



Superservicios

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



1 IDENTIFICADOR DEL PRESTADOR

1.1 Nombre o razón social:	OFICINA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE MONTEBELLO																																											
1.2 NIT:	890981115-6																																											
1.3 ID (SUI – RUPS):	76																																											
1.4 Servicio público domiciliario (SPD) prestado objeto de la vigilancia o inspección:	Acueducto y Alcantarillado																																											
1.5 Actividad del SPD objeto de la vigilancia o inspección:	<p>Acueducto:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Captación. • Aducción. • Tratamiento. • Conducción. • Almacenamiento. • Distribución. • Comercialización. <p>Alcantarillado:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Recolección. • Conducción de residuos líquidos. • Tratamiento. • Disposición final. • Comercialización. 																																											
1.6 Fecha de inicio de operación en la actividad a vigilar o inspeccionar:	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Actividad</th><th>Fecha inicio Actividades</th><th>Fecha final actividades</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Captación</td><td>16/11/1996</td><td>N/A</td></tr> <tr> <td>Aducción</td><td>16/11/1996</td><td>N/A</td></tr> <tr> <td>Tratamiento</td><td>16/11/1996</td><td>N/A</td></tr> <tr> <td>Conducción</td><td>16/11/1996</td><td>N/A</td></tr> <tr> <td>Almacenamiento</td><td>16/11/1996</td><td>N/A</td></tr> <tr> <td>Distribución</td><td>16/11/1996</td><td>N/A</td></tr> <tr> <td>Comercialización</td><td>16/11/1996</td><td>N/A</td></tr> </tbody> </table> <p>Fuente: Imprimible RUPS 2025376443938 del 10/03/2025</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>16/11/1996</td><td>N/A</td></tr> <tr> <td>Tratamiento</td><td>01/12/2014</td><td>N/A</td></tr> <tr> <td>Conducción de residuos líquidos</td><td>01/12/2014</td><td>N/A</td></tr> <tr> <td>Disposición Final</td><td>01/12/2014</td><td>N/A</td></tr> <tr> <td>Comercialización</td><td>01/12/2014</td><td>N/A</td></tr> </tbody> </table> <p>Fuente: Imprimible RUPS 2025376443938 del 10/03/2025</p>		Actividad	Fecha inicio Actividades	Fecha final actividades	Captación	16/11/1996	N/A	Aducción	16/11/1996	N/A	Tratamiento	16/11/1996	N/A	Conducción	16/11/1996	N/A	Almacenamiento	16/11/1996	N/A	Distribución	16/11/1996	N/A	Comercialización	16/11/1996	N/A	Actividad	Fecha inicio Actividades	Fecha final actividades	Recolección	16/11/1996	N/A	Tratamiento	01/12/2014	N/A	Conducción de residuos líquidos	01/12/2014	N/A	Disposición Final	01/12/2014	N/A	Comercialización	01/12/2014	N/A
Actividad	Fecha inicio Actividades	Fecha final actividades																																										
Captación	16/11/1996	N/A																																										
Aducción	16/11/1996	N/A																																										
Tratamiento	16/11/1996	N/A																																										
Conducción	16/11/1996	N/A																																										
Almacenamiento	16/11/1996	N/A																																										
Distribución	16/11/1996	N/A																																										
Comercialización	16/11/1996	N/A																																										
Actividad	Fecha inicio Actividades	Fecha final actividades																																										
Recolección	16/11/1996	N/A																																										
Tratamiento	01/12/2014	N/A																																										
Conducción de residuos líquidos	01/12/2014	N/A																																										
Disposición Final	01/12/2014	N/A																																										
Comercialización	01/12/2014	N/A																																										



Superservicios

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



2 IDENTIFICACIÓN DE LA ACCIÓN DE VIGILANCIA E INSPECCIÓN REALIZADA

2.1 Año del programa al que pertenece la acción:	2025
2.2 Clase acción:	Vigilancia <input checked="" type="checkbox"/> Inspección <input type="checkbox"/>
2.3 Motivo de la acción:	Especial <input type="checkbox"/> Detallada <input checked="" type="checkbox"/> Concreta <input type="checkbox"/>
2.4 Origen causal de la acción:	Clasificación de nivel de riesgo <input type="checkbox"/> Perfilamiento de riesgo <input type="checkbox"/> Evaluación de Gestión y Resultados <input checked="" type="checkbox"/> Monitoreo de planes <input type="checkbox"/> Denuncia ciudadana (Petición de interés general) <input type="checkbox"/> Otros ¿cuál?
2.5 Ubicaciones físicas o virtuales objeto de la acción:	Físicas: Calle 20 No 19 - 51 P1 Cabecera municipal. Montebello - Antioquia.

3 DELIMITACIÓN DEL MARCO DE EVALUACIÓN

3.1 Criterios evaluados:	<p>Generales Ley 142 de 1994. Decreto 1077 de 2015.</p> <p>Administrativo Resolución MAVDT 1076 de 2003 modificada por la Resolución 1570 de 2004 Resolución MVCT 330 de 2017.</p> <p>Comercial Resolución compilatoria CRA 943 de 2021.</p> <p>Técnico Ley 373 de 1997 Ley 388 de 1997 Resolución 1096 de 2000 Decreto 1575 de 2007 Resolución MVCT 2115 de 2007 Resolución MVCT 811 de 2008 Resolución MVCT 4716 de 2010 Resolución MVCT 154 de 2014 Decreto 1076 de 2015 Decreto 1077 de 2015 Resolución MVCT 330 de 2017 Resolución MVCT 527 de 2018 Resolución MVCT 1257 de 2018 Resolución CRA 906 de 2019 Resolución MVCT 799 de 2021 Resolución compilatoria CRA 943 de 2021 Resolución CRA 1005 de 2024</p>
---------------------------------	--



	<p>Tarifario Resolución CRA 943 de 2021, depurada y actualizada por la Resolución CRA 999 de 2024.</p> <p>Financiero Resolución 533 de 2015 y sus modificatorios (CGN) Decreto 111 de 1996 y sus modificatorios. Decreto 1068 de 2015</p> <p>RUPS y SUI 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 20201000004205 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 períodos de análisis son:</p> <ul style="list-style-type: none"> Aspectos administrativos y financieros: 2023, 2024 y seguimiento al presupuesto 2025. Aspectos técnicos operativos: 2024 y primer semestre 2025 Aspectos tarifarios: Desde la entrada en vigencia del marco tarifario regulatorio vigente hasta el 2025. Aspectos Comerciales: 2024 y primer semestre 2025 <p>Fecha de la visita: 01/10/2025 al 03/10/2025</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 1 al 3 de octubre de 2025. Información reportada en el Sistema Único de Información (SUI). 						
<p>4.2 Requerimientos realizados:</p>	<p>A continuación, se evidencia el requerimiento enviado al prestador:</p> <table border="1" data-bbox="476 1830 1421 2077"> <thead> <tr> <th data-bbox="476 1830 714 1875">Radicado</th> <th data-bbox="714 1830 889 1875">Fecha</th> <th data-bbox="889 1830 1421 1875">Temática</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="476 1875 714 2077">20254252558391</td> <td data-bbox="714 1875 889 2077">13/08/2025</td> <td data-bbox="889 1875 1421 2077">Anuncio de visita para Evaluación Integral al estado de la prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado en el municipio de Montebello, departamento de Antioquia, por parte de la OFICINA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE MONTEBELLO y requerimientos de</td> </tr> </tbody> </table>	Radicado	Fecha	Temática	20254252558391	13/08/2025	Anuncio de visita para Evaluación Integral al estado de la prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado en el municipio de Montebello, departamento de Antioquia, por parte de la OFICINA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE MONTEBELLO y requerimientos de
Radicado	Fecha	Temática					
20254252558391	13/08/2025	Anuncio de visita para Evaluación Integral al estado de la prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado en el municipio de Montebello, departamento de Antioquia, por parte de la OFICINA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE MONTEBELLO y requerimientos de					



			información de la gestión administrativa y financiera, técnico operativa, comercial y tarifaria del prestador.
	20254253058981	29/09/2025	Reprogramación de visita para Evaluación Integral al estado de la prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado en el municipio de Montebello, departamento de Antioquia, por parte de la OFICINA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE MONTEBELLO y solicitud del suministro de la información faltante requerida mediante el radicado SSPD No. 20254252558391 del 13 de agosto de 2025
A continuación, se relacionan las respuestas del prestador:			
4.3 Estado de respuesta de requerimientos:	Radicado	Fecha	Temática
	20255293403862	20/08/2025	Respuesta al oficio con Radicado No. 20254252558391 – Solicitud de información visita de inspección SSPD.
	20255294021192	01/10/2025	
	20255294091082	06/10/2025	
	20255294154202	09/10/2025	
	20255294154312	09/10/2025	
	20255294154432	09/10/2025	

5 EVALUACIONES REALIZADAS

La OFICINA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE MONTEBELLO., no ha sido sujeta a evaluaciones integrales asociadas a la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado en los últimos diez años.

5.1 Aspectos generales

La Oficina de Servicios Públicos de Montebello es una dirección del ente municipal (Alcaldía Montebello), encargado de la prestación directa de los servicios de acueducto y alcantarillado, no obstante, carece de una estructura accionaria definida y de una trazabilidad clara del patrimonio histórico desde su constitución, que data del 16 de noviembre de 1996.

De acuerdo con el análisis realizado por la SSPD sobre los estados financieros (específicamente el Estado de Situación de Cambios en el Patrimonio), se concluye que el patrimonio institucional ha sido constituido principalmente a través de la transferencia de cuentas patrimoniales previas, como los resultados de ejercicios anteriores y los activos asignados a la prestación de los servicios públicos.

En general, las oficinas o unidades de servicios públicos que brindan estos servicios de forma directa se estructuran sobre un capital institucional, compuesto por los aportes del municipio destinados a la creación y desarrollo de estas entidades, sin embargo, en los documentos entregados durante la visita, no se encontró evidencia del acto administrativo y de la composición histórica del capital inicial que dio origen a la unidad, como consecuencia, no ha sido posible realizar una trazabilidad completa del incremento patrimonial experimentado por el prestador desde su



creación hasta la fecha.

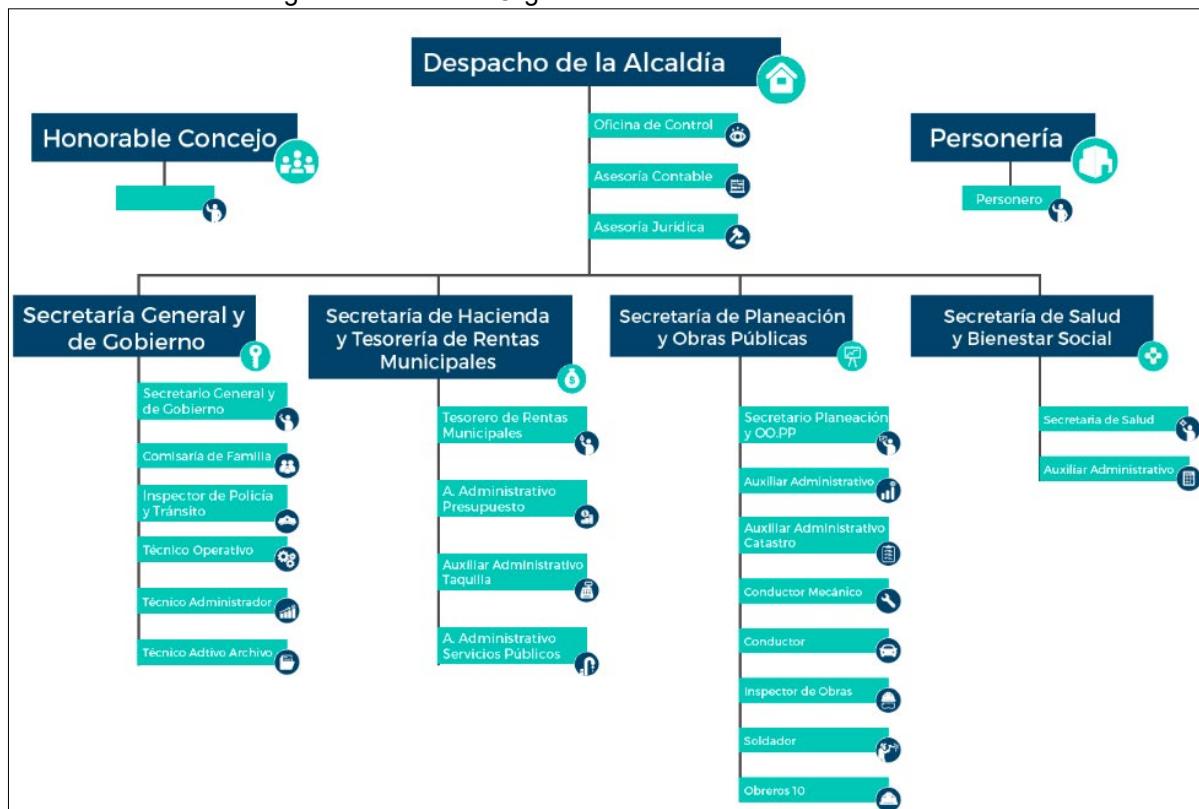
5.2 Aspectos administrativos

5.2.1 Estructura organizacional

De acuerdo con la información recopilada durante la visita, la Alcaldía manifestó que la Oficina de Servicios Públicos de Montebello no cuenta con una estructura organizacional definida, bajo la justificación de que no constituye una empresa de servicios públicos, no obstante, al revisar la estructura orgánica del municipio publicada en la página oficial, tampoco se evidenció a qué dependencia o área pertenece, lo que genera un vacío dentro de la estructura institucional y deja a la oficina sin una adscripción formal; esta situación representa un vacío en la definición e implementación de políticas de buen gobierno y fortalecimiento institucional.

Ahora bien, dentro de la estructura orgánica mencionada, únicamente se observa que bajo la dirección de la Secretaría de Hacienda y Tesorería de Rentas Municipales existe un área administrativa de servicios públicos, pero, la información disponible no permite establecer con claridad si en dicha área se desarrollan todas las funciones administrativas, operativas, financieras y comerciales relacionadas con la prestación de los servicios públicos, tal como se muestra a continuación:

Imagen 1. Estructura Organizacional de la Alcaldía Montebello



Fuente: Pagina web Montebello - <http://www.montebello-antioquia.gov.co/alcaldia/organigrama>

5.2.2 Representación legal y junta directiva

Por tratarse de una oficina adscrita al Municipio de Montebello, y en virtud de lo establecido en el artículo 315 de la Constitución Política y el artículo 91 de la Ley 136 de 1994, la representación legal recae en el señor Alcalde, por lo cual la entidad no cuenta con una Junta Directiva.



El señor Óscar Ernesto Cuervo Villada, en su calidad de Alcalde del Municipio de Montebello, asumió el cargo conforme al acta de posesión del 18 de diciembre de 2023, fecha a partir de la cual se surten los efectos fiscales y administrativos correspondientes.

5.2.3 Empleados y competencias laborales del personal

La Oficina informó que actualmente cuenta con la colaboración de doce (12) contratistas, quienes desempeñan funciones relacionadas con la prestación de los servicios públicos en las áreas operativa y administrativa, como soporte de esta información, la entidad remitió copia de los doce (12) contratos por prestación de servicios, en los cuales se evidenció que nueve (9) contratistas ejecutan actividades operativas en planta, bocatoma, fontanería, así como labores de limpieza y barrido en el caso del servicio de aseo. Adicionalmente, una (1) persona está encargada del reporte al SUI, otra (1) brinda apoyo a la gestión institucional y una última (1) se desempeña en el área administrativa.

Respecto a las competencias laborales, la oficina informó que las certificaciones se encuentran en proceso y que están adelantando las gestiones pertinentes ante el SENA. Esto implica un incumplimiento por parte del prestador de lo establecido en las Resoluciones 1076 del 2003, modificada por la Resolución 1570 de 2004, y la Resolución 330 del 2017, específicamente en los artículos 32 y 33, los cuales disponen:

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

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

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

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

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

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



5.2.4 Organizaciones Sindicales

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

5.2.5 Auditoría Externa de Gestión y Resultados (AEGR)

De conformidad con lo establecido en el literal a) del artículo 51 de la Ley 142 de 1994, el Municipio de Montebello, perteneciente al Departamento de Antioquia, no se encuentra obligado a contratar auditoría externa de gestión y resultados, debido a que esta función la debe ejercer el jefe de control interno:

"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).

5.2.6 Informes de Control interno y externo

- **Control interno**

Conforme lo manifestado por el prestador e indicado en el folio 13 numeral 2.4 del Acta de Visita,



no se cuenta con informes de control interno para las vigencias 2023 ni 2024, 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.

Al respecto, cabe anotar que la SSPD expidió la Resolución SSPD No. 20061300012295 del 28 de abril de 2006, donde se fijan los criterios en relación con 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 citada 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 referirse 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 para las vigencias 2023 ni 2024, se concluye que el Jefe o la Oficina de Control Interno o el responsable del control interno de la Oficina, presuntamente no realizó procesos de auditoría a la prestación de los servicios públicos domiciliarios, incumpliendo con lo establecido en la Resolución SSPD No. 20061300012295 y sus modificatorias.

- **Informes de Contraloría**

La empresa en visita informó que, para las vigencias evaluadas, no se realizó auditoría por parte de la Contraloría General ni la Territorial.

5.2.7 Estado de reporte en el SUI por parte del prestador

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

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



Tema	Nombre del formato y/o formulario	Certificado en SUI	Observación
PGR	<ul style="list-style-type: none"> • Tablero de Planeación PGR • Tablero de Acciones de Mejora PGR – IUS 	No	Verificado el estado de cargue, se encontró que el prestador no ha realizado el reporte de las vigencias 2023, 2024 ni 2025.
Personal	Personal Administrativo – IUS	Si	La información no es consistente con la relación de empleados presentada en visita.
	Personal Operativo Acueducto – IUS.	Si	
	Personal Operativo Alcantarillado – IUS.	Si	
Costos y Gastos por Servicios	<ul style="list-style-type: none"> • Costos y Gastos Acueducto • Costos y Gastos Alcantarillado • Costos y Gastos Aseo 	No	Verificado el estado de cargue, se encontró que el prestador no ha realizado el reporte de las vigencias 2023, 2024 ni 2025.

Fuente: Consulta SUI.

En conclusión, el prestador no ha cumplido con su obligación de reporte al Sistema Único de Información (SUI) del Plan de Gestión y Resultados y 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 SSPD No. 20051300033635 y sus modificatorias.

5.3 Aspectos financieros

5.3.1 Clasificación de Grupo en Normas de Información Financiera

De acuerdo con la naturaleza jurídica, la Oficina 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.

ENTIDADES DE GOBIERNO SUJETAS AL ÁMBITO DE APLICACIÓN DE LA RESOLUCIÓN 533 DE 2015 Y SUS MODIFICACIONES Actualizado al 31 de octubre de 2025				
No.	ID ENTIDAD CGN	NIT	ENTIDAD	ÁMBITO SIIN
957	216705467	8909811156	Montebello	No

Fuente: SUI

Del mismo modo, se revisó la clasificación realizada por el prestador al Sistema Único de Información (SUI), en el cual se evidenció homogeneidad de información entre entidades en cuanto al grupo de clasificación NIF, registrándose en el formulario NIF A 0015 en la Resolución 533, así como se observa en la siguiente imagen:



Imagen 3. Reporte clasificación NIF al SUI.

DATO1	DATO2	DATO3
a. INFORMACION GENERAL		
b. Razon Social :	OFICINA DE SERVICIOS PUBLICOS DE MONTEBELLO	
c. SIGLA :	N/D	
d. NIT :	890981115-6	
e. Clasificación de Grupo NIF :	Resolucion 533 de 2015	
h. Adopcion Anticipada :	ND	
k.		
I. INFORMACION DE CONTACTO		
m.	NOMBRE	E-MAIL
n. Representante Legal :	FERDINANDO DE JESUS MUÑOZ ALVAREZ	alcaldia@montebello-antioquia.gov.co
o. Revisor Fiscal :		
p. Contador :	YAJAIRA RUIZ PUERTA	ruiz.yajaira@gmail.com

Fuente: SUI

5.3.2 Aplicación del marco normativo – NIF

El prestador incurrió en un presunto incumplimiento normativo al omitir lo establecido en el numeral 6.4 del artículo 6° de la Ley 142 de 1994, como también en los procesos de revelación estipulados en la Resolución 533 del 2015 y sus modificaciones, situación que se detalla a continuación:

Tabla 3. Aplicación Marco Normativo NIIF Oficina de Servicios Públicos de Montebello

Exigencia Normativa Ley 142 de 1994 y Resolución 533 del 2015	Estados Financieros y Notas de Revelación de Oficina de Servicios Públicos de Montebello
<u>LEY 142 DE 1994</u> <u>"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: (...)"</u>	Al realizar la verificación de la información financiera correspondientes a las vigencias 2024 y 2023, se evidenció que los estados financieros no se presentaron separados por los servicios públicos domiciliarios de Acueducto ni Alcantarillado, por lo tanto, se presenta incumplimiento de lo establecido en el numeral 6.4 del artículo 6° de la Ley 142 de 1994.
<u>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".</u>	
<u>Marco Conceptual</u> <u>4.1. Características Fundamentales</u> <u>4.1.2. Representación Fiel</u> <u>La información financiera de propósito general representa fielmente los hechos económicos cuando la descripción de estos es completa, neutral y libre de error significativo.</u> <u>Una descripción completa incluye la información necesaria y las explicaciones pertinentes para que un</u>	<u>Motivos de Incumplimiento:</u> De acuerdo con la Resolución 533 de 2015, la información financiera de propósito general debe cumplir con las características cualitativas establecidas en el Marco Conceptual para garantizar que los estados financieros representen razonablemente la situación económica, financiera y patrimonial de la entidad, sin embargo, se evidenciaron incumplimientos en los siguientes aspectos:

**Exigencia Normativa
Ley 142 de 1994 y Resolución 533 del 2015**

usuario comprenda el hecho económico que está siendo representado.

Una descripción neutral no tiene sesgo en la selección o presentación de la información financiera de propósito general; tampoco está ponderada, enfatizada, atenuada o manipulada para incrementar la probabilidad de que esta se reciba de forma favorable o adversa por los usuarios. Una descripción neutral se apoya en la prudencia, la cual se ejerce cuando se actúa con cautela al hacer juicios bajo condiciones de incertidumbre. Esto contribuye a que los elementos de los estados financieros no estén sobreestimados ni subestimados y, en consecuencia, la información financiera de propósito general no induzca a decisiones sesgadas.

Una descripción libre de error significativo es aquella en la que no hay errores u omisiones materiales, de forma individual o colectiva, en la descripción del hecho económico y en la que el proceso para producir la información se ha seleccionado y aplicado sin errores. En este contexto, libre de errores no significa exacto en todos los aspectos.

4.2. Características de mejora**4.2.4. Comparabilidad**

La información financiera de propósito general es comparable cuando permite a los usuarios identificar similitudes y diferencias entre hechos económicos representados en los elementos de los estados financieros. Para que la información financiera de propósito general sea comparable, los hechos económicos similares deben verse parecidos y los hechos económicos distintos deben verse diferentes.

El grado de comparabilidad de la información afecta la rendición de cuentas, la toma de decisiones y el control. Por consiguiente, la información es útil si se puede comparar con información de la misma entidad de períodos anteriores o con información similar de otras entidades.

La aplicación de criterios uniformes contribuye a que la información sea comparable. Sin embargo, cuando ocurre un cambio en un criterio, es necesario revelar esta circunstancia de tal manera que permita a los usuarios identificar las causas y los efectos del cambio, y realizar los análisis comparativos correspondientes.

