que a la fecha este no ha sido instalado. Se cuenta con la ubicación, pero aún no se ha construido. Cuenta con el punto de llegada y la caja, pero no se encuentra instalada Se evidenció fuera de operación.	 <div style="position: absolute; bottom: 0; left: 0; width: 100%; height: 100%;"> 8 oct 2025 12:31:25 p.m. 7.19314640 N 73.053628 W # 3-6 Calle 2 Matanza Santander </div>
4	Sector Santa Bárbara (Carrera 3 con calle 9) 07°19'21.252" N 73°1'8,634" W	Pendiente por materializar. En la visita se evidenció que ya se cuenta con la caja, la tubería y la llave, hace falta el enchape y la puerta para evitar contaminación de las muestras.	 <div style="position: absolute; bottom: 0; left: 0; width: 100%; height: 100%;"> 8 oct 2025 12:39:59 p.m. 7.1921252 N 73.018634 W # 3-2 Calle 9 Matanza Santander </div>

Fuente: Visita de inspección del 8 al 10 de octubre de 2025 a USP Matanza Santander



Superservicios

INFORME DE VIGILANCIA O INSPECCIÓN ESPECIAL, DETALLADA O CONCRETA



Respecto a lo anterior, el prestador presentó actas de concertación de puntos de muestreo, así como, acta de actualización, de materialización y recibo de conformidad de los puntos de muestreo suscrita con la Secretaría de Salud para las vigencias 2023, 2024 y 2025.

Respecto a la información reportada en el SUI, una vez revisadas las vigencias 2024 y 2025, se encontró que éste reportó las actas de concertación y actualización de puntos de muestreo para la vigencia 2024. Para la vigencia 2025 aunque se registraron los puntos de muestreo, aún no se han cargado las actas de concertación.

Una vez revisada la información reportada al SUI se encontró que el prestador reportó en enero de 2025 las actas de concertación y actualización de puntos de muestreo para la vigencia 2024, como se muestra a continuación:

Imagen 44. Reporte Actas Calidad del Agua

SISTEMA ÚNICO DE INFORMACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS							Acueducto
Acueducto/Técnico-operativo/ACTAS CALIDAD DEL AGUA							
Año	2024	Municipio	MATANZA				
Departamento	SANTANDER	Empresa	UNIDAD DE SERVICIOS PÚBLICOS DE MATANZA				
Para realizar una selección múltiple en el campo Empresa debe mantener oprimida la tecla de "Ctrl" del teclado, al momento de seleccionar las opciones. Para la exportación de la información oprima los tres puntos de la parte superior derecha de la tabla.							
DEPARTAMENTO	MUNICIPIO	ID	EMPRESA	FORMATO	NOMBRE ARCHIVO	LINK	FECHA DE CERTIFICACIÓN
SANTANDER	MATANZA	352	UNIDAD DE SERVICIOS PÚBLICOS DE MATANZA	CALIDAD ACTAS DE CONCERTACION PUNTOS DE MUESTREO RANGO 1 (PDF o TIFF)	ACTA CONCERTACIÑN PUNTOS 2024.pdf	Link	24/01/2025 1:45:24
SANTANDER	MATANZA	352	UNIDAD DE SERVICIOS PÚBLICOS DE MATANZA	ACTAS DE TOMA DE MUESTRAS CONCERTADAS PARA CARACTERÍSTICAS NO OBLIGATORIAS RANGO 1 PDF	ANALISIS 2024.pdf	Link	24/01/2025 2:01:23
SANTANDER	MATANZA	352	UNIDAD DE SERVICIOS PÚBLICOS DE MATANZA	ACTAS DE TOMA DE MUESTRAS CONCERTADAS PARA CARACTERÍSTICAS ESPECIALES RANGO 1 PDF	ANALISIS 2024.pdf	Link	24/01/2025 1:59:05
SANTANDER	MATANZA	352	UNIDAD DE SERVICIOS PÚBLICOS DE MATANZA	ACTAS DE TOMA DE MUESTRAS CONCERTADAS PARA CARACTERÍSTICAS BÁSICAS RANGO 1 PDF	ANALISIS 2024.pdf	Link	24/01/2025 2:00:22
SANTANDER	MATANZA	352	UNIDAD DE SERVICIOS PÚBLICOS DE MATANZA	ACTA DE RECIBO A CONFORMIDAD DE LA MATERIALIZACIÓN DE LOS PUNTOS DE MUESTREO EN RED DE DISTRIBUCIÓN RANGO	ACTA CONCERTACIÑN PUNTOS 2024.pdf	Link	24/01/2025 1:46:20

Fuente: Consulta SUI vigencia 2024 - USP Matanza Santander

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

Respecto a la calidad del agua las muestras de vigilancia de calidad del agua son tomadas por la Secretaría de Salud del departamento de Santander, 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).

Sobre el particular, en la visita la empresa entregó copia digital de las muestras de calidad del agua de vigilancia, tomadas por el Laboratorio Departamental de Salud Pública (Santander), para las vigencias 2023 y 2024, así como los resultados de las muestras de control para las vigencias 2023, 2024 y 2025.

De conformidad con lo anterior, considerando el reporte enviado por el Instituto Nacional de Salud



Superservicios

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



mediante radicado No. SSPD 20255293383382 del 15 de agosto de 2025 para la vigencia 2024 y el generado en el SIVILAB, se tienen los resultados del Índice de Riesgo de la Calidad del Agua para Consumo Humano (IRCA) para las vigencias 2024 y lo corrido del 2025² de manera preliminar, como se muestra a continuación.

Tabla 13. Resultados IRCA Vigilancia 2024 y lo corrido de 2025.

Año	Mes	Número de Muestras de Vigilancia	IRCA Consolidado Mensual (%)	Nivel de Riesgo
2024	Enero	1	0	Sin Riesgo
	Marzo	1	0	Sin Riesgo
	Mayo	1	31,3432	Riesgo Medio
	Julio	1	53,7313	Riesgo Alto
	Septiembre	1	0	Sin Riesgo
	Noviembre	1	34,4262	Riesgo Medio
2025	Enero	1	34,4262	Riesgo Medio
	Marzo	1	34,4262	Riesgo Medio
	Junio	1	0	Sin Riesgo
	Agosto	1	0	Sin Riesgo
	Octubre	1	0	Sin Riesgo

Fuente: SIVICAP con corte a 10 de octubre de 2025

Tabla 14. Información preliminar de muestras de vigilancia año 2025

Consecutivo Interno	Fecha de Toma	Finalidad	IRCA Básico	IRCA	Nivel de Riesgo
251471	28/01/2025 08:30:00 AM	Vigilancia	34,43	34,43	MEDIO
256947	18/03/2025 08:40:00 AM	Vigilancia	34,43	34,43	MEDIO
269277	11/06/2025 09:10:00 AM	Vigilancia	0	0	SIN RIESGO
279319	13/08/2025 09:20:00 AM	Vigilancia	0	0	SIN RIESGO
289009	08/10/2025 11:40:00 AM	Vigilancia	0	0	SIN RIESGO

Fuente: SIVICAP con corte a 10 de octubre de 2025

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

De acuerdo con lo anterior, se observa que el prestador suministró agua con un IRCA superior al 5%, es decir, no apta para consumo humano de conformidad con lo establecido en la Resolución 2115 de 2007, durante los meses de mayo, julio y noviembre de 2024, y enero y marzo de 2025.

De la información anterior se tiene que, para el APS de acueducto atendida por la empresa, presentó incumplimientos en cinco (5) de las once (11) muestras tomadas por parte de la autoridad sanitaria, toda vez que se obtuvieron niveles de riesgo alto y medio, lo que ocasionó que presuntamente suministrara agua no apta para el consumo humano, pues, los valores del IRCA fueron superiores al 5%.

² <https://sivicap.ins.gov.co/SIVICAP/ReportesCG/ReportesSIVICAP?menuld=228>

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

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

En cuanto a la información aportada por el prestador en relación con las muestras de control de calidad del agua, se informó por la USP de Matanza Santander, que se contrató al laboratorio Control y Gestión Ambiental SAS bajo proceso de Mínima cuantía MC-006-2025, para lo cual adjuntó el anexo denominado “4.20 ACEPTACION PROCESO MUESTRAS DE AGUA”.

Dicho laboratorio se encuentra autorizado por el Ministerio de Salud y Protección Social, para la realización de análisis físicos, químicos y microbiológicos de agua para consumo humano, conforme con la Resolución No.1598 del 30 de julio de 2025.

De acuerdo con la visita realizada el prestador remitió las muestras de control de calidad del agua realizadas para las vigencias 2023, 2024 y 2025, sin embargo, considerando el período de la presente evaluación integral se analizaron las vigencias 2024 y 2025.

De conformidad con la Resolución 2115 de 2007 para una población atendida menor o igual a 2.500, donde se indica que el prestador debe realizar la toma de muestras de control cumpliendo con las frecuencias mínimas que se relacionan en la siguiente tabla:

Tabla 15. Frecuencias mínimas toma de muestras control de la calidad el agua

Parámetros	Frecuencia Mínima	Número mínimo de muestras a analizar por cada frecuencia	Observaciones
Turbiedad, Color aparente, pH, Cloro residual libre o residual del desinfectante usado	Mensual	1	El prestador No cumplió con las frecuencias mínimas de muestreo debido a que no realizó el mínimo de muestras a analizar para los 12 meses de 2024 y lo corrido del año 2025. Las muestras tomadas corresponden a: 2024: 4 muestras mensuales (enero, febrero, junio y julio) 2025: 6 muestras mensuales (enero, febrero, junio, julio, agosto, septiembre).
COT, Fluoruros y residual de coagulante utilizado	Anual	1	El prestador No cumplió con las frecuencias mínimas de muestreo debido a que no realizó el monitoreo anual de estos parámetros para las vigencias 2024 y lo corrido del 2025.
Coliformes Totales y E. Coli	Mensual	1	El prestador No cumplió con las frecuencias mínimas de muestreo debido a que no realizó el mínimo de muestras a analizar para los 12 meses de 2024 y lo corrido del año 2025. Las muestras tomadas corresponden a: 2024: 4 muestras mensuales (enero, febrero, junio y julio) 2025: 6 muestras mensuales (enero, febrero, junio, julio, agosto, septiembre).

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

De acuerdo con lo anterior, se pudo establecer que el prestador incumplió con las frecuencias y número de muestras mínimo para el control de calidad del agua distribuida en red, de conformidad con lo dispuesto en la Resolución 2115 de 2007, en las respectivas vigencias de análisis del presente Informe de Vigilancia concreta - Evaluación Integral.

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

Así mismo, considerando las muestras de control remitidas, se evidenciaron los siguientes resultados:

Tabla 16. Resultados de muestras de control de calidad del agua con incumplimientos.

Fecha de Toma	Código	Punto de recolección	Tipo de agua	Parámetros fisicoquímicos incumplidos	Resultado	Límite Resolución 2115 de 2007
29-01-2024	24-0991-0394-1	PUNTO #2 EL HOSPITAL	Tratada	Cloro Residual Libre	2,5 mg/l	0,3 – 2,0 mg/l
28-02-2024	24-0991-0866-1	EL SALADO	Tratada	Ninguno	N/A	N/A
07-06-2024	M-24- 40910-0	PTAP	Tratada	Coliformes Totales	> 95 UFC/100 ml	0 UFC/100 ml
				E. Coli	> 19,5 UFC/100 ml	0 UFC/100 ml
26-07-2024	M-24- 41239-0	PTAP	Tratada	Ninguno	N/A	N/A
27-01-2025	25-0991-0383-1	PUNTO #2	Tratada	Ninguno	N/A	N/A
28-02-2025	25-0991-0981-1	PUNTO #2	Tratada	Ninguno	N/A	N/A
11-06-2025	AP-23213	Punto 1- salida PTAP	Tratada	Cloro Residual Libre	2,33 mg/l	0,3 – 2,0 mg/l
02-07-2025	AP-23281	Punto dos-Hospital	Tratada	Cloro Residual Libre	2,5 mg/l	0,3 – 2,0 mg/l
13-08-2025	AP-23446	Punto 2 E.S.E San Rafael	Tratada	Ninguno	N/A	N/A
29-09-2025	AP-23642	Punto #1 El salado	Tratada	Cloro Residual Libre	2,5 mg/l	0,3 – 2,0 mg/l

Fuente: USP Matanza, 2025. Información aportada para la para Evaluación Integral

De acuerdo con los resultados reportados por el prestador, durante las vigencias 2024 y 2025 se evidenciaron concentraciones de cloro residual libre superiores al límite máximo permisible (2,0 mg/L), lo que sugiere una posible sobredosificación del desinfectante o falta de control en la operación.

En este sentido, el prestador remite las muestras de control de calidad del agua y se analizan los parámetros correspondientes, verificando que cumplan con los límites máximos permisibles establecidos en la normatividad colombiana, sin embargo, el cálculo del Índice de Riesgo de la Calidad del Agua (IRCA) no es realizado por parte del prestador del servicio.

5.1.15.2.7.4 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 párrafo del artículo 6 de la Resolución No. 4716 de 2010, 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 Resolución 4716 de 2010 del entonces Ministerio de la Protección Social y el entonces Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial.

Durante la visita realizada, la Unidad de Servicios Públicos de Matanza informó la entrega del Anexo 4.22 – Solicitud de Mapa de Riesgo de Calidad del Agua, correspondiente a un oficio

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

remitido por el prestador el 12 de junio de 2025 a la Secretaría de Salud Departamental de Santander, bajo el radicado No. 20250102869, mediante el cual se solicitó la elaboración del mapa de riesgo de calidad del agua para consumo humano del sistema de abastecimiento del área urbana del municipio de Matanza, Santander. No obstante, a la fecha de la evaluación, el prestador no ha recibido respuesta por parte de la autoridad sanitaria.

5.1.15.3 Obras con impacto en la prestación del servicio de acueducto

El prestador manifestó que está en curso el proyecto para la construcción de la nueva PTAP denominado “*ESTUDIOS, DISEÑOS, VIABILIDAD Y CONSTRUCCIÓN DE LA PLANTA DE TRATAMIENTO DE AGUA POTABLE PARA EL CASCO URBANO EN EL MUNICIPIO DE MATANZA, SANTANDER*”, y fue contratado por la Empresa de Servicios Públicos de Santander – ESANT S.A. para mejorar la calidad de Agua que se suministra a los habitantes del Municipio de Matanza-Santander.

Lo anterior en el marco de la Sentencia de Acción de Tutela del Juzgado Noveno Administrativo Oral de Bucaramanga con No. 680013333009-2022-00265-00 del 1 de noviembre de 2022, de la cual se adjunta copia en el numeral 3.13 de la información entregada.

Dicho proyecto, cuenta con dos fases:

La fase 1 Consultoría: Se dio inicio el 16 de julio del 2024 y terminó el 15 octubre del 2024.

La fase 2 Obra: Se dio inicio el 01 septiembre del 2025 con tiempo de ejecución de tres meses contados a partir del acta de inicio. De acuerdo por lo informado en el momento de la visita, la obra de la planta de tratamiento tiene un avance del 30% de ejecución, será una PTAP compacta. El inicio de obras fue el 19 de agosto y se espera culminar en diciembre de 2025, a fin que la planta reciba el agua cruda, la trate, la almacene y luego la suministre al 100% del casco urbano del municipio de Matanza, Santander.

5.1.16 Servicio público domiciliario de alcantarillado

5.1.16.1 Cobertura de alcantarillado

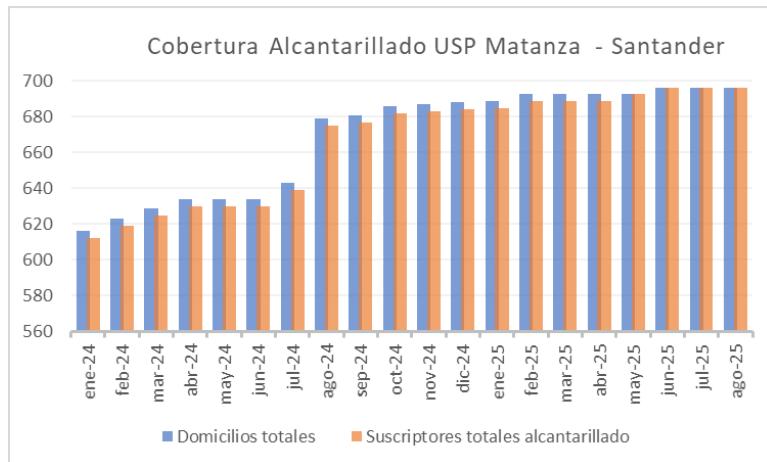
El prestador remitió la información relacionada con el número de suscriptores para el año 2024 y hasta el mes de agosto del año 2025. Al respecto, se evidencia que la cobertura de alcantarillado se ha incrementado hasta llegar a un 99%, como se muestra en la siguiente gráfica.