Estados Financieros y Notas de Revelación de Oficina de Servicios Públicos de MontebelloRepresentación Fiel:

La oficina no cumple con la característica cualitativa de representación fiel establecida en el numeral 4.1.2 del Marco Conceptual, debido a que la información financiera no reflejó de manera razonable la realidad económica de la prestación de los servicios públicos.

Esto se debe a que los estados financieros se encontraron consolidados con la información contable y presupuestal del municipio de Montebello, lo cual impide identificar de forma separada y específica los hechos económicos derivados de la operación propia de la entidad prestadora.

En consecuencia, la información presentada no es completa, ya que no incluye las explicaciones ni los datos suficientes que permitan a los usuarios comprender la situación financiera y los resultados de la prestación del servicio.

Tampoco es neutral, puesto que, al integrarse con la contabilidad municipal, puede generar sesgos en la interpretación de los resultados, al no distinguir entre los recursos, gastos e ingresos propios de la oficina de servicios públicos y los del municipio.

Comparabilidad en los Estados Financieros

Así mismo, se evidenció incumplimiento en la característica cualitativa de comparabilidad, establecida en el numeral 4.2.4 del Marco Conceptual, toda vez que el estado de cambios en el patrimonio no se presentó en forma comparativa con la vigencia anterior.

La ausencia de cifras comparativas limita la capacidad de los usuarios para identificar las variaciones en los componentes patrimoniales y, por tanto, impide evaluar el comportamiento financiero y el desempeño de la entidad en el tiempo.

Este incumplimiento afecta directamente la rendición de cuentas, la toma de decisiones y el control fiscal y administrativo, dado que los usuarios no pueden contrastar los resultados de un periodo con los de otro ni determinar las causas de los cambios patrimoniales.

De igual manera, la falta de aplicación de criterios uniformes en la presentación de la información vulnera la transparencia y confiabilidad que exige la normativa contable pública.

**Exigencia Normativa
Ley 142 de 1994 y Resolución 533 del 2015****Normas****2. Cuentas por Cobrar****2.6. Revelaciones**

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

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

22. Cuando el deterioro de las cuentas por cobrar se estime de manera individual, se revelará a) un análisis de la antigüedad de las cuentas por cobrar que estén en mora al final del periodo y b) un análisis de las cuentas por cobrar deterioradas, incluyendo los factores que la entidad haya considerado para determinar su deterioro.

23. Cuando el deterioro de las cuentas por cobrar se estime de manera colectiva, se revelará la forma como se realizó la agrupación, la descripción de la metodología, los supuestos empleados para la estimación del deterioro y los porcentajes de incumplimiento aplicados.

24. Cuando la entidad haya pignorado cuentas por cobrar como garantía por pasivos o pasivos contingentes, revelará el valor en libros de las cuentas por cobrar pignoradas como garantía, y los plazos y condiciones relacionados con su pignoración.

25. Para cada clase de cuentas por cobrar que la entidad haya transferido a un tercero en una transacción que no cumpla las condiciones para la baja en cuentas, la entidad revelará lo siguiente: a) la naturaleza, b) los riesgos y beneficios inherentes a los que la entidad continúe expuesta y c) el valor en libros del activo o de cualquier pasivo asociado que la entidad continúe reconociendo.

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

Estados Financieros y Notas de Revelación de Oficina de Servicios Públicos de Montebello**Motivos de Incumplimiento:**

De acuerdo con lo dispuesto en los numerales 20 al 26 de la sección 2 cuentas por cobrar de la Resolución 533 de 2015, las entidades públicas deben revelar de forma suficiente, comprensible y detallada la información relacionada con las cuentas por cobrar, incluyendo su valor en libros, condiciones, deterioros, garantías y demás aspectos necesarios para comprender adecuadamente la situación financiera y el riesgo asociado a estos activos.

Sin embargo, se evidenció que la oficina de servicios públicos no cumple con dichas exigencias normativas, debido a que la información financiera se encuentra consolidada con la del municipio de Montebello, impidiendo una revelación específica y desagregada de las cuentas por cobrar propias de la entidad prestadora.

Si bien dentro de la información financiera se identificó un rubro global correspondiente a cuentas por cobrar por servicios públicos, este no presentó una revelación detallada que permita comprender su composición, comportamiento ni las condiciones particulares de dichas cuentas.

En particular, no se cumple con los siguientes requerimientos establecidos en la norma:

Numeral 20: No se revelan los valores en libros ni las condiciones de las cuentas por cobrar, tales como plazos, tasas de interés o vencimientos específicos, lo que impide evaluar la naturaleza y el comportamiento de los derechos de cobro de la oficina.

Numerales 21 a 23: No se presentaron revelaciones sobre el deterioro de las cuentas por cobrar, ni de manera individual ni colectiva. Tampoco se incluyó el análisis de antigüedad de cartera, los factores considerados para determinar deterioro, o la metodología aplicada para su estimación, incumpliendo los principios de transparencia y prudencia.

Como consecuencia, la falta de revelación detallada limita la capacidad de los usuarios de la información financiera para comprender la verdadera situación de la cartera de la entidad, así como para evaluar su gestión de cobro, riesgo crediticio y capacidad de recuperación.

Normas**10. Propiedad Planta y Equipo****Motivos de Incumplimiento:**

**Exigencia Normativa
Ley 142 de 1994 y Resolución 533 del 2015****Estados Financieros y Notas de Revelación de
Oficina de Servicios Públicos de Montebello****10.5. Revelaciones**

37. La entidad revelará, para cada clase de propiedad, planta y equipo, la siguiente información:
- a) los métodos de depreciación utilizados;
 - b) las vidas útiles o las tasas de depreciación utilizadas;
 - c) una conciliación entre los valores en libros al principio y al final del periodo contable, que muestre por separado lo siguiente: adquisiciones, adiciones realizadas, disposiciones, retiros, sustitución de componentes, inspecciones generales, reclasificaciones, deterioros del valor reconocidos o revertidos, depreciaciones y otros cambios;
 - d) el efecto en los resultados producto de la baja en cuentas de un elemento de propiedades, planta y equipo;
 - e) el cambio en la estimación de la vida útil, del valor residual y de las erogaciones estimadas por desmantelamiento, así como el cambio en el método de depreciación;
 - f) el valor de las plantas productoras que aún no se encuentran en la ubicación y condición necesarias para producir productos agrícolas de la forma prevista por la administración de la entidad, relacionando los desembolsos que conforman el costo del activo;
 - g) el valor de las propiedades, planta y equipo en proceso de construcción, y el estado de avance y la fecha estimada de terminación;
 - h) el valor en libros de las propiedades, planta y equipo cuya titularidad o derecho de dominio tenga alguna restricción o de aquellas que estén garantizando el cumplimiento de pasivos;
 - i) la información de bienes que se hayan reconocido como propiedades, planta y equipo o que se hayan retirado, por la tenencia del control, independientemente de la titularidad o derecho de dominio (esta información estará relacionada con la entidad de la cual se reciben o a la cual se entregan, el monto, la descripción, la cantidad y la duración del contrato, cuando a ello haya lugar);
 - j) la información sobre su condición de bien histórico y cultural, cuando a ello haya lugar;
 - k) el valor en libros de los elementos de propiedades, planta y equipo, que se encuentran temporalmente fuera de servicio;
 - l) la información sobre su condición de activo en concesión, cuando a ello haya lugar;
 - m) las propiedades, planta y equipo adquiridas en una transacción sin contraprestación; y
 - n) el valor reclasificado y una explicación detallada del origen del cambio, para el caso de las reclasificaciones desde o hacia propiedades, planta y equipo.

De acuerdo con lo establecido en el numeral 10.5 de la Resolución 533 de 2015, las entidades públicas deben revelar de manera suficiente, detallada y comprensible la información correspondiente a las propiedades, planta y equipo (PPE), de modo que los usuarios puedan conocer su composición, movimiento, condiciones y efectos financieros durante el periodo contable.

No obstante, se evidenció que la oficina de servicios públicos incumple con las revelaciones exigidas en esta norma, debido a que la información financiera se encontró consolidada con la contabilidad del municipio de Montebello, lo que impide identificar de manera separada los activos propios de la operación de servicios públicos respecto de los activos del ente territorial.

Como consecuencia, no se presentó una revelación desagregada por clase de propiedad, planta y equipo, lo cual limita la transparencia y comprensibilidad de la información financiera. En particular, se observan los siguientes incumplimientos frente a los literales del numeral 37:

Literales a) y b): No se revelaron los métodos de depreciación aplicados ni las vidas útiles o tasas de depreciación utilizadas para los activos específicos de la oficina, impidiendo verificar la razonabilidad de los cargos por depreciación y su consistencia con periodos anteriores.

Literal c): No se presentó la conciliación detallada entre los valores en libros al inicio y al final del periodo contable, en la que se identifiquen las adquisiciones, adiciones, disposiciones, depreciaciones, deterioros, reclasificaciones u otros cambios. Esto imposibilitó conocer el movimiento real y la evolución del valor de los activos.

Literales d) y e): No se evidenció información sobre los efectos en resultados derivados de bajas en cuentas ni sobre cambios en las estimaciones contables (vida útil, valor residual o método de depreciación), afectando la confiabilidad de la información reportada.

Literales g), h) y n): No se presentó información sobre activos en proceso de construcción, activos con restricciones o garantías, ni sobre reclasificaciones realizadas, lo cual impide determinar el estado real, las condiciones legales y la correcta clasificación de los activos.

**Exigencia Normativa
Ley 142 de 1994 y Resolución 533 del 2015****Estados Financieros y Notas de Revelación de
Oficina de Servicios Públicos de Montebello**

	<p>La ausencia de estas revelaciones vulnera el principio de representación fiel consagrado en el numeral 4.1.2 del Marco Conceptual, ya que la descripción de los hechos económicos no es completa ni libre de error significativo.</p> <p>Asimismo, afecta la comprensibilidad y la comparabilidad de la información financiera, al impedir que los usuarios conozcan los cambios en los activos fijos, su uso operativo y su impacto en los resultados del periodo.</p> <p>En consecuencia, la falta de revelaciones detalladas en materia de propiedad, planta y equipo limita el análisis financiero y el control patrimonial, impidiendo evaluar de manera transparente la gestión de los recursos físicos utilizados en la prestación de los servicios públicos y el cumplimiento de los principios de rendición de cuentas y transparencia fiscal.</p>
<p><u>Capítulo II. Pasivos</u></p> <p><u>3. Cuentas por Pagar</u></p> <p><u>3.6. Revelaciones</u></p> <p><u>8. La entidad revelará información relativa al valor en libros y a las condiciones de la cuenta por pagar, tales como: plazo, tasa de interés (de ser pactada) y vencimiento.</u></p> <p><u>9. Si la entidad infringe los plazos o incumple con el pago del principal, intereses o cláusulas de reembolso, revelará a) los detalles de esa infracción o incumplimiento, b) el valor en libros de las cuentas por pagar relacionadas al finalizar el periodo contable y c) la corrección de la infracción o renegociación de las condiciones de las cuentas por pagar antes de la fecha de autorización de los estados financieros.</u></p> <p><u>10. Cuando se dé de baja en cuentas, total o parcialmente, una cuenta por pagar, se revelará la ganancia reconocida en el resultado del periodo y las razones de su baja en cuentas.</u></p>	<p>Motivos de Incumplimiento:</p> <p>Según lo establecido en los numerales 8 al 10 del Capítulo II – Pasivos de la Resolución 533 de 2015, las entidades públicas deben revelar de forma suficiente y comprensible la información relacionada con las cuentas por pagar, incluyendo sus condiciones, plazos, tasas de interés, vencimientos, infracciones, renegociaciones y bajas en cuentas.</p> <p>Sin embargo, se evidenció que la oficina de servicios públicos incumple con las revelaciones exigidas en esta norma, en razón a que la información financiera se encuentra consolidada con la del municipio de Montebello, lo cual impide identificar de manera específica las obligaciones propias de la entidad derivadas de la prestación de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo.</p> <p>En la información financiera disponible se incluye un rubro general correspondiente a cuentas por pagar, pero este no cuenta con una revelación detallada que permita conocer su naturaleza, condiciones y comportamiento, esta omisión afecta la transparencia y comprensión de los pasivos reales de la oficina.</p> <p>En particular, se observan los siguientes incumplimientos normativos:</p> <p>Numeral 8: No se revelan los valores en libros ni las condiciones específicas de las cuentas por pagar (plazos, tasas de interés o fechas de vencimiento), lo que impide evaluar la estructura y vencimiento de</p>

**Exigencia Normativa
Ley 142 de 1994 y Resolución 533 del 2015****Estados Financieros y Notas de Revelación de
Oficina de Servicios Públicos de Montebello**

las obligaciones financieras y comerciales propias de la oficina de servicios públicos.

Esta falta de revelación vulnera las características cualitativas de la representación fiel y la comprensibilidad, establecidas en el Marco Conceptual de la Resolución 533 de 2015, ya que la descripción de los hechos económicos no es completa ni permite a los usuarios comprender el origen, naturaleza y condiciones de los pasivos registrados en la oficina de servicios públicos.

Fuente: Información entregada por la oficina en visita de septiembre del 2025

Del análisis realizado se concluye que la oficina de servicios públicos de Montebello no cumple integralmente con las disposiciones establecidas en la Resolución 533 de 2015, debido a que la información financiera no se presentó de forma independiente ni refleja razonablemente la realidad económica de la entidad, en tanto se encuentra consolidada con la contabilidad del municipio de Montebello.

Esta situación genera afectaciones en las características cualitativas fundamentales y de mejora de la información financiera, especialmente en lo relacionado con la representación fiel, comparabilidad y comprensibilidad, impidiendo que los estados financieros cumplan con su propósito de servir como herramienta para la rendición de cuentas, la toma de decisiones y el control fiscal.

Asimismo, se identificaron incumplimientos específicos en las revelaciones exigidas para las cuentas por cobrar, cuentas por pagar y propiedad, planta y equipo, al no divulgarse información detallada sobre las condiciones, movimientos, deterioros, depreciaciones, ni conciliaciones requeridas.

Por último, se evidenció que, la entidad no tiene establecido un sistema contable independiente del municipio, que permita identificar, registrar y revelar de manera diferenciada los hechos económicos propios de la prestación de los servicios públicos, incumpliendo la normatividad vigente y la adecuada aplicación del marco regulatorio contable público.

5.3.3 Indicadores financieros

De conformidad con las falencias evidenciadas en los estados financieros de las vigencias 2024 y 2023 de la Oficina de servicios públicos de Montebello, 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 respecto de la Viabilidad Financiera del prestador.

5.3.4 Presupuesto

La Oficina de Servicios Públicos remitió la ejecución presupuestal, haciendo especial énfasis en los conceptos presupuestales asociados a la prestación de los servicios públicos domiciliarios, sin embargo, del análisis comparativo entre el presupuesto aprobado para la vigencia 2025 (mediante el Acuerdo No. 05467-200-0201-012-2024 del 26 de noviembre de 2024) y la ejecución presupuestal presentada en visita por parte de dicha oficina, se evidenciaron inconsistencias tanto en las cifras como en la codificación de los rubros, lo que refleja deficiencias en la trazabilidad entre el acuerdo presupuestal y su aplicación operativa.



En el presupuesto de ingresos, los valores globales y parciales difieren de los montos reportados en la ejecución, observándose variaciones significativas en conceptos como ventas de servicios públicos, transferencias y recursos de destinación específica, por ejemplo, en el código 11.02.05.002, el presupuesto aprobado reflejó un valor de \$40 millones, mientras que en la ejecución presupuestal se registró como presupuesto inicial, sin considerar adiciones o modificaciones, un valor de \$445 millones, asimismo, los códigos presupuestales tanto de ingresos como de gastos, no guardan correspondencia uniforme con los códigos presupuestales empleados en la ejecución, lo que dificulta verificar el cumplimiento real de las metas de recaudo y la coherencia en la aplicación de las fuentes de financiación.

Estas falencias ponen de manifiesto debilidades en los procesos de control y registro presupuestal del municipio, especialmente en la conciliación de adiciones, reducciones y modificaciones realizadas durante la vigencia; la ausencia de una estructura homogénea de codificación entre el presupuesto aprobado y el ejecutado afecta la transparencia de la información financiera y limita la capacidad de análisis y evaluación presupuestal por parte de la SSPD.

En consecuencia, tanto el municipio de Montebello como la Oficina de Servicios Públicos evidencian mecanismos poco fortalecidos en materia de seguimiento y conciliación interna, situación que impide garantizar una representación fiel de los informes de ejecución frente a las autorizaciones contenidas en el acuerdo de presupuesto, comprometiendo así la integridad de las cifras y la adecuada clasificación de los recursos.

5.3.5 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.

5.3.6 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**



Imagen 4. Contribuciones

NOMBRE DE LA EMPRESA								NIT
OFICINA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE MONTEBELLO - OFICINA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE MONTEBELLO								8909811156
OBLIGACIONES EN FIRMEZA (2)								
Concepto	Vigencia	Nro Resolución/Nro Contribución	Servicio	Fecha	Fecha Vencimiento o Último Pago	Saldo \$	Formato de Pago para Banco	Pago en Línea
CONTRIBUCIONES	2024	20240000060726	ASEO	26/09/2024	28/10/2024	1.030.000,00		Pague Aquí
CONTRIBUCIONES	2024	20240000060456	ACUEDUCTO	26/09/2024	28/10/2024	732.000,00		Pague Aquí
OBLIGACIONES SIN FIRMEZA (3)								
Concepto	Vigencia	Nro Resolución/Nro Contribución	Servicio	Fecha	Fecha Vencimiento o Último Pago	Saldo \$	Formato de Pago para Banco	Pago en Línea
CONTRIBUCIONES	2025	20250000062436	ACUEDUCTO	10/11/2025		342.000,00		Pague Aquí
CONTRIBUCIONES	2025	20250000062786	ASEO	10/11/2025		192.000,00		Pague Aquí
CONTRIBUCIONES	2025	20250000063156	ALCANTARILLADO	10/11/2025		323.000,00		Pague Aquí

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 SSPD correspondientes a la vigencia 2024, las cuales actualmente están en firme y a su vez tiene tres obligaciones sin firmeza de la vigencia 2025.

5.3.7 Estado de reporte en el SUI por parte del prestador

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

Tabla 2. Estado de reporte al SUI de la información del tópico financiero.

Tema	Nombre del formato y/o formulario	Certificado en SUI	Observación
Reporte Estados Financieros	Taxonomías Resolución 533	Sin Certificar	El prestador no ha realizado el reporte de información financiera al SUI de las vigencias 2023 y 2024.

Fuente: Consulta SUI

Cabe resaltar que la Dirección Técnica de Gestión de Acueducto y Alcantarillado ha requerido al prestador por no reporte de información financiera al SUI, mediante los radicados SSPD No. 20234204265581, 20244204472991 y 20254202781341, sin que el vigilado haya cumplido con su obligación de reporte.

5.4 Aspectos Técnicos – Operativos

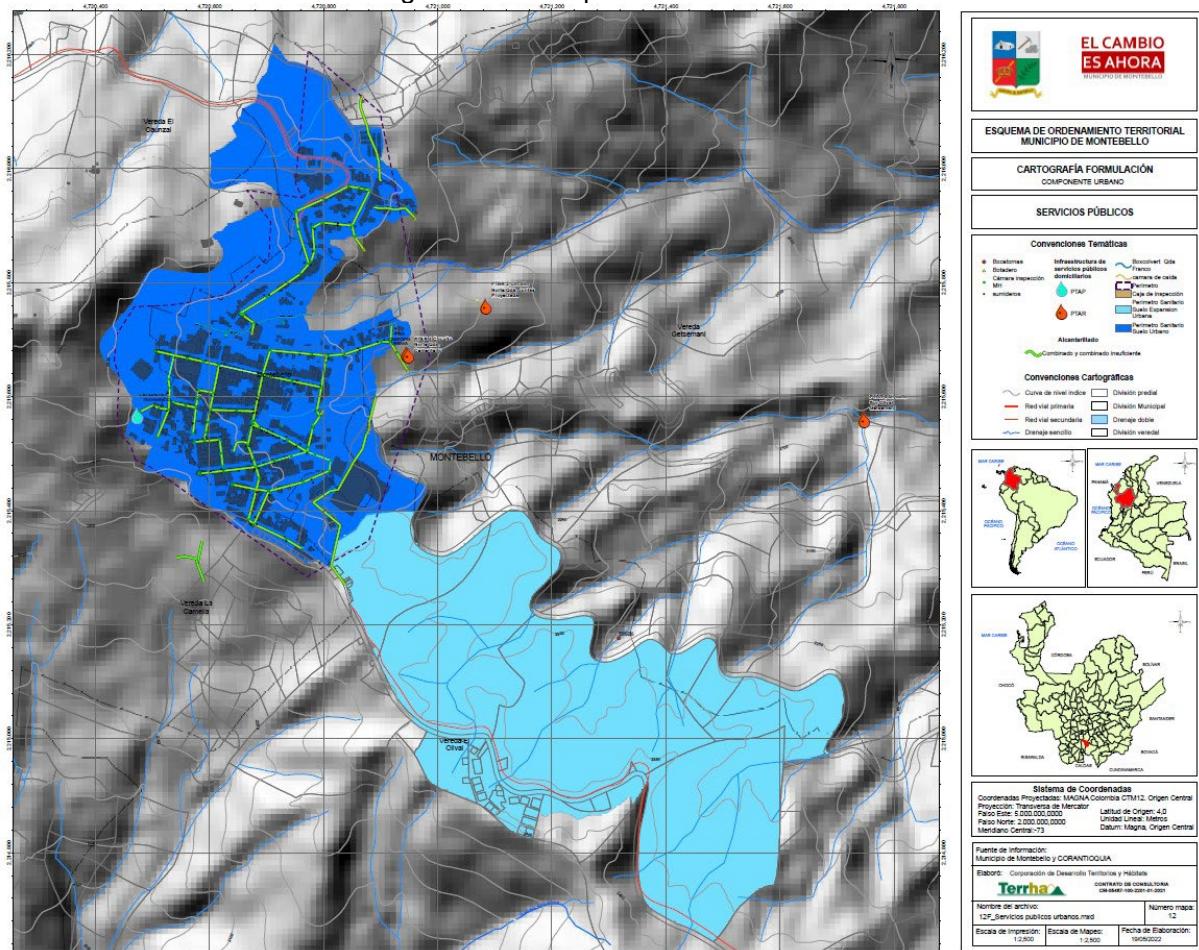
A continuación, se presenta el análisis de cada uno de los componentes de los sistemas de acueducto y alcantarillado, enfatizando en las observaciones y presuntos hallazgos identificados en la información remitida por el prestador en respuesta al requerimiento con radicado SSPD No. 20254252558391 del 13 de agosto de 2025, reiterado mediante radicado SSPD No. 20254253058981 del 29 de septiembre de 2025, los reportes de información al SUI por parte del prestador y la visita realizada entre los días 1 al 3 de octubre de 2025.

5.4.1 Área de prestación

El área de prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado (APS) del municipio de Montebello, comprende exclusivamente el área urbana del municipio, conforme a lo indicado por el prestador dentro del Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos Domiciliarios (RUPS) de esta Superintendencia y a lo manifestado por el mismo durante la visita desarrollada.

Como soporte de lo anterior, la OFICINA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE MONTEBELLO aportó un plano, el cual fue a su vez tomado del Esquema de Ordenamiento Territorial vigente de Montebello que fue adoptado por el Concejo Municipal mediante el Acuerdo No. 05467-200-0201-012-2022 del 17 de noviembre de 2022, donde se definió un perímetro sanitario en azul oscuro para el suelo urbano y otro en azul claro para el suelo de expansión urbana, denotando con esto, que el APS del prestador es equivalente al perímetro de servicios del municipio y abarca tanto el suelo urbano actual como el área de expansión urbana, tal y como se ilustra en la siguiente figura:

Imagen 5. Área de prestación del Servicio



Fuente: Requerimiento de información. Radicados SSPD No. 20255293403862 del 20/08/2025, 20255294021192 del 01/10/2025, 20255294154312 y 20255294154432 del 09/10/2025

Tal delimitación es acorde con lo establecido en el parágrafo 2 del artículo 12 y el artículo 31 de la Ley 388 de 1997, que establece que en ningún caso el perímetro urbano puede ser mayor que el denominado perímetro de servicios públicos o sanitarios.



Superservicios

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



5.4.2 Servicio Público Domiciliario de Acueducto

5.4.2.1 Sistema de abastecimiento

5.4.2.1.1 Fuente de abastecimiento y concesión de aguas superficiales

El municipio de Montebello cuenta con una única fuente de abastecimiento superficial denominada Quebrada El Vesubio, la cual cuenta con una concesión de aguas otorgada por la Corporación Autónoma Regional de las cuencas de los ríos Negro y Nare – CORNARE mediante Resolución con radicado RE-00901-2023 del 1 de marzo de 2023, que autoriza un caudal de captación de hasta 9,829 L/s por el término de veinticinco (25) años, contados a partir de la notificación de dicho acto administrativo, tal y como se resume en la siguiente tabla:

Tabla 3. Concesiones

Entidad que expidió la concesión	Fecha de la concesión (dd/mm/aaaa)	Fecha inicial de la autorización (dd/mm/aaaa)	Duración (años)	Fecha final de la autorización (dd/mm/aaaa)	Caudal adjudicado (l/s)
CORNARE	1/03/2023	1/03/2023	25	1/03/2048	9,829

Fuente: Requerimiento de información. Radicados SSPD No. 20255293403862 del 20/08/2025, 20255294021192 del 01/10/2025, 20255294154312 y 20255294154432 del 09/10/2025

Dicha concesión de aguas es otorgada por CORNARE para el predio Palo Coposo, donde se localiza la bocatoma del acueducto municipal y cobija los siguientes usos: doméstico residencial, doméstico institucional, doméstico comercial e industrial, siendo discriminado el caudal por cada uno de dichos usos, tal y como se ilustra a continuación:

Imagen 6. Concesión de aguas

RESUELVE																																							
ARTÍCULO PRIMERO: OTORGAR CONCESIÓN DE AGUAS SUPERFICIALES al MUNICIPIO DE MONTEBELLO identificado con Nit 890.981.115-6, a través de su alcalde el señor VIRGILIO ANTONIO GARZÓN GARZÓN identificado con la cedula de ciudadanía número 71.140.555, bajo las siguientes características:																																							
<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="8">Coordenadas del predio</th> </tr> <tr> <th>Nombre del predio</th> <th>Palo Coposo</th> <th>FMI:</th> <th>023-21638</th> <th>LONGITUD (W) - X</th> <th>LATITUD (N) Y</th> <th>Z (msnm)</th> <th></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>-75 31</td> <td>25,580</td> <td>5 56</td> <td>39,066 2350</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>-75 31</td> <td>28,361</td> <td>5 56</td> <td>44,598 2350</td> </tr> </tbody> </table>								Coordenadas del predio								Nombre del predio	Palo Coposo	FMI:	023-21638	LONGITUD (W) - X	LATITUD (N) Y	Z (msnm)						-75 31	25,580	5 56	39,066 2350					-75 31	28,361	5 56	44,598 2350
Coordenadas del predio																																							
Nombre del predio	Palo Coposo	FMI:	023-21638	LONGITUD (W) - X	LATITUD (N) Y	Z (msnm)																																	
				-75 31	25,580	5 56	39,066 2350																																
				-75 31	28,361	5 56	44,598 2350																																
Punto de captación N°:																																							
<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="8">Coordenadas de la Fuente</th> </tr> <tr> <th>Nombre Fuente:</th> <th>El Vesubio</th> <th>LONGITUD (W) - X</th> <th>LATITUD (N) Y</th> <th>Z (msnm)</th> <th></th> <th></th> <th></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td></td> <td>-75 33</td> <td>45,60</td> <td>6 0</td> <td>28.20</td> <td>2536,5</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>								Coordenadas de la Fuente								Nombre Fuente:	El Vesubio	LONGITUD (W) - X	LATITUD (N) Y	Z (msnm)						-75 33	45,60	6 0	28.20	2536,5									
Coordenadas de la Fuente																																							
Nombre Fuente:	El Vesubio	LONGITUD (W) - X	LATITUD (N) Y	Z (msnm)																																			
		-75 33	45,60	6 0	28.20	2536,5																																	
Usos																																							
1	Doméstico Residencial						8,256																																
2	Doméstico Institucional						1,388																																
3	Doméstico Comercial						0.180																																
4	Industrial						0.0051																																
Total caudal a otorgar de la Fuente EL VESUBIO (caudal de diseño)																																							
							9,829																																
	CAUDAL TOTAL A OTORGAR						9,829																																

Fuente: Resolución RE-00901-2023. Radicados SSPD No. 20255293403862 del 20/08/2025, 20255294021192 del 01/10/2025, 20255294154312 y 20255294154432 del 09/10/2025.



De acuerdo con lo anterior, la fuente de abastecimiento cuenta con concesión vigente, conforme a lo estipulado en los artículos 22 y 25 de la Ley 142 de 1994, y que el prestador indicó que no realiza suministro de agua en bloque.

5.4.2.1.2 Descripción del sistema de abastecimiento

El sistema de acueducto del municipio de Montebello, Antioquia, es un sistema que funciona por gravedad. El sistema consta, en su orden, de las siguientes unidades de proceso: Bocatoma, Desarenadores, Floculadores, Sedimentadores, Filtros, Desinfección y Distribución.

Al momento de la visita, todas las unidades mencionadas se encontraban operativas. Sin embargo, la unidad de Floculación presentaba una limitación funcional crítica: no estaba cumpliendo su propósito debido a la ausencia de adición del coagulante necesario para el proceso.

Como fechas de construcción de los componentes principales, mediante radicado SSPD No. 20255294154432 del 9 de octubre de 2025, el prestador relacionó lo siguiente:

“(...) Fecha de construcción de los componentes principales:

- *Captaciones: Entre el 1991 al 1993*
- *Aducciones: Entre el 1991 al 1993*
- *Plantas de Tratamiento de Agua Potable – PTAP: Entre el 1981 al 1983*
- *Estaciones de bombeo: Se realiza por gravedad.*
- *Tanques de almacenamiento: Entre el 1981 al 1983*
- *Conducciones: Entre el 1981 al 1983*
- *Redes matrices: Entre el 1981 al 1983 (...)*

Descripción de optimizaciones y/o ampliaciones de la infraestructura (fechas, tipo de optimización)

- *Conducción (Palocoposo a la PTAP)*

Desde la construcción inicial se han ejecutado diferentes intervenciones, entre ellas el cambio aproximado de 100 metros de tubería metálica (de un total de 3,7 km), donde además se repusieron marcos tipo “H” y se construyeron dardos en concreto debido a fallas en el terreno y en el tramo de tubería en PVC (200 metros de un total de 8,3 km), durante un invierno fuerte ocurrido alrededor del año 2018, se presentó pérdida de un sector de la línea, por lo que se efectuó su reposición.

Entre los años 2020 al 2023 se adelantaron obras de mejoramiento consistentes en la reposición de tubería en PVC de 8 pulgadas y la instalación de cinco (5) ventosas para optimizar el funcionamiento del sistema.

- *Distribución*

Entre los años 2013 y 2016 se ejecutaron ampliaciones de la red en los siguientes sectores:

La Vuelta del Anillo: extensión de 2,7 km en tubería de 2”

Barrio Nuevo: ampliación de 700 metros en tubería de 1.1/2”

Caunzal (parte alta): extensión de 1 km en tubería de 1.1/2” (...)" (Cursiva fuera de texto).

No obstante, dentro de la documentación aportada, si bien el prestador refiere las optimizaciones relacionadas con los sistemas de aducción y distribución, no realizó ninguna precisión frente a optimizaciones o ampliaciones del sistema de captación, ni de la planta de tratamiento de agua potable, ni suministró diagramas de flujo asociados al funcionamiento del mismo, pese a que esta información le fue requerida mediante el radicado SSPD No. 20254252558391 del 13 de agosto de 2025 y a que de manera verbal fuese informado durante la visita, que dichas unidades estaban en proceso de optimización por parte del prestador, en el marco de las inversiones previstas dentro del Plan Departamental de Aguas (PDA).

Como documentación que certifica la propiedad y/o tenencia de la infraestructura del sistema de acueducto, la OFICINA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE MONTEBELLO presentó copia de la escritura del predio donde se ubica la planta de tratamiento de agua potable (PTAP), la cual



corresponde a la escritura No. 439 del 3 de mayo de 1998, así como copia del certificado de tradición expedido por la Oficina de Registro de Instrumentos Públicos de Santa Bárbara, fechado el 20 de junio de 2025, asociado a un predio colindante con la PTAP, con escritura pública No. 564 del 27 de julio de 2021, donde certifican la propiedad de dichos inmuebles por parte del Municipio de Montebello.

Sin embargo, el prestador no aportó información respecto a la tenencia y/o propiedad de los sitios de captación y desarenador, con lo cual no se tiene claridad si estos se encuentran dentro de un predio de su propiedad o si versa un contrato de servidumbre para la operación y mantenimiento de esta infraestructura.

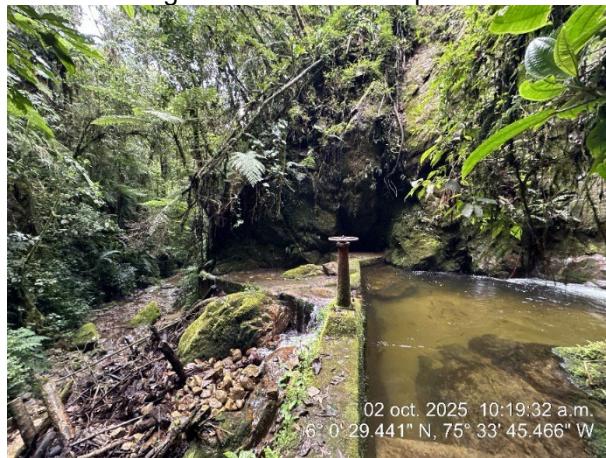
A continuación, se realiza la descripción de los diferentes componentes del sistema de acueducto:

Captación

El sistema de captación del acueducto de Montebello se realiza por medio de una toma en dique, mecanismo mediante el cual las aguas de la quebrada El Vesubio son represadas a través de un dique en concreto construido transversalmente sobre el cauce de la quebrada y la boca de captación se ubica sobre la cresta del vertedero, donde se dispone de una rejilla para la retención del material grueso. El nivel de agua dentro del dique es controlado por una válvula que acciona una compuerta que posibilita la descarga de agua durante los períodos en los que se requiera el desarrollo de actividades de mantenimiento correctivo, asociadas al retiro de sedimentos, tocones, ramas, rocas u otro tipo de elementos que ocasionalmente obstruyen el paso normal del agua en el sitio de captación, como consecuencia principalmente de eventos de lluvia.

En la bocatoma no se cuenta con sistema de medición de caudal y aunque durante la visita se observaron condiciones normales de funcionamiento, no se encontró que fuese llevado registro alguno de las actividades de mantenimiento efectuadas de esta estructura.

Imagen 7. Sistema de captación



Fuente: Registro fotográfico SSPD (1 al 3 de octubre de 2025).
Coordinadas Geográficas WGS84 6°0'29.441" N, -75°33'45.466E

Por lo anterior, teniendo en cuenta que no se llevan registros de las actividades de mantenimiento rutinario, preventivo y correctivo realizadas sobre el sitio de captación, se considera que se está presentando un incumplimiento a lo establecido en los artículos 30 y 240 de la Resolución 330 de 2017, modificados respectivamente por los artículos 12 y 69 de la Resolución 799 de 2021, los cuales indican:

“Artículo 30. Modificado por el art. 12, Resolución 799 de 2021. <El nuevo texto es el siguiente>



Procedimiento general. Los procedimientos y medidas pertinentes a la operación continua y permanente de los diferentes componentes de un sistema de acueducto, alcantarillado y/o aseo seguirán los requerimientos establecidos en los planos de construcción e instalación, los manuales de operación y mantenimiento, los manuales de procesos y procedimientos, los documentos suministrados por el diseñador, constructor, fabricante y/o proveedor al entregar a la entidad contratante las obras, bienes o servicios que le fueron contratados y los estudios de optimización de los sistemas. Estos documentos deberán tenerlos disponibles en todo momento los prestadores de los servicios públicos en cada uno de sus componentes.

Los operadores deberán realizar y documentar las inspecciones previstas en los manuales de operación y mantenimiento rutinario y tomar las acciones necesarias para el óptimo funcionamiento de los sistemas. Así mismo, deberá realizar las actualizaciones que considere pertinentes en el manual, siempre y cuando estén encaminadas a optimizar el funcionamiento de los sistemas. Se deberá documentar el registro de todas las actividades de mantenimiento rutinario y preventivo.

(...)

Artículo 240. Modificado por el art.69, Resolución 799 de 2021. *<El nuevo texto es el siguiente>*
Documentos. *Los documentos producidos en desarrollo de las diferentes etapas de los proyectos del sector son considerados parte del archivo que deben administrar los prestadores de estos servicios. Estos documentos incluyen como mínimo:*

- Memorias técnicas de diseño e informe de diseño definitivo y especificaciones técnicas.
- Estudios complementarios relacionados con aspectos ambientales, socioeconómicos, culturales, arqueológicos, etc.
- Catálogos e información técnica
- Planos de localización de cada uno de los componentes de los sistemas de acueducto y/o saneamiento, referenciados de acuerdo con lo establecido en el artículo 41 de la presente resolución.
- Planos topográficos independientes de los planos de diseño.
- Planos de diseño definitivos.
- Informe de construcción, incluyendo como mínimo planos récord de construcción, certificados de calidad de los materiales, ensayos de laboratorio, cantidades de obra, procedimientos constructivos, manejo de imprevistos, manuales de instalación y funcionamiento, registros diarios o bitácora de obra.
- Manuales de operación y mantenimiento.
- Catastro de redes. *El catastro de redes debe incluir como mínimo información de localización de tuberías y accesorios, diámetros, materiales y año de instalación.*
- Registros de operación.
- *Registros de mantenimiento rutinario, preventivo y correctivo (...)"* (Cursiva y subraya fuera de texto).

Por otro lado, dado que en el sitio de captación no se observó que contasen con medios de protección y cercado para evitar la entrada de personas no autorizadas y/o animales, se considera que se está incumpliendo lo establecido en el numeral 7 del artículo 53 de la Resolución 330 de 2017, el cual establece lo siguiente:

“Artículo 53. Requisitos para el diseño de estructuras de captación de agua superficial. Para efectuar el diseño de las obras de elementos encargados de la captación de agua para el consumo humano deben tenerse en cuenta las siguientes consideraciones:

(...) 7. La zona de la bocatoma debe disponer de los medios de protección y cercado para evitar la entrada de personas no autorizadas y/o animales (...)" (Cursiva y subraya fuera de texto).

Es de precisar que si bien conforme a la información suministrada, la construcción de la bocatoma es anterior a la promulgación de la Resolución 330 de 2017, esta resolución en su artículo 257, modificado por el artículo 72 de la Resolución 799 de 2021, establece lo siguiente:

"(...) Artículo 257. Modificado por el art.72, Resolución 799 de 2021. <El nuevo texto es el siguiente>
Régimen de aplicación. La presente resolución tiene aplicación para la planificación, diseño, construcción y puesta en marcha de sistemas nuevos, ampliaciones u optimizaciones. Para efectos de estudios y diseños existentes a la fecha de entrada en vigor de la presente resolución, se deberá realizar un análisis de las condiciones actuales del área de influencia, de la población a la cual sirve el proyecto y de los parámetros y criterios de diseño según la reglamentación con la cual fueron concebidos o proyectados, para evaluar la necesidad de realizar una adecuación de estos. Se debe garantizar que la solución cumpla la normatividad ambiental y sanitaria vigente (...)" (Cursiva y subraya fuera de texto).

En este sentido, sus disposiciones son igualmente aplicables a sistemas construidos con antelación a la misma.

Aducción

El acueducto cuenta con una línea de aducción de 12 km de longitud, de los cuales 3700 m se encuentran constituidos en tubería metálica de 8" de diámetro y los restantes en tubería de PVC RDE41. Dicha tubería discurre de manera superficial por el terreno y se encuentra anclada con marcos H, algunos de ellos constituidos en madera y otros en estructura metálica, siendo su funcionamiento completamente por gravedad hasta la planta de tratamiento.

A lo largo de la línea cuentan con 14 válvulas ventosas y 3 válvulas de purga, con su respectiva caja de inspección.

Imagen 8. Línea de aducción



Fuente: Registro fotográfico SSPD (1 al 3 de octubre de 2025).

Coordenadas Geográficas WGS84 5°58'52,998" N, -75°33'21,685 E

Imagen 9. Línea de aducción



Fuente: Registro fotográfico SSPD (1 al 3 de octubre de 2025).

Coordenadas Geográficas WGS84 5°59'27,205" N, -75°33'17,457" E



Superservicios

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



Imagen 10. Válvula de purga presente sobre la línea de aducción



Fuente: Registro fotográfico SSPD (1 al 3 de octubre de 2025).

Coordenadas Geográficas WGS84 6°0'16,813" N, -75°33'41,448" E

Imagen 11. Válvula ventosa presente sobre la línea de aducción



Fuente: Registro fotográfico SSPD (1 al 3 de octubre de 2025).

Coordenadas Geográficas WGS84 5°42,576" N, -75°33'22,722" E

Según lo manifestado por el prestador, diariamente se realizan recorridos de inspección de la línea, que incluyen el despeje de vegetación a 3 m a lado y lado de la línea de aducción y el mantenimiento del sendero adyacente; y semanalmente es realizado el accionamiento de las válvulas para liberar el aire atrapado en la tubería.

No obstante, no se tienen registros de soporte de estas actividades de mantenimiento y durante el recorrido realizado se observó que en un tramo de la línea de aducción (ver **Imagen 8**) había presencia de árboles asociados a una plantación forestal ubicados a pocos centímetros de la línea de aducción, y en otros pérdida del sendero por erosión del suelo, denotando con esto, falta de mantenimiento de la franja de servidumbre en algunos sectores de la línea.

Por lo anterior, se considera que se está presentando un incumplimiento a lo establecido en los artículos 30 y 240 de la Resolución 330 de 2017, modificados respectivamente por los artículos 12 y 69 de la Resolución 799 de 2021.

Asimismo, dado que el sendero adyacente a la línea de conducción corresponde al camino de acceso hacia el sitio de captación, se considera que se está incumpliendo lo establecido en el numeral 5 del artículo 53 de la Resolución 330 de 2017, que establece:

“Artículo 53. Requisitos para el diseño de estructuras de captación de agua superficial. Para efectuar el diseño de las obras de elementos encargados de la captación de agua para el consumo humano deben tenerse en cuenta las siguientes consideraciones:

(...) 5. Las obras de captación deben localizarse en zonas con accesos fáciles que permitan las operaciones de reparación, limpieza y mantenimiento. (Cursiva y subraya fuera de texto).

Pretratamiento – Desarenador

El sistema de acueducto está dotado de un único desarenador, construido en concreto reforzado, el cual es de flujo horizontal, tiene 6,80 m de largo, 1,80 m de ancho y 2 m de profundidad, y cuenta con un tabique o pantalla deflectora en la zona de salida de 0,80 m de ancho.

Imagen 12. Desarenador



Fuente: Registro fotográfico SSPD (1 al 3 de octubre de 2025).
Coordenadas Geográficas WGS84 6°0'16,086" N, -75°33'40,118" E

Imagen 13. Desarenador



Fuente: Registro fotográfico SSPD (1 al 3 de octubre de 2025).
Coordenadas Geográficas WGS84 6°0'16,032" N, -75°33'40,026" E

El desarenador cuenta con un cerramiento perimetral constituido en malla eslabonada que evita el ingreso de personas no autorizadas o animales, y cuenta con un by-pass que permite el paso directo del agua mientras se desarrollan las actividades de mantenimiento, lo cual es acorde con lo establecido dentro del artículo 55 de la Resolución 330 de 2017.

Según lo manifestado por el prestador, diariamente es realizada la limpieza del desarenador, con el retiro de la hojarasca y semanalmente es realizado su vaciado para el retiro de sedimentos, los cuales son dispuestos en las áreas circundantes al mismo.

No obstante, dado que no se llevan registros de las actividades de mantenimiento de esta estructura, tal y como se presenta en la bocatoma y la línea de aducción, se considera que está presentando un incumplimiento a lo establecido en los artículos 30 y 240 de la Resolución 330 de 2017, modificados respectivamente por los artículos 12 y 69 de la Resolución 799 de 2021.

Tratamiento

La planta de tratamiento de agua potable (PTAP) de Montebello es de tipo convencional, fue construida en el año 1983 y según lo informado verbalmente por parte del prestador, actualmente se encuentra en proceso de optimización, el cual hasta el momento ha involucrado el cambio de válvulas, la instalación de un macromedidor después del tanque de almacenamiento y el cambio del medio filtrante en los filtros rápidos de flujo ascendente. Lo anterior, con el apoyo del Plan Departamental de Aguas (PDA).

No obstante, no aportó información documental al respecto, a partir de la cual se pudiese identificar desde cuándo se encuentran realizando dicha optimización, el alcance de la misma y corroborar las fuentes de financiamiento.

La PTAP cuenta con una capacidad de diseño de 10 litros por segundo (l/s), siendo alimentada por las aguas de la quebrada El Vesubio.



La planta pese a contar con un vertedero a la entrada del sistema no cuenta con regleta, limnímetro o instrumento de macromedición que permita la medición de caudales, siendo indicado que con la optimización que se viene desarrollando del sistema se instalará dicha regleta para proceder con dichas mediciones.

El proceso de potabilización incluye las siguientes etapas:

- Sedimentación: A través de dos (2) sedimentadores de alta tasa tipo colmena.
- Filtración: A través de cuatro (4) filtros rápidos de flujo descendente con lecho mixto compuesto por arena y antracita.
- Desinfección: Mediante la aplicación de cloro gaseoso a través del tanque de almacenamiento.

Actualmente no se realizan procesos de coagulación/floculación dado que no es realizada la adición de coagulante, siendo informado por parte del prestador, que se proyecta iniciar con dichas operaciones una vez se culmine con la optimización que se viene desarrollando del sistema.