Gráfica 2. Estimaciones de pérdidas de agua



Superservicios

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



Fuente: Elaboración propia a partir de datos reportados USP Matanza, 2025. Información aportada para la para Evaluación Integral

5.1.16.2 Estructura del sistema de alcantarillado

5.1.16.2.1 Descripción del sistema de alcantarillado

De acuerdo con lo evidenciado en la visita realizada y lo descrito en el anexo “4.25 DIAGNÓSTICO ALCANTARILLADO” entregado por el prestador, el sistema de alcantarillado del casco urbano de Matanza, Santander es de tipo combinado y funciona por gravedad, por lo que cuenta con aliviaderos a lo largo de la red que vierten los excesos de agua en épocas de lluvias precipitaciones al terreno natural.

El sistema de alcantarillado está compuesto por tuberías, pozos de inspección, aliviaderos y Planta de Tratamiento de Agua Residual (PTAR), los cuales, se encuentran bajo administración, operación y mantenimiento de la UPS de Matanza.

El prestador en la última actualización del RUPS (Imprimible 20252352441610 del 03 de febrero de 2025), registró las actividades de recolección, conducción, tratamiento, disposición final y comercialización, frente a lo cual, se evidenció que existe coherencia de acuerdo con lo evidenciado en la visita ejecutada.

La infraestructura con la que cuenta el sistema de acueducto se describe a continuación:

Redes de alcantarillado

Acorde con lo evidenciado durante la visita, se identificó que las redes de alcantarillado se encuentran en estado operativo. De otra parte, el transporte y recolección de Agua Residual Doméstica – ARD se realiza por medio de gravedad.

De acuerdo con lo informado y lo contenido en la documentación aportada, el sistema de alcantarillado se encuentra compuesto por 6251,51 metros de tuberías en PVC Novafort,



Superservicios

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



interconectada por ochenta y siete (87) pozos. La longitud y diámetros de las tuberías se muestran en la siguiente tabla.

Tabla 17. Redes del sistema de alcantarillado construidas.

Clase de ducto	Diámetro nominal (pulgadas)	Longitud total (m)	Material
TUBERIA	6	445,3	PVC
TUBERIA	8	3626,69	PVC
TUBERIA	10	586,06	PVC
TUBERIA	12	971,28	PVC
TUBERIA	16	237,41	PVC
TUBERIA	20	384,77	PVC

Fuente: USP Matanza, 2025. Información aportada para la para Evaluación Integral

El prestador remitió archivo pdf denominado “4.27 ALCANTARILLADO FINAL”, que contiene el plano de la red de alcantarillado en escala 1:1500, actualizado a febrero de 2025, en el cual se identifican las redes del sistema de alcantarillado, zonas de descarga y pozos, incluyendo la descripción de características como diámetros, cotas, longitud, pendientes y localización.

De igual forma, la USP de Matanza remite el anexo “4.25 DIAGNÓSTICO ALCANTARILLADO”, en el cual se presenta el inventario de pozos de la red de alcantarillado, incluyendo georreferenciación, material estado y evidencias fotográficas. Acorde con lo identificado en el documento enviado, se describe que el estado es bueno y que algunos pozos se encuentran deteriorados por la acción del tiempo, sin embargo, no generan compromiso fuerte a la red.

Al respecto, también se remite la carpeta denominada “4.35 PLAN MAESTRO DE ALCANTARILLADO”, en el cual se incluye el diagnóstico de las redes de alcantarillado realizado en el año 2009, año en el cual la cobertura era del 97%.

Sistema de Tratamiento de Aguas Residuales

Acorde con lo manifestado por el prestador y lo evidenciado en la visita, este cuenta con una Planta de Tratamiento de Aguas Residuales (PTAR) la cual no dispone de instrumentos de medición de caudales, por tal motivo, no cuenta con registro de caudales tanto de ingreso como de salida, sin embargo, se informó que el caudal de diseño es de seis (6) l/s.

La PTAR del municipio opera bajo un sistema mixto complementario, compuesto por un tratamiento preliminar de cribado para la remoción de sólidos gruesos, seguido de un proceso biológico de digestión facultativa mixta, en el cual se desarrollan condiciones aerobias y anaerobias que permiten la degradación de la materia orgánica. Posteriormente, se lleva a cabo una etapa de flocculación, orientada a la remoción de sólidos suspendidos y la mejora de la calidad del efluente, antes de su disposición final. La infraestructura actual se compone por los módulos que se muestran en la siguiente imagen:

Imagen 45. Reporte Actas Calidad del Agua



Superservicios

INFORME DE VIGILANCIA O
INSPECCIÓN ESPECIAL,
DETALLADA O CONCRETA



Fuente: USP Matanza, 2025. Información aportada para la para Evaluación Integral

De acuerdo con lo observado en la visita técnica, la PTAR se encuentra funcionando, sin embargo, se espera ampliarla con la construcción de un nuevo módulo, para lo cual se está planteando un proyecto para tal fin por parte de la Alcaldía Municipal , sin embargo a la fecha no se han adelantado los estudios respectivos,

A continuación, se detallan las etapas del tratamiento de aguas residuales del municipio de Matanza Santander y su estado:

Tratamiento preliminar: El agua conducida por la red de alcantarillado llega al predio de la PTAR y es conducida por un canal rectangular dotado de un vertedero en la margen izquierda, para el rebose de excesos dado que el alcantarillado es combinado.

Los excesos se conducen a la caja de salida (punto de control del vertimiento) y se combina con el agua tratada proveniente de la PTAR para luego ser descargada sobre la margen izquierda del río Suratá.

El agua que ingresa al sistema de tratamiento, continúa hacia una estructura de cribado conformada por canales paralelos en concreto reforzado, equipados con rejillas metálicas de barras verticales, destinadas a la retención de sólidos gruesos presentes en el afluente, evitando la obstrucción de unidades posteriores. Posteriormente llega a un tanque de igualación que sirve de trampa de grasas, para luego ser bombeada al reactor facultativo. Se evidenció en estado operativo.



Superservicios

INFORME DE VIGILANCIA O
INSPECCIÓN ESPECIAL,
DETALLADA O CONCRETA



Imagen 46. Sistema de ingreso a la PTAR



Imagen 47. Estructura de cribado y trampa de grasas



Tratamiento secundario: posteriormente al tratamiento preliminar el agua es bombeada a un reactor de digestión facultativa mixta construido en fibra de vidrio, dotado con anillos de área superficial expuesta, de tipo rosa, empleados para el mantenimiento de las colonias de microorganismos.

El reactor se divide en dos zonas, donde se debería llevar a cabo la digestión anaerobia (mitad inferior) y una digestión aerobia (mitad superior), sin embargo, se informó que el lecho del reactor se ha ido deteriorando, por lo que aunque el agua fluye a través de la estructura, el funcionamiento de la unidad no cumple con su objetivo.

Su capacidad de diseño es de 5 l/s, sin embargo, regularmente trata un promedio de 4.5 l/s y tiene una dimensión de 5 m de alto y un radio de 2 m.

Imagen 48. Reactor de digestión facultativa mixta





Superservicios

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



Tratamiento fisicoquímico: una vez el agua sale del reactor, pasa a un floculador horizontal a fin de mejorar la calidad del efluente, el cual está construido en concreto reforzado.

Está compuesto por un canal con deflectores transversales dispuestos de forma alternada que inducen cambios de dirección en el flujo del agua. Esta configuración permite mantener una velocidad de agitación controlada favoreciendo la formación de flóculos estables, sin embargo, actualmente no se adiciona coagulante para el funcionamiento de la estructura, por lo tanto, solo sirve como oxigenación del agua.

De allí el agua es conducida a una caja final (punto de control del vertimiento), y posteriormente al punto de vertimiento.

Imagen 49. Floculador horizontal

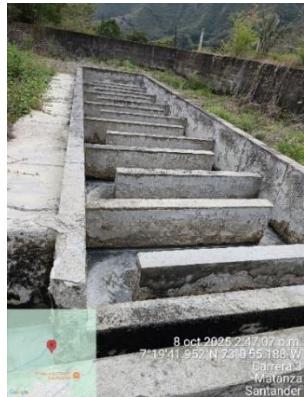


Imagen 50. Punto de control del vertimiento



Lechos de secado de lodos

La PTAR cuenta con un decantador y tres (3) lechos de secado, para los lodos que son generados por el reactor facultativo. Se informa que no ha sido necesaria la disposición de lodos fuera de los lechos de secado, hecho que evidencia la ausencia de espesamiento dentro de la unidad reactor biológico.

Imagen 51. Lechos de secado de lodos





Superservicios

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



Punto de vertimiento

Acorde con lo evidenciado en la documentación aportada por el prestador y lo identificado durante la visita, el sistema de alcantarillado actualmente cuenta con un (1) punto de vertimiento; a continuación, se describen sus características generales.

Tabla 18. Punto de vertimiento del sistema de alcantarillado

Nombre	Localización	Características
PTAR	07°19'41,29" N 73°00'55,63"W	Tubería novafort con diámetro 8" Descarga al Rio Suratá

Fuente: Visita de inspección del 8 al 10 de octubre de 2025 a USP Matanza, Santander

Imagen 52. Salida de la PTAR



Imagen 53. Vertimiento sobre el río Suratá



La Planta de Tratamiento de Aguas Residuales (PTAR) del municipio se encuentra en funcionamiento; no obstante, presenta un evidente deterioro en sus estructuras, lo cual puede afectar la eficiencia de los procesos y el cumplimiento de los parámetros de remoción de contaminantes. Durante la visita se evidenció la presencia de espuma en el punto de vertimiento, lo que sugiere deficiencias en el tratamiento.

En este sentido, aunque la Alcaldía Municipal ha proyectado la ampliación del sistema mediante la construcción de un nuevo módulo de tratamiento, resulta necesario que el prestador implemente acciones de optimización y mantenimiento de la infraestructura existente, con el fin de garantizar la adecuada operación de la PTAR y minimizar el impacto ambiental mientras se materializa el proyecto de ampliación.

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

5.1.16.2.2 Operación y mantenimiento del sistema de alcantarillado

Según lo manifestado por el prestador y lo evidenciado en visita, se realizan mantenimientos preventivos enfocados a la limpieza una vez al día de la PTAR, revisión de los pozos de inspección una vez al mes, para lo cual remiten los anexos 4.28 MANTENIMIENTOS ALCANTARILLADO y 4.29 MANTENIMIENTO REDES DE ALCANTARILLADO, en los cuales se describe el tipo de mantenimiento realizado, la fecha, una breve descripción y el registro fotográfico, para las vigencias 2024 y 2025.

Dentro de los mantenimientos reportados se encuentran destape de alcantarillas, limpieza de pozos, reparación de pozos y sumideros, y limpieza de la PTAR, y se reportan los eventos de rebosamiento presentados y las acciones adelantadas por la USP de Matanza.

Adicional a lo anterior, el prestador aportó el manual de operación y mantenimiento para la PTAR en el anexo 4.30 MANUAL PTAR, el cual incluye las funciones generales del personal, los registros y operaciones de rutina, y la descripción de cada una de las estructuras que componen el sistema de tratamiento de agua residual, así como las mediciones que deben realizarse.

Aunque se cuenta con el manual de la Planta de Tratamiento de Agua Residual - PTAR y se ejecutan acciones de operación y mantenimiento en las redes de alcantarillado, es necesario que cuente manuales de operación y mantenimiento actualizados para todos los componentes del sistema a su cargo.

Lo anterior considerando lo dispuesto en 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*”, donde se 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.

5.1.16.3 Permiso de Vertimientos

De acuerdo con lo informado, para el casco urbano, se cuenta con un único punto de vertimiento sobre el río Suratá, el cual procede de la Planta de Tratamiento de Aguas Residuales PTAR, sin embargo, este no cuenta con Permiso de Vertimientos otorgado por la Autoridad Ambiental, ni con Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos – PSMV.

Respecto al PSMV es importante mencionar que en el marco del trámite permisivo con Resolución No.0896 del 13 de septiembre del 2024 se determinó el desistimiento tácito y archivo definitivo del expediente del municipio de Matanza, Santander, considerando que se incluyeran las descargas del Casco Urbano, y de las veredas Santa Cruz de la Colina y Pajuil. Sin embargo, es importante aclarar que la Unidad de Servicios Públicos solo opera el alcantarillado y la PTAR del Casco Urbano, y que para las veredas Santa Cruz de la Colina y Pajuil, la Alcaldía proyecta

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

el diseño y construcción de las PTAR en cumplimiento de una orden judicial, pero no son operadas ni se encuentran en el área de prestación de servicios de la USP de Matanza.

De acuerdo con lo anterior, se informa que:

“...debido a dicha resolución el municipio de Matanza va a realizar un nuevo PSMV, incluyendo un tercer punto de vertimiento según solicitud de la autoridad ambiental. Ver anexo 4.32 y diligenciamiento excel libro PSMV Vertimientos. De igual forma, se ha solicitado ante el Honorable Concejo Municipal la modificación y/o inclusión de la meta en el Plan de Desarrollo Municipal 2024 -2027, en donde se permita la inversión para la actualización del PLAN DE SANEAMIENTO Y MANEJO DE VERTIMENTOS - PSMV...”

De lo anterior, se acota que el Decreto 1076 de 2015 Sector Ambiente y Desarrollo Sostenible, indica en el Artículo 2.2.3.3.4.18. lo siguiente:

“...El prestador del servicio de alcantarillado como usuario del recurso hídrico, deberá dar cumplimiento a la norma de vertimiento vigente y contar con el respectivo permiso de vertimiento o con el Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos - PSMV reglamentado por la Resolución 1433 de 2004 del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible o la norma que lo modifique, adicione o sustituya...”

Ahora bien, 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...”.

En este sentido, acorde con la información suministrada por el prestador, se evidenció que este no se ajusta a los criterios señalados en el Decreto 1076 de 2015, por ende, no cumple con los requisitos y condiciones emanados en los artículos en cita de la Ley 142 de 1994 debido a que



Superservicios

INFORME DE VIGILANCIA O INSPECCIÓN ESPECIAL, DETALLADA O CONCRETA



no cuenta con Permiso de Vertimientos, ni con Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos – PSMV.

5.1.16.4 Obras con impacto en la prestación del servicio de alcantarillado

El prestador manifestó que, aunque la PTAR actual se encuentra funcionando, se espera ampliarla con la construcción de un nuevo módulo, para lo cual se está planteando un proyecto para tal fin.

Sin embargo, a la fecha no se encuentran ejecutando obras relacionadas con ampliación, reposición u optimización de infraestructura empleada para la prestación del servicio público de alcantarillado.

De igual forma, aportó documentación relacionada con el Plan Maestro de Alcantarillado, en el anexo 4.35, el cual fue realizado en el año 2009 y que a la fecha se encuentra ejecutado al 100%, bajo el cual se construyó la PTAR actual.

5.1.17 Plan de emergencia y contingencia PEC

De conformidad con lo establecido en la Resolución MVCT 154 de 2014 y la Resolución MVCT 527 de 2018, se realizó la verificación en SUI del reporte del PEC, encontrándose que el prestador reportó el Plan de Emergencias y Contingencias en marzo de 2025, correspondiente a los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, como se muestra en la siguiente imagen. Para el año 2024 no se registra información.

Imagen 54. Reporte PEC SUI

Departamento	Municipio	ID Empresa	Empresa	Servicio	Nombre Archivo	Link	Estado de Reporte	Fecha de carga
SANTANDER	MATANZA	352	UNIDAD DE SERVICIOS PUBLICOS DE MATANZA	Acueducto	PEC ACUEDUCTO 2025.pdf	Descargar	Certificado	10-03-2025
SANTANDER	MATANZA	352	UNIDAD DE SERVICIOS PUBLICOS DE MATANZA	Alcantarillado	PEC AC Y AL 2025.pdf	Descargar	Certificado	10-03-2025
SANTANDER	MATANZA	352	UNIDAD DE SERVICIOS PUBLICOS DE MATANZA	Aseo	PEC ASEO 2025.pdf	Descargar	Certificado	10-03-2025

Fuente: Consulta SUI vigencia 2025 - USP Matanza Santander

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

5.1.18 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:

Tabla 19. Estado de reporte de la información técnica operativa

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 la misma no ha sido reportada. Última certificación 21/05/2009
Captación	4. Fuentes Superficiales	Si	Se cuenta con cargue de información del año 2024 certificada el 29/08/2025
Aducción / Conducción	Registro de aducciones de agua	No	Verificada la información se encontró que la misma no ha sido reportada. Última certificación 21/05/2009
Tanques de Almacenamiento	Registro de Tanques de Almacenamiento	No	Verificada la información se encontró que la misma no ha sido reportada.
Redes acueducto	Redes Sistema de Acueducto	No	Verificada la información se encontró que la misma no ha sido reportada. Estado pendiente
Continuidad	Continuidad en la oferta del servicio de acueducto	Si	Verificada la información se encontró que la misma fue reportada. Última certificación 28/08/2025
Suspensiones	Suspensiones Servicio de Acueducto	No	Verificada la información se encontró que la misma no ha sido reportada. Estado pendiente
Presiones	Medición de Presiones del Servicio de Acueducto	Si	Se cuenta con cargue de información del año 2025, sin embargo, no coincide considerando que el prestador informó que no realiza medición de presiones en la red
Puntos de Muestreo – Calidad de agua	Registro de Punto de Muestreo	Si	Verificada la información se encontró que la misma corresponde con la suministrada por prestador. Sin embargo solo hay 2 puntos operativos y 2 pendientes por materializar
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 la misma fue reportada, sin embargo, no se cuenta con información para todos los meses
Redes alcantarillado, registro de STAR, análisis físico y químico de agua residual	Redes Sistema de Alcantarillado, registro de STAR, análisis físico y químico de las aguas residuales	No	Verificada la información se encontró que la misma no ha sido reportada.