Sin embargo, dado que los procesos de coagulación y floculación se encuentran incorporados dentro del manual de operación y mantenimiento del sistema de tratamiento, que la infraestructura existente incluye unidades de floculación y sistemas de mezcla rápida para la adición de coagulante que no son utilizados actualmente para el tratamiento de agua, se considera que esto constituye un incumplimiento de lo establecido dentro del artículo 30 de la Resolución 330 de 2017, que indica:

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



Superservicios

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



Imagen 14. Canal de acceso a la PTAP
con vertedero triangular de pared
delgada



Fuente: Registro fotográfico SSPD (1 al 3 de octubre de 2025). Coordenadas Geográficas WGS84 5°56'42,991" N, -75°31'32,066" E

Imagen 15. Floculador/Sedimentador



01 oct. 2025 04:49:10 p.m.
5° 56' 42.663" N, 75° 31' 32.950" W
Carrera 22 18-11
Montebello

Fuente: Registro fotográfico SSPD (1 al 3 de octubre de 2025).
Coordenadas Geográficas WGS84 5°56'42,663" N, -75°31'32,950" E

Imagen 16. Filtros de flujo ascendente



Fuente: Registro fotográfico SSPD (1 al 3 de octubre de 2025).
Coordenadas Geográficas WGS84 5°56'42,991" N, -75°31'32,066" E

Imagen 17. Sistema de desinfección
con cloro gaseoso



01 oct. 2025 04:41:53 p.m.
5° 56' 42.826" N, 75° 31' 32.873" W
Carrera 22 18-11
Montebello

Fuente: Registro fotográfico SSPD (1 al 3 de octubre de 2025).
Coordenadas Geográficas WGS84 5°56'42,826" N, -75°31'32,873" E

Es de mencionar, que la dosificación de cloro es realizada directamente dentro del único tanque de almacenamiento con el que cuenta el sistema y controlada gravimétricamente a partir de una báscula de accionamiento manual, siendo las mediciones de cloro residual y pH tomadas a las 8:00 a.m. y a las 6:00 p.m. y registradas en planillas, donde también se lleva registro del peso final de



INFORME DE VIGILANCIA O INSPECCIÓN ESPECIAL, DETALLADA O CONCRETA



los cilindros de cloro, esto con el fin de tener control sobre el stock de desinfectante, procurando conservar una reserva suficiente del mismo.

Imagen 18. Planillas de control de pH y cloro

SEPTIE MRE	OPERA A.M.	OPERA 10 P.M.	DESCA NSO	GLO A.M.	CLO A.M.	PH 1 PH 2 PH 3	PH 4 PH 5 PH 6	PRO 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30
1	JAIME MILLER	EDGAR	1.5	1.5	2	7.0	4.5	
2	JAIME MILLER	EDGAR	1.5	1.5	2	7.0	4.5	
3	EDGAR MILLER	JAIME	1.5	1.5	2	7.0	4.5	
4	EDGAR MILLER	JAIME	1.5	1.5	2	7.0	4.5	
5	MILLER EDGAR	JAIME	1.5	1.5	2	7.0	4.5	
6	MILLER EDGAR	JAIME	1.5	1.5	2	7.0	4.5	
7	MILLER EDGAR	JAIME	1.5	1.5	2	7.0	4.5	
8	JAIME MILLER	EDGAR	1.5	1.5	2	7.0	4.5	
9	EDGAR MILLER	JAIME	1.5	1.5	2	7.0	4.5	
10	EDGAR MILLER	JAIME	1.5	1.5	2	7.0	4.5	
11	MILLER EDGAR	JAIME	1.5	1.5	2	7.0	4.5	
12	MILLER EDGAR	JAIME	1.5	1.5	2	7.0	4.5	
13	JAIME MILLER	EDGAR	1.5	1.5	2	7.0	4.5	
14	JAIME MILLER	EDGAR	1.5	1.5	2	7.0	4.5	
15	EDGAR MILLER	JAIME	1.5	1.5	2	7.0	4.5	
16	EDGAR MILLER	JAIME	1.5	1.5	2	7.0	4.5	
17	EDGAR MILLER	JAIME	1.5	1.5	2	7.0	4.5	
18	MILLER EDGAR	JAIME	1.5	1.5	2	7.0	4.5	
19	MILLER EDGAR	JAIME	1.5	1.5	2	7.0	4.5	
20	EDGAR MILLER	JAIME	1.5	1.5	2	7.0	4.5	
21	EDGAR MILLER	JAIME	1.5	1.5	2	7.0	4.5	
22	EDGAR MILLER	JAIME	1.5	1.5	2	7.0	4.5	
23	EDGAR MILLER	JAIME	1.5	1.5	2	7.0	4.5	
24	MILLER EDGAR	JAIME	1.5	1.5	2	7.0	4.5	
25	JAIME MILLER	EDGAR	1.5	1.5	2	7.0	4.5	
26	EDGAR MILLER	JAIME	1.5	1.5	2	7.0	4.5	
27	EDGAR MILLER	JAIME	1.5	1.5	2	7.0	4.5	
28	EDGAR MILLER	JAIME	1.5	1.5	2	7.0	4.5	
29	MILLER EDGAR	JAIME	1.5	1.5	2	7.0	4.5	
30	MILLER EDGAR	JAIME	1.5	1.5	2	7.0	4.5	

Fuente: Registro fotográfico SSPD (1 al 3 de octubre de 2025).

Coordenadas Geográficas WGS84 5°56'42,819" N,
-75°31'33,149" E

Imagen 19. Bitácora de la PTAP

Fuente: Registro fotográfico SSPD (1 al 3 de octubre de 2025).

Coordenadas Geográficas WGS84 5°56'42,789" N,
-75°32'32,735" E

No obstante, se observó que el pH y el cloro eran medidos mediante el uso de analizadores manuales, de los cuales se desconocían las condiciones de calibración, toda vez que el operador de la PTAP no tenía conocimiento al respecto, representando con esto un presunto incumplimiento de lo establecido en el artículo 31 de la Resolución 330 de 2017, que indica:

“Artículo 31. Sistemas de instrumentación, monitoreo y control. Deberán implementarse sistemas de instrumentación, monitoreo y control, que permitan un adecuado y permanente control de la calidad del servicio de los sistemas de acueducto, alcantarillado y/o aseo”. (Cursiva y subraya fuera de texto).

Adicionalmente, dado que el prestador no realiza mediciones de caudal a la entrada y salida del sistema de tratamiento, que no realiza control alguno sobre la calidad del agua cruda que ingresa a la PTAP; que no cuenta con materiales, equipos y procedimientos para realizar ensayos de tratabilidad, alcalinidad, turbidez, color y dotación de material indicador de presencia o ausencia de E. Coli tanto en agua cruda como en agua tratada que le permita establecer alertas tempranas para ajustes en los procesos unitarios, se considera que está incumpliendo lo establecido en los artículos 73, 122 y 129 de la Resolución 330 de 2017, que indican:

“Artículo 73. Modificado por el art.19, Resolución 799 de 2021. *<El nuevo texto es el siguiente>*
Mediciones de caudal. En todos los sistemas se deben instalar estructuras o instrumentos de medición en la tubería y respetando las condiciones de instalación del tipo de medidor, que permitan la lectura y/o captura y almacenamiento de datos.

La medición debe hacerse como mínimo en los siguientes puntos:

1. En la entrada de las plantas de tratamiento, por cada una de las fuentes.
 2. En la salida de sistemas de bombeo, superficial o pozo profundo.



3. En la salida de las plantas de tratamiento.
 4. En la red de abastecimiento, en la entrada a los sectores hidráulicos.
 5. En la salida de los tanques de almacenamiento
- (...)

Artículo 122. *Instrumentación y control en sistemas de potabilización. Los aspectos mínimos de calidad de agua y operación que se deben medir en la entrada y salida de la totalidad de unidades de la PTAP son: medición de caudal, turbiedad, color, temperatura, conductividad y pH. Además, en la salida del sistema deberá medirse el residual de desinfectante y, en los casos que aplique, el residual de los insumos químicos utilizados en los tratamientos.*

Parágrafo 1°. *Para PTAP con caudales menores de 250 l/s, deberá analizarse y justificarse si el control es de tipo manual o con equipos de medición en línea, y además definir si será remoto o local. Para PTAP con caudales superiores a 250 l/s será obligatoria la instrumentación automatizada.*

Parágrafo 2°. *Con el fin de permitir al operador tiempos de reacción en los cambios o paradas de los procesos del tren de tratamiento, según la variabilidad de calidad de agua cruda que ingresará al sistema de potabilización, se debe monitorear como mínimo turbiedad, conductividad y pH en alguna estructura previa al sistema, de acuerdo con el nivel de instrumentación estimado al parágrafo 1.*

(...)

Artículo 129. *Equipos de pruebas y análisis. Independientemente de la capacidad de producción, toda PTAP deberá contar con los siguientes equipos de monitoreo y control de operaciones, que ejecuten pruebas y análisis de parámetros físico-químicos y microbiológicos del agua cruda y tratada, con el fin de determinar alertas tempranas para ajustes en los procesos unitarios. Como mínimo deberá contar con los materiales, equipos y procedimientos para realizar ensayos de tratabilidad, pH, alcalinidad, turbidez, color, cloro, residual de producto usado para coagulación, y dotación de material indicador de presencia o ausencia de E. Coli. En este último caso se podrá contratar el servicio con un laboratorio externo especializado el cual deberá estar autorizado por el Ministerio de Salud y Protección Social".* (Cursiva y subraya fuera de texto).

No siendo claro, en virtud de lo anterior, la fuente del único valor reportado de caudal promedio tratado de 5 l/s, ni tampoco el volumen tratado de 12961 m³ que fue presentado por el prestador dentro de la hoja de caudal distribuido, en respuesta al requerimiento de información realizado por parte de esta Superintendencia.

Siendo importante señalar que, si se asume que este volumen de 12961 m³ es anual, dicho valor se traduce en un caudal promedio de aproximadamente 0,41 l/s, el cual es significativamente inferior a los 5 l/s reportados como caudal promedio tratado.

Por otro lado, tampoco es claro el periodo al que corresponden estos valores, dado que esto no es indicado dentro de la información aportada y que según la información reportada en SUI, dentro del formato de distribución de agua potable, se indica que para el año 2024, el volumen de agua tratada fue de 15527 m³.

En cuanto a las labores de mantenimiento, es de mencionar que, durante la visita, el prestador manifestó que las actividades de lavado de filtros son realizadas cada 24 horas, y que la limpieza de sedimentadores es realizada de manera semanal, presentando como soporte de ello, la bitácora donde se registran las actividades de mantenimiento desarrolladas sobre la PTAP, que permiten constatar lo informado por el prestador.



No obstante, dado que los lodos generados durante el proceso de tratamiento son vertidos al sistema de alcantarillado, sin ser sometidos a tratamiento alguno, se considera que el prestador está incumpliendo lo establecido en el artículo 125 de la Resolución 330 de 2017, modificado por el artículo 39 de la Resolución 799 de 2021, que reza:

“(...) Artículo 125. Modificado por el art.39, Resolución 799 de 2021. <El nuevo texto es el siguiente> Tratamiento de lodos generados en la potabilización. Los lodos evacuados de los procesos unitarios deberán ser sometidos a técnicas de homogeneización, complementadas con tratamientos de espesamiento y deshidratación. Bajo ninguna circunstancia se permite la descarga o almacenamiento final de lodos sin previo tratamiento.

Deberán tenerse en cuenta los requerimientos del artículo 123 de esta Resolución, enfocándolo a la selección del tratamiento de lodos, con especial relevancia en cuanto al análisis de costos, además de las siguientes consideraciones, según la técnica escogida:

1. Homogeneización: se tendrá que dimensionar una estructura en la cual se asegure mezcla completa, cuyo volumen sea como mínimo equivalente a poder almacenar el volumen de purga del sedimentador, más el 75% del volumen de lavado de un filtro. El tiempo de retención no podrá superar las 6 horas, la geometría del tanque podrá ser circular, rectangular, o de otra superficie que garantice flujo a pistón; siempre y cuando se garantice un nivel de potencia del mezclado superior a 5 W/m3.

2. Espesamiento de lodos: deberá diseñarse un sistema con tasa de carga superficial para lodos de hidróxido entre 15 - 25 kg/m2/d y para lodos de ablandamiento entre 100 - 200 kg/m2/d, con tiempo de retención de entre 6 a 12 horas y concentración de sólidos media de salida del 6%. Se permitirá considerar tecnologías que empleen sistemas de espesamiento mecánico o por etapas combinadas ya sea gravitacional y mecánico, para lo cual se deberán justificar las diferentes tasas en función del tipo de tecnología y coagulante empleado en la planta.

3. Deshidratación por lechos de secado: es una técnica manual en donde se deben tener mínimo cuatro celdas. Su diseño depende del caudal de salida de la descarga de lodos o de espesamiento, con profundidades de aplicación de 0.3 a 0.9 metros; para lodos sin acondicionar, se deben aplicar cargas de entre 15 a 20 lt de lodo/m2/día, con un ciclo de secado de 3 a 4 días.

4. Deshidratación por lagunas de secado: es una técnica manual en donde se deben tener mínimo dos lagunas, considerándose que ocurren de manera implícita los procesos de homogeneización, espesamiento y deshidratación. Diseñada a partir del parámetro de carga de sólidos comprendido entre 40 kg/m2/d para regiones húmedas y 80 kg/m2/d para regiones secas; la profundidad de la laguna debe estar entre 0.50 y 1.20 metros.

5. Deshidratación mecánica: son los filtros prensa, filtros prensa de banda, filtros al vacío y centrífugas/decanter, que deben garantizar una concentración de sólidos entre 25% a 35% a la salida, de acuerdo con las siguientes especificaciones que deben ser entregadas al fabricante del equipo: la concentración de sólidos a la entrada, el tipo de composición del lodo, temperatura, y el caudal de lodo o carga de lodo afluente (según lo requiera el equipo).

Parágrafo 1°. *En el caso de una PTAP existente que tenga alguno de los tipos de tratamiento mencionados en este artículo, se deberá evaluar la pertinencia de complementar el tren de tratamiento de lodos, a partir del aprovechamiento de la infraestructura construida, según su eficiencia y parámetros de concentración de salida de los sólidos tratados.*

Parágrafo 2°. *De acuerdo con la caracterización de los lodos y la eficiencia del tratamiento definido, se tendrá que evaluar la necesidad de utilizar productos químicos (coagulantes, floculantes, coayudantes, alcalinizantes y acidificantes) para su acondicionamiento y, de ser así, implementar esta actividad antes de la entrada a las estructuras de tratamiento de lodos.*



Superservicios

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



Parágrafo 3º. Cuando la capacidad de producción de la PTAP sea menor de 100 l/s, y se tengan concentraciones de lodos menores o iguales del 4%, se aceptará que la estructura de entrada al tren de tratamiento de lodos trabaje como homogeneizador y espesador de manera simultánea, sin embargo, se deben garantizar una concentración de sólidos entre 25 a 35% a la salida del sistema (...)" (Cursiva y subraya fuera de texto)

Asimismo, estaría incumpliendo lo establecido en el artículo 2.2.3.3.4.4 del Decreto 1076 de 2015. Lo anterior, toda vez que éste establece que:

"ARTÍCULO 2.2.3.3.4.4. Actividades no permitidas. No se permite el desarrollo de las siguientes actividades:

(...)

3. Disponer en cuerpos de aguas superficiales, subterráneas, marinas, y sistemas de alcantarillado, los sedimentos, lodos, y sustancias sólidas provenientes de sistemas de tratamiento de agua o equipos de control ambiental y otras tales como cenizas, cachaza y bagazo. Para su disposición deberá cumplirse con las normas legales en materia de residuos sólidos". (Cursiva y subraya fuera de texto)

Almacenamiento

El sistema cuenta con un solo tanque de almacenamiento de agua potable, el cual se encuentra ubicado de manera contigua a la PTAP y está construido en concreto, siendo éste un tanque de tipo semienterrado.

Imagen 20. Tanque de almacenamiento de agua potable



Fuente: Registro fotográfico SSPD (1 al 3 de octubre de 2025).
Coordenadas Geográficas WGS84 5°56'43,359" N,
-75°31'32,751" E

Imagen 21. Macromedidor presente a la salida del tanque de almacenamiento



Fuente: Registro fotográfico SSPD (1 al 3 de octubre de 2025).
Coordenadas Geográficas WGS84
5°56'43,842" N,
-75°31'32,448" E

El tanque cuenta con una profundidad de 3 m y una capacidad estimada de 234 m³ y se encuentra dotado de su respectivo sistema de renovación de aire y bocas de acceso para mantenimiento. El lavado o desinfección del tanque es realizada de manera mensual, los días miércoles, labor que implica para el prestador la suspensión del servicio de agua a la población, situación que es anunciada según el mismo mediante piezas comunicativas como redes sociales y cuñas radiales.

Es de mencionar que la anterior situación conlleva a un incumplimiento de lo establecido en el



artículo 80 de la Resolución 330 de 2017, el cual dispone:

“Artículo 80. Número mínimo de tanques de almacenamiento. Todos los sistemas de suministro de agua potable deben contar con tanques de almacenamiento. El número de tanques para atender el volumen necesario de almacenamiento, debe determinarse con base en un análisis técnico y económico de alternativas, de acuerdo con criterios de compensación, regulación y operación del sistema.

En los casos en que se cuente con un tanque de almacenamiento de un solo módulo, la entrada a este debe estar provista de un bypass para facilitar las labores de mantenimiento y limpieza, sin afectar la continuidad del servicio”. (Cursiva y subraya fuera de texto).

Lo anterior, teniendo en cuenta que el tanque de almacenamiento no cuenta con el by-pass requerido para facilitar las labores de mantenimiento y limpieza, sin afectar la continuidad del servicio.

A la salida del tanque de almacenamiento se cuenta con un macromedidor, el cual fue instalado durante el mes de agosto de 2025, y que para la fecha de visita se encontró operativo, no obstante, aún no se llevaba registro de los caudales asociados al mismo, dado que el personal operativo no tenía conocimiento de su funcionamiento, y tampoco fue aportada información que diese cuenta de su adecuado funcionamiento, tales como registros de caudales, certificados de calibración expedidos por un laboratorio acreditado para tal fin, e intervalos de verificación o calibración del medidor, según las especificaciones o recomendaciones del fabricante, representando con esto, un incumplimiento de lo establecido en los párrafos 2 y 3 del artículo 73 de la Resolución 330 de 2017, modificados por el artículo 19 de la Resolución 799 de 2021, que rezan:

“Parágrafo 2º. 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.

Parágrafo 3º. El prestador del servicio de agua potable debe ajustar y/o calibrar todo tipo de macromedidor registrador de volumen de agua consumido con un diámetro igual o menor de 100 mm (4”), en un banco de calibración fijo en las instalaciones de un laboratorio acreditado bajo la Norma ISO/IEC 17025 por el Organismo Nacional de Acreditación de Colombia (ONAC), o por un organismo de acreditación firmante del acuerdo multilateral de ILAC. Diámetros superiores deben ser calibrados en el lugar de trabajo “in situ”, siguiendo las recomendaciones del fabricante del macromedidor, por un laboratorio acreditado para tal fin por el ONAC. Sólo es posible la reposición, cambio o reparación del medidor por decisión del prestador, si se cumple lo estipulado en la Resolución 457 de 2008 o aquella que la adicione, modifique o sustituya. La definición de intervalos de verificación o calibración del equipo de medición deben obedecer a la especificación técnica del medidor o recomendaciones de su fabricante. (Cursiva fuera del texto original)

Asimismo, es importante señalar lo dispuesto en el parágrafo 4 del artículo 2.1.1.1.4.1.1. de la Resolución CRA 943 de 2021, a saber:

“Una vez finalizado el segundo año de aplicación de la fórmula tarifaria conforme a lo definido en el artículo 2.1.1.1.6.3. del presente Título, las personas prestadoras del segundo segmento que no cuenten con instrumentos de medición de caudal a la salida de las plantas de tratamiento o a la salida de los tanques de almacenamiento, de conformidad con lo establecido en el artículo 73 de la Resolución 330 del 8 de junio de 2017 del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio o la que la modifique, adicione, sustituya o derogue, solo podrán



Superservicios

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



cobrar el 60% del Costo Medio de Operación General del servicio público domiciliario de acueducto (CMOGac), hasta tanto cumplan con dicha obligación. Lo anterior sin perjuicio de las acciones de control y vigilancia ejercidas por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios - SSPD.” (Cursiva fuera del texto original)

Redes de distribución

La red de distribución de agua potable del casco urbano del municipio de Montebello comprende dos sectores hidráulicos, tal y como se indicó en la respuesta al requerimiento de información realizado por parte de esta Superintendencia.

Tabla 4. Sectores hidráulicos.

Nombre del sector hidráulico	Total de suscriptores	Fecha
SECTOR EL ALTO	480	15/08/2025
SECTOR EL PARQUE Y TRAVESIA	630	15/08/2025

Fuente: Requerimiento de información. Radicados SSPD No. 20255293403862 del 20/08/2025, 20255294021192 del 01/10/2025, 20255294154312 y 20255294154432 del 09/10/2025

Esta configuración pudo ser corroborada en la visita realizada, donde se observó la presencia de una caja posterior al macromedidor del tanque de almacenamiento, donde cuentan con válvulas de cierre asociadas a cada uno de estos sectores hidráulicos.

Imagen 22. Válvulas de cierre de los sectores hidráulicos del municipio de Montebello



Fuente: Registro fotográfico SSPD (1 al 3 de octubre de 2025).
Coordinadas Geográficas WGS84 5°56'43,697" N, -75°31'32,374E

No obstante, dado que no disponen con equipos de medición de caudal en las entradas a cada sector hidráulico, se considera que se incumple lo establecido en el parágrafo del artículo 58 y el numeral 4 del artículo 73 de la Resolución 330 de 2017, modificados respectivamente por los artículos 75 y 19 de la Resolución 799 de 2021 que establecen que:

“(...) Parágrafo. Todos los sectores hidráulicos definidos deben contar con equipos de medición de caudal en todas las entradas, así como en todas las salidas hacia otros sectores.

(...)

Artículo 73. Modificado por el art.19, Resolución 799 de 2021. <El nuevo texto es el siguiente>



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

La medición debe hacerse como mínimo en los siguientes puntos:

(...)

4. *En la red de abastecimiento, en la entrada a los sectores hidráulicos (...)" (Cursiva y subraya fuera de texto).*

En relación con lo anterior, considerando que el prestador no cuenta con instrumentos de macromedición en operación y/o no realiza mediciones de caudal en puntos críticos del sistema, tales como: entrada y salida de la PTAP, salida del tanque de almacenamiento y entrada a los sectores hidráulicos, es de establecer que éste no sólo está perdiendo el control de una variable que es fundamental para asegurar la operación adecuada del sistema de acueducto, como lo es el caudal, toda vez que el prestador debe conocer con certeza cuánta agua se tiene en cada una de las actividades asociadas con el servicio de acueducto (captación, aducción, tratamiento, conducción, distribución y almacenamiento), sino que también se encuentra imposibilitado para calcular con precisión las pérdidas de agua que tienen lugar a lo largo de la cadena de suministro, no siendo factible establecer en consecuencia, el Índice de Pérdidas por Suscriptor Facturado (IPUF) y su distanciamiento frente a la meta regulatoria de pérdidas aceptadas de 6 m³/suscriptor/mes, fijado por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA dentro de las Resoluciones CRA 688 de 2014, CRA 825 de 2017 y CRA 943 de 2021.