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

Tema	Nombre del formato y/o formulario	Certificado en SUI	Observación
Puntos de vertimiento	Vertimientos a Cuerpos Receptores	No	Verificada la información se encontró que la misma no ha sido reportada. Última certificación 9/05/2008
PSMV	Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos	No	Verificada la información se encontró que la misma no ha sido reportada. Última certificación 17/02/2010
PEC	Plan de Emergencia y Contingencia	No	Se cuenta con cargue de información certificada el 10/03/2025

Fuente: Consulta SUI - USP Matanza Santander

- **Aspectos comerciales**

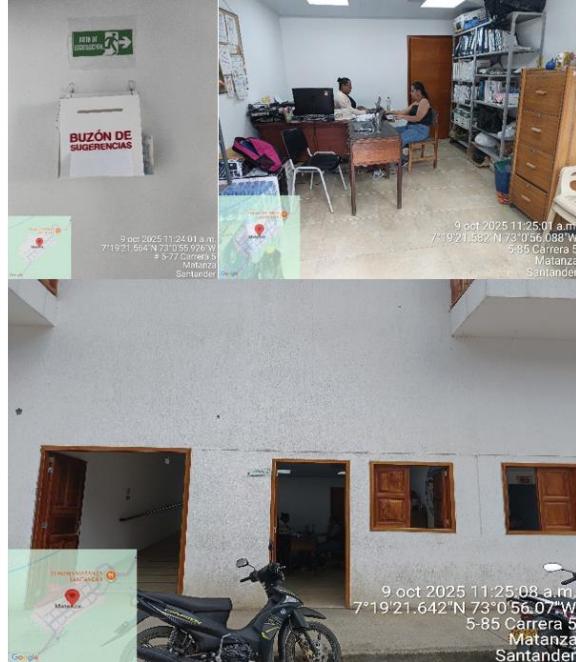
5.1.19 Sede de atención comercial

La sede de la UNIDAD DE SERVICIOS PÚBLICOS DE MATANZA – USP, se ubica en la Carrera 5 No. 5-85, en el casco urbano del municipio de Matanza Santander. Dispone de una sala de espera para el usuario y/o suscriptor y la cual cuenta con un (1) Auxiliar Administrativo.

El horario de atención es de lunes a jueves, de 8:00 a.m. a 12:00 m y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m, y los viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m. jornada continua, como se evidencia en la página web de la alcaldía.

Informan que existe un buzón general para PQR en la Alcaldía, y también el medio de radicación por ventanilla, de allí se hace el reparto a la Unidad de Servicios Públicos de Matanza.

Imagen 55. Sede de atención comercial USP, buzón de PQR



Fuente: Registro fotográfico de la visita SSPD, 9 de octubre 2025.

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

Adicionalmente, cuentan con los siguientes canales de atención digital:

Correo electrónico: usp@matanza-santander.gov.co

Página web: <https://www.matanza-santander.gov.co/>

5.1.20 Sistema de Información Comercial – SIC

La Unidad de Servicios Públicos cuenta con un sistema denominado Transfor's, para el proceso de facturación. Este sistema, operado de manera local bajo la modalidad de alquiler, cuenta con un módulo para la administración de los servicios públicos y se integra con la gestión de nómina, así como con la generación de informes relacionados con los activos de almacén.

5.1.21 Contrato de Condiciones Uniformes – CCU.

El Contrato de Condiciones Uniformes (CCU), una vez revisado, corresponde al reportado por el prestador en la última actualización de RUPS de la vigencia 2025, sin embargo, no se encuentra actualizado conforme a lo dispuesto en la Resolución CRA 873 de 2019, particularmente en lo relacionado con las metas de continuidad, calidad y micromedición del servicio público domiciliario de acueducto y alcantarillado. Asimismo, aunque la empresa prestadora cuenta con página web, no se evidenció la publicación del documento en dicho medio, ni en la cartelera de la oficina, y no se dispone de trazabilidad que permita acreditar su divulgación a los suscriptores

Una vez verificada la información en el Sistema Único de Información (SUI), se constató que la empresa reportó el Contrato de Condiciones Uniformes (CCU) para el servicio de acueducto y alcantarillado. Se identificó que este documento no cuenta con el anexo técnico ni con el concepto de legalidad expedido por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA), el cual es fundamental dadas las particularidades de la prestación del servicio (como la continuidad y las presiones). Adicionalmente, el CCU carece de la firma del representante legal y de las fechas de emisión como se muestra en la imagen a continuación.



Superservicios

INFORME DE VIGILANCIA O INSPECCIÓN ESPECIAL, DETALLADA O CONCRETA



Imagen 56.CCU de acueducto y alcantarillado

 <p>ALCALDÍA DE MATANZA OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN Unidad Administrativa de Servicios Públicos</p>	<p>CLÁUSULA VIGÉSIMA CUARTA. - MODIFICACIONES: Cualquier modificación que se introduzca al contrato por parte de La Unidad de Servicios Públicos, siempre que no constituya abuso de posición dominante, se entenderá incorporada al mismo, y deberá ser notificada a través de medios de amplia circulación o en la factura dentro de los quince (15) días siguientes a haberse efectuado.</p>		
<p>MODELO DE CONDICIONES UNIFORMES DEL CONTRATO DE SERVICIOS PÚBLICOS AL QUE PODRÁN ACOGERSE LAS PERSONAS PRESTADORAS DE LOS SERVICIOS DE ACUEDUCTO Y/O ALCANTARILLADO INCLUIDAS EN EL ÁMBITO DE APLICACIÓN DEL SUBTÍTULO 1 DEL TÍTULO 1 DE LA PARTE 1 DEL LIBRO 2 DE LA PRESENTE RESOLUCIÓN O EL QUE LO MODIFIQUE, ADICIONE, SUSTITUYA O DERogue.</p> <p>Celebrado entre la Unidad de Servicios Públicos Domiciliarios</p> <p>SUSCRITOR: CEDULA DE CIUDADANIA: CÓDIGO INTERNO: DIRECCIÓN: USO: ESTRATO:</p> <p>CLÁUSULA PRIMERA.- DEFINICIONES: Para los efectos del presente documento, y de acuerdo con lo establecido en la Ley 142 de 1994, se entiende que las siguientes expresiones significan:</p> <ul style="list-style-type: none"> 1.1 Empresa: Municipio de MATANZA-Unidad de Servicios Públicos. 1.2 Acometida de Acueducto : Derivación de la red local del servicio público que llega hasta el registro de corte del inmueble, que será usualmente un medidor u otro elemento, que de acuerdo con las técnicas usuales de construcción, permite precisar cuál es el inmueble o el conjunto de inmuebles en los que se prestará el servicio. En edificios de propiedad horizontal o condominios, la acometida llega hasta el registro de corte general. 1.3 Acometida de alcantarillado: Derivación de la red local del servicio público que parte de la caja de inspección y llega hasta el colector de la red local (Art 14.1. Ley 142 de 1994). 1.4 Corte del servicio de acueducto: Pérdida del derecho al servicio de acueducto que implica retiro de la acometida y del medidor. <p>ANEXOS.- Hace parte del contrato, y es obligatorio de acuerdo con lo dispuesto en las cláusulas anteriores, el anexo de condiciones técnicas del servicio de acueducto y alcantarillado. En constancia de lo cual, suscribo este original, en mi calidad de representante legal de la Unidad de Servicios Públicos, el día () de de 20 .</p> <table border="0" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%; text-align: right;">ENTIDAD</td> <td style="width: 50%; text-align: right;">SUSCRITOR</td> </tr> </table>		ENTIDAD	SUSCRITOR
ENTIDAD	SUSCRITOR		
 <p>Página 11 de 11 Carrera 5 # 5 – 85 (C.P. 680561) Teléfono: 310 303 07 13 usp@matanza-santander.gov.co www.matanza-santander.gov.co</p>			

Fuente: CCU USP Matanza visita SSPD, 9 de octubre 2025.

En este sentido, se evidenció que la unidad de servicios públicos de Matanza, no cumple con lo establecido en el artículo 131 de la Ley 142 de 1994 respecto a la obligación de informar sobre las condiciones uniformes, que señala:

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

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

5.1.22 Suscriptores

La oficina de servicios públicos de Matanza entregó la información de suscriptores, para los servicios de acueducto y alcantarillado por lo anterior, se analizó la información, así:



Superservicios

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



Imagen 57.Estadística de Suscriptores 2024 y 2025

CONCEPTO	ACUEDUCTO AÑO 2024												ACUEDUCTO A AGOSTO DE 2025													
	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Agos	Sept	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Agos						
Total Residencial																										
Estrato 1	129	130	129	129	129	129	130	163	163	163	163	163	163	163	163	163	163	163	163	164	164	164				
Estrato 2	352	352	357	362	362	362	370	373	376	378	379	380	381	382	384	384	384	384	386	386	386	386				
Estrato 3	134	134	135	135	135	135	135	135	134	137	137	137	137	137	139	139	137	137	136	138	138	138				
Total No Residencial																										
Comercial	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4					
Oficial	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4				
TOTAL USUARIOS	623	624	629	634	634	634	643	679	681	686	687	688	689	693	693	693	693	696	696	696						

CONCEPTO	ALCANTARILLADO AÑO 2024												ALCANTARILLADO A AGOSTO DE 2025														
	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Agos	Sept	Oct	Nov	Dic	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Agos							
Total Residencial																											
Estrato 1	129	129	129	129	129	129	130	163	163	163	163	163	163	163	163	163	163	163	164	164	164						
Estrato 2	352	352	357	362	362	362	370	373	376	378	379	380	381	382	384	384	384	386	386	386	386						
Estrato 3	134	134	135	135	135	135	135	135	134	137	137	137	137	137	139	139	137	137	136	138	138	138					
Total No Residencial																											
Comercial	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4						
Oficial	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4						
TOTAL USUARIOS	623	623	629	634	634	634	643	679	681	686	687	688	689	693	693	693	693	696	696	696							

Fuente: Información entregada en la visita SSPD, octubre de 2025.

Así mismo, se realizó la verificación en SUI, evidenciando lo siguiente:

Tabla 20. Número de suscriptores para Acueducto y alcantarillado.

AÑO	MES	SERVICIO	Residencial Bajo-Bajo	Residencial Bajo	Residencial Medio-Bajo	Residencial Medio	Residencial Alto	Comercial	Oficial	Total suscriptores
2024	ene	ACUEDUCTO	129,00	352,00	134,00	4,00	4,00	-	-	623,00
2024	ene	ALCANTARILLADO	129,00	352,00	134,00	4,00	4,00	-	-	623,00
2024	feb	ACUEDUCTO	129,00	352,00	134,00	4,00	4,00	-	-	623,00
2024	feb	ALCANTARILLADO	129,00	352,00	134,00	4,00	4,00	-	-	623,00
2024	mar	ACUEDUCTO	129,00	357,00	135,00	4,00	4,00	-	-	629,00
2024	mar	ALCANTARILLADO	129,00	357,00	135,00	4,00	4,00	-	-	629,00
2024	abr	ACUEDUCTO	129,00	362,00	135,00	4,00	4,00	-	-	634,00
2024	abr	ALCANTARILLADO	129,00	362,00	135,00	4,00	4,00	-	-	634,00
2024	may	ACUEDUCTO	129,00	362,00	135,00	4,00	4,00	-	-	634,00
2024	may	ALCANTARILLADO	129,00	362,00	135,00	4,00	4,00	-	-	634,00
2024	jun	ACUEDUCTO	129,00	362,00	135,00	4,00	4,00	-	-	634,00
2024	jun	ALCANTARILLADO	129,00	362,00	135,00	4,00	4,00	-	-	634,00
2024	jul	ACUEDUCTO	130,00	370,00	135,00	4,00	4,00	-	-	643,00
2024	jul	ALCANTARILLADO	129,00	362,00	135,00	4,00	4,00	-	-	634,00

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

2024	ago	ACUEDUCTO	163,00	373,00	135,00	4,00	4,00	-	-	679,00
2024	sep	ACUEDUCTO	163,00	376,00	134,00	4,00	4,00	-	-	681,00
2024	oct	ACUEDUCTO	163,00	378,00	137,00	4,00	4,00	-	-	686,00
2024	nov	ACUEDUCTO	163,00	379,00	137,00	-	-	-	4,00	683,00
2024	dic	ACUEDUCTO	163,00	380,00	137,00	-	-	4,00	4,00	688,00
2025	ene	ACUEDUCTO	163,00	381,00	137,00	-	-	4,00	4,00	689,00
2025	feb	ACUEDUCTO	163,00	382,00	144,00	-	-	-	4,00	693,00
2025	mar	ACUEDUCTO	163,00	384,00	137,00	-	-	5,00	4,00	693,00
2025	abr	ACUEDUCTO	163,00	384,00	137,00	4,00	-	5,00	-	693,00
2025	may	ACUEDUCTO	163,00	384,00	136,00	-	-	5,00	5,00	693,00
2025	jun	ACUEDUCTO	164,00	386,00	136,00	-	-	5,00	5,00	696,00
2025	jul	ACUEDUCTO	164,00	386,00	142,00	4,00	-	-	-	696,00
2025	ago	ACUEDUCTO	164,00	386,00	142,00	4,00	-	-	-	696,00

Fuente. O3 – SUI. Octubre 2025

De acuerdo con la información registrada en el Sistema Único de Información (SUI), los datos se obtienen a partir de los reportes efectuados por el prestador en el módulo de cargue de facturación. En este contexto, la Unidad de Servicios Públicos del municipio de Matanza efectuó el último reporte del servicio de alcantarillado correspondiente a la vigencia 2024, con un total de 634 suscriptores del uso residencial. Así mismo, para el servicio de acueducto, el último cargue reportado en la vigencia 2025 registra 696 suscriptores residenciales.

En consecuencia, se evidenció que la información verificada durante la visita técnica presenta inconsistencias frente a la reportada en el SUI, estas discrepancias que impide a esta Entidad establecer con exactitud el número de suscriptores atendidos por estrato, servicio y uso ya que en algunos meses difiere a lo reportado en dicho sistema.

Aunado a lo anterior, es importante mencionar que la Resolución No. 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010, dispone que los prestadores de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado deben reportar con oportunidad y calidad la información sobre los suscriptores atendidos. Por lo anterior, es necesario que el prestador realice el reporte del formato de Facturación para los periodos que se encuentran en estado “pendiente”³.

5.1.23 Micromedición

Durante la visita, la Unidad de Servicios Públicos de Matanza (USP) entregó el documento denominado “Excel Requerimiento de Información Visita Matanza, Santander”, específicamente la pestaña correspondiente a micromedición con corte a agosto de 2025, en la cual se presenta la información contenida en la siguiente tabla.

³ Ver reporte Estado de Cargue SUI: <https://wa-reportsui.azurewebsites.net/home/report/1312ac12-b666-44d3-a0b5-42bd4fdd08d4>



Superservicios

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



Tabla 21. Relación de suscriptores con medidor y sin medidor.

Periodo	Total Suscriptores	Vigencia 2024 y 2025						Indicador Nominal	Indicador Efectivo
		Suscriptores con medidor	Suscriptores sin medidor	Suscriptores con medidor funcionando	Suscriptores con medidor dañado				
Ene	689	689	2	676	13			98,11	98,11
Feb	693	693	2	678	13			97,84	97,84
Mar	693	693	2	678	13			97,84	97,84
Abr	693	693	2	678	13			97,84	97,84
May	693	693	2	678	13			97,84	97,84
Jun	696	696	2	681	13			97,84	97,84
Jul	696	696	2	681	13			97,84	97,84
Ago	696	696	2	681	13			97,84	97,84

Fuente: Información entregada en la visita SSPD, octubre de 2025.

En la tabla anterior se aprecia un comportamiento estable en el número total de suscriptores, con un leve incremento a lo largo del primer semestre del año. El total de usuarios pasó de 689 en enero a 696 en agosto, lo que representa un aumento del 1,02 % en la base de suscriptores del servicio.

No obstante, al revisar se identifica una inconsistencia en los meses de enero y febrero, ya que la suma de suscriptores con medidor funcionando y con medidor dañado no coincide con el total de suscriptores reportado. Por ejemplo, en enero se registran 676 suscriptores con medidor en funcionamiento y 13 con medidor dañado, lo que arroja un total de 689; sin embargo, la columna “Suscriptores sin medidor” reporta 2 usuarios adicionales que no se reflejan en el total consolidado. La misma situación se presenta en febrero. Esta inconsistencia requiere verificación y ajuste para garantizar coherencia en los registros y fiabilidad en los indicadores calculados.

El número de suscriptores sin medidor se mantiene constante en dos usuarios durante todo el periodo evaluado, mientras que los suscriptores con medidor dañado permanecen en 13, sin variaciones mensuales. Este comportamiento indica estabilidad en los reportes de fallas o daños en los equipos de medición. Por su parte, los suscriptores con medidor funcionando aumentan de 676 en enero a 681 en agosto, en concordancia con el incremento del número total de suscriptores.

A pesar de los resultados dentro de norma, se identifica la necesidad de fortalecer las acciones de mantenimiento preventivo y correctivo, especialmente en los medidores que permanecen reportados como dañados, con el fin de evitar posibles inconsistencias en la facturación y asegurar la calidad del servicio. Asimismo, es importante continuar con el seguimiento mensual y mantener actualizada la información en el Sistema Único de Información (SUI), garantizando la trazabilidad de los datos operativos y administrativos del servicio.

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

Con los datos suministrados por el prestador durante la visita, esta SSPD evidencio un indicador en micromedición del 97,84 %. No obstante, se identifica una discrepancia frente a la información reportada en el aplicativo Suricata respecto al cumplimiento de metas, dado que para el séptimo año de implementación el prestador debería haber alcanzado el 100 % en micromedición.

Así las cosas, se debe mencionar que el artículo 146 de la Ley 142 de 1994, medición del consumo, y el precio en el contrato, establece:

“La empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se empleen para ello los instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario. (...)

En todo caso, las empresas tendrán un plazo a partir de la vigencia de la presente Ley para elevar los niveles de macro y micromedición a un 95% del total de los usuarios, para lo cual deberán iniciar un plan, con un porcentaje mínimo de inversión, para la adquisición y financiación de los medidores a los estratos 1, 2, 3.” (Cursiva y negrilla fuera de texto original)

A su vez, el artículo 75 de la Resolución MVCT 0330 de 2017, micromedición, señala:

“Sin perjuicio de lo establecido en la Ley 373 de 1997, la Ley 142 de 1994 y la Resolución CRA 457 de 2008 o aquellas que las modifiquen, adicionen o sustituyan, para todos casos es obligatorio colocar medidores domiciliarios para cada uno de los suscriptores individuales del servicio de acueducto (...)” (Cursiva fuera de texto original)

Adicionalmente se verificó en el CCU, donde se evidencia que la USP no cuenta con metas establecidas de micromedición para las diferentes vigencias anuales.

La Unidad de Servicios Públicos (USP) informa que, en relación con el procedimiento para el cambio de medidor, una vez se detectan inconsistencias en las lecturas, se realiza una prueba básica consistente en suspender temporalmente el suministro de agua y verificar si el medidor continúa registrando consumo.

Posteriormente, se efectúa un seguimiento durante un periodo de seis a ocho meses. Si en este lapso se evidencia una disminución continua en las lecturas respecto al mes anterior, se notifica al usuario y se le solicita realizar el cambio del medidor. Una vez el usuario adquiere el nuevo equipo, debe presentar el certificado de calibración, tras lo cual la USP programa la sustitución en un plazo máximo de tres días hábiles.

La entidad aclara que el procedimiento descrito no se encuentra formalmente documentado, motivo por el cual no fue anexado durante la visita. Sin embargo, se presentaron las cartas de solicitud de cambio de medidor y los certificados de calibración como evidencia del proceso realizado.

Es importante documentar este procedimiento en los manuales internos, con el fin de garantizar la trazabilidad, estandarización y control de las actividades relacionadas con la verificación,



Superservicios

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



reemplazo y calibración de medidores, así como fortalecer la gestión operativa y administrativa del servicio.

Adicionalmente, se recuerda que es deber del prestador dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 2.5.3.4 de la Resolución CRA 943 de 2021, el cual establece las disposiciones relativas a los procedimientos de control metrológico y gestión de los equipos de medición, garantizando la confiabilidad y transparencia en la prestación del servicio público.

La Unidad de Servicios Públicos informó que no cuenta con un laboratorio de medidores, ni propio ni contratado. Sin embargo, señala que al momento de instalar los contadores se verifica que el certificado de calibración sea emitido por un laboratorio acreditado ante la ONAC, garantizando la confiabilidad y precisión de los equipos instalados.

Facturación y Recaudo

El prestador adjunta un total de sesenta (60) facturas correspondientes a la vigencia 2024, discriminadas por estrato y clase de uso, y cuarenta (40) facturas adicionales para la vigencia 2025, conforme se presenta en la siguiente tabla:

Tabla 22. Número de facturas entregadas para los años 2024

Facturas	Estrato 1	Estrato 2	Estrato 3	Comercial	Oficial	Total
2024	12	12	12	12	12	60
2025	8	8	8	8	8	40

Fuente: Información entregada en la visita SSPD, octubre de 2025.

A continuación, se presenta un modelo de factura utilizado por la empresa en la vigencia analizada:



Superservicios

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



Imagen 5. Factura de prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado

UNIDAD DE SERVICIO PÚBLICOS ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE MATANZA			
FACTURA DE VENTA No. 92585 NIT. 890.206.696-0			
Fecha de Expedición.	Fecha de Vencimiento.	Fecha de Corte.	PERÍODO DE FACTURACION.
22/09/2025	30/09/2025	02/10/2025	AGOSTO 2025
DATOS DEL USUARIO: Código: 02024200004 Ruta: 02 Nombre: COLEGIO LAS MERCEDES Estrato: CUATRO Dirección: CARRERA 4 N° 5-32 Uso: OFICIAL Meses Vencidos: 05/06/2025 Fecha Último Pago: 05/06/2025		LECTURAS: 9424.00 9461.00 9461.00 CONSUMO: 37.00	TOTAL A PAGAR: 206,240.00 HISTORIA DE LECTURAS: 16 15 21 146 84 188
ACUEDUCTO: CARGA FÍCO: 28.015.71 CONSUMO 7° SERVICIO: 28.688.71 SALDO ANTERIOR: 61.350.00 AJUSTE A DECENA: 1.52		ALCANTARILLADO: CARGA FÍCO: 37.781.83 CONSUMO 7° SERVICIO: 30.680.00 SALDO ANTERIOR: -1.23 AJUSTE A DECENA: -1.23	ASEO: SALDO ANTERIOR: 45.570.00 RECOLECCIÓN Y TRANSPORTE: 2.832.12 COMERCIALIZACIÓN Y RECAUDO: 1.661.93 BARRIDO Y LIMPIEZA: 10.691.22
VALOR MES: 35.690.00 SALDO ANTERIOR: 61.350.00 VALOR MES: 97.040.00	VALOR MES: 17.760.00 SALDO ANTERIOR: 30.680.00 VALOR MES: 48.440.00	VALOR MES: 15.190.00 SALDO ANTERIOR: 45.570.00 VALOR MES: 60.760.00	
<small>Por disposición de la CRA a través de la resolución 853, se aprobó la nueva tarifa de aseo según decreto N° 070, la cual regirá a partir de la facturación generada en el mes de noviembre.</small>			
Factura No. 92585 Código: 02024200004 Nombre: COLEGIO LAS MERCEDES Consumo: 37.00		Factura No. 92585 Código: 02024200004 Nombre: COLEGIO LAS MERCEDES Consumo: 37.00	
Valor y Período de Facturación AGOSTO 2025 206,240.00 Valor detallado de la Facturación Acueducto: 97040.00 Alcantarillado: 48440.00 Aseo: 60760.00		Valor y Período de Facturación AGOSTO 2025 206,240.00 Valor detallado de la Facturación Acueducto: 97040.00 Alcantarillado: 48440.00 Aseo: 60760.00	
Cupon empresa	PARA CORTE	Cupon Banco	
UNIDAD DE SERVICIO PÚBLICOS ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO DE MATANZA			

Fuente: Información entregada en la visita SSPD, octubre de 2025

Por lo anterior, se procedió a realizar la revisión de las facturas considerando lo definido en la cláusula décima octava del CCU del prestador, encontrando lo siguiente:

Tabla 23 Requisitos establecidos en CCU

Requisitos	¿Cumple?
1. El nombre de La Unidad de Servicios Públicos responsable de la prestación del servicio	Sí
2. Nombre del suscriptor y dirección del inmueble receptor del servicio	Sí
3. Dirección del inmueble a donde se envía la cuenta de cobro	Sí
4. Estrato socioeconómico y clase de uso del servicio	Sí
5. Período de facturación del servicio	Sí



Superservicios

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



Requisitos	¿Cumple?
6. El cargo por consumo, el cargo fijo y los otros cobros autorizados por la legislación vigente	Sí
7. Los cargos por concepto de reconexión y reinstalación cuando a ello hubiere lugar.	Sí
8. Lectura anterior del medidor de consumo y lectura actual del medidor, si existe. Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir el consumo con instrumentos técnicos deberá indicarse la base promedio con la cual se liquida el consumo.	Sí
9. La comparación entre el precio y el monto de los consumos, con los que se cobraron en los tres períodos inmediatamente anteriores	Parcialmente (Ya que no aparece la comparación de precios)
10. Valor de los subsidios, si son del caso, o el de los factores de sobreprecio, en los términos establecidos por la Ley 142 de 1994 y las normas que la desarrolleen, modifiquen o reemplacen	Sí
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.	Sí
12. Valor y fechas de pago oportuno	Sí

Fuente: Propia SSPD, octubre de 2025

De lo anterior se tiene que, el prestador incumple parcialmente con un aspecto conforme lo definido en su CCU. Es preciso mencionar que las previsiones contenidas en el artículo 148 de la Ley 142 de 1994, referente a los requisitos mínimos que debe contener la factura de servicios públicos, son de imperioso cumplimiento por parte de todos los prestadores de estos servicios, ya que se trata de obligaciones establecidas en la ley, y por lo tanto su incumplimiento puede generar el inicio de actuaciones administrativas sancionatorias.

Finalmente, se procedió a verificar en el SUI el estado de reporte de los cargues de factura PDF, encontrando que los mismos se encuentran en estado pendiente para las vigencias 2024 y 2025.

Se evidenció que el prestador no incluyó en la factura la constancia de encontrarse bajo la inspección, control y vigilancia de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, incumpliendo lo dispuesto en el artículo 2º de la Resolución SSPD 20131300030865 de 2013.

Dicha disposición establece que todas las entidades prestadoras de uno o varios servicios públicos domiciliarios están en la obligación de dejar constancia de su sujeción a la vigilancia de la Superintendencia en toda su publicidad en general, incluyendo programas publicitarios, avisos comerciales, afiches, plegables, logotipos y demás medios de difusión, mediante la expresión “Vigilado Superservicios”.

Asimismo, la norma señala que esta expresión debe figurar en cada una de las facturas entregadas a los suscriptores o usuarios, en desarrollo del contrato de servicios públicos, garantizando la transparencia y el cumplimiento de las obligaciones de información hacia los usuarios.

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

5.1.24 Rangos de consumo

Se debe mencionar que el artículo 2.6.1.3 de la Resolución CRA 943 de 2021 que compiló la Resolución CRA 750 de 2016, estableció los rangos de consumos básicos y definió el consumo complementario y suntuario, de tal forma que se contribuya al uso eficiente, ahorro del agua y se desestimule su uso irracional, los cuales deben ser aplicados por todos los prestadores de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado y de sus actividades complementarias, en todo el territorio nacional.

Asimismo, estableció cuatro (4) etapas de progresividad, la última inició a partir del 1 de enero de 2018, así las cosas, todos los prestadores a partir de esta fecha debían establecer como niveles de consumo básico: 16 m³/suscriptor/mes para municipios cálidos (por debajo de 1000 msnm), 13 m³/suscriptor/mes para municipios templados (entre 1000 y 2000 msnm) y 11 m³/suscriptor/mes para municipios fríos (por encima de 2000 msnm).

Teniendo en cuenta que el prestador se encuentra en una altura promedio de 1580 msnm⁴ le corresponde aplicar los consumos establecidos para municipios cálidos, los cuales se encuentran consagrados en el 2.6.1.3 de la Resolución CRA 943 de 2021, así:

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

Así las cosas, se procedió a verificar la factura emitidas por la unidad de servicios públicos de matanza (USP), encontrando que dentro de las facturas suministradas no se encuentran especificados los rangos de consumo básico, complementario y suntuario acorde con la Resolución CRA 943 de 2021 que compiló la Resolución CRA 750 de 2016.

Por lo expuesto anteriormente, el prestador se encuentra incumpliendo las disposiciones de la Resolución CRA 943 de 2021 las cuales se encuentran vigentes desde el 01 de enero de 2018 debido a que el prestador no ha definido los consumos básico, suntuario y complementario.

5.1.25 Facturación y Recaudo

Durante la visita, el prestador realizó la entrega del archivo en Excel con la facturación discriminada por servicio en pesos y metros cúbicos, por uso y estrato, en la base requerida.

A continuación, se presenta de manera consolidada la información entregada por la (USP):

⁴ Consulta municipio Matanza – Santander en <https://geoportal.igac.gov.co/contenido/consulta-catastral>



Superservicios

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



Tabla 24.Total, de Facturación y Recaudo de Acueducto 2024 y 2025

ACUEDUCTO				
Vigencia	m³ Facturados	\$ Facturación	\$ Recaudo	Índice de Recaudo
2024	92.019	653.142.490	92.404.503	17%
2025	47.635	130.258.820	60.839.363	33%

Fuente: Información entregada en la visita SSPD, octubre de 2025.

Tabla 25. Total, de Facturación y Recaudo de Alcantarillado 2024 hasta julio 2025

ALCANTARILLADO				
Vigencia	m³ Facturados	\$ Facturación	\$ Recaudo	Índice de Recaudo
2024	92.019	289.673.810	42.802.491	17%
2025	47.593	57.266.330	28.409.430	35%

Fuente: Información entregada en la visita SSPD, octubre de 2025.

Con lo anterior, se evidenció que el prestador se encuentra facturando, sin embargo, el recaudo se presume que se ve afectado por la irregularidad de los pagos por parte de los suscriptores, no obstante, se observa que para la vigencia 2024 el recaudo de acueducto fue bajo demostrando, cabe anotar que, para la presente vigencia, el recaudo es mayor debido a que no ha finalizado el año, lo que presuntamente permitirá lograr una mayor eficiencia al finalizar el mismo.

Por su parte, se puede observar que el índice de recaudo para el servicio de alcantarillado es considerablemente bajo para la vigencia 2024, y que al igual que el análisis de acueducto, se podría esperar al finalizar la vigencia 2025, que se logre mayor eficiencia del recaudo.

Así mismo, se realizó la verificación en SUI, evidenciando lo siguiente:

Tabla 26.Resumen SUI de facturación y recaudo servicio de acueducto

ACUEDUCTO				
	\$ Facturación	Mora	\$ Recaudo	Índice de Recaudo
2024	\$ 653.513.361	\$ 549.208.040	\$ 92.422.574	31%
2025	\$ 151.281.008	\$ 83.134.350	\$ 69.685.069	7%

Fuente: Información SUI, octubre de 2025.

Tabla 27 Resumen SUI de facturación y recaudo servicio de al alcantarillado

ALCANTARILLADO				
	\$ Facturación	Mora	\$ Recaudo	Índice de Recaudo
2024	\$ 330.643.956	\$ 277.221.630	\$ 48.506.573	23%
2025	\$ 66.412.430	\$ 34.720.840	\$ 32.625.644	50%

Fuente: Información SUI, octubre de 2025.



Superservicios

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



Los datos que presenta el SUI, se obtienen de la información reportada por parte del prestador en el cargue en la plataforma, de tal modo se evidenció que la información presentada en la visita versus lo reportado en SUI presenta inconsistencias y por lo tanto no es claro, para esta entidad, las cantidades exactas de facturación y recaudo como se requirió en la visita.

Finalmente, se procedió a verificar en el SUI el estado de reporte de los cargues de factura y facturación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado, encontrando que los siguientes se encuentran en estado pendiente

Tabla 28. Reportes en estado pendiente de factura PDF y facturación

AÑO	PERÍODO	FORMATO	ESTADO
2025	Septiembre/octubre	Factura del servicio acueducto pdf	Pendiente
		Factura del servicio alcantarillado pdf	
		Facturación acueducto - IGAC	
		Facturación alcantarillado - IGAC	

Fuente: Información SUI, octubre de 2025.