Es de mencionar que, frente al requerimiento del catastro de redes de acueducto, el prestador relacionó para la red de distribución que se cuentan con aproximadamente 10 km de redes, todas estas constituidas en PVC y en diámetros variables que van de 3" a 1 ½", tal y como se relaciona a continuación:

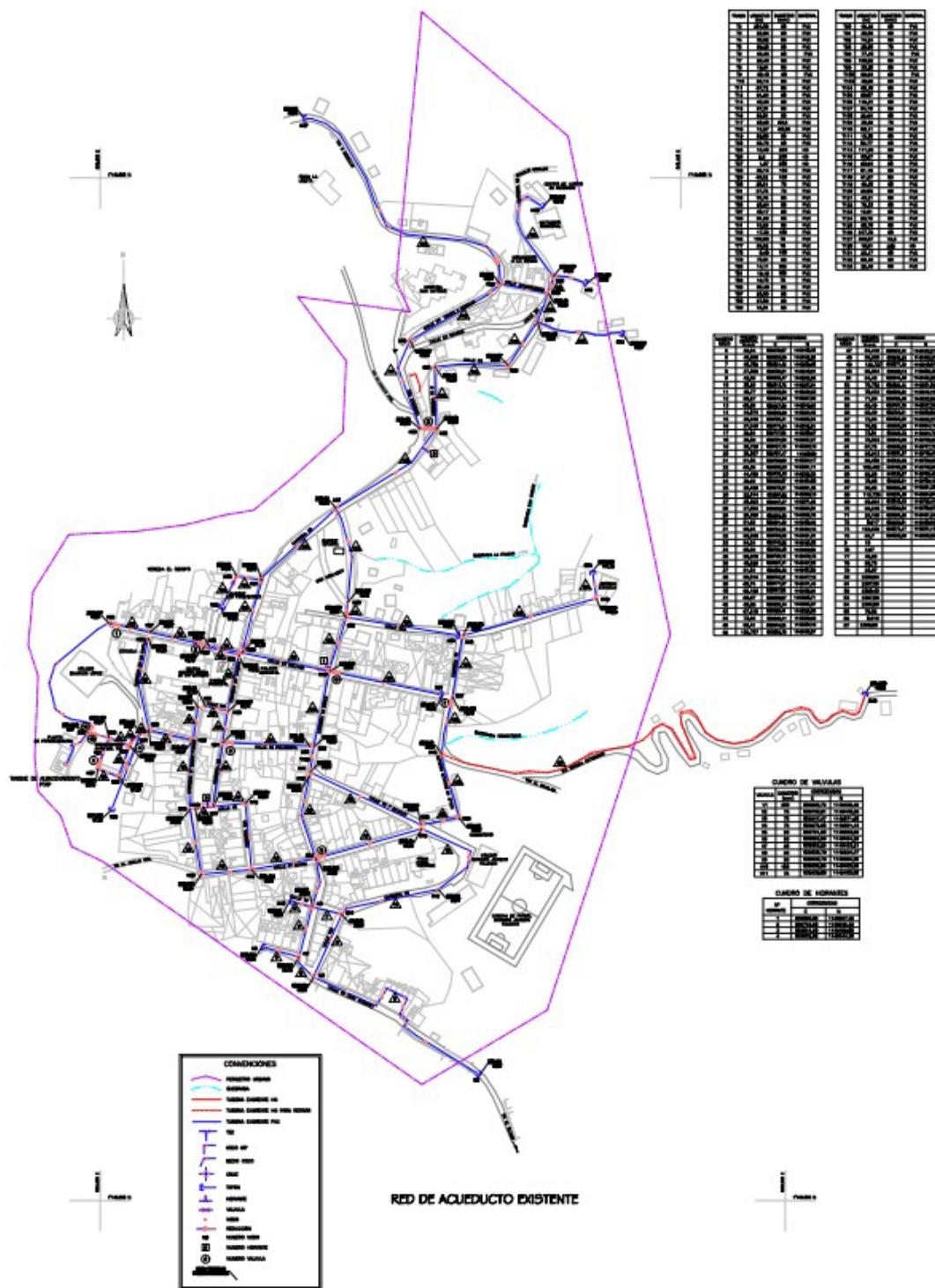
Tabla 5. Catastro de redes de acueducto

Tipo de proceso	Clase de ducto	Área de la sección transversal (m ²)	Diámetro nominal (pulgadas)	Longitud total (m)	Material
ADUCCIÓN - ACUEDUCTO	TUBERÍA		TUBERÍA RED ADUCCIÓN DE 8 PULGADAS	TUBERÍA RED ADUCCIÓN APROX 12 KM	3,5 KM METALICA 8,5 KM PVC RD21
DISTRIBUCIÓN - ACUEDUCTO	TUBERÍA		RED EN DIÁMETRO VARIABLE 3" - 2" - 2.1/2" - 1.1/2"	APROX 10 KM	RED DE PVC

Fuente: Requerimiento de información. Radicados SSPD No. 20255293403862 del 20/08/2025, 20255294021192 del 01/10/2025, 20255294154312 y 20255294154432 del 09/10/2025

Asimismo, presentó fichas de referenciación del sistema de acueducto, las cuales corresponden a extractos del Plan Maestro de Acueducto y Alcantarillado de 2003 y un plano en formato dwg donde se presenta el trazado de la red de acueducto del casco urbano del municipio para el año 2003, donde se incluye por cada tramo, la longitud, el diámetro de la tubería y el material y adicionalmente se presentan las coordenadas planas de los nodos, válvulas e hidrantes. Dicho plano corresponde al relacionado a continuación:

Imagen 23. Plano de diseño hidráulico - Acueducto.



Fuente: Radicado 20255294154432 del 09/10/2025

Acorde con lo anterior, es preciso mencionar que la Resolución 330 de 2017, “*Por la cual se adopta el Reglamento Técnico para el Sector de Agua Potable y Saneamiento Básico (RAS) y se derogan las Resoluciones números 1096 de 2000, 0424 de 2001, 0668 de 2003, 1459 de 2005, 1447 de 2005 y 2320 de 2009*”, y la Resolución 799 de 2021, “*Por la cual se modifica la Resolución 0330 de 2017*”, establecen las condiciones generales, obligaciones, requisitos, parámetros y procedimientos



técnicos mínimos que deben reunir los diferentes procesos involucrados en la planeación, el diseño, la construcción, la supervisión técnica, la puesta en marcha, la operación y el mantenimiento de los sistemas de acueducto, alcantarillado y/o aseo con el fin de que garanticen su estabilidad, durabilidad, funcionalidad, entre otros.

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

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

Asimismo, el artículo 240 del mismo decreto, modificado por el artículo 69 de la Resolución 799 de 2021, establece:

Artículo 240. Modificado por el art.69, Resolución 799 de 2021. Documentos. Los documentos producidos en desarrollo de las diferentes etapas de los proyectos del sector son considerados parte del archivo que deben administrar los prestadores de estos servicios. Estos documentos incluyen como mínimo:

- Memorias técnicas de diseño e informe de diseño definitivo y especificaciones técnicas.
- Estudios complementarios relacionados con aspectos ambientales, socioeconómicos, culturales, arqueológicos, etc.
- Catálogos e información técnica
- Planos de localización de cada uno de los componentes de los sistemas de acueducto y/o saneamiento, referenciados de acuerdo con lo establecido en el artículo 41 de la presente resolución.
- Planos topográficos independientes de los planos de diseño.
- Planos de diseño definitivos.
- Informe de construcción, incluyendo como mínimo planos récord de construcción, certificados de calidad de los materiales, ensayos de laboratorio, cantidades de obra, procedimientos constructivos, manejo de imprevistos, manuales de instalación y funcionamiento, registros diarios o bitácora de obra.
- Manuales de operación y mantenimiento.
- Catastro de redes. El catastro de redes debe incluir como mínimo información de localización de tuberías y accesorios, diámetros, materiales y año de instalación.
- Registros de operación.
- Registros de mantenimiento rutinario, preventivo y correctivo.
- Registros de capacitaciones, inducciones, entrega de elementos de protección personal y



demás gestión relacionada con la seguridad y salud en el trabajo.

- *Registros relacionados con la gestión del riesgo.*
- *Catastro de usuarios.*
- *Registro de atención a usuarios.*

Para municipios mayores de 60.000 habitantes, requerir los archivos pertinentes en Formatos Shape File y/o GDB (Admitidos para cualquier software geográfico)” (Cursiva y subrayado fuera de texto)

En este sentido, acorde con la información analizada, se determinó que el prestador no está dando cumplimiento a lo establecido en las Resoluciones 330 de 2017 y 799 de 2021, toda vez que el catastro de redes del municipio no se encuentra actualizado.

5.4.2.1.3 Operación y mantenimiento del sistema de abastecimiento

El municipio de Montebello remitió el manual de operación y mantenimiento de los sistemas de acueducto y alcantarillado, en el cual se describen las acciones para la operación y mantenimiento preventivo de la captación, desarenador, planta de tratamiento de agua potable (PTAP), tanque de almacenamiento y red de distribución, siendo descritos para el caso de la PTAP, los procedimientos para la medición de caudal en el vertedero existente sobre el canal de entrada, la dosificación y mezcla rápida de coagulante, la realización de pruebas de jarras para la determinación de la dosis óptima, la operación y mantenimiento del floculador en manto de lodos, sedimentador de alta tasa, sistema de filtración, desinfección, además de la medición de presiones en el tanque de almacenamiento y red de distribución.

Es de señalar, que, en cuanto a las actividades de mantenimiento, mediante radicado SSPD No. 20255294154202 del 9 de octubre de 2025, el prestador presentó un oficio fechado el 4 de octubre de 2025, denominado como “INFORME DE BITÁCORA, MANTENIMIENTO BOCATOMA, TANQUE DESARENADOR Y LÍNEA DE ABASTECIMIENTO, PLANTA DE TRATAMIENTO DE AGUA POTABLE”, dentro del cual señala lo siguiente:

“El presente informe tiene como finalidad rendir cuenta de las actividades realizadas durante el periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 del año en curso en el mantenimiento de la bocatoma, el tanque desarenador y línea principal que abastece la planta de tratamiento de agua potable del municipio, cuya ubicación está en el sector Palocoposo. Las tareas descritas corresponden a labores de mantenimiento preventivo, correctivo (si es el caso) y monitoreo, con el objetivo de garantizar el funcionamiento en el sistema. Es de anotar que las actividades descritas son de uso rutinario.

La jornada la iniciamos con las recomendaciones de seguridad en el sector, la inspección visual de la tubería que abastece la planta de tratamiento de agua potable y verificar el normal funcionamiento, de no ser así, proceder a la purga de la misma y realizar los correctivos correspondientes para habilitar el normal funcionamiento. El equipo de mantenimiento realiza limpieza del tanque desarenador y la bocatoma. Además, se lleva a cabo la limpieza general del área técnica y sus alrededores.

Conclusión: Durante este periodo se logró mantener la operatividad en el sector Palocoposo atendiendo tanto tareas rutinarias como correctivas menores que nos permitieron evitar posibles interrupciones en el servicio, excepto las suspensiones por mantenimiento (lavado de tanque) o generadas por fenómenos naturales como fuertes lluvias en la zona”. (Cursiva fuera de texto)

Es de mencionar que como anexo de dicho oficio, presentó registro fotográfico de las actividades de mantenimiento realizadas sobre la bocatoma, desarenador y línea de aducción, no obstante, las mismas no cuentan con una fecha establecida, con lo cual no es posible corroborar si las mismas



Superservicios

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



corresponden efectivamente al periodo de tiempo indicado, y por otro lado, las actividades descritas dentro del oficio son generales y no dan cuenta de todas las actividades de mantenimiento del sistema desarrolladas de manera pormenorizada durante 2024, ni lo corrido de 2025.

Asimismo, adjuntó copia de las anotaciones realizadas en la bitácora de la PTAP desde el 1 de marzo de 2025 al 8 de junio de 2025, donde se registran las actividades de mantenimiento de la misma, tales como el lavado del canal de entrada, sedimentadores, filtros y tanque de almacenamiento, y copia de las planillas de control de cloro y pH del 1 de febrero al 30 de septiembre, no obstante, dado que dentro de la misma solo se relaciona el mes y el día y no se incluye el año, no es posible establecer a que periodo corresponde, siendo observable que durante el periodo comprendido entre el 10 de junio y el 28 de junio no se presentan registros de estos parámetros, aduciéndose actividades de mantenimiento de la planta, tal y como se muestra a continuación:

Imagen 24. Planillas de control de cloro y pH

JUNIO	OPERARIO AM	OPERARIO PM	DESCANSO	CLORO 3 AM	CLORO 6 PM	PH 7 AM	PH 7 PM	PESO KG 11 AM
1	ALEXIS	EDGAR	JAIME	—	1.5	—	7.0	32.3 Kg ^{ms}
2	ALEXIS	EDGAR	JAIME	—	1.5	—	7.0	32.7 Kg ^{ms}
3	JAIME	ALEXIS	EDGAR	1.5	1.5	7.0	7.0	29.1 Kg ^{ms}
4	JAIME	ALEXIS	EDGAR	1.5	1.5	7.0	7.0	27.5 Kg ^{ms}
5	EDGAR	JAIME	ALEXIS	1.5	—	7.0	7.0	—
6	EDGAR	JAIME	ALEXIS	1.4	—	7.0	—	26.4 Kg ^{ms}
7	ALEXIS	EDGAR	JAIME	—	—	7.0	—	—
8	ALEXIS	EDGAR	JAIME	1.0	1.5	7.0	7.0	24.4 Kg ^{ms}
9	JAIME	ALEXIS	EDGAR	1.3	1.5	7.0	7.0	24.7 Kg ^{ms}
10	JAIME	ALEXIS	EDGAR	—	—	—	—	—
11	EDGAR	JAIME	ALEXIS	—	—	—	—	—
12	EDGAR	JAIME	ALEXIS	—	—	—	—	—
13	ALEXIS	EDGAR	JAIME	—	—	—	—	—
14	ALEXIS	EDGAR	JAIME	—	—	—	—	—
15	JAIME	ALEXIS	EDGAR	—	—	—	—	—
16	JAIME	ALEXIS	EDGAR	—	—	—	—	—
17	EDGAR	JAIME	ALEXIS	—	—	—	—	—
18	EDGAR	JAIME	ALEXIS	—	—	—	—	—
19	ALEXIS	EDGAR	JAIME	—	—	—	—	—
20	ALEXIS	EDGAR	JAIME	—	—	—	—	—
21	JAIME	ALEXIS	EDGAR	—	—	—	—	—
22	JAIME	ALEXIS	EDGAR	—	—	—	—	—
23	EDGAR	JAIME	ALEXIS	—	—	—	—	—
24	EDGAR	JAIME	ALEXIS	—	—	—	—	—
25	ALEXIS	EDGAR	JAIME	—	—	—	—	—
26	ALEXIS	EDGAR	JAIME	—	—	—	—	—
27	JAIME	ALEXIS	EDGAR	—	—	—	—	—
28	JAIME	ALEXIS	EDGAR	—	—	—	—	—
29	EDGAR	JAIME	ALEXIS	—	—	—	—	—
30	EDGAR	JAIME	ALEXIS	—	—	—	—	—

JULIO	OPERARIO AM	OPERARIO PM	DESCANSO	CLORO 8 AM	CLORO 6 PM	PH 7 AM	PH 7 PM	PESO KG 11 AM
1	RUBEN	EDGAR	JAIME	—	—	—	—	—
2	RUBEN	EDGAR	JAIME	—	—	—	—	—
3	JAIME	RUBEN	EDGAR	—	—	—	—	—
4	JAIME	RUBEN	EDGAR	—	—	—	—	—
5	EDGAR	JAIME	RUBEN	—	—	—	—	—
6	EDGAR	JAIME	RUBEN	—	—	—	—	—
7	RUBEN	EDGAR	JAIME	—	—	—	—	—
8	RUBEN	EDGAR	JAIME	—	—	—	—	—
9	JAIME	RUBEN	EDGAR	—	—	—	—	—
10	JAIME	RUBEN	EDGAR	—	—	—	—	—
11	EDGAR	JAIME	RUBEN	—	—	—	—	—
12	EDGAR	JAIME	RUBEN	—	—	—	—	—
13	RUBEN	EDGAR	JAIME	—	—	—	—	—
14	RUBEN	EDGAR	JAIME	—	—	—	—	—
15	JAIME	RUBEN	EDGAR	—	—	—	—	—
16	JAIME	RUBEN	EDGAR	—	—	—	—	—
17	EDGAR	JAIME	RUBEN	—	—	—	—	—
18	EDGAR	JAIME	RUBEN	—	—	—	—	—
19	RUBEN	EDGAR	JAIME	—	—	—	—	—
20	RUBEN	EDGAR	JAIME	—	—	—	—	—
21	JAIME	RUBEN	EDGAR	—	—	—	—	—
22	JAIME	RUBEN	EDGAR	—	—	—	—	—
23	EDGAR	JAIME	RUBEN	—	—	—	—	—
24	EDGAR	JAIME	RUBEN	—	—	—	—	—
25	RUBEN	EDGAR	JAIME	—	—	—	—	—
26	RUBEN	EDGAR	JAIME	—	—	—	—	—
27	JAIME	RUBEN	EDGAR	—	—	—	—	—
28	JAIME	RUBEN	EDGAR	—	—	—	—	—
29	EDGAR	JAIME	RUBEN	0.3	0.5	7.0	7.0	—
30	EDGAR	JAIME	RUBEN	—	—	—	—	7.0
31	RUBEN	EDGAR	JAIME	—	—	—	—	—

Fuente: Radicado SSPD 20255294154202 del 9 de octubre de 2025

Adicionalmente, es adjuntado otro oficio igualmente fechado el 4 de octubre de 2025 denominado "INFORME DE BITÁCORA MANTENIMIENTO TANQUE DE ALMACENAMIENTO PLANTA DE TRATAMIENTO DE AGUA POTABLE", donde el prestador manifiesta lo siguiente:

"El presente informe tiene como finalidad rendir cuenta de la actividad realizada durante el periodo comprendido entre el 01 de enero y el 31 de agosto del año en curso en el mantenimiento del tanque de almacenamiento de la PTAP de nuestro municipio, cuya ubicación está en la planta de tratamiento de agua potable.

La jornada la iniciamos con recomendaciones de seguridad en el punto, se realiza el mantenimiento preventivo mediante el lavado del tanque de almacenamiento de agua del municipio de Montebello, con el fin de garantizar la calidad del agua a distribuir y mantener las condiciones óptimas de los sistemas de almacenamiento. La actividad que se lleva a cabo es la siguiente:

El lavado del tanque se realiza el veinte (20) de cada mes el día miércoles, según el cronograma establecido por la administración municipal y la empresa operadora del servicio.

Se procede con el drenado completo del tanque, limpieza manual de paredes y fondo con cepillos y detergente biodegradable, enjuague y eliminación de sedimentos, aplicación de solución desinfectante



Superservicios

INFORME DE VIGILANCIA O INSPECCIÓN ESPECIAL, DETALLADA O CONCRETA



(hipoclorito de sodio al 5%, revisión de válvulas, tuberías y tapas de acceso, registro fotográfico de antes y después de la limpieza, llenado y verificación del sistema de distribución.

En conclusión, el lavado mensual del tanque se realizó de manera satisfactoria conforme al cronograma establecido. El tanque quedó en condiciones óptimas de operación, asegurando la calidad del agua almacenada y distribuyendo el servicio con normalidad en el municipio de Montebello". (Cursiva fuera de texto)

Dado que la OFICINA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE MONTEBELLO no realiza mediciones del caudal captado, dentro de la documentación aportada en la base de Excel de Captación mediante radicados SSPD 20255293403862 del 20 de agosto de 2025, 20255294021192 del 1 de octubre de 2025, 20255294154312 del 9 de octubre de 2025 y 20255294154432 del 9 de octubre de 2025 relaciona como caudal captado el mismo caudal concesionado.

Teniendo en cuenta que durante la visita desarrollada se observó que no se estaba realizando la medición de caudales, que no se estaban implementando los procesos de coagulación y floculación y que no se estaba realizando la medición de presiones, conforme a lo establecido en el manual de operación y mantenimiento del sistema de acueducto, y que aunado a esto, no se evidenciaron bitácoras de mantenimiento rutinario, preventivo y correctivo de la bocatoma, línea de aducción, desarenador, tanque de almacenamiento y red de distribución, y que si bien se aportó información relativa a actividades de mantenimiento de estos sistemas, estos no dan cuenta de manera pormenorizada de las actividades realizadas por cada componente del sistema durante el periodo evaluado (2024 y lo corrido de 2025), se considera que se está presentando un incumplimiento de lo establecido en los artículo 30 y 240 de la Resolución 330 de 2017, modificados respectivamente por los artículos 12 y 69 de la Resolución 799 de 2021 que indican:

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

Los operadores deberán realizar y documentar las inspecciones previstas en los manuales de operación y mantenimiento rutinario y tomar las acciones necesarias para el óptimo funcionamiento de los sistemas. Así mismo, deberá realizar las actualizaciones que considere pertinentes en el manual, siempre y cuando estén encaminadas a optimizar el funcionamiento de los sistemas. Se deberá documentar el registro de todas las actividades de mantenimiento rutinario y preventivo.

Con el fin de garantizar que los proyectos del sector sean efectivamente utilizados en las poblaciones y aseguren los beneficios esperados, se deben realizar campañas de divulgación para educación, sensibilización y capacitación a los usuarios, las cuales deberán incluir como mínimo temáticas relacionadas con calidad del agua, responsabilidades de los usuarios para el buen funcionamiento de los sistemas, uso eficiente y ahorro del agua, prácticas de higiene, cambio climático, gestión adecuada de los residuos líquidos y sólidos.

Los prestadores deberán diseñar planes de inspección preventiva que permitan controlar la eficiencia energética de las instalaciones, incluyendo pruebas funcionales de energía consumida, supervisión del rendimiento de los equipos e instalaciones eléctricas, entre otros.

Es necesario que los prestadores mantengan un sistema de registro y monitoreo de variables críticas dentro del proceso, de tal manera que pueda realizarse una trazabilidad del mismo. Estos registros



además deberán considerar una ficha técnica por equipo en el que se evidencie fechas de mantenimiento, cambio de accesorios, repuestos, entre otros determinados por la persona prestadora, en concordancia con los lineamientos establecidos en el manual de operación y mantenimiento del sistema y lo dispuesto en el Título 3 de la presente resolución.

Como parte del Plan de Gestión Integral del proyecto se debe identificar y analizar los riesgos que se puedan presentar durante la puesta en marcha del sistema, y así mismo garantizar condiciones de seguridad y salud en el trabajo para el personal a cargo, previo a su inicio.

(...)

Artículo 240. Modificado por el art.69, Resolución 799 de 2021. Documentos. Los documentos producidos en desarrollo de las diferentes etapas de los proyectos del sector son considerados parte del archivo que deben administrar los prestadores de estos servicios. Estos documentos incluyen como mínimo:

- Memorias técnicas de diseño e informe de diseño definitivo y especificaciones técnicas.
- Estudios complementarios relacionados con aspectos ambientales, socioeconómicos, culturales, arqueológicos, etc.
- Catálogos e información técnica
- Planos de localización de cada uno de los componentes de los sistemas de acueducto y/o saneamiento, referenciados de acuerdo con lo establecido en el artículo 41 de la presente resolución.
- Planos topográficos independientes de los planos de diseño.
- Planos de diseño definitivos.
- Informe de construcción, incluyendo como mínimo planos récord de construcción, certificados de calidad de los materiales, ensayos de laboratorio, cantidades de obra, procedimientos constructivos, manejo de imprevistos, manuales de instalación y funcionamiento, registros diarios o bitácora de obra.
- Manuales de operación y mantenimiento.
- Catastro de redes. El catastro de redes debe incluir como mínimo información de localización de tuberías y accesorios, diámetros, materiales y año de instalación.
- Registros de operación.
- Registros de mantenimiento rutinario, preventivo y correctivo.
- Registros de capacitaciones, inducciones, entrega de elementos de protección personal y demás gestión relacionada con la seguridad y salud en el trabajo.
- Registros relacionados con la gestión del riesgo.
- Catastro de usuarios.
- Registro de atención a usuarios.