5.1.26 Cartera

Imagen 58 Estado de cartera a corte de julio 2025.

CARTERA SERVICIO DE ACUEDUCTO A CORTE DE JULIO DEL AÑO 2025										
	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	\$ 25.560	\$ 45.673	\$ 53.853	\$ 69.578	\$ 46.074	\$ 53.463	\$ 60.851	\$ 56.645	\$ 593.539	\$ 1.005.236
ESTRATO 2	\$ 74.391	\$ 160.892	\$ 216.486	\$ 285.171	\$ 353.856	\$ 396.052	\$ 403.402	\$ 512.663	\$ 3.395.280	\$ 5.798.192
ESTRATO 3	\$ 50.212	\$ 66.808	\$ 70.260	\$ 69.988	\$ 39.628	\$ 32.036	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 328.932
TOTAL	\$ 150.164	\$ 273.372	\$ 340.599	\$ 424.737	\$ 439.558	\$ 481.551	\$ 464.253	\$ 569.308	\$ 3.988.819	\$ 7.132.360

CARTERA SERVICIO DE ALCANTARILLADO A CORTE DE JULIO DEL AÑO 2025										
	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	\$ 12.780	\$ 22.836	\$ 26.927	\$ 34.789	\$ 23.037	\$ 26.731	\$ 30.426	\$ 28.322	\$ 296.769	\$ 502.618
ESTRATO 2	\$ 37.195	\$ 80.446	\$ 108.243	\$ 142.585	\$ 176.928	\$ 198.026	\$ 201.701	\$ 256.332	\$ 1.697.640	\$ 2.899.096
ESTRATO 3	\$ 25.106	\$ 33.404	\$ 35.130	\$ 34.994	\$ 19.814	\$ 16.018	\$ 0	\$ 0		\$ 164.466
TOTAL	\$ 75.082	\$ 136.686	\$ 170.299	\$ 212.368	\$ 219.779	\$ 240.775	\$ 232.126	\$ 284.654	\$ 1.994.409	\$ 3.566.180

Fuente: Información entregada en la visita SSPD, octubre de 2025.

La información correspondiente al corte de julio de 2025 muestra que la cartera de los servicios de acueducto y alcantarillado presentaron un comportamiento concentrado principalmente en los estratos 1 y 2, que agrupan la mayor parte de la deuda.

En el servicio de acueducto, el valor total de la cartera ascendió a \$7.132.360, de los cuales la mayor proporción correspondió a obligaciones con más de 180 días de mora, lo que evidencia un nivel significativo de cartera vencida. De manera similar, en el servicio de alcantarillado se registró un total de \$3.586.186, con predominio también de cartera mayor a 180 días.

En general, la información se presume que, aunque los montos de cartera se encuentran identificados y controlados, existe una concentración importante en la deuda de larga data.



Superservicios

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



Adicionalmente, el prestador informó que cuenta con el Acuerdo N.^o 021 del 24 de diciembre de 2021, “Por medio del cual se adopta el Manual de Recuperación de Cartera y se establece el procedimiento de jurisdicción coactiva para la Unidad de Servicios Públicos del Municipio de Matanza, Santander, y se dictan otras disposiciones”. No se evidencia la aplicación efectiva de dicho instrumento normativo..

5.1.27 Subsidios y contribuciones

Durante la visita, el prestador entregó el acuerdo No.15 noviembre 30 de 2017 y 5.16.2 acuerdo No. 001 febrero 10 de 2024 en el que se establecen los porcentajes de subsidios y contribuciones aplicables en el municipio, a continuación, se muestra la tabla con los valores del acuerdo.

Tabla 29. Valores de subsidios acuerdo No. 001

Estrato/Servicio	Subsidios				
	Acueducto		Alcantarillado		
	Cargo fijo	Consumo básico	Cargo fijo	Consumo básico	Aseo
Estrato 1	70%	70%	70%	70%	70%
Estrato 2	40%	40%	40%	40%	40%
Estrato 3	15%	15%	15%	15%	15%
Estrato 5	50%	50%	50%	50%	50%
Estrato 6	60%	60%	60%	60%	60%
Comercial	50%	50%	50%	50%	50%
Industrial	30%	30%	30%	30%	30%

Fuente: Información entregada en la visita SSPD, octubre de 2025.

Con lo anterior, se procedió a verificar la aplicación de los porcentajes de subsidios y contribuciones en las facturas entregadas por el prestador. Al revisar los valores registrados, se evidenció que, para los estratos 1 2 y 3, los montos facturados corresponden efectivamente a la aplicación de los subsidios definidos en el acuerdo municipal, no obstante, para las facturas No.92581, 89878, 87700 se identificó una presunta incorrecta aplicación de la contribución para el uso comercial.

5.1.28 Desincentivo

Se evidencia que el prestador manifestó no haber aplicado el acuerdo relacionado con el desincentivo establecido en la Resolución CRA 039 de 2024. Asimismo, se advierte que dicha decisión no fue informada oportunamente a este ente de control, desconociendo el deber de reportar las medidas adoptadas en el marco de los mecanismos regulatorios definidos por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA). Adicionalmente, se observa que el prestador no remitió ningún documento que soporte o acredite lo manifestado.

5.1.29 Balance de subsidios y contribuciones

El prestador entregó lo correspondiente al balance de subsidios para las vigencias 2024 y 2025, así:



Superservicios

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



Imagen 59. Subsidios para la vigencia 2024 y 2025

MES	TOTAL SUBSIDIOS POR VIGENCIA		MES	TOTAL SUBSIDIOS POR VIGENCIA		
	2024			2025		
	ACUEDUCTO	ALCANTARILLADO		ACUEDUCTO	ALCANTARILLADO	
ENERO	3,212,020	1,551,624	ENERO	3,488,472	1,686,925	
FEBRERO	2,974,419	1,434,106	FEBRERO	3,441,197	1,662,279	
MARZO	3,270,672	1,577,674	MARZO	3,345,544	1,615,195	
ABRIL	3,207,938	1,546,744	ABRIL	-	-	
MAYO	2,900,885	1,399,302	MAYO	-	-	
JUNIO	3,294,227	1,590,261	JUNIO	-	-	
JULIO	3,016,631	1,457,767	JULIO	-	-	
AGOSTO	3,413,423	1,658,545	AGOSTO	-	-	
SEPTIEMBRE	3,512,677	1,701,644	SEPTIEMBRE	-	-	
OCTUBRE	3,366,381	1,625,597	OCTUBRE	-	-	
NOVIEMBRE	3,254,863	1,571,403	NOVIEMBRE	-	-	
DICIEMBRE	3,642,761	1,757,111	DICIEMBRE	-	-	
	39,066,897	18,871,777		10,275,213	4,964,399	

Fuente: Información entregada respuesta radicado 20254251810841-2025420380800113E.

El prestador informó sobre el estado de los giros de subsidios correspondientes a los servicios de acueducto y alcantarillado para las vigencias 2024 y 2025, indicando que dicha gestión se encuentra relacionada según el radicado mencionado. No obstante, al revisar la información aportada, se evidenció que esta se encuentra desactualizada, dado que solo incluye registros hasta marzo de 2025.

5.1.30 Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR)

Durante la visita, el prestador manifestó que no cuenta con un procedimiento documentado para la atención de peticiones, quejas y reclamos (PQR). Sin embargo, informó que la queja más frecuente está relacionada con la verificación de lecturas, por lo cual se realizan controles en el momento del ingreso de las mismas, identificando disminuciones o desviaciones significativas positivas. Adicionalmente, el personal encargado del proceso, cuando el usuario lo solicita, efectúa verificaciones en campo para brindar una respuesta rápida y oportuna.

Durante la visita, el prestador manifestó que no cuenta con un procedimiento documentado para la atención de peticiones, quejas y reclamos (PQR). Sin embargo, indicó que la queja más recurrente está relacionada con la verificación de lecturas, por lo cual se realizan controles en el momento de su ingreso, identificando disminuciones o desviaciones significativas positivas. Adicionalmente, señaló que el personal encargado del proceso, cuando el usuario lo solicita, efectúa verificaciones en campo con el fin de brindar una respuesta rápida y oportuna.

No obstante, el análisis de la información reportada evidencia que la mayor proporción de PQR radicadas entre marzo y septiembre de 2024 no está asociada a inconsistencias en lecturas, sino a desacuerdos con la información general de facturación y, de manera recurrente, a la inconformidad con el estrato aplicado al usuario. En varios casos, los usuarios cuestionan que el estrato facturado no corresponde con el definido por el municipio, especialmente en suscriptores residenciales de estratos 2 y 3. Como se muestra en la siguiente tabla

Tabla 30. Causales PQR

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

FECHA RADICACIÓN	ESTRATO	CAUSAL	NUMERO DE CUENTA	FECHA RESPUESTA
20/3/2024	2	Desacuerdo con la información correspondiente a los datos generales de la facturación diferentes a costos	1148000007	20/3/2024
8/5/2024	3	Cuando el usuario cuestiona el estrato que le está aplicando la empresa por no corresponder con el definido por el municipio. (Suscriptores Residenciales)	1181600001	8/5/2024
7/5/2024	3	Cuando el usuario cuestiona el estrato que le está aplicando la empresa por no corresponder con el definido por el municipio. (Suscriptores Residenciales)	2007500006	7/5/2024
7/5/2024	3	Cuando el usuario cuestiona el estrato que le está aplicando la empresa por no corresponder con el definido por el municipio. (Suscriptores Residenciales)	1181600001	7/5/2024
7/5/2024	3	Cuando el usuario cuestiona el estrato que le está aplicando la empresa por no corresponder con el definido por el municipio. (Suscriptores Residenciales)	2007500006	7/5/2024
6/5/2024	2	Desacuerdo con la información correspondiente a los datos generales de la facturación diferentes a costos	1013010006	6/5/2024
1/8/2024	2	Desacuerdo con la información correspondiente a los datos generales de la facturación diferentes a costos	2104700003	1/8/2024
1/8/2024	2	Desacuerdo con la información correspondiente a los datos generales de la facturación diferentes a costos	2108000003	1/8/2024
21/8/2024	3	Cuando el usuario cuestiona el estrato que le está aplicando la empresa por no corresponder con el definido por el municipio. (Suscriptores Residenciales)	1125900005	21/8/2024
12/9/2024	2	Desacuerdo con la información correspondiente a los datos generales de la facturación diferentes a costos	2086000001	12/9/2024

Fuente: Información entregada en la visita SSPD, octubre de 2025.

No obstante, de acuerdo con lo establecido en el artículo 153 de la Ley 142 de 1994, todas las personas prestadoras de servicios públicos domiciliarios están obligadas a contar con una Oficina de Peticiones, Quejas y Recursos (PQR), la cual debe recibir, atender, tramitar y responder las solicitudes presentadas por los usuarios, suscriptores, ya sea de manera verbal o escrita. Esta oficina debe llevar un registro detallado de las peticiones y recursos, así como del trámite y las respuestas otorgadas.

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

En este sentido, se concluye que el prestador presuntamente no está cumpliendo con lo dispuesto por la Ley 142 de 1994, dado que carece de un procedimiento formal y documentado que garantice la trazabilidad, transparencia y atención adecuada de las PQR. Se recomienda a la entidad elaborar, adoptar e implementar un procedimiento formal de gestión de PQR, conforme a la normativa vigente, con el fin de asegurar el ejercicio efectivo del derecho de petición de los usuarios y el cumplimiento de las obligaciones legales en materia de atención al usuario.

5.1.31 Estratificación socioeconómica

Durante la visita, el prestador realizó la entrega del documento titulado “Decreto de Estratificación 111 de 1994”, el cual corresponde al acto administrativo mediante el cual se adoptó la estratificación socioeconómica del municipio. Sin embargo, al analizar el contenido del documento, se evidenció que este no corresponde a una estratificación actualizada, dado que su fecha de expedición es de 1994.

De acuerdo con la Ley 142 de 1994 y las disposiciones del Departamento Nacional de Planeación (DNP), los municipios deben mantener actualizada su estratificación socioeconómica y garantizar que esta información se encuentre debidamente publicada y disponible por los prestadores de servicios públicos.

5.1.32 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:

Tabla 31. de análisis calidad y reporte de información.

Tema	Nombre del formato y/o formulario	Certificado en SUI	Observación
CCU	Contrato de condiciones uniformes servicio de acueducto y alcantarillado	Si	El CCU no se encuentra actualizado conforme lo dispuesto en la Resolución CRA 873 del 2019. En especial frente a las metas (continuidad, calidad y micromedición) del servicio público domiciliario de acueducto y alcantarillado
Suscriptores	Facturación acueducto – IGAC Facturación alcantarillado - IGAC	Si	La información presentada en visita versus lo reportado en SUI presenta inconsistencias, por lo tanto no es claro para esta entidad, la cantidad exacta de suscriptores atendidos por estrato y servicio como se requirió en el anuncio de la visita.
Micromedición	Facturación acueducto – IGAC Facturación alcantarillado - IGAC	Si (pendiente 2025)	Actualizar documentación en plataforma SUI.
Facturación y recaudo	Facturación acueducto – IGAC	Si	Los datos que presenta el SUI, se obtienen de la información reportada por parte del prestador en el cargue en la plataforma, de tal modo se evidencia que la información presentada en la visita versus lo reportado en SUI presenta inconsistencias y por lo tanto no es claro, para esta entidad, las cantidades exactas de facturación y recaudo.

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

Tema	Nombre del formato y/o formulario	Certificado en SUI	Observación
Facturas	Factura del servicio acueducto PDF Factura del servicio alcantarillado PDF	Si	El prestador no reporta en el SUI facturas de PDF para el servicio de acueducto.
Subsidios y Contribuciones	Acto Aprobación Factores de Subsidios y Contribuciones Acueducto y Alcantarillado	Si (pendiente 2025)	La información, se evidencia que esta se encuentra desactualizada,

Fuente: Propia SSPD, octubre de 2025

- **Aspectos Tarifarios**

5.1.33 Metodología tarifaria aplicada por el prestador

De acuerdo con la información consultada en el SUI, al 31 de diciembre de 2013, la UNIDAD DE SERVICIOS PÚBLICOS DE MATANZA reportó un total de **425 suscriptores** para los servicios de acueducto y alcantarillado, siendo un prestador con menos de 2.500 suscriptores. En consecuencia, le resulta aplicable la metodología tarifaria establecida en la Resolución CRA 825 de 2017, Título 1, Artículo 6, compilada en la Resolución CRA 943 de 2021, que define los criterios para la clasificación por segmentos.

Por otra parte, con base en la información verificada durante la visita de inspección, se estableció que, a julio de 2025, la Unidad de Servicios Públicos de Matanza atendía **696 suscriptores** en el servicio público de acueducto. Por tanto, se mantiene dentro del ámbito de aplicación de la metodología tarifaria contenida en el Capítulo 4, Subtítulo 1 de la normativa vigente.

Tabla 32. Metodología aplicada por APS

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

Fuente: SUI-SURICATA

Tanto durante la visita como en la revisión del Sistema Único de Reporte de Información de Cálculo Tarifario (SURICATA) del SUI, se evidenció que la Unidad cuenta con el estudio de costos y tarifas elaborado conforme a lo establecido en las Resoluciones CRA 825 de 2017, CRA 844 de 2018 y CRA 881 de 2019⁵.

En el SURICATA se encuentra cargado el documento denominado “352_17422_ActoPeq_Decreto_074_de_2018_Aprobacion_de_Tarifas” con estado “Certificado” para el **segmento 2**, cuya aplicación de tarifas inició el 01 de septiembre de 2018.

⁵ Resoluciones compiladas y unificadas en la Resolución CRA 943 de 2021

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

Dichas tarifas fueron aprobadas mediante el **Decreto No. 074 del 01 de agosto de 2018⁶**, documento que de igual forma se encuentra cargado en el Sistema y en cumplimiento a la normatividad vigente en materia tarifaria.

5.1.34 Soporte de la aplicación de la metodología tarifaria

Con base en la información precedente, a continuación, se señala 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 y que será objeto de análisis en lo que sigue de este documento:

“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.

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)

En relación con lo anterior, una vez verificada la información recopilada por la Unidad, se evidenció la existencia de dos documentos en formato Word, fechados el 2 de agosto de 2018, denominados “Carta a la SSPD” y “Carta a la CRA”. Al respecto, la Unidad indicó que se remitió la información a la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA),

⁶ “Por medio del cual se aprueban las tarifas de los servicios públicos domiciliario de acueducto y alcantarillado para el área de prestación de servicios del municipio de Matanza, Departamento de Santander, de conformidad con la metodología tarifaria expedida por la CRA (Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico) a través de la Resolución CRA 825 de 2017”

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

mediante radicado CRA No. 2019-321-001395-2 del 11 de febrero de 2019; con acuse de recibido mediante oficio CRA No. 2019300060071 del 20 de marzo del 2019, sin embargo, esta se encuentra por fuera de los tiempos establecidos para el cumplimiento del numeral 1.8.6.1. ya que el tiempo transcurrido entre la aprobación de los costos y tarifas y la remisión documental a la CRA supera los quince (15) días calendarios establecidos en la norma mencionada pues el acta de aprobación data del 01 de agosto de 2018. De forma adicional se evidencia que no se cuenta con el soporte de remisión de información a la SSPD.

Así mismo, al revisar el sistema de gestión documental de esta Superintendencia, se constató que el prestador no cuenta con una comunicación oficial dirigida a esta SSPD mediante la cual se informe sobre el estudio de costos y las tarifas aplicadas. En consecuencia, se concluye que no se dio **cumplimiento total** a lo dispuesto en el artículo 1.8.6.1 de la Resolución CRA 943 de 2021.

Por otra parte, en relación con los artículos 1.8.6.2 y 1.8.6.3 de la citada Resolución, durante la visita de inspección realizada entre el 8 y el 10 de octubre de 2025, el prestador presentó soportes relacionados con la socialización de las tarifas a los usuarios, entre los cuales se encuentran: *i)* evidencia de la presentación realizada ante la comunidad el 23 de agosto de 2018, *ii)* volantes informativos, *iii)* registros fotográficos de la jornada y *iv)* un borrador del aviso tarifario. Sin embargo, dichos documentos no cuentan con el respectivo certificado de radicación ante las entidades competentes. Por otra parte, respecto de las fechas mencionadas, la comunicación a los usuarios se realizó superando los quince (15) días establecidos a partir de la aprobación de los costos y tarifas, por lo cual no cumple a cabalidad con lo establecido en los artículos mencionados previamente.

Adicionalmente, se verificó que no se efectuó publicación en un periódico de circulación nacional o municipal. Finalmente, el prestador informó que en el municipio no se encuentra conformado el Comité de Desarrollo y Control Social por lo cual se adjunta el registro fotográfico de socialización con los usuarios. Por tal motivo, se concluye que no se dio **cumplimiento total** a lo dispuesto en los artículos 1.8.6.2 y 1.8.6.3 de la Resolución CRA 943 de 2021.

5.1.35 Tarifas aplicadas

Una vez consultado el Sistema Único de Información – SUI, se evidenció que la Unidad ha reportado la información relacionada con los costos de referencia y las tarifas aplicadas de los servicios de acueducto y alcantarillado. De la verificación efectuada, se verificó que el prestador se encuentra al día con el cargue de la información en el formato “Costos de Referencia y Tarifas Aplicadas Acueducto” y “Costos de Referencia y Tarifas Aplicadas Alcantarillado” de acuerdo con lo establecido en la Resolución 20211000313835 del 14 de julio de 2021, para todos los períodos comprendidos entre los años 2023 a 2025, objeto de la presente evaluación, aplicable a los sistemas de acueducto y alcantarillado. Teniendo en cuenta que, de acuerdo con la resolución anteriormente mencionada, dicho reporte debe realizarse de manera mensual, se concluyó que el prestador **ha cumplido con la actualización oportuna** de la información en el SUI.

Frente a las tarifas aplicadas, la entidad tarifaria local aprobó las siguientes tarifas para los servicios públicos de acueducto y de alcantarillado:



Superservicios

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



Imagen 60. Tarifas de servicio público de acueducto aprobadas en el Decreto No. 074 del 01 de agosto de 2018

Concepto	Estrato 1	Estrato 2	Estrato 3	Estrato 4	Estrato 5	Estrato 6	Comercial	Industrial	Oficial
CARGO FIJO Acueducto	2,106	4,212	5,967	7,020	10,530	11,232	10,530	9,126	7,020
M ³ Consumo Básico <16 Ac.	232	465	659	775	1,162	1,240	1,162	1,007	775
M ³ Consumo Complementario o >16 y <32 Ac.	775	775	775	775	1,162	1,240	1,162	1,007	775
M ³ Consumo Suntuario > 32 Ac.	930	930	930	930	1,395	1,488	1,395	1,209	930

Fuente: Decreto No. 074 del 01 de agosto de 2018.

Imagen 61. Tarifas de servicio público de alcantarillado aprobadas en el Decreto No. 074 del 01 de agosto de 2018

Concepto	Estrato 1	Estrato 2	Estrato 3	Estrato 4	Estrato 5	Estrato 6	Comercial	Industrial	Oficial
CARGO FIJO Alcantarillado	1,076	2,152	3,048	3,586	5,380	5,738	5,380	4,662	3,586
M ³ Consumo Básico <16 Al	115	230	326	383	575	613	575	498	383
M ³ Consumo Complementario o >16 y <32 Al	383	383	383	383	575	613	575	498	383
M ³ Consumo Suntuario > 32 Al	460	460	460	460	690	736	690	598	460

Fuente: Decreto No. 074 del 01 de agosto de 2018.

Por otra parte, la Unidad informó mediante el radicado SSPD No. 20255292476662 del 20 de junio de 2025, que se realizó la actualización de los costos económicos de referencia para los servicios de acueducto y alcantarillado, sin embargo, se informó que aún no ha procedido con la adopción ni la indexación de dichos valores a la fecha, lo cual impide verificar su vigencia y aplicación actual.

Dado lo anterior, aun cuando no se ha surtido el proceso de actualización de los costos y tarifas a la fecha, se evidenció que el prestador aplica la metodología tarifaria desde el 1 de septiembre de 2018, dando cumplimiento a la normatividad vigente en materia tarifaria, cuyo plazo máximo para su implementación venció el 1 de enero de 2019.

En consecuencia, se verificó que las tarifas aprobadas estuvieran siendo aplicadas conforme al acta respectiva. Para ello, se compararon los valores autorizados para los servicios de acueducto y alcantarillado con una de las muestras de facturación remitida por el prestador evidenciándose que las tarifas aprobadas son las que se están utilizando en la facturación:

Imagen 62. Tarifas de servicio público de acueducto y alcantarillado facturadas



Superservicios

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



**UNIDAD DE SERVICIOS PÚBLICOS ACUEDUCTO,
ALCANTARILLADO Y ASEO DE MATANZA**

FACTURA DE VENTA No. 82433 NIT. 890.206.696-0

Fecha de Expedición.	Fecha de Vencimiento.	Fecha de Corte.	PERÍODO DE FACTURACIÓN.
23/07/2024	24/07/2024	26/07/2024	JUNIO 2024
DATOS DEL USUARIO:		RUTA:	LECTURAS:
Código: 01027200004	01	Estrato: CUATRO	4279.00
Nombre: COLEGIO LAS MERCEDES SEDE B/nit			4300.00
Dirección: CARRERA 4 N° 8-		USO: OFICIAL	4300.00
Meses Vencidos	Fecha Último Pago.	CONSUMO:	TOTAL A PAGAR:
25	26/07/2022	21.00	1,036,610.00
HISTORIA DE LECTURAS:			
9	18	0	
PARA CORTE			
ACUEDUCTO:		ALCANTARILLADO:	
CARGO FIJO	SERVICIO	CARGO FIJO	SERVICIO
1.036.610.00	16.271.43	2.586.36	5.045.20
SALDO ANTERIOR	404.060.00	SALDO ANTERIOR	202.690.00
AJUSTE A DECENA	-1.20	AJUSTE A DECENA	-1.56
VALOR MES:	23.290.00	VALOR MES:	11.630.00
VALOR MES:	404.060.00	VALOR MES:	202.690.00
VALOR MES:	427.350.00	VALOR MES:	214.320.00
ACUEDUCTO:			
CARGO FIJO	SERVICIO	CARGO FIJO	SERVICIO
7.015.77	16.271.43	2.586.36	5.045.20
CONSUMO / SERVICIO	SALDO ANTERIOR	CONSUMO / SERVICIO	SALDO ANTERIOR
404.060.00	379.750.00	202.690.00	190.940.00
AJUSTE A DECENA	-1.20	AJUSTE A DECENA	-1.56
ALCANTARILLADO:			
CARGO FIJO	SERVICIO	CARGO FIJO	SERVICIO
2.586.36	5.045.20	2.586.36	5.045.20
CONSUMO / SERVICIO	SALDO ANTERIOR	CONSUMO / SERVICIO	SALDO ANTERIOR
202.690.00	190.940.00	202.690.00	190.940.00
AJUSTE A DECENA	-1.56	AJUSTE A DECENA	-1.56

Por disposición de la CRA a través de la resolución 853, se aprobó la nueva tarifa de aseo según decreto N° 070, la cual regirá apartir de la facturación generada en el mes de noviembre.

SALDO FINANCIADO:		
ACUEDUCTO	0.00	0
ALCANTARILLADO	0.00	0
ASEO	0.00	0

Factura No. 82433
Código: 01027200004
Nombre: COLEGIO LAS MERCEDES SEDE B
Consumo: 21.00
Valor y Período de Facturación
JUNIO 2024
1,036,610.00
Valor detallado de la Facturación
Acueducto: 427350.00
Alcantarillado: 214320.00
Aseo: 394940.00

Factura No. 82433
Código: 01027200004
Nombre: COLEGIO LAS MERCEDES SEDE B
Consumo: 21.00
Valor y Período de Facturación
JUNIO 2024
1,036,610.00
Valor detallado de la Facturación
Acueducto: 427350.00
Alcantarillado: 214320.00
Aseo: 394940.00

Cupon empresa

PARA CORTE

Cupon Banco

**UNIDAD DE SERVICIOS PÚBLICOS ACUEDUCTO,
ALCANTARILLADO Y ASEO DE MATANZA**

Fuente: Información entregada en la visita SSPD, octubre de 2025

Por otra parte, las actualizaciones mencionadas se relacionan con variaciones en el Índice de Precios al Consumidor (IPC), como se contempla en la Resolución CRA 943 de 2021:

"ARTÍCULO 2.1.1.2.4. INDEXACIÓN. Una vez estimados los costos económicos de referencia de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado expresados en pesos de diciembre del año 2016, calculados según lo definido en la Sección 1 del Capítulo 3 y la Sección 1 del Capítulo 4 del presente Título, las personas prestadoras deberán actualizarlos a la fecha de inicio de aplicación de las tarifas, utilizando las variaciones del Índice de Precios al Consumidor - IPC reportado por el DANE. A partir de este momento, podrán ser indexados cada vez que el IPC acumule una variación igual o superior del 3%, de conformidad con lo previsto en el artículo 125 de la Ley 142 de 1994. Para ello, deberán tener en cuenta lo establecido en el Título 1 de la Parte 2 del Libro 6 de la presente resolución."



Superservicios

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



Se exceptúan de esta indexación los Costos Medios Generados por Tasas Ambientales (CMT), los cuales se definen en la Sección 5 del Capítulo 4 del presente Título. (...)". (Cursiva fuera de texto original)

Al respecto, se evidenció de forma adicional, que la Unidad no ha informado a esta SSPD la aplicación del artículo en cita, ni el reporte de la actualización a realizar en los costos y tarifas para el servicio de acueducto y alcantarillado.

5.1.36 Información sobre inversiones

Se identificó durante la visita que la Unidad remitió el documento “RESPUESTA RADICADO 20254251810841-2025420380800113E” donde se indica que, dentro del estudio de costos y tarifas para los servicios de acueducto y alcantarillado, se estimó que no formularía Plan de Obras e Inversiones, ya que el desarrollo de la infraestructura de los servicios de Acueducto y Alcantarillado es asumido directamente por el Municipio, a través de la ejecución de su presupuesto central. Razón por la cual el CMI_{ac} y CMI_{al} es cero (0).

Sin embargo, se mencionan en los documentos de diagnóstico de los sistemas, las principales inversiones realizadas por la Unidad en el sistema de acueducto y alcantarillado, respecto al mantenimiento, operación y reposición de tubería.

5.1.37 Cumplimiento de metas

De acuerdo con el reporte del aplicativo SURICATA, a continuación, se muestra la proyección que realizó el prestador de las metas para los estándares de servicio en el horizonte tarifario:

Imagen 63. Metas establecidas por el prestador

SELECCIONADO: MATANZA- (68444000)											
Continuidad %											
Variable	Año Tarifario 1	Año Tarifario 2	Año Tarifario 3	Año Tarifario 4	Año Tarifario 5	Año Tarifario 6	Año Tarifario 7	Año Tarifario 8	Año Tarifario 9	Año Tarifario 10	
Continuidad %	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	
Puntaje IRCA %											
Variable	Año Tarifario 1	Año Tarifario 2	Año Tarifario 3	Año Tarifario 4	Año Tarifario 5	Año Tarifario 6	Año Tarifario 7	Año Tarifario 8	Año Tarifario 9	Año Tarifario 10	
Puntaje IRCA %	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
Micromedición %											
Variable	Año Tarifario 1	Año Tarifario 2	Año Tarifario 3	Año Tarifario 4	Año Tarifario 5	Año Tarifario 6	Año Tarifario 7	Año Tarifario 8	Año Tarifario 9	Año Tarifario 10	
Micromedición %	80	85	90	95	100	100	100	100	100	100	

Fuente: Información reportada en SURICATA por el prestador

De lo evidenciado en la visita realizada y la información recibida se determinó que el prestador definió unas metas en su estudio de costos que no se encuentran establecidas en el Contrato de Condiciones Uniformes para ninguno de los estándares del servicio relacionadas con continuidad, micromedición y calidad.

Ahora bien, el prestador reportó en SURICATA que esperaba cumplir con una meta de 97% de continuidad desde el inicio de operación hasta el año 10, sin embargo, esta no puede ser

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

comparada con la información remitida ya que se evidenció que el prestador realizó una aplicación incorrecta de la fórmula del Índice de Continuidad. Respecto al estudio de costos y tarifas no se observa el reporte de una meta específica para la continuidad en la prestación del servicio, sino las acciones para alcanzar la meta regulada a partir de la construcción de un tanque de almacenamiento, que de acuerdo a lo indicado por el prestador no será desarrollado toda vez las inversiones a la infraestructura de los servicios públicos de Acueducto y Alcantarillado serán asumidas por el municipio.

Por otra parte, se identificó en el estudio de Costos y Tarifas que la meta establecida para el estándar de micromedición al inicio de la operación es de 100%, en SURICATA se registra un 80% al inicio de aplicación de la metodología tarifaria y, en la información verificada en visita se tiene un cumplimiento del 97,84% para este estándar.

Finalmente, para el estándar de calidad, se evidenció que en el estudio de costos y en el aplicativo SURICATA el prestador planteó una meta de IRCA inferior al 5% para todo el horizonte tarifario, sin embargo, en la visita se evidenció que el prestador suministró agua con un IRCA superior al 5%, es decir que no se encuentra dando cumplimiento a la meta establecida de conformidad con el Parágrafo 2, del artículo 24 de la Resolución CRA No. 825 de 2017.

5.1.38 Estado de reporte en el SUI por parte del prestador

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

Tabla 33. Reporte de Información Tarifaria

Tema	Nombre del formato y/o formulario	Certificado en SUI	Observación
Costos de referencia y tarifas aplicadas	Costos de Referencia y Tarifas Aplicadas Acueducto y Alcantarillado	SI	Pendiente de reporte septiembre de 2025.
Estudio de costos y Tarifas	SURICATA	SI	Certificación del Estudio de Costos y Tarifas aplicadas del servicio de acueducto y alcantarillado y acta de aprobación del estudio, del 01 de septiembre de 2018.

Fuente: SUI/SURICATA, 2025

- **Indicador Único Sectorial (IUS)**

5.1.39 Medición de riesgo en la prestación a partir del IUS

- **Resultados IUS 2023-2024**

A continuación, se presenta la medición del IUS de las dos últimas vigencias, calificado y publicado para el APS de Matanza, a cargo de UNIDAD DE SERVICIOS PÚBLICOS DE

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

MATANZA, con el resultados de las ocho (8) dimensiones⁷, que compone el cálculo, conforme los lineamientos de la metodología de la Resolución CRA 906 de 2019 y sus modificatorias.

Tabla 34. Indicador Único Sectorial -IUS 2023-2024

Año de Evaluación del IUS	CS.	EP.	EO.	GE.	SF.	GYT.	SA.	GT.	IUS	Nivel de Riesgo
2023	5,04	2,50	0,00	2,50	3,35	0,00	2,50	8,75	24,64	Riesgo Alto
2024	3,98	1,50	0,00	2,50	2,83	0,00	1,25	8,75	20,81	Riesgo Alto

Fuente: IUS 2023-2024

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

El principal factor de esta calificación es la ausencia de reporte de información por parte del prestador al Sistema Único de Información - SUI.