Para municipios mayores de 60.000 habitantes, requerir los archivos pertinentes en Formatos Shape



File y/o GDB (Admitidos para cualquier software geográfico)" (Cursiva y subrayado fuera de texto)

Además de lo ya referenciado en los numerales anteriores respecto al incumplimiento del párrafo del artículo 58 y el numeral 4 del artículo 73 de la Resolución 330 de 2017, modificados respectivamente por los artículos 75 y 19 de la Resolución 799 de 2021, por la falta de medición de caudales y/o de instrumentos de macromedición a la entrada y salida de la planta de tratamiento, salida del tanque de almacenamiento y entrada a los dos sectores hidráulicos presentes dentro del área de prestación de servicios del prestador.

5.4.2.2 Indicadores de prestación del servicio de acueducto

5.4.2.2.1 Cobertura de acueducto

El municipio de Montebello cuenta con una cobertura de acueducto para el área urbana hasta el mes de junio de 2025 del 97,2%, representada por un total de 1098 suscriptores, tal y como se muestra a continuación:

Tabla 6. Cobertura del servicio de acueducto en el área urbana del municipio de Montebello

Mes	Domicilios totales	Suscriptores totales acueducto	Cobertura acueducto (%)
ene-24	1130	1087	96,2%
feb-24	1130	1087	96,2%
mar-24	1130	1087	96,2%
abr-24	1130	1087	96,2%
may-24	1130	1087	96,2%
jun-24	1130	1086	96,1%
Jul-24	1130	1094	96,8%
ago-24	1130	1107	98,0%
sep-24	1130	1099	97,3%
oct-24	1130	1099	97,3%
nov-24	1130	1098	97,2%
dic-24	1130	1097	97,1%
ene-25	1130	1096	97,0%
feb-25	1130	1096	97,0%
mar-25	1130	1099	97,3%
abr-25	1130	1099	97,3%
may-25	1130	1097	97,1%
jun-25	1130	1098	97,2%

Fuente: Requerimiento de información. Radicados SSPD No. 20255293403862 del 20/08/2025, 20255294021192 del 01/10/2025, 20255294154312 y 20255294154432 del 09/10/2025

5.4.2.2.2 Índice de continuidad

El prestador en visita reportó la siguiente información acerca de la continuidad del servicio de acueducto en el municipio:



Superservicios

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



Tabla 7. Continuidad del servicio de acueducto en el área urbana del municipio de Montebello

Sector hidráulico	Mes	Total de horas de prestación	Total de horas de suspensión	Suscriptores atendidos	Continuidad Res. 2115 de 2007	Continuidad Res. 906 de 2019	Alternativas de suministro
sector el alto	ENERO	740,5	3,5	480	99,5%	23,9	
sector el alto	FEBRERO	663	9	480	98,7%	23,7	
sector el alto	MARZO	735,5	8,5	480	98,9%	23,7	
sector el alto	ABRIL	702	18	480	97,5%	23,4	
sector el alto	MAYO	726	18	480	97,6%	23,4	
sector el alto	JUNIO	709	11	480	98,5%	23,6	
sector el alto	JULIO	737	7	480	99,1%	23,8	
sector el alto	AGOSTO	706	38	480	94,9%	22,8	
sector el alto	SEPTIEMBRE	710	10	480	98,6%	23,7	
sector parque y travesia	ENERO	733,5	10,5	630	98,6%	23,7	
sector parque y travesia	FEBRERO	663	9	630	98,7%	23,7	
sector parque y travesia	MARZO	735,5	8,5	630	98,9%	23,7	
sector parque y travesia	ABRIL	710	10	630	98,6%	23,7	
sector parque y travesia	MAYO	733	11	630	98,5%	23,6	
sector parque y travesia	JUNIO	702,5	17,5	630	97,6%	23,4	
sector parque y travesia	JULIO	731	13	630	98,3%	23,6	
sector parque y travesia	AGOSTO	702	42	630	94,4%	22,6	
sector parque y travesia	SEPTIEMBRE	706	14	630	98,1%	23,5	

Fuente: Requerimiento de información. Radicados SSPD No. 20255293403862 del 20/08/2025, 20255294021192 del 01/10/2025, 20255294154312 y 20255294154432 del 09/10/2025

Es de observar que la información presentada no da claridad respecto a qué periodo están reportando toda vez que solo se presenta el mes, más no el año y solo es reportada información para 7 meses (enero a septiembre), y no para todo el periodo que es objeto de la presente evaluación (2024 y lo corrido de 2025), pese a que esto fue requerido dentro del radicado SSPD No. 20254252558391 del 13 de agosto de 2025.

Asimismo, no reporta si implemento alternativas de suministro de agua durante los periodos en los que no hubo prestación del servicio.



Superservicios

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



Por otro lado, al revisar la metodología de cálculo utilizada para la estimación del índice de continuidad, se encontró que esta no es acorde con los lineamientos establecidos dentro de las Resoluciones 2115 de 2007 y 906 de 2024.

Lo anterior, teniendo en cuenta que bajo ambas metodologías el índice debe ser reportado en h/d y no en porcentaje, y que el índice bajo la Resolución 2115 de 2007 fue estimado simplemente como el cociente entre las horas de prestación y el número total de horas con las que cuenta cada mes y para la Resolución 906 de 2019 fue multiplicado este valor por 24, lo cual va en contravía de las formulaciones establecidas en dichas resoluciones, las cuales establecen lo siguiente:

Resolución 2115 de 2007 (artículo 18)

“Para el cálculo del Índice de continuidad – IC se tendrá en cuenta la siguiente formula:

$$IC = \frac{\sum(Nhs)_j * (Ps)_j * 24h}{(730) * (pt) * día}$$

Donde:

(Nhs)_j = Número de horas prestadas en un mes en el sector j

(Ps)_j = población servida del sector j

730 =Número de horas que tiene un mes

(Pt) =población total servida por la persona prestadora. (Cursiva fuera de texto).

Resolución CRA 906 de 2019

“Para el cálculo del indicador se aplicará la siguiente fórmula:

$$IC = \frac{\sum_{g=1}^{PF} IC_g}{PF}$$

Donde:

IC: Índice de Continuidad, redondeado a dos (2) cifras decimales.

g: período de facturación, durante el año de evaluación en el que se prestó el servicio público domiciliario de acueducto, g = {1, 2, 3, ..., PF}. En donde, g = 1 corresponde al primer período de facturación que tenga su fecha de inicio dentro del año de evaluación; mientras que g = PF corresponderá al último período de facturación que inicie en el año de evaluación, independiente de que su fecha de terminación no se encuentre en el año de evaluación.

PF: número de períodos de facturación en los cuales se prestó el servicio público domiciliario de acueducto durante el período de evaluación (año fiscal).

IC_g: índice de continuidad del período de facturación g, de acuerdo con la siguiente fórmula:

$$IC_g = \left(\frac{\sum_{s=1}^k (Nhs_s * Ns_s)}{Nht_g * NS_g} \right) * (24 h/día)$$

Donde:



Superservicios

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



s: sector en el cual se presta el servicio durante el período de facturación g, donde $s = \{1, 2, 3, \dots, k\}$.

N_{hs}: número de horas de servicio prestadas en el sector s en el período de facturación g.

N_{ss}: número de suscriptores del sector s en el período de facturación g.

N_{htg}: número de horas totales del período de facturación g, calculado como 24 horas por el número de días del período de facturación g.

N_{Sg}: número total de suscriptores de la persona prestadora en el período de facturación g.

No se deberán excluir las horas de suspensión en interés del servicio, ni las horas de suspensión debido a daños por terceros". (Cursiva fuera de texto).

En este sentido, dado que el indicador fue mal calculado y adicionalmente no se reportó el periodo al cual corresponde, se considera que no es posible validar la información presentada por el prestador sobre el índice de continuidad, y tampoco es posible verificar si durante el año 2024 y lo corrido de 2025 se ha dado cumplimiento a las condiciones de calidad establecidas en el Contrato de Condiciones Uniformes (CCU), el cual establece lo siguiente en sus cláusulas 37 y 38:

“CLÁUSULA 37. CONDICIONES DE CALIDAD. Para la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y/o alcantarillado, las partes del contrato cumplirán las siguientes condiciones de calidad, continuidad y presión:

(...) c. La **PERSONA PRESTADORA** prestará el servicio de acueducto con una continuidad de: 24 horas día.

(...) **CLÁUSULA 38. METAS DEL SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE ACUEDUCTO.** La PERSONA PRESTADORA se compromete a prestar el servicio público domiciliario de acueducto, de acuerdo con lo establecido en los artículos 12 y 24 de la Resolución CRA 825 de 2017 o la que la modifique, adicione, sustituya o derogue, para el primero y segundo segmento respectivamente, con las siguientes metas anuales para reducir la diferencia entre el valor del año base y el estándar de servicio:

Primer Segmento ____ Segundo Segmento X____

Nombre del estándar	Unidad	Estándar	Año base	Meta año 1	Meta año 2	Meta año 3	Meta año 4	Meta año 5	Meta año 6	Meta año 7
Micromedición	Número de suscriptores con micromedidor instalado sobre el número de suscriptores facturados promedio en el año base	100%.	100	92	94	96	98	100	100	100
Continuidad para el servicio público domiciliario de acueducto	Número de días por año de prestación del servicio	100	95	96	97	98	99	100	100	100

(...)"

Adicionalmente con la información presentada, tampoco es posible establecer si para el año 2024 y lo corrido de 2025, se está dando cumplimiento a las metas para los estándares del servicio establecidas dentro del estudio de costos y tarifas del servicio de acueducto, cargadas en



Superservicios

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



SURICATA, las cuales corresponden a las señaladas a continuación:

Tabla 8. Metas para los estándares del servicio

Metas para los estándares del servicio										
SELECCIONADO: MONTEBELLO- (05467000)										
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 %	95	96	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 %	92	94	96	98	100	100	100	100	100	100

Fuente: SURICATA

5.4.2.2.3 Suspensiones del servicio de acueducto

El prestador suministró la siguiente información respecto a las suspensiones del servicio:

Tabla 9. Suspensiones del servicio de acueducto en el área urbana del municipio de Montebello

Sector hidráulico	Fecha (dd/mm/aaaa)	Tipo de suspensión	Número de suscriptores afectados	Duración de la suspensión (Horas)
SECTOR EL PARQUE Y TRAVESIA	5/01/2025	Reparaciones técnicas debido a fallas en el sistema hidráulico de distribución.	630	3
SECTOR EL PARQUE Y TRAVESIA, SECTOR EL ALTO	13/01/2025	Fallas en la red de abastecimiento (bocatoma) por fuertes lluvias en el sector palocoposo.	1110	1
SECTOR EL PARQUE Y TRAVESIA, SECTOR EL ALTO	17/01/2025	Fallas en la red de abastecimiento (bocatoma) por fuertes lluvias en el sector palocoposo.	1110	1
SECTOR EL PARQUE Y TRAVESIA	19/01/2025	Fallas en la red sector las mercedes, se procede a realizar la respectiva reparación técnica.	630	2
SECTOR EL PARQUE Y TRAVESIA, SECTOR EL ALTO	23/01/2025	Fallas en la red principal (bocatoma), se procede a realizar la respectiva corrección, correspondiente a la limpieza de la misma para dar continuidad al servicio.	1110	1,5
SECTOR EL PARQUE Y TRAVESIA	30/01/2025	Reparaciones técnicas debido a fallas en el sistema hidráulico de distribución.	630	2
SECTOR EL PARQUE Y TRAVESIA, SECTOR EL ALTO	2/02/2025	Fallas en la red principal (bocatoma), se procede a realizar la respectiva corrección, correspondiente a la limpieza de la misma para dar continuidad al servicio.	1110	1
SECTOR EL PARQUE Y TRAVESIA, SECTOR EL ALTO	3/02/2025	Fallas en la red de abastecimiento (bocatoma) por fuertes lluvias en el sector palocoposo.	1110	1



Superservicios

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



Sector hidráulico	Fecha (dd/mm/aaaa)	Tipo de suspensión	Número de suscriptores afectados	Duración de la suspensión (Horas)
SECTOR EL PARQUE Y TRAVESIA, SECTOR EL ALTO	4/02/2025	Fallas en la red principal (bocatoma), se procede a realizar la respectiva corrección, correspondiente a la limpieza de la misma para dar continuidad al servicio.	1110	1
SECTOR EL PARQUE Y TRAVESIA, SECTOR EL ALTO	21/02/2025	Mantenimiento tanque de abastecimiento (lavado)	1110	6
SECTOR EL PARQUE Y TRAVESIA	9/03/2025	reparación técnica con el cambio de pescador fracturado.	630	2,5
SECTOR EL PARQUE Y TRAVESIA, SECTOR EL ALTO	21/03/2025	mantenimiento tanque abastecimiento, realizado por operarios y en colaboración de obreros.	1110	6
SECTOR EL PARQUE Y TRAVESIA, SECTOR EL ALTO	17/04/2025	Fallas en la red principal (bocatoma), se procede a realizar la respectiva corrección, correspondiente a la limpieza de la misma para dar continuidad al servicio.	1110	1,5
SECTOR EL PARQUE Y TRAVESIA, SECTOR EL ALTO	20/04/2025	Fallas en la red principal (bocatoma), se procede a realizar la respectiva corrección, correspondiente a la limpieza de la misma para dar continuidad al servicio.	1110	1
SECTOR EL PARQUE Y TRAVESIA, SECTOR EL ALTO	22/04/2025	Mantenimiento lavado de tanque	1110	6
SECTOR EL ALTO	23/04/2025	reparación técnica que corresponde a cambio de pescador fracturado.	480	2,5
SECTOR EL PARQUE Y TRAVESIA, SECTOR EL ALTO	25/04/2025	Fallas en la red principal (bocatoma), se procede a realizar la respectiva corrección para dar continuidad al servicio.	1110	1,5
SECTOR EL PARQUE Y TRAVESIA, SECTOR EL ALTO	4/05/2025	Fallas en la red principal (bocatoma), se procede a realizar la respectiva corrección, correspondiente a la limpieza de la misma para dar continuidad al servicio.	1110	1
SECTOR EL ALTO	7/05/2025	Daño domiciliario, reparación técnica que corresponde a cambio de válvula de entrada.	480	2
SECTOR EL PARQUE Y TRAVESIA, SECTOR EL ALTO	8/05/2025	Fallas en la red principal (bocatoma), se procede a realizar la respectiva corrección, correspondiente a la limpieza de la misma para dar continuidad al servicio.	1110	1,5
SECTOR EL ALTO	9/05/2025	Falla en el sector el Alto con reparación técnica de pescador perforado.	480	2
SECTOR EL PARQUE Y TRAVESIA, SECTOR EL ALTO	21/05/2025	Mantenimiento tanque de abastecimiento (lavado)	1110	6



Superservicios

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



Sector hidráulico	Fecha (dd/mm/aaaa)	Tipo de suspensión	Número de suscriptores afectados	Duración de la suspensión (Horas)
SECTOR EL PARQUE Y TRAVESIA, SECTOR EL ALTO	23/05/2025	Fallas en la red principal (bocatoma), se procede a realizar la respectiva corrección, correspondiente a la limpieza de la misma para dar continuidad al servicio.	1110	1
SECTOR EL PARQUE Y TRAVESIA, SECTOR EL ALTO	24/05/2025	Fallas en la red principal (bocatoma), se procede a realizar la respectiva corrección, correspondiente a la limpieza de la misma para dar continuidad al servicio.	1110	1,5
SECTOR EL ALTO	29/05/2025	daño domicilio a causa de fractura de collarín 2", donde se procede a realizar la reparación técnica correspondiente a cambio del mismo y dar continuidad al servicio.	480	3
SECTOR EL PARQUE Y TRAVESIA, SECTOR EL ALTO	9/06/2025	suspensión del servicio por turbiedad del agua, motivo por el cual se procede a realizar limpieza de la bocatoma para dar nuevamente servicio a la comunidad.	1110	3
SECTOR EL PARQUE Y TRAVESIA	14/06/2025	daño domicilio por rompimiento de pescador, donde se procede a realizar la reparación técnica correspondiente que consiste en el cambio del mismo y dar continuidad al servicio.	630	3,5
SECTOR EL PARQUE Y TRAVESIA	18/06/2025	daño domicilio por rompimiento de pescador, donde se procede a realizar la reparación técnica correspondiente que consiste en el cambio del mismo y dar continuidad al servicio.	630	3
SECTOR EL PARQUE Y TRAVESIA, SECTOR EL ALTO	20/06/2025	lavado de tanque, se realiza el mantenimiento con la colaboración del personal de obras.	1110	6
SECTOR EL PARQUE Y TRAVESIA, SECTOR EL ALTO	26/06/2025	suspensión del servicio por taponamiento en la bocatoma, se procede a realizar la limpieza de la misma y dar continuidad al servicio.	1110	1
SECTOR EL PARQUE Y TRAVESIA, SECTOR EL ALTO	28/06/2025	suspensión del servicio por taponamiento en la bocatoma, se procede a realizar la limpieza de la misma y dar continuidad al servicio.	1110	1
SECTOR EL PARQUE Y TRAVESIA, SECTOR EL ALTO	3/07/2025	suspensión del servicio por taponamiento en la bocatoma, se procede a realizar la limpieza de la misma y dar continuidad al servicio.	1110	1
SECTOR EL PARQUE Y TRAVESIA	8/07/2025	reparación técnica por rompimiento collarín 2", se procede a solucionar el inconveniente para dar continuidad al servicio.	630	3,5
SECTOR EL PARQUE Y TRAVESIA, SECTOR EL ALTO	10/07/2025	Mantenimiento tanque de abastecimiento (lavado)	1110	6
SECTOR EL PARQUE Y TRAVESIA	11/07/2025	Daño por rompimiento tubería principal 1 1/2" en la vereda el caunzal, se procede a	630	2,5



Superservicios

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



Sector hidráulico	Fecha (dd/mm/aaaa)	Tipo de suspensión	Número de suscriptores afectados	Duración de la suspensión (Horas)
		reparación técnica realizando unión de tubería.		
SECTOR EL PARQUE Y TRAVESIA	5/08/2025	nuevo usuario (conexión del servicio).	630	4
SECTOR EL PARQUE Y TRAVESIA, SECTOR EL ALTO	15/08/2025	Mantenimiento tanque de abastecimiento (lavado)	1110	6
SECTOR EL PARQUE Y TRAVESIA, SECTOR EL ALTO	16/08/2025	disminución caudal en la canaleta de entrada, se procede a realizar la corrección respectiva mediante purga de tubería principal.	1110	4
SECTOR EL PARQUE Y TRAVESIA, SECTOR EL ALTO	27/08/2025	Suspensión del servicio por deslizamiento en el sector palocoposo, el corrige con la participación del personal requerido en la zona.	1110	24
SECTOR EL PARQUE Y TRAVESIA, SECTOR EL ALTO	29/08/2025	disminución caudal en la canaleta de entrada, se procede a realizar la corrección respectiva mediante purga de tubería principal.	1110	2
SECTOR EL PARQUE Y TRAVESIA, SECTOR EL ALTO	30/08/2025	disminución caudal en la canaleta de entrada, se procede a realizar la corrección respectiva mediante purga de tubería principal.	1110	2
SECTOR EL PARQUE Y TRAVESIA, SECTOR EL ALTO	7/09/2025	suspensión del servicio por taponamiento en la bocatoma, se procede a realizar la limpieza de la misma y dar continuidad al servicio.	1110	1
SECTOR EL PARQUE Y TRAVESIA, SECTOR EL ALTO	10/09/2025	Mantenimiento tanque de abastecimiento (lavado)	1110	6
SECTOR EL PARQUE Y TRAVESIA, SECTOR EL ALTO	13/09/2025	disminución en el caudal de la tubería de abastecimiento, se procede a realizar la corrección respectiva mediante limpieza en la bocatoma.	1110	3
SECTOR EL PARQUE Y TRAVESIA	15/09/2025	suspensión por mantenimiento correctivo en la vereda el caunzal, el cual se realizó reemplazando collarín de 1 1/2" y realizando unión respectiva de la tubería.	630	4

Fuente: Requerimiento de información. Radicados SSPD No. 20255293403862 del 20/08/2025, 20255294021192 del 01/10/2025, 20255294154312 y 20255294154432 del 09/10/2025

De la anterior información se observa que no es presentada información correspondiente para la vigencia 2024.

Adicionalmente, al examinar los datos cargados por el prestador en el SUI, se constató que no se ha realizado el registro de las suspensiones presentadas durante las vigencias de estudio (2024 y 2025). Por lo tanto, se requiere que el prestador realice este registro, cumpliendo con lo establecido en la Resolución SSPD No. 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010.



Es pertinente mencionar además que dentro del radicado SSPD No. 20254252558391 del 13 de agosto de 2025, le fue requerido al prestador, anexar los soportes de aviso a los usuarios cuando se realicen suspensiones del servicio para el año 2024 y lo corrido de 2025 y que dentro de la información aportada sólo se presentó un aviso asociado a la suspensión del servicio realizada el 10 de septiembre de 2025 con motivo del lavado mensual del tanque de agua.

En este sentido, se considera que el prestador no ha cumplido con este requerimiento y debe reportar los soportes correspondientes que den cuenta del aviso realizado a los usuarios para los demás períodos de 2024 y 2025, de conformidad con lo establecido en el artículo 139 de la Ley 142 de 1994, que establece:

“ARTÍCULO 139. Suspensión en interés del servicio. No es falla en la prestación del servicio la suspensión que haga la empresa para:

139.1. Hacer reparaciones técnicas, mantenimientos periódicos y racionamientos por fuerza mayor, siempre que de ello se dé aviso amplio y oportuno a los suscriptores o usuarios.

139.2. Evitar perjuicios que se deriven de la inestabilidad del inmueble o del terreno, siempre que se haya empleado toda la diligencia posible, dentro de las circunstancias, para que el suscriptor o usuarios pueda hacer valer sus derechos. (Cursiva y subraya fuera de texto).

Lo anterior, teniendo en cuenta que estos avisos amplios y oportunos a los suscriptores son necesarios para que no se configuren fallas en la prestación del servicio, en los términos establecidos en el artículo 136 de la citada ley.

5.4.2.2.4 Presiones en la red de distribución

Durante la visita de inspección realizada entre el 1 y el 3 de octubre de 2025, el prestador indicó que no realiza mediciones de presión en la red de distribución, con lo cual se encuentra incumpliendo lo establecido en el artículo 86 de la Resolución 330 de 2017, que señala:

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

Por otro lado, es de mencionar que el prestador estableció en la cláusula 37 del CCU, valores mínimos para las presiones del sistema, indicando:

“CLÁUSULA 37. CONDICIONES DE CALIDAD. Para la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y/o alcantarillado, las partes del contrato cumplirán las siguientes condiciones de calidad, continuidad y presión:

(...)

d. La PERSONA PRESTADORA prestará el servicio de acueducto con una presión de servicio mínima en la red de distribución de 10 metros columna de agua (m.c.a.), definida con base en el artículo 61 de la Resolución 0330 de 2017 del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio (MVCT) o la que la modifique, adicione, sustituya o derogue”. (Cursiva fuera de texto).

En este sentido dado que el mismo no mide las presiones del sistema, no es posible verificar si cumple o no con las presiones mínimas establecidas en dicha cláusula, las cuales corresponden a las mismas que se encuentran definidas normativamente dentro del artículo 61 de la Resolución 330 de 2017.



Asimismo, tampoco es posible determinar si cumple con las presiones máximas a las que hace referencia el artículo 62 de la misma resolución 330 de 2017, modificado el artículo 17 de la Resolución 799 de 2021, que reza:

“Artículo 62. Modificado por el art. 17, Resolución 799 de 2021. Presiones de servicio máximas en la red de distribución. A partir de la expedición de la presente resolución, para sistemas nuevos u optimizaciones, la presión estática máxima debe ser de 50 m.c.a. Para cumplir con esta condición, la red de distribución debe estar subdividida en tantas zonas de presión como se requieran.

Parágrafo. En una misma zona de presión se pueden presentar presiones estáticas mayores a la máxima definida; en este caso, el área a abastecer con una presión estática superior puede corresponder al 10% del área de la zona de presión, desde que no se sobrepase una presión de 55 m.c.a. y hasta el 5% del área de la zona de presión, desde que no sobrepase una presión de 60 m.c.a”.

5.4.2.2.5 Pérdidas de agua en la red de distribución

Dado que el prestador no realiza mediciones de caudales a la entrada y salida de la PTAP, ni a la salida del tanque de almacenamiento, ni a la entrada a cada uno de los sectores hidráulicos presentes dentro del área de prestación del servicio, no cuenta con la información base para determinar el porcentaje de pérdidas de agua, y por tal razón, dentro de la documentación aportada no allega cálculo alguno sobre el porcentaje de pérdidas, ni sobre el Índice de pérdidas por usuario facturado (IPUF), siendo manifestado en su lugar el siguiente comentario el cual quedo registrado en la página 17 del acta de visita:

“La Alcaldía no cuenta con registros de macromedición. El macromedidor de la salida de la PTAP fue instalado recientemente”. (Cursiva fuera de texto).

El cual hace referencia a la instalación del macromedidor a la salida del tanque de almacenamiento de agua potable.

Teniendo en cuenta lo anterior, se considera que se está presentando un incumplimiento al artículo 89 de la Resolución 330 de 2017, modificado por el artículo 23 de la Resolución 799 de 2021, que establece:

“Artículo 89. Modificado por el art.23, Resolución 799 de 2021. Fugas y pérdidas de agua en la red de distribución de agua potable. Se deberá establecer el porcentaje de pérdidas, tanto para cada uno de los sectores hidráulicos, como para el global del sistema. En los casos en que las pérdidas se encuentren por encima del valor máximo permitido, se deberá diseñar e implementar un programa de control y reducción de las mismas. En todo caso, el prestador del servicio deberá establecer un Plan de Reducción de Pérdidas, de acuerdo con lo definido en el marco regulatorio vigente”. (Cursiva fuera de texto).

5.4.2.2.5.1 Porcentaje de pérdidas de agua

Conforme a lo indicado en líneas anteriores, el prestador no presentó el cálculo de las pérdidas de agua en la red de distribución, por cuanto no lleva registro de caudales en los macromedidores instalados a la entrada de la PTAP y salida del tanque de almacenamiento, y no cuenta con más instrumentos de macromedición, en este sentido, se considera que está incumpliendo lo establecido dentro del artículo 89 de la Resolución 330 de 2017, modificado por el artículo 23 de la Resolución 799 de 2021.

5.4.2.2.5.2 Índice de pérdidas por usuario facturado



Considerando que el prestador no cuenta con instrumentos de macromedición en operación y no realiza mediciones de caudal a la entrada y salida de la PTAP, ni a la salida del tanque de almacenamiento de agua potable, ni a la entrada a los sectores hidráulicos, tal y como es indicado en el numeral anterior, no dispone de la información base para determinar el Índice de Pérdidas por Suscriptor Facturado (IPUF), y en este sentido, no es posible establecer si el mismo está dando cumplimiento al estándar de pérdidas aceptadas regulatoriamente (6 m³/suscriptor/mes), establecido por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA dentro de las Resoluciones CRA 688 de 2014, CRA 825 de 2017 y CRA 943 de 2021.

5.4.2.2.5.3 Programa de reducción de pérdidas

Teniendo en cuenta que el prestador no allegó el Plan de Ahorro y Uso Eficiente del Agua (PUEAA), ni el acto administrativo que lo acoge, y remitió solo un informe de avance del mismo, con la información suministrada no es posible establecer si efectivamente cuenta o no con PUEAA aprobado por parte de la autoridad ambiental y si este incorpora un programa de reducción de pérdidas, tal y como lo establece el párrafo del artículo segundo de la resolución 1257 de 2018, y si está dando cumplimiento a lo establecido en el artículo 83 de la Resolución 330 de 2017, modificado por el artículo 23 de la Resolución 799 de 2021, que señala:

“Artículo 89. Modificado por el art.23, Resolución 799 de 2021. Fugas y pérdidas de agua en la red de distribución de agua potable. Se deberá establecer el porcentaje de pérdidas, tanto para cada uno de los sectores hidráulicos, como para el global del sistema. En los casos en que las pérdidas se encuentren por encima del valor máximo permitido, se deberá diseñar e implementar un programa de control y reducción de las mismas. En todo caso, el prestador del servicio deberá establecer un Plan de Reducción de Pérdidas, de acuerdo con lo definido en el marco regulatorio vigente”. (Cursiva fuera de texto original).

Además de lo establecido en el párrafo 6 del artículo 2.1.2.1.1.9 de la Resolución compilatoria CRA 943 de 2021, que indica que:

“Parágrafo 6. Todas las personas prestadoras deberán establecer un Plan de Reducción de Pérdidas detallado para los índices IPUF, ICUF e ISUF con metas anuales y discriminadas para el sector residencial y no residencial. Las personas prestadoras que hayan presentado emergencias de abastecimiento de agua en los últimos 5 años deberán establecer adicionalmente el Plan de Reducción de Pérdidas con metas semestrales”. (Cursiva y subrayado fuera de texto original).

Por otro lado, tampoco es posible validar si la meta de reducción de pérdidas reportada en el informe de avance del 40% y los avances reportados para los años 1 y 2, del 40% y del 38% respectivamente, corresponden efectivamente a las aprobadas por parte de la autoridad ambiental.

En este sentido, al no presentar el Plan de Reducción de pérdidas del sistema de acueducto, el prestador está configurando un presunto incumplimiento de lo establecido en el párrafo 6 del artículo 2.1.1.1.9 de la Resolución CRA 943 de 2021, toda vez que este es un documento con el que debe contar de manera obligatoria todos los prestadores del servicio de acueducto.

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

El prestador allegó copia del informe de avance del Programa de Uso Eficiente y Ahorro de Agua, el cual corresponde al presentado ante CORNARE, con fecha de diligenciamiento del 26 de febrero de 2025, donde se presenta con meta de reducción de pérdidas aprobada un valor del 30%, y son



reportados avances durante los años 1 y 2, del 40% y del 38% respectivamente.

En este formato también se presentó el seguimiento al plan de inversión del PUEAA, donde para el año 1 no se reporta ejecución alguna, mientras que para el año 2, se reporta la siembra de 1000 árboles, la reposición de 200 m de tubería, la producción de 1000 medios impresos, la producción de 4 cuñas radiales y el mejoramiento y/o adecuación de 4 obras de captación, siendo adjuntado como soporte la siguiente información:

- a) Registro fotográfico asociado a la ejecución de estas actividades, todas estas con fecha del año 2024.
- b) Constancia de la emisora comunitaria Milenio Estéreo del municipio de Montebello donde indicó que, durante la vigencia del año 2024, la Unidad de Servicios Públicos de Montebello realizó a través de dicha emisora, la emisión de cuñas radiales sobre el uso eficiente y ahorro del agua en el marco de la ejecución del programa “ahorro y uso eficiente del agua”.

No obstante lo anterior, dado que el prestador no remitió copia del acto administrativo de aprobación del PUEAA, no es posible validar si la meta presentada de reducción de pérdidas corresponde efectivamente a la aprobada por la autoridad ambiental y por otro lado, dado que el prestador informó que para el momento de visita no llevaba registro de caudales en los instrumentos de macromedición, no es claro como está realizando la estimación del avance para los años 1 y 2, ni de cómo se logró un avance del 40% en la reducción de pérdidas durante el año 1, sin la ejecución de actividades, ni de inversiones durante dicho año.

Respecto al estado de implementación del PUEAA para lo corrido de 2025, es de observar que la OFICINA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE MONTEBELLO no aportó información alguna, con lo cual se desconoce si han sido implementadas acciones de reducción de pérdidas conforme a lo establecido en el artículo 2.5.7.3.2 de la Resolución CRA 943 de 2021, subrogado por el artículo 1 de la Resolución 1005 de 2024, que establece:

“ARTÍCULO 2.7.5.3.2 ACCIONES DE REDUCCIÓN DE PÉRDIDAS PARA LOS DEMÁS PRESTADORES. Las personas prestadoras que no se encuentren en el ámbito de aplicación del artículo 2.1.2.1.1.1. de la presente resolución deberán intensificar las acciones que hayan previsto en el Programa de Uso Eficiente y Ahorro del Agua - PUEAA aprobado por la autoridad ambiental competente, que impacten positivamente sobre el agua disponible para suministro acorde con las metas previstas para la vigencia en que se active la medida”. (Cursiva fuera de texto original).

5.4.2.2.6 Estimación de oferta vs. Demanda

El prestador no suministró cálculos actualizados a las vigencias de análisis de la Evaluación, toda vez que indicó que no cuenta con un estudio formulado y/o aprobado.

5.4.2.2.7 Calidad del agua suministrada por la red de distribución

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

El prestador remitió copia del acta de concertación de puntos y lugares de muestreo suscrita con la Gobernación de Antioquia, con fecha del 22 de octubre de 2024, donde se identificaron cinco (5) puntos de muestreo concertados en la red de distribución dando cumplimiento a lo establecido en el artículo 3 de la Resolución 811 de 2008, considerando que la población presente dentro del casco



Superservicios

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



urbano de Montebello es de menos de 2500 habitantes¹.

A continuación, se presentan los puntos de muestro de la red de distribución que fueron concertados por el prestador con la autoridad sanitaria:

Tabla 10. Puntos concertados de muestreo de calidad del agua - 2024.

Código	Descripción	Coordenadas Geográficas WGS84	Registro fotográfico
0002	Ubicado en la urbanización “Juan del Rio”, cerca de la planta de tratamiento de agua para consumo humano, sobre la carrera 22. Inicio de red	Latitud: 5°56'42.330" N Longitud: 75°31'31.464" W	
0003	Ubicado en el Barrio San Vicente parte alta, sobre la calle 15. Final de la red	Latitud: 5°56'36.024" N Longitud: 75°31'24.312" W	
0004	Ubicado en el Colegio Mariano de J. Villegas, sobre la carrera 18. Tramo intermedio de la red	Latitud: 5°56'40.49" N Longitud: 75°31'22.29" W	

¹ Tomado de la ficha poblacional del municipio de Montebello publicada por el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE) en <https://sitios.dane.gov.co/cnvp/app/views/informacion/fichas/05467.pdf>



Superservicios

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



Código	Descripción	Coordenadas Geográficas WGS84	Registro fotográfico
0006	Ubicado en el Barrio San Vicente parte baja, en la carrera 18 con calle 20 ^a . Tramo final de red	Latitud: 5°56'46.182" N Longitud: 75°31'21.66" W	
0007	Ubicado en el Monumento a la madre, sobre la calle 21. Final de la red	Latitud: 5°56'51.569" N Longitud: 75°31'23.142" W	

Fuente: Requerimiento de información. Radicados SSPD No. 20255293403862 del 20/08/2025, 20255294021192 del 01/10/2025, 20255294154312 y 20255294154432 del 09/10/2025

Durante la visita, se realizó la inspección de los cinco (5) puntos de muestreos concertados con la autoridad sanitaria, siendo observado que todos estos se encuentran operativos, se ubican sobre zonas de fácil acceso, cuentan con su respectiva caja de cerramiento y en su mayoría, salvo el punto 0006 que está sobre suelo, cuentan con sistema de drenaje para evitar encharcamiento, no obstante, ninguno de ellos contaba con elementos de identificación, dos de ellos (puntos 0004 y 0006) no contaban con la rejilla de protección y el punto 004 si bien contaba con rejilla no contaba con un candado que impidiese su manipulación por parte de personas no autorizadas por el prestador o por la autoridad sanitaria.

Por otro lado, al interior del punto 002 se observó que era almacenado aceite lubricante, lo cual representa un mal uso del mismo y podría llevar a que se presente contaminación cruzada de las muestras que se tomen allí.

Por lo anterior, se considera que, si bien se encuentran materializados los puntos de muestreo para el control y vigilancia de la calidad del agua suministrada en el municipio de Montebello, no se está dando cabal cumplimiento al artículo 6 de la Resolución 811 de 2008 del Ministerio de la Protección Social y del Ministerio, Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial, que establece:

“ARTÍCULO 6o. MATERIALIZACIÓN DE LOS PUNTOS DE MUESTREO. La materialización de los puntos de muestreo siguiendo los criterios de localización definidos en el artículo 2o de la presente resolución, la hará la persona prestadora mediante la instalación de los accesorios requeridos a la tubería de distribución en el sitio seleccionado. Deberán tener en cuenta para el detalle de su construcción, que el dispositivo de recolección de agua quede localizado en un sitio de fácil acceso sobre área pública o privada y con drenaje apropiado para evitar encharcamiento. La estructura externa de protección deberá ser diseñada de tal manera que le garantice al personal que recolecta la muestra, seguridad y comodidad;



como también se deberá proveer de los elementos de identificación y protección para evitar el mal uso que le puedan dar terceras personas a esta instalación (...)” (Cursiva y subraya fuera de texto).

Es de mencionar que estas observaciones también fueron detectadas por la autoridad sanitaria, tal y como consta en el acta de conformidad de los puntos y lugares de muestreo suministrada por parte del prestador, fechada el 22 de octubre de 2025, donde la misma le solicitó ajustar los puntos de muestreo identificados con los códigos: 0002, 0003, 0004, 0006 y 0007, con lo cual se encuentra que, hasta el momento de la visita, no había sido atendido este requerimiento por parte del prestador.

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

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

Para la vigencia 2024, el Instituto Nacional de Salud remitió los resultados del Índice de Riesgo de la Calidad del Agua para Consumo Humano – IRCA, mediante radicado SSPD No. 20255293383382 del 15 de agosto de 2025, mientras que para la vigencia 2025 se revisaron los resultados de manera preliminar en la página del SIVICAP², evidenciando lo siguiente:

Tabla 11. Resultados muestras de vigilancia SIVICAP 2024 y 2025 – Oficina de Servicios Públicos de Montebello

Año	Mes	No. de Muestras	IRCA (%)	Nivel de Riesgo
2024	Enero	-	-	-
	Febrero	3	65,7817	Riesgo Alto
	Marzo	3	0	Sin Riesgo
	Abril	2	48,951	Riesgo Alto
	Mayo	3	30,0112	Riesgo Medio
	Junio	-	-	-
	Julio	4	0	Sin Riesgo
	Agosto	3	0	Sin Riesgo
	Septiembre	4	24,3363	Riesgo Medio
	Octubre	4	6,7742	Riesgo Bajo
	Noviembre	4	6,7742	Riesgo Bajo
	Diciembre	3	0	Sin Riesgo
2025	Enero	3	6,993	Riesgo Bajo
	Febrero	3	14,6853	Riesgo Medio
	Marzo	3	0	Sin Riesgo
	Abril	3	0	Sin Riesgo
	Mayo	3	0	Sin Riesgo
	Junio	3	58,6849	Riesgo Alto
	Julio	3	56,1043	Riesgo Alto
	Agosto	3	0	Sin Riesgo
	Septiembre	3	0	Sin Riesgo
	Octubre	3	6,4516	Riesgo Bajo
	Noviembre	1	0	Sin Riesgo

Fuente: Consulta SIVICAP 14 de noviembre de 2025.

De acuerdo con lo anterior, se observa que el prestador suministró agua con un IRCA superior al

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



Superservicios

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



5%, es decir, no apta para consumo humano de conformidad con lo establecido en el artículo 15 de la Resolución 2115 de 2007, durante los meses de febrero, abril, mayo, septiembre, octubre y noviembre de 2024 y enero, febrero, junio, julio y octubre de 2025, siendo encontrado a partir de los resultados remitidos por parte de la autoridad sanitaria, que no se cumplieron con los valores permisibles establecidos en los artículos 2, 4, 9 y 11 de la citada resolución, para los parámetros pH, turbiedad, cloro residual, coliformes totales y Escherichia Coli.

Por otro lado, esta Superintendencia en el marco de las funciones de inspección, vigilancia y control dentro del proyecto de inversión de calidad de agua denominado “*Optimización de las acciones de inspección, control y vigilancia de la calidad del agua suministrada a los usuarios del servicio de acueducto a nivel nacional*”, adelantó el 30 de agosto de 2023 y el 2 de julio de 2024, la toma de muestras de calidad del agua en el área de prestación de la OFICINA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE MONTEBELLO, con el objeto de conocer el agua suministrada a los usuarios mediante la prestación del servicio público de acueducto, en el municipio de Montebello del departamento de Antioquia.

Dicha toma de muestras y análisis físico-químicos y microbiológicos fueron desarrollados por el personal técnico del Laboratorio de la Universidad de Antioquia, y sus resultados le fueron comunicados al prestador mediante radicados SSPD No. 20234203622651 del 25 de septiembre de 2023 y 20244202730411 del 24 de julio de 2024, en los que se analizaron los parámetros establecidos en la Resolución 2115 de 2007, encontrando incumplimiento en los parámetros de pH, turbiedad, cloro libre, color aparente, coliformes totales, E. Coli, aluminio y hierro, tal y como se presenta a continuación:

Tabla 12. Resultados muestras tomadas el 2 de julio de 2024

Muestra	Código Punto Concertado	IRCA (%)	Nivel de Riesgo	Parámetros incumplidos
M23-7961-01	0002	16,5	Medio	pH y turbiedad
M24-0271-01	0002	80,5	Inviable Sanitariamente	Cloro libre, Color aparente, Turbiedad, Coliformes Totales, E Coli, Aluminio y Hierro
M24-0271-02	0003	80,5	Inviable Sanitariamente	Cloro libre, Color aparente, Turbiedad, Coliformes Totales, E Coli, Aluminio y Hierro

Fuente: Radicados SSPD No. 20234203622651 del 25 de septiembre de 2023 y 20244202730411 del 24 de julio de 2024

Adicionalmente, y considerando los resultados de las muestras de calidad del agua tomadas por la SSPD y las de vigilancia cargadas en Sistema de información para la Vigilancia de la Calidad del Agua Potable (SIVICAP) entre las vigencias 2023 y 2024, los cuales reflejaron incumplimientos en los parámetros máximos permisibles establecidos en la Resolución 2115 de 2007, la Superintendencia requirió al prestador, mediante el radicado SSPD No. 20244253948741 del 20 de septiembre de 2024, que informara las acciones implementadas o por desarrollar (a corto, mediano y largo plazo) para garantizar en todo momento el suministro de agua apta para consumo humano. Asimismo, se solicitó la remisión de los resultados de las muestras de control de calidad, un informe del estado técnico-operativo, copia de las actas de concertación y materialización actualizadas de los puntos de muestreo de calidad del agua, entre otros documentos.



Dado que no fueron presentadas las acciones solicitadas dentro del radicado SSPD No. 20244253948741 del 20 de septiembre de 2024, mediante radicado SSPD No. 20254250288751 del 29 de enero de 2025, la SSPD realizó la reiteración del mismo, sin que a la fecha de la presente publicación de este informe se hubiese obtenido respuesta al respecto.

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

El prestador remitió los resultados de las muestras de control de la calidad del agua en la red de distribución para los años 2024 y 2025 tomadas por parte del laboratorio ACUAMBIENTE, el cual, de acuerdo con la información aportada por el prestador, participó del Programa Interlaboratorio para Control de la Calidad de Agua Potable – PICCAP que lidera el Instituto Nacional de Salud, en los ítems de ensayo fisicoquímicos y microbiológicos durante el año 2025.

Es de mencionar que este laboratorio forma parte de los laboratorios que se encuentran autorizados por parte del Ministerio de Salud y de la Protección Social para el desarrollo de análisis fisicoquímicos y microbiológicos a través de las resoluciones 229 de 2024 y 1598 de 2025.

A continuación, se presenta el consolidado de los resultados de las muestras de control aportados por el prestador:

Tabla 13. Resultados muestras de control presentados por la Oficina de Servicios Públicos de Montebello

Código de Punto	Fecha de Muestreo	Coliformes Totales (UFC/100 ml)	E. Coli (UFC/100 ml)	Color Aparente (Co.Pt)	pH (Unidades)	Turbiedad (NTU)	Cloro Residual (ppm)	Aluminio (mg/L)	Carbono Orgánico Total (mg/L)	Fluoruros (mg/L)
0007	9/07/2024	0	0	9	7,09	1,83	0,7	-	-	-
0004	19/07/2024	0	0	6	7,17	1,63	0,8	-	-	-
0003	13/08/2024	0	0	14	7,12	1,95	0,6	-	-	-
0003	20/08/2024	0	0	5	7,18	0,75	0,5	-	-	-
0007	27/08/2024	0	0	6	7,04	0,74	0,5	-	-	-
0004	3/12/2024	0	0	< 2	7,19	0,57	1,8	< 0,024	0,4	0,07
0007	10/12/2024	0	0	< 2	7,14	0,86	1,3	-	-	-
0007	10/12/2024	-	-	-	-	-	1,3	< 0,024	0,5	0,07
0004	16/07/2025	100	70	11	6,76	1,02	0	-	-	-

Fuente: Radicados SSPD No. 20255293403862 del 20/08/2025, 20255294021192 del 01/10/2025, 20255294154312 y 20255294154432 del 09/10/2025

Es de observar que si bien durante la visita desarrollada, el prestador indicó que son tomadas tres (3) muestras de control al mes, esta frecuencia no pudo ser corroborada con la información aportada, toda vez que sólo se remitieron resultados de los muestreos realizados en los meses de julio, agosto y diciembre de 2024 y julio de 2025, con lo cual no fue posible establecer si el prestador dio cumplimiento a las frecuencias y número de muestras de control de la calidad física, química y microbiológica del agua para consumo humano que debe tomar el prestador en la red de distribución, establecidas dentro de los artículos 21 y 22 de la resolución 2115 de 2007 para poblaciones atendidas menores o iguales a 2500 habitantes, tal y como se indica a continuación:

Tabla 14. 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 meses de enero, febrero, marzo, abril, mayo, junio, septiembre, octubre y noviembre de 2024 y para los meses de enero, febrero, marzo, abril, mayo, junio, agosto y septiembre de 2025.
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 mínimo de muestras a analizar para los meses de enero a noviembre de 2024 y para todos los meses de lo corrido del año 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 meses de enero, febrero, marzo, abril, mayo, junio, septiembre, octubre y noviembre de 2024 y para los meses de enero, febrero, marzo, abril, mayo, junio, agosto y septiembre de 2025.

Fuente: Adaptado con base en la Resolución 2115 de 2007 y la información recopilada en la visita de inspección detallada al prestador

Por otro lado, al igual que dentro de las muestras de vigilancia, en las muestras de control efectuadas por el prestador, también se observa un incumplimiento de los valores máximos aceptables establecidos en la Resolución 2115 de 2007, en este caso para los parámetros coliformes totales y E. Coli de la muestra tomada en julio de 2025, teniéndose una concentración de cloro residual de cero, denotando con esto, que durante este periodo no fue realizada adecuadamente el proceso de desinfección, y que fue suministrada agua no apta para consumo humano.

5.4.2.2.7.4 Mapa de riesgos de la fuente de abastecimiento

En relación con el mapa de riesgos de la calidad del agua para consumo humano y su respectivo plan de trabajo correctivo para reducir el riesgo sanitario, en el parágrafo del artículo 6 de la Resolución No. 4716 de 2010, 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 del mapa, 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.