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

- *Dimensión Calidad del Servicio – CS:*

Los indicadores *Índice de Continuidad – IC*, *Índice de Atención de PQR Acueducto – IPQRAC* e *Índice de Atención de PQR Alcantarillado – IPQRAL*, tienen como resultado cero (0) por ausencia de información en el SUI. Se le recuerda al prestador que las fuentes de información que toma la SSPD para el cálculo de mencionados indicadores provienen de los datos cargados por el prestador al SUI, entre ellos se encuentra el Formato IUS Nivel de Análisis por APS, reglamentado mediante la Resolución SSPD 20221000284385 del 01-04-2022, el cual tiene un plazo final de reporte todos los 15 de abril de cada año.

Para el caso del *Índice de Riesgo por Abastecimiento de Agua por Parte de la Persona Prestadora - IRABAApp*, el Instituto Nacional de Salud (INS) reportó en la plataforma SIVICAP el valor de 15% es decir que tiene un valor normalizado de 85 puntos. Para el caso del *Índice del Reporte y Calidad del Agua Potable - IRCAP* el SIVICAP reportó solo cinco meses que cumplen con el índice de riesgo menor al 5% y se complementó de acuerdo al anexo 4 de la resolución CRA 906, dando como resultado normalizado 58.33. Con estos dos valores se obtiene una calificación ponderada total de la Dimensión *Calidad del Servicio* de 3,98.

- *Eficiencia en la Planificación y Ejecución de Inversiones - EP:*

El prestador no reportó información para el cálculo de los indicadores correspondientes a las subdimensiones *EP 1. Cumplimiento del plan de inversiones de acueducto* y *EP 2. Cumplimiento*

⁷ **CS=** Calidad del Servicio, **EP=** Eficiencia en la Planificación y Ejecución de Inversiones, **EO=** Eficiencia en la Operación, **GE=** Eficiencia en la Gestión Empresarial, **SF=** Sostenibilidad Financiera, **GYT=** Gobierno y Transparencia, **SA=** Sostenibilidad Ambiental y **GT=** Gestión Tarifaria.

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

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

En cuanto a la subdimensión *Planificación ante Emergencias*, el prestador reportó parcialmente información para los componentes aseguramiento de infraestructura, identificación de amenazas, registro de eventos, inventario y reporte del PEC en SUI, en ambos servicios.

Esta situación implica la falta de reporte de los siguientes formatos y formularios en el Sistema Único de Información - SUI, establecidos por la Resolución SSPD 20161300062185: "Formulario Recursos Financieros AAA" y "Formato. Registro de Eventos – Servicio de Acueducto / Alcantarillado" y "Formatario. Cuestionario eventos Acueducto". En consecuencia, su calificación en esta subdimensión es de uno punto cinco (1.5).

- *Dimensión Eficiencia en la Operación – EO:*

Todos los indicadores que componen esta dimensión tienen como resultado cero (0) por ausencia de información en el SUI. Se le recuerda al prestador que las fuentes de información que toma la SSPD para el cálculo de esta dimensión provienen del Formato IUS Nivel de Análisis por APS y del Formato IUS Nivel de Análisis por SISTEMA, ambos reglamentados en la Resolución 20221000284385 del 01-04-2022

- *Dimensión Eficiencia en la Gestión Empresaria - GE:*

Para esta dimensión el prestador no reportó información para el cálculo de los indicadores *GE.1.1 Productividad del Personal Administrativo del Prestador – PPAP*, *GE.2.1 Productividad del Personal Operativo de Acueducto – POAC* y *GE.2.2 Productividad del Personal Operativo de Alcantarillado – POALC*; esto debido a que la empresa no reportó oportunamente al SUI los Formatos IUS de Nivel de Análisis por Sistema y Prestador, reglamentados por la Resolución SSPD No. 20221000284385 del 1 abril del 2022, por tal razón, obtuvieron una calificación de 2,50 puntos.

- *Dimensión Sostenibilidad Financiera - SF:*

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

Por otra parte, se encontró que los indicadores SF.1.2 Eficiencia en el Recaudo - ER y SF 1.4 Relación de Endeudamiento - RDP no cumplieron con el estándar de medición para la calificación de 100 puntos. En todo caso, esta Superintendencia a partir de la información reportada en SUI, procedió con el cálculo normalizado, obteniendo una calificación de 73,30 y 2,50 puntos.

- *Dimensión Gobierno y Transparencia - GYT:*

Para la calificación de esta dimensión se debe tener en cuenta lo previsto en el artículo 27 de la Resolución CRA 906 de 2019. En este caso, el prestador no reportó al SUI su Plan de Gestión y

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

Resultados – PGR, antes del 30 de julio del año 2024 conforme los lineamientos en la Resolución SSPD 20211000682475 del 10 de noviembre del 2021, en consecuencia, la calificación de toda la dimensión fue de cero (0) puntos.

- *Dimensión Sostenibilidad Ambiental – SA:*

Los indicadores *Índice de Pérdidas de Agua en la Aducción – IPAA*, *Utilización del Recurso Agua – UA*, *Gestión de Lodos Resultantes Acueducto – GLRAC* y *Gestión de Lodos Resultantes Alcantarillado – GLRAL*, tienen como resultado cero (0) por ausencia de información en el SUI. Se le recuerda al prestador que las fuentes de información que toma la SSPD para el cálculo de este indicador proviene del Formato IUS Nivel de Análisis por SISTEMA reglamentado en la Resolución 20221000284385 del 01-04-2022.

Por su parte el único indicador reportado fue *Reporte de Afectación Hídrica asociada a Fenómenos Climáticos - RAHC*, dando como resultado ponderado 1,25 en toda la dimensión.

- *Dimensión Gestión Tarifaria – GT:*

Para el indicador *Cumplimiento Metas de Continuidad Acueducto – CMCON* - el prestador no reportó información, con lo cual no es posible evaluar el cumplimiento de las metas de continuidad establecidas por el prestador en el estudio de costos vigente para el servicio público domiciliario de acueducto. En consecuencia, existen riesgos operativos, de imagen, estratégicos y de cumplimiento del prestador, los cuales podrían generar problemas en la prestación del servicio público domiciliario de acueducto y resultar en sanciones por parte de los organismos de control en el evento de corroborarse incumplimientos en la ejecución de las metas asociadas a la continuidad del servicio.

Para el indicador *Cumplimiento Metas de Micromedición – CMMIC*, tampoco reportó información, por tanto, no es posible verificar el cumplimiento de las metas de micromedición establecidas por el prestador para el servicio público domiciliario de acueducto acorde con el estudio de costos vigente. Así las cosas, hay presencia de riesgos operativos, estratégicos, financieros y de cumplimiento del prestador. Esta situación, puede afectar la prestación del servicio y generar insuficiencia financiera debido a la falta de precisión en el volumen de agua facturado por la persona prestadora.

5.7.2. Oportunidades de mejora en el marco del IUS

El prestador no ha reportado al SUI su Plan de Gestión y Resultados (PGR); ahora bien, ante la condición de Riesgo Alto reiterado en la evaluación del IUS, se resalta que no ha presentado sus Acciones de Mejora en pro de disminuir su estado de riesgo. Esto incumple lo estipulado en el Artículo 22. *Tablero de acciones de mejora*, de la Resolución CRA 906 de 2019 y sus modificatorias, que cita:

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



Superservicios

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



- i. *Riesgo medio alto: establecer en su Plan de Gestión y Resultados -PGR, para el corto plazo (5 años), mínimo una (1) acción de mejora, que garantice el cumplimiento de las metas de cada uno de los indicadores del IUS, cuya calificación sea mayor a 30 y menor o igual a 60 puntos (riesgo medio alto). Para ello, deberá reportar a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios el PGR actualizado para el respectivo seguimiento y control.*
- ii. *Riesgo alto: establecer en su Plan de Gestión y Resultados -PGR, para el corto plazo (5 años), mínimo dos (2) acciones de mejora que garanticen el cumplimiento de las metas de cada uno de los indicadores del IUS, cuya calificación sea menor o igual a 30 puntos (riesgo alto). Para ello, deberá reportar a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios el PGR actualizado para el respectivo seguimiento y control..."*

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

- **Reporte Sistema Único de Información (SUI)**

5.1.40 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, se procedió a verificar el estado actual de la UNIDAD DE SERVICIOS PUBLICOS DE MATANZA, encontrando que la última actualización del RUPS fue realizada con imprimible 20252352441610 del 03 de febrero de 2025. De lo anterior, se tiene que el prestador cumplió con lo establecido en el artículo cuarto de la Resolución SSPD 20181000120515 del 25 de septiembre de 2018, el cual señala:

“...ARTÍCULO CUARTO. ACTUALIZACIÓN. 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 períodos:*

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

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).

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

5.1.41 Cargue de información al SUI.

Revisado el estado de reportes del Sistema Único de Información (SUI), se encontró que la UNIDAD DE SERVICIOS PUBLICOS DE MATANZA muestra un reporte general del 86%, toda vez que cuenta con 7.635 certificados y 1.226 pendientes:

Tabla 35. Porcentaje general y por año.

AÑO	ID	EMPRESA	NÚMERO DE REPORTES PENDIENTES	NÚMERO DE REPORTES RADICADOS	PORCENTAJE DE CARGUE
2002	352	UNIDAD DE SERVICIOS PUBLICOS DE MATANZA	1	43	97 %
2003	352	UNIDAD DE SERVICIOS PUBLICOS DE MATANZA	1	76	98 %
2004	352	UNIDAD DE SERVICIOS PUBLICOS DE MATANZA	1	90	98 %
2005	352	UNIDAD DE SERVICIOS PUBLICOS DE MATANZA	22	136	86 %
2006	352	UNIDAD DE SERVICIOS PUBLICOS DE MATANZA	33	264	88 %
2007	352	UNIDAD DE SERVICIOS PUBLICOS DE MATANZA	31	298	90 %
2008	352	UNIDAD DE SERVICIOS PUBLICOS DE MATANZA	25	286	91 %
2009	352	UNIDAD DE SERVICIOS PUBLICOS DE MATANZA	106	317	74 %
2010	352	UNIDAD DE SERVICIOS PUBLICOS DE MATANZA	103	399	79 %
2011	352	UNIDAD DE SERVICIOS PUBLICOS DE MATANZA	123	343	73 %
2012	352	UNIDAD DE SERVICIOS PUBLICOS DE MATANZA	55	396	87 %
2013	352	UNIDAD DE SERVICIOS PUBLICOS DE MATANZA	50	380	88 %
2014	352	UNIDAD DE SERVICIOS PUBLICOS DE MATANZA	48	389	89 %
2015	352	UNIDAD DE SERVICIOS PUBLICOS DE MATANZA	51	392	88 %
2016	352	UNIDAD DE SERVICIOS PUBLICOS DE MATANZA	39	399	91 %
2017	352	UNIDAD DE SERVICIOS PUBLICOS DE MATANZA	38	409	91 %
2018	352	UNIDAD DE SERVICIOS PUBLICOS DE MATANZA	41	421	91 %
2019	352	UNIDAD DE SERVICIOS PUBLICOS DE MATANZA	39	441	91 %
2020	352	UNIDAD DE SERVICIOS PUBLICOS DE MATANZA	34	435	92 %
2021	352	UNIDAD DE SERVICIOS PUBLICOS DE MATANZA	39	442	91 %
2022	352	UNIDAD DE SERVICIOS PUBLICOS DE MATANZA	105	344	76 %
2023	352	UNIDAD DE SERVICIOS PUBLICOS DE MATANZA	73	343	82 %

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

AÑO	ID	EMPRESA	NÚMERO DE REPORTES PENDIENTES	NÚMERO DE REPORTES RADICADOS	PORCENTAJE DE CARGUE
2024	352	UNIDAD DE SERVICIOS PUBLICOS DE MATANZA	68	388	85 %
2025	352	UNIDAD DE SERVICIOS PUBLICOS DE MATANZA	100	204	67 %
TOTAL	352	UNIDAD DE SERVICIOS PUBLICOS DE MATANZA	1.226	7.635	86 %

Fuente: Reporte SUI <https://wa-reportsui.azurewebsites.net/home/report/1312ac12-b666-44d3-a0b5-42bd4fdd08d4>, corte 24 de noviembre de 2025.

Para el caso específico de acueducto y alcantarillado cuenta con 705 pendientes entre las vigencias de 2005 a 2025, como se muestra a continuación:

Tabla 36. Pendientes por servicio y tópico.

Servicio	Tópico	2005 - 2012	Vigencia													Total general
			2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	
Acueducto	Administrativo	3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3
	Administrativo y Financiero	7	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	2	1	12
	Auditor	56	9	9	10	9	12	13	13	10	10	10	1	1	-	163
	Comercial y de Gestión	8	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	10	19
	MOVET	5	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	5
	Técnico operativo	115	19	19	18	9	-	-	-	-	-	3	2	-	10	195
Alcantarillado	Administrativo	4	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4
	Administrativo y Financiero	13	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	1	1	17
	Auditor	56	12	12	13	12	13	13	13	10	10	10	1	1	-	176
	Comercial y de Gestión	17	-	-	-	-	-	2	-	-	-	-	-	-	14	33
	Técnico operativo	8	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	8
Contribuciones	Contribuciones 2016	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
COSTOS-TARIFAS AA	Comercial y de Gestión	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1
Indicadores IUS – Acueducto y Alcantarillado	Administrativo	-	-	-	-	-	-	-	-	1	6	10	10	10	2	39
NSC	NSC	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1
RIESGOS AAA	Generalidades -Riesgos	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	2	4
	Riesgos Acueducto	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1

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

Vigencia																	
Servicio	Tópico	2005 - 2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	Total general	
	Riesgos Alcantarillado	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1
	Total general	292	40	40	42	30	25	28	26	21	26	34	19	17	43	683	

Fuente: Reporte SUI <https://wa-reportsui.azurewebsites.net/home/report/1312ac12-b666-44d3-a0b5-42bd4fdd08d4>, corte 24 de noviembre de 2025.

De lo anterior, se tiene que el prestador tiene acumulado 640 cargues pendientes, de los años 2005 a 2024, los cuales se encuentran ampliamente vencidos, según los términos de la Resolución SSPD 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010 y posteriores actos administrativos para el reporte al SUI. En lo corrido del año 2025 muestra 43 pendientes.

6 HALLAZGOS

No.	Aspecto	Criterio	Condición evaluada	Evidencia / soporte	Estado de cumplimiento
1	Administrativo	Certificación en competencias laborales	Resolución 1076 del 2003 modificada por la Resolución 1570 de 2004 y la Resolución 330 de 2017	Solo dos (2) de los seis (6) trabajadores se encuentran certificados en competencias laborales	No Cumple
2	Administrativo	Control Interno	Resolución SSPD No. 20061300012295	La unidad no suministró informes de control interno que cumplan funciones establecidas en la Ley.	No Cumple
3	Administrativo	Reporte del Plan de Gestión y Resultados (PGR)	Resolución CRA 906 de 2019 y Resolución SSPD No. 20201000033925 modificada por la Resolución SSPD 20211000682475	El prestador no ha realizado el reporte al SUI de sus tableros de control de la Planeación	No Cumple
4	Administrativo	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
5	Administrativo	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
6	Financiero	Estados Financieros de las vigencias 2024 y 2023	Numeral 6.4 del artículo 6º de la Ley 142 de 1994	Los Estados Financieros del 2024 y 2023 junto	No Cumple

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

No.	Aspecto	Criterio	Condición evaluada	Evidencia / soporte	Estado de cumplimiento
				con sus notas no se presentan adecuadamente separados por servicios.	
7	Financiero	Estados Financieros de las vigencias 2024 y 2023	Resolución 533 de 2015 de la Contaduría General de la Nación	Los Estados Financieros del 2024 y 2023 no cumplen integralmente con la norma contable obligatoria	No Cumple
8	Financiero	Presupuesto asociado a los servicios públicos domiciliarios	Decreto 111 de 1996	El presupuesto de costos y gastos no se presenta separado por servicios, y podría existir un déficit en 2024.	No Cumple
9	Financiero	Pago de Contribuciones Especiales, Adicionales y Sanciones.	Artículo 85, Ley 142 de 1994	El prestador no se encuentra al día en el pago de sus sanciones a favor de la SSPD	No Cumple
10	Financiero	Reporte de Información Financiera al SUI	Reporte al SUI de información de calidad	Los Estados Financieros 2024 y 2023 presentan deficiencias significativas en su calidad.	No Cumple
11	Técnico - Operativo	Permisos ambientales, concesión de agua y permiso de vertimientos vigentes.	Ley 142 de 1994.	El prestador no cuenta con permiso de vertimientos otorgado ni PSMV aprobado	No Cumple
12	Técnico - Operativo	Macromedición Mediciones de caudal	Artículo 19 de la Resolución 799 de 2021, antiguo artículo 73 de la Resolución 330 de 2017	Aunque se cuenta con macromedidores a la entrada y la salida de la PTAP estos no se encuentran en funcionamiento	No cumple
13	Técnico - Operativo	Índice de continuidad	Artículo 18 y 19 de la Resolución 799 de 2021, antiguo artículo 73 de la Resolución 330 de 2017	No se realiza correctamente el cálculo del Índice de Continuidad (IC)	No Cumple
14	Técnico - Operativo	Medición de presión en red	Artículos 61 y 86 de la Resolución MVCT 330 de 2017.	No realiza medición de presiones ya que no cuenta con dispositivos para tal fin	No cumple
15	Técnico - Operativo	IRCA menor a 5%	Resolución 2115 de 2007.	Presentó incumplimientos en cinco (5) de las	No cumple

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

No.	Aspecto	Criterio	Condición evaluada	Evidencia / soporte	Estado de cumplimiento
				once (11) muestras tomadas por parte de la autoridad sanitaria con riesgos Alto y Medio	
16	Técnico - Operativo	Muestras de control de calidad del agua en la red de distribución	Resolución 2115 de 2007	El prestador incumplió con las frecuencias y número de muestras mínimo para el control de calidad del agua distribuida en red	No cumple
15	Técnico - Operativo	Control de la calidad del agua para consumo humano en la red de distribución	Artículos 21 y 22 Resolución 2115 de 2007.	No se cumplen con las frecuencias mínimas de muestreo	No cumple
16	Comercial	CCU	Resolución CRA 873 de 2019	No se evidenció la publicación o socialización del CCU, ni en la cartelera de la oficina	No Cumple
17	Comercial	Micromedición	Artículo 146 de la Ley 142 de 1994	Presento inconsistencias en cantidad de suscriptores	No Cumple
18	Comercial	Comercial Procedimiento para el cambio de medidores	Artículos 12 y 13 de la Resolución CRA 413 de 2006, integrados y unificados en el artículo 1.13.2.2.4 y 1.13.2.2.4. de la Resolución CRA 943 de 2021, modificado por los artículos 3 y 4 de la Resolución CRA 457 de 2008	No cuenta con procedimientos para el cambio de micromedidores	No Cumple
19	Comercial	Facturación del servicio público de acueducto	Ley 142 de 1994	No cuenta la comparación entre el precio y el monto de los consumos, con los que se cobraron en los tres períodos inmediatamente anteriores	No cumple
20	Comercial	Comercial Contenido mínimo de facturas	Ley 142 de 1994	No incluyó en la factura la constancia de encontrarse bajo la inspección, control y vigilancia de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios	No Cumple

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

No.	Aspecto	Criterio	Condición evaluada	Evidencia / soporte	Estado de cumplimiento
21	Comercial	Rangos por consumo	Resolución CRA 750 de 2016.	No se encuentran especificados los rangos de consumo básico, complementario y suntuario	No Cumple
22	Comercial	Desincentivo al consumo Excesivo	Resolución CRA 039 de 2024	No remitió ningún documento que soporte o acredite que se encuentra exento de aplicar el desincentivo	No Cumple
23	Comercial	Peticiones, Quejas y Reclamos	Ley 142 de 1994	Carece de un procedimiento formal y documentado que garantice la trazabilidad, transparencia y atención adecuada de las PQR	No cumple
24	Tarifarios	Aplicación Metodología tarifaria	Artículos 1.8.6.1, 1.8.6.2 y 1.8.6.3 de la Resolución CRA 943 de 2021	Información recopilada en visita de inspección, Reporte SUI/SÚRICATA	No Cumple
25	Tarifarios	Metas	Artículo 24, Resolución de CRA No. 825 del 28 de diciembre de 2017	No se evidencia cumplimiento y concordancia entre las metas establecidas en el Estudio de Costos y tarifas, el reporte en SÚRICATA, el CCU y lo evidenciado en la visita.	No Cumple
26	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 establecido en la Ley 142 de 1994.

8 CONCLUSIONES

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

Aspectos Administrativos y Financieros

- Solo dos de los trabajadores de la Empresa cuentan con certificados de competencias laborales, 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 prestador no suministró informes de control interno ni generales de la Alcaldía ni específicos de la Unidad, relacionados con la prestación de los servicios públicos domiciliarios, lo que podría implicar que la Unidad de Servicios Públicos de Matanza no tiene implementado un sistema de control interno de conformidad con la Ley 87 de 1993 y que no realiza auditorías incumpliendo con lo establecido en la Resolución SSPD No. 20061300012295 y sus modificatorias. Lo anterior, teniendo en cuenta que en el numeral 2.5 del Acta de Visita el prestador informó que no ha realizado auditorías a la Unidad de Servicios Públicos.
- La Unidad de Servicios Públicos 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.
- El prestador tampoco ha efectuado el reporte al SUI de los informes de Costos y Gastos por Servicios de 2023 y 2024 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 de las vigencias 2022 a 2024 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.
- Los estados financieros correspondientes a las vigencias 2023 y 2024, no cumplen integralmente con el marco normativo contable establecido en la Resolución 533 de 2015 de la Contaduría General de la Nación.
- De igual manera, los Estados Financieros no se presentan debidamente separados por servicios según lo establecido en el Numeral 6.4 del artículo 6º de la Ley 142 de 1994.
- Por lo anterior, no fue posible realizar el cálculo de los indicadores financieros de las vigencias 2023 ni 2024 de la Unidad, para determinar su Viabilidad Financiera y su posible impacto en la prestación de los servicios públicos domiciliarios.
- El presupuesto de costos y gastos no se presenta separado por servicios lo que podría implicar incumplimiento del Estatuto Orgánico del Presupuesto Público establecido en el Decreto 111 de 1996 y sus modificatorios, y donde no hay presupuesto para inversión, lo que podría afectar la continuidad, calidad y cobertura de la prestación de los servicios públicos a corto, mediano y largo plazo.

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

- El prestador no se encuentra al día con el pago de las sanciones impuestas a favor de ésta Superintendencia, incumpliendo con lo establecido en el artículo 85 de la Ley 142 de 1994.
- La información financiera certificada al SUI por el prestador, correspondiente a las vigencias 2023 y 2024 tiene los mismos problemas de calidad evidenciados a lo largo de la presente Evaluación Integral, por lo tanto, el vigilado debe emprender las acciones necesarias para subsanar dicha situación.

Aspectos Técnicos – Operativos

- El prestador cuenta con una Planta de Tratamiento de Agua Potable (PTAP), para el casco urbano, la cual fue construida en el año 2014. Sin embargo, está en etapa de construcción de la nueva PTAP en el marco del proyecto “ESTUDIOS, DISEÑOS, VIABILIDAD Y CONSTRUCCIÓN DE LA PLANTA DE TRATAMIENTO DE AGUA POTABLE PARA EL CASCO URBANO EN EL MUNICIPIO DE MATANZA, SANTANDER”, contratado por la Empresa de Servicios Públicos de Santander – ESANT S.A. para mejorar la calidad de Agua que se suministra a los habitantes del Municipio de Matanza-Santander, como cumplimiento de la Sentencia de Acción de Tutela del Juzgado Noveno Administrativo Oral de Bucaramanga con No. 680013333009-2022-00265-00 del 1 de noviembre de 2022.

A la fecha de la visita tenía un avance del 30% de ejecución, y se espera culminar en diciembre, a fin que la planta reciba el agua cruda, la trate, la almacene y luego la suministre al 100% del casco urbano del municipio de Matanza, Santander.

- No cuenta se cuenta con instrumentos de macromedición en funcionamiento acorde a lo establecido en la Resolución MVCT 330 de 2017, por lo que no se puede determinar el agua efectivamente captada, tratada y distribuida, por lo que utiliza el caudal concesionado y de diseño de la PTAP en el cálculo de indicadores.
- Aunque se cuenta con el manual de la Planta de Tratamiento de Agua Potable - PTAP y se ejecutan acciones de operación y mantenimiento en las redes y en la captación del acueducto, es necesario que cuente manuales de operación y mantenimiento actualizados para todos los componentes del sistema a su cargo tanto para el acueducto (captación, aducción, almacenamiento y distribución), como para alcantarillado (redes, pozos).
- El prestador realizó el cálculo del indicador del Índice de Continuidad (IC) sin embargo no aplica correctamente la fórmula establecida en la Resolución 2115 de 2007, por lo que los datos suministrados no estarían presentando las condiciones reales del indicador.

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

- No se realiza la toma de presiones en ningún punto de la red de distribución, por lo cual se puede establecer el incumplimiento de lo descrito en los artículos 61 y 178 de las Resoluciones 330 de 2017 y 799 de 2021, respectivamente.
- Aunque se señala que el anexo de condiciones técnicas del servicio de acueducto y alcantarillado hace parte integral del CCU, este documento no fue aportado por el prestador, lo que impide verificar las especificaciones técnicas y los parámetros definidos para la prestación del servicio y que se este danto cumplimiento a los mismos.
- Aunque el prestador indica que contaba con un PUEAA aprobado por la Corporación Autónoma Regional para la Defensa de la Meseta de Bucaramanga – CDMB en el año 2017, dicho plan perdió vigencia. Actualmente, el nuevo documento se encuentra en proceso de revisión por parte de la CDMB.
- Teniendo en cuenta que las proyecciones de demanda elaboradas por el prestador evidencian un posible déficit a partir del año 2027, debido a que el caudal requerido para atender la población proyectada superaría el volumen actualmente concesionado, se considera necesario que la USP de Matanza adelante un análisis técnico detallado de la relación oferta–demanda. Dicho análisis deberá permitir evaluar la suficiencia del recurso hídrico disponible y definir las acciones requeridas para garantizar la continuidad y sostenibilidad del servicio.
- Se cuenta con actas de materialización y recibo de conformidad actualizadas, de los cuatro (4) puntos de muestreo en la red de distribución acorde a la Resolución 811 de 2008. Sin embargo, están en proceso de materialización dos (2) puntos de muestreo.
- El prestador no cumplió con la frecuencia mínima de muestreo y análisis de control de calidad del agua en la red de distribución de los fisicoquímicos y microbiológicos. Lo anterior conforme lo establecido en los artículos 21 y 22 de la Resolución 2115 de 2007.
- Se presentaron incumplimientos en cinco (5) de las once (11) muestras tomadas por parte de la autoridad sanitaria, toda vez que se obtuvieron niveles de riesgo alto y medio, ya que los valores del IRCA fueron superiores al 5%. Esto para los meses de mayo, julio y noviembre de 2024, y enero y marzo de 2025. Sin embargo, para los reportes de junio agosto y octubre de 2025 el reporte fue Sin Riesgo.
- De acuerdo con los resultados de control, durante las vigencias 2024 y 2025 se evidenciaron concentraciones de cloro residual libre superiores al límite máximo permisible (2,0 mg/L), lo que sugiere una posible sobredosificación del desinfectante o falta de control en la operación. Esto para las muestras de enero y junio de 2024 y junio, julio y septiembre de 2025.
- No se cuenta con mapa de riesgos y el plan de trabajo correctivo de las fuentes de abastecimiento, esto conforme a lo establecido en la Resolución 4716 de 2010. sin

⁸ Modificó el artículo 62 de la Resolución 330 de 2017.

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

embargo,

- El prestador no cuenta con los permisos ambientales aprobados y vigentes requeridos en el marco del artículo 25 de la Ley 142 de 1994, tales como Permiso de Vertimientos o Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos – PSMV para el sistema de alcantarillado.
- La Planta de Tratamiento de Aguas Residuales (PTAR) del municipio opera actualmente, pero presenta deterioro estructural que podría comprometer la eficiencia de los procesos. La presencia de espuma observada en el punto de vertimiento evidencia posibles deficiencias en el tratamiento del efluente.
- El prestador no ha realizado 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.

Aspectos Comerciales

- Se identificó que el CCU no cuenta con el anexo técnico ni con el concepto de legalidad expedido por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA), el cual es fundamental dadas las particularidades de la prestación del servicio (como la continuidad y presiones).
- La empresa prestadora cuenta con página web, no se evidenció la publicación del documento en dicho medio, ni en la cartelera de las instalaciones de esta, y no se dispone de trazabilidad que permita acreditar su divulgación a los suscriptores.
- Se evidenció que la información verificada durante la visita técnica presenta inconsistencias frente a la reportada en el SUI, lo que impide a esta Entidad establecer con exactitud el número de suscriptores atendidos por estrato, servicio y uso.
- Se evidencia en el CCU, que la USP no cuenta con metas establecidas de micromedición para las diferentes vigencias anuales.
- Se evidencia que el prestador del servicio público no incluye en la factura la constancia de encontrarse bajo la inspección, control y vigilancia de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, incumpliendo lo dispuesto en el artículo 2º de la Resolución SSPD 20131300030865 de 2013.
- Se evidencia que la información de facturación y recaudo presentada en la visita versus lo reportado en SUI presenta inconsistencias y por lo tanto no es claro, para esta entidad, las cantidades exactas de facturación y recaudo como se requirió en la visita.
- Al revisar los porcentajes de subsidios y contribuciones reflejados en las facturas entregadas, se evidenció que para los estratos 1, 2 y 3 los valores facturados correspondieron adecuadamente a los subsidios establecidos en el acuerdo municipal

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

vigente. Sin embargo, en las facturas Nos. 92581, 89878 y 87700 se observa una posible inconsistencia en la aplicación de la contribución correspondiente al uso comercial.

- El prestador no aplicó lo dispuesto en la resolución CRA 039 de 2024, respecto al desincentivo al consumo excesivo. Tampoco informó a la SSPD sobre las causales de excepción.
- El prestador se presume que no está cumpliendo con lo dispuesto por la Ley 142 de 1994, dado que carece de un procedimiento formal y documentado que garantice la trazabilidad, transparencia y atención adecuada de las PQR.
- Al revisar los valores registrados, se evidenció que, para los estratos 1 2 y 3, los montos facturados correspondieron efectivamente a la aplicación de los subsidios definidos en el acuerdo municipal, no obstante, para las facturas No.92581, 89878, 87700 se presume una incorrecta aplicación de la contribución para el uso comercial.

Aspectos Tarifarios

- El prestador está dando aplicación la Resolución 825 de 2017, Título 1, Artículo 6, compilada en la Resolución CRA 943 de 2021, en lo relacionado a la aplicación de la metodología tarifaria y certificación de la información en el aplicativo SURICATA (certificado desde el 16 de octubre de 2020).
- 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 cumplió plenamente con los respectivos artículos, pues no se evidenciaron los respectivos soportes relacionados con el reporte de información a la SSPD y certificado de publicación de las tarifas aplicadas en periódico de circulación local y/o nacional, sólo se evidencio soporte de comunicación a la CRA, adicionalmente tanto las comunicaciones oficiales como la socialización de información a los usuarios se encontraba por fuera de los tiempos establecidos.
- Dado que el prestador a la fecha no ha realizado ni aplicado actualizaciones por IPC y continúa con la aplicación de tarifas expresadas en costos del año 2018, se pueden generar situaciones de insuficiencia financiera que deberán ser evaluadas por el prestador con el fin de garantizar la operación y el cobro de tarifas acordes.
- Durante la visita se evidenció que la Unidad no contempla un valor de las inversiones, ya que el mantenimiento, reposición y rehabilitación de la infraestructura de acueducto y alcantarillado continúa siendo asumida por el Municipio con cargo a su presupuesto central. No obstante, en los diagnósticos se registran inversiones de la Unidad en mantenimiento, operación y reposición de tuberías.
- De lo evidenciado en visita se determinó que el prestador definió unas metas en su estudio de costos que no se encuentran alienadas con las establecidas en el Contrato de

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

Condiciones Uniformes, y que a su vez, no han sido alcanzadas conforme lo definido para cada año tarifario, específicamente para los estándares de calidad y continuidad.

Sistema Único de Información (SUI)

- Al corte del 24 de noviembre de 2025, el prestador tiene pendiente 640 cargues de los años 2005 a 2024 para los servicios de acueducto y alcantarillado, los cuales se encuentran ampliamente vencidos, según los términos de la Resolución SSPD 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010, y posteriores actos administrativos para el reporte al SUI.
- Para la vigencia 2025 y a corte del 24 de noviembre, el prestador cuenta con 43 reportes pendiente de cargue de información.

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

- **Responsable General**

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

- **Equipo de Evaluación**

- Christiam Modesto Díaz González - Profesional Grupo de Pequeños Prestadores – DTGAA
- Luis Feiver Fonseca- Profesional Grupo de Pequeños Prestadores – DTGAA
- Liz Jennifer Saavedra Flechas - Profesional Grupo de Pequeños Prestadores – DTGAA
- Omar Orlando Cortés Silva - Profesional Grupo de Pequeños Prestadores – DTGAA
- Heileen Lizeth Camacho Hoyos - Profesional Grupo de Pequeños Prestadores – DTGAA

Revisó: Natalia Mogollón Jaramillo – Coordinadora Grupo de Pequeños Prestadores DTGAA
Johanna Cortes Quiroga – Contratista DTGAA

11 ANEXOS

No aplica.