De acuerdo con lo anterior, el prestador no proporcionó información al respecto. De igual manera, una vez revisado el sistema de gestión documental de la SSPD con corte al 9 de octubre de 2025,



Superservicios

INFORME DE VIGILANCIA O INSPECCIÓN ESPECIAL, DETALLADA O CONCRETA



no se evidenció reporte alguno por parte del prestador o la autoridad sanitaria para el seguimiento a planes de trabajo implementados para la reducción de riesgos como lo indica la Resolución 4716 de 2010.

Lo anterior, pese a los requerimientos realizados por parte de esta Superintendencia mediante los radicados SSPD No. 20244253948741 del 20 de septiembre de 2024 y 20254250288751 del 29 de enero de 2025 donde fue solicitado dicho plan de acción, y al requerimiento realizado mediante radicado SSPD No. 20254251041201 del 27 de marzo de 2025, donde le fue solicitado al prestador, entre otros aspectos:

“(...) 1. Informar las acciones ejecutadas por parte del prestador y el municipio como garante en la prestación de los servicios públicos, para garantizar de manera permanente: i) el suministro de agua con un IRCA menor al 5%. ii) Que los parámetros de calidad del agua se encuentren dentro de los límites y rangos establecidos en la Resolución 2115 de 2007. iii) La continuidad en la prestación del servicio público domiciliario de acueducto se encuentre conforme a la normativa aplicable (...)” (Cursiva fuera de texto).

5.4.2.3 Obras con impacto en la prestación del servicio de acueducto

El prestador remitió el Plan Maestro de Acueducto y Alcantarillado desarrollado por la empresa SANEAMBIENTE LTDA. en el año 2003, donde se formularon propuestas para optimizar el sistema de tratamiento de agua potable, en busca de mejorar las condiciones hidráulicas, sanitarias y estructurales de la PTAP, las condiciones geomecánicas del sitio de ubicación y de los procesos morfodinámicos que afectan las condiciones de estabilidad del talud del cerro El Rodeo, donde se ubican estas estructuras, además de realizar la optimización del sistema de abastecimiento y de la red de distribución de agua potable.

No obstante, dado que en este plan se formulaban acciones durante un horizonte de cinco (5) años, que culminaban en el año 2007; no fue suministrada información sobre el estado de implementación del mismo, y no fue informado si se ha surtido algún tipo de actualización del mismo, no es posible establecer cuáles son las obras que se prevé tendrán impacto en la prestación del servicio de acueducto en el municipio.

Es de mencionar además que si bien mediante radicado SSPD No. 20245291113952 del 14 de marzo de 2024, el prestador indicó que presentó ante el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, los proyectos correspondientes a la primera y segunda etapa de optimización del sistema de acueducto urbano del municipio, incluyendo mejoras en la aducción, la planta de tratamiento y la distribución de agua, con un enfoque en la modernización de la infraestructura para abordar las deficiencias identificadas en el sistema actual, tampoco suministró mayor información a detalle sobre las obras previstas, ni sobre el cronograma de implementación.

En este sentido, esta Superintendencia mediante radicado SSPD No. 20254251041201 del 27 de marzo de 2025, le requirió, entre otros aspectos, indicar el estado actual de los proyectos presentados al Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio (MVCT) señalando las actividades, responsables y plazos para dar solución a la problemática que se presenta en el municipio, no obstante, al corte documental del presente documento (9 de octubre de 2025), el prestador no había dado respuesta a este requerimiento, con lo cual se desconoce el estado de implementación de la optimización del sistema de acueducto y el cronograma previsto para su culminación.

5.4.3 Servicio público domiciliario de alcantarillado

5.4.3.1 Cobertura de alcantarillado



El municipio de Montebello cuenta con una cobertura de alcantarillado para el área urbana del 82,1%, representada por un total de 928 suscriptores, tal y como se muestra a continuación:

Tabla 15. Cobertura del servicio de alcantarillado en el área urbana del municipio de Montebello

Mes	Domicilios totales	Suscriptores totales acueducto	Cobertura alcantarillado (%)
ene-24	1130	922	81,6%
feb-24	1130	922	81,6%
mar-24	1130	922	81,6%
abr-24	1130	922	81,6%
may-24	1130	922	81,6%
jun-24	1130	921	81,5%
jul-24	1130	924	81,8%
ago-24	1130	937	82,9%
sep-24	1130	930	82,3%
oct-24	1130	930	82,3%
nov-24	1130	929	82,2%
dic-24	1130	929	82,2%
ene-25	1130	928	82,1%
feb-25	1130	928	82,1%
mar-25	1130	928	82,1%
abr-25	1130	928	82,1%
may-25	1130	928	82,1%
jun-25	1130	928	82,1%

Fuente: Requerimiento de información. Radicados SSPD No. 20255293403862 del 20/08/2025, 20255294021192 del 01/10/2025, 20255294154312 y 20255294154432 del 09/10/2025

5.4.3.2 Estructura del sistema de alcantarillado

5.4.3.2.1 Descripción del sistema de alcantarillado

El sistema de saneamiento básico del casco urbano de Montebello es de tipo combinado lo cual quiere decir que por un mismo conducto se transportan tanto aguas residuales como aguas lluvias.

El sistema funciona en su totalidad a gravedad, por lo cual no requiere de estaciones de bombeo y consta de las actividades de recolección, conducción, tratamiento, disposición final y comercialización, habiendo sido observado un sistema de alcantarillado operativo, salvo por el sistema de tratamiento que presenta algunas deficiencias, las cuales se expondrán más adelante.

Como fechas de construcción de los componentes principales, mediante radicado SSPD No. 20255294154432 del 9 de octubre de 2025, el prestador relaciona lo siguiente:

“(...) Fecha de construcción de los componentes principales:

- *Colectores principales: Entre 1991 al 1993*
- *Estaciones de bombeo: Entre 1991 al 1993*
- *Sistemas de tratamiento: Entre 1991 al 1993*
- *Estructuras de vertimiento: Entre 1991 al 1993*

Descripción de optimizaciones y/o ampliaciones de la infraestructura (fechas, tipo de optimización)



Superservicios

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



- *Cambio de la red madre de alcantarillado aproximadamente en el año 1996 (...)" (Cursiva fuera de texto).*

No obstante, al igual que en el caso del sistema de acueducto, se observa que no se presentan diagramas de flujo asociados al funcionamiento del mismo, pese a que esta información le fue requerida mediante el radicado SSPD No. 20254252558391 del 13 de agosto de 2025, no siendo clara la alusión a estaciones de bombeo, dado que estas no fueron observadas durante la visita desarrollada, ni el alcance del cambio de la red principal de alcantarillado en el año 1996, dado que se informó que los componentes principales del sistema fueron construidos entre los años 1991 y 1993.

Como documentación que certifica la propiedad y/o tenencia de la infraestructura del sistema de acueducto, la OFICINA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE MONTEBELLO presentó copia de la escritura del predio donde se ubica la planta de tratamiento de aguas residuales (PTAR), la cual corresponde a la escritura No. 776/2005, así como copia del certificado de tradición expedido por la Oficina de Registro de Instrumentos Pùblicos de Santa Bárbara, fechado el 28 de febrero de 2023, donde se certifica al municipio de Montebello como propietario del mismo.

A continuación, se realiza la descripción de los diferentes componentes del sistema de alcantarillado:

Redes de alcantarillado

Acorde con lo evidenciado durante la visita, se identificó que las redes de alcantarillado se encontraban en estado operativo.

Es de mencionar que, frente al requerimiento del catastro de redes de alcantarillado, el prestador relacionó en términos generales que el sistema se compone de tuberías novafort, de diámetro variable que va de 8" a 24", que en total suman aproximadamente 6 km, tal y como se relaciona a continuación:

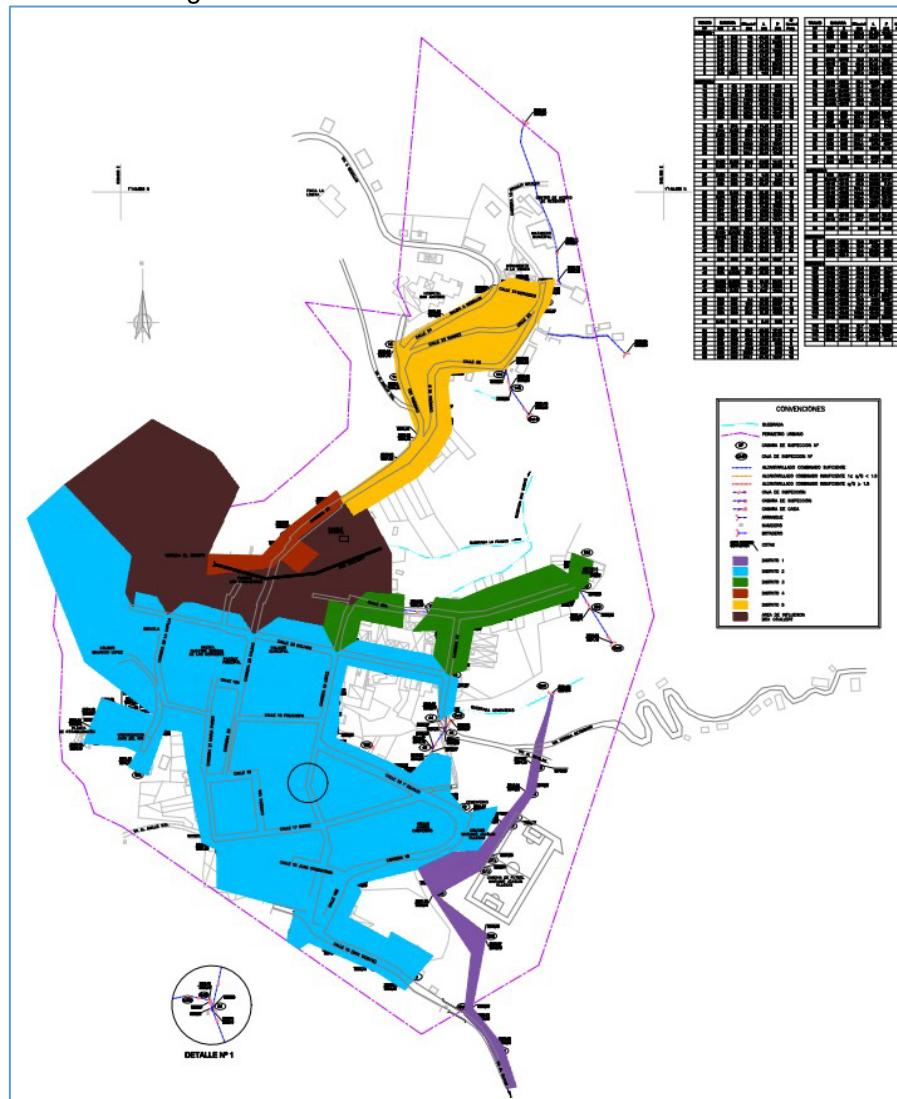
Tabla 16. Catastro de redes de alcantarillado

Tipo de proceso	Clase de ducto	Área de la sección transversal (m ²)	Diámetro nominal (pulgadas)	Longitud total (m)	Material
CONDUCCIÓN	TUBERÍA NOVAFORT		RED EN DIÁMETRO VARIABLE	APROX 6 KM	PVC NOVAFOR CORRUGADO

Fuente: Requerimiento de información. Radicados SSPD No. 20255293403862 del 20/08/2025, 20255294021192 del 01/10/2025, 20255294154312 y 20255294154432 del 09/10/2025

Asimismo, presentó un documento de descripción del diseño del sistema de alcantarillado y un plano en formato dwg donde se presentó el trazado de la red de alcantarillado existente del casco urbano del municipio, los cuales son tomados del Plan Maestro de Acueducto y Alcantarillado de 2003, donde se precisó con un mayor nivel de detalle las cotas de terreno, cotas de bateo, longitudes, pendientes y diámetros de los diferentes tramos que componen la red de alcantarillado, tal y como se aprecia en la siguiente figura:

Imagen 25. Plano de diseño hidráulico - Alcantarillado



Fuente: Radicado 20255294154432 del 09/10/2025

No obstante, dado que el plano suministrado fue desarrollado en el año 2003, que incluye cinco (5) distritos independientes y no incluye la planta de tratamiento de aguas residuales existente, ni los interceptores encargados de la conducción de las aguas del sistema hacia la PTAR, se considera que el mismo no se encuentra actualizado, y en este sentido, se está presentando un incumplimiento de lo establecido en el artículo 42 de la Resolución 330 de 2017, que dispone:

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

Sistema de Tratamiento de Aguas Residuales

La Planta de Tratamiento de Aguas Residuales (PTAR) del casco urbano del municipio de Montebello fue construida en el año 2007, tal y como lo atestigua la placa instalada a la entrada de la misma, y cuenta con una capacidad para tratar hasta 6 l/s.

La PTAR se encuentra compuesta por los siguientes elementos:



- **Pretratamiento:** Está conformado por dos canales de rejillas o cribado, para la retención de material grueso, acompañadas de un desarenador, que funcionan en paralelo y que pueden ser aislados cuando se requieren adelantar actividades de limpieza o reparación. El material retirado es dispuesto en una pila para su posterior recolección y transporte hasta el relleno sanitario municipal para su disposición final. Dentro del canal de entrada existe una canaleta Parshall que posibilita la medición de caudales, así como un vertedero de excesos con el fin de descargar los excedentes de agua, dado la existencia de un alcantarillado de tipo combinado.
- **Tratamiento Primario:** Compuesto por dos sedimentadores primarios de alta tasa que posibilitan la remoción de sólidos suspendidos y parte de la DBO.
- **Tratamiento Secundario:** Las aguas residuales clarificadas del efluente de las unidades de sedimentación, son conducidas a través de un canal al sistema de tratamiento secundario constituido por filtros anaerobios de flujo ascendente – FAFA.
- **Línea de lodos:** Los lodos purgados en los sedimentadores primarios son tratados en el digestor de lodos tipo UASB. Los lodos provenientes del digestor son dirigidos a unos lechos de secado para su deshidratación. Los lechos de secado están cubiertos. Los lodos que se retiran son almacenados en pilas para terminar su proceso de estabilización y conversión en humus, para ser utilizado como acondicionador de suelos.

Es de mencionar que debido a que previo a la visita se presentaron condiciones de lluvias, la PTAR no se encontraba operando completamente, dado que las aguas residuales estaban siendo desviadas por un bypass tras el cierre de las compuertas de entrada. Lo anterior, con el fin de no afectar los procesos biológicos que se llevan a cabo para el tratamiento de las aguas.

De los dos (2) sedimentadores existentes, sólo uno contaba con presencia de agua, puesto que el otro por condiciones de deterioro no contaba con condiciones para operar.

Adicionalmente, ninguno de los FAFA contaba con presencia de agua, denotando con esto un tratamiento limitado de las aguas residuales que ingresan a la PTAR, al no ingresar a estas unidades.

En cuanto al reactor UASB, el prestador indicó que realiza su mantenimiento mensual, el cual consiste en la purga de lodos hacia los lechos de secado y el venteo del biogás, dada la inexistencia de un quemador.

A continuación, se presenta el registro fotográfico de la visita desarrollada a la PTAR



Superservicios

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



Imagen 26. Canal de entrada a la PTAR con su correspondiente canaleta Parshall



Fuente: Registro fotográfico SSPD (1 al 3 de octubre de 2025). Coordenadas Geográficas WGS84 5°56'46,726" N, -75°31'17,430" E

Imagen 27. Sedimentador de alta tasa



Fuente: Registro fotográfico SSPD (1 al 3 de octubre de 2025). Coordenadas Geográficas WGS84 5°56'46,733" N, -75°31'17,366" E

Imagen 28. Sedimentador sin funcionamiento



Fuente: Registro fotográfico SSPD (1 al 3 de octubre de 2025). Coordenadas Geográficas WGS84 5°56'46,668" N, -75°31'17,560" E

Imagen 29. FAFA sin funcionamiento



Fuente: Registro fotográfico SSPD (1 al 3 de octubre de 2025). Coordenadas Geográficas WGS84 5°56'46,534" N, -75°31'17,149" E



Superservicios

INFORME DE VIGILANCIA O INSPECCIÓN ESPECIAL, DETALLADA O CONCRETA



Imagen 30. Reactor UASB



01 oct. 2025 03:53:21 p.m.
5° 56' 46.256" N, 75° 31' 17.197" W
Calle 20A 20A-9
Montebello

Fuente: Registro fotográfico SSPD (1 al 3 de octubre de 2025). Coordenadas Geográficas WGS84 5°56'46,256" N, -75°31'17,197" E

Imagen 31. Lechos de secado de lodos



01 oct. 2025 03:55:57 p.m.
5° 56' 46.119" N, 75° 31' 17.276" W
Calle 20A 20A-9
Montebello

Fuente: Registro fotográfico SSPD (1 al 3 de octubre de 2025). Coordenadas Geográficas WGS84 5°56'46,119" N, -75°31'17,276" E

El efluente de la PTAR es vertido sobre la quebrada El Cementerio.

Es de observar que durante la visita desarrollada también se encontró que algunas de las pasarelas de paso para el personal de mantenimiento a los sedimentadores y filtros se encontraban deterioradas, con la existencia de tramos lugares donde ya no existía la plataforma, representando una condición insegura para el mismo.

Imágenes 32 y 33 . Deterioro de plataformas de mantenimiento existentes sobre los sedimentadores y FAFA



01 oct. 2025 03:58:42 p.m.
5° 56' 46.236" N, 75° 31' 17.073" W
Calle 20A 20A-9
Montebello

Fuente: Registro fotográfico SSPD (1 al 3 de octubre de 2025). Coordenadas Geográficas WGS84 5°56'46,236" N, -75°31'17,073" E



01 oct. 2025 03:50:07 p.m.
5° 56' 47.106" N, 75° 31' 16.691" W
Calle 20A 20A-9
Montebello

Fuente: Registro fotográfico SSPD (1 al 3 de octubre de 2025). Coordenadas Geográficas WGS84 5°56'47,116" N, -75°31'16,691" E

Disposición final

Acorde con lo evidenciado en la documentación aportada por el prestador y lo identificado durante la visita, el sistema de alcantarillado actualmente cuenta con (tres) puntos de vertimiento. A continuación, se describen sus características generales.

- **Sector La Lomita:** Este punto recibe las aguas del sector conocido como La Lomita y realiza su descarga sobre la quebrada del mismo nombre a través de una tubería PVC Novafort de 8" de diámetro.
- **Quebrada El Cementerio:** Recibe las descargas de la planta de tratamiento de aguas residuales (PTAR).
- **Quebrada La Franco:** Se encuentra canalizada parcialmente a través de un box culvert que recibe aguas de nacimientos cercanos como descargas de aguas residuales domésticas.

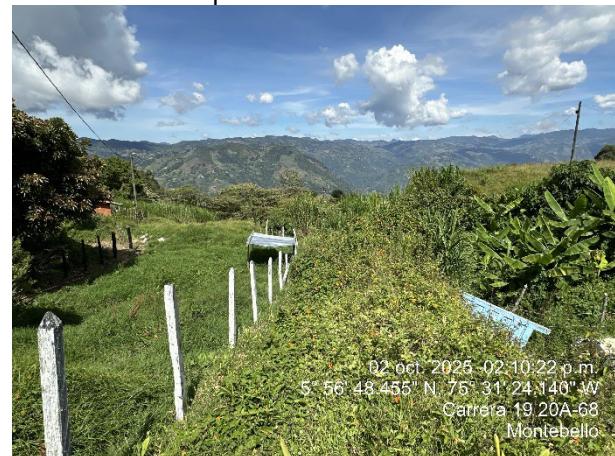
Durante la visita desarrollada solo se pudieron visualizar dos puntos de vertimiento, dado que el acceso al punto de vertimiento de la PTAR se encontraba enmalezado, siendo observado en general, un normal funcionamiento de los mismos.

Imagen 34. Punto de vertimiento – Sector La Lomita



Fuente: Registro fotográfico SSPD (1 al 3 de octubre de 2025). Coordenadas Geográficas WGS84 5°57'1,223" N, -75°31'21,259" E

Imagen 35. Box coulvert de canalización de la quebrada La Franco



Fuente: Registro fotográfico SSPD (1 al 3 de octubre de 2025). Coordenadas Geográficas WGS84 5°56'48,455" N, -75°31'24,140" E

5.4.3.2.2 Operación y mantenimiento del sistema de alcantarillado

Si bien el prestador aportó el manual de operación y mantenimiento del sistema de alcantarillado del municipio, en lo que respecta a este, se observa que solo contiene las acciones necesarias para la adecuada operación y mantenimiento de cada uno de los componentes de la PTAR, no siendo incorporada ningún tipo de actividad relacionada con el mantenimiento de las redes propiamente dichas y demás componentes del sistema de recolección, conducción y disposición final de aguas residuales.

Por otro lado, en lo que respecta a la PTAR, el manual indica a su vez que se debe contar con un



manual de operación y mantenimiento que contemple los aspectos de plan de limpieza, control de olores, operación en condiciones de caudal mínimo y máximo, manejo de lodos, prevención de cortocircuitos, arranque, control de lodos flotantes, además del control de pH, alcalinidad, temperatura, ácidos grasos volátiles, producción de gas, composición del gas y lavado de sólidos suspendidos en el efluente de los filtros anaerobios de flujo ascendente (FAFA) y la operación adecuada para variaciones de carga orgánica e hidráulica, no obstante dado que esta información no fue remitida por el prestador, ni fue observada durante la visita desarrollada, se desconoce si el prestador cuenta con dichos manuales complementarios para la operación y mantenimiento de la PTAR.

Es de observar además que según lo manifestado por el prestador y lo evidenciado en visita, el prestador no cuenta con un cronograma, ni una bitácora de operación donde se registren los mantenimientos preventivos o correctivos realizados sobre los diferentes componentes del sistema de alcantarillado, por lo que no cuenta con registro documental al respecto para el periodo evaluado.

Es de mencionar que dentro de la PTAR tampoco fue posible observar bitácoras asociadas a las actividades de mantenimiento para periodos recientes (sólo se encontraron bitácoras con información hasta el año 2017), y tampoco se observó la existencia de registros de los caudales medidos a la entrada del sistema, pese a la existencia de la canaleta Parshall sobre el canal de entrada.

En virtud de lo anterior, se considera que el prestador se encuentra incumpliendo lo establecido en el artículo 30 de la Resolución 330 de 2017, modificado por el artículo 12 de la Resolución 799 de 2021, el artículo 31 de la Resolución 330 de 2017 y el artículo 240 de la Resolución 330 de 2017, modificado por el artículo 69 de la Resolución 799 de 2021, los cuales disponen:

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

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

(...) Se deberá documentar el registro de todas las actividades de mantenimiento rutinario y preventivo (...)

Es necesario que los prestadores mantengan un sistema de registro y monitoreo de variables críticas dentro del proceso, de tal manera que pueda realizarse una trazabilidad del mismo. Estos registros además deberán considerar una ficha técnica por equipo en el que se evidencie fechas de mantenimiento, cambio de accesorios, repuestos, entre otros determinados por la persona prestadora, en concordancia con los lineamientos establecidos en el manual de operación y mantenimiento del sistema y lo dispuesto en el Título 3 de la presente resolución

Como parte del Plan de Gestión Integral del proyecto se debe identificar y analizar los riesgos que se puedan presentar durante la puesta en marcha del sistema, y así mismo garantizar condiciones de seguridad y salud en el trabajo para el personal a cargo, previo a su inicio. (...)



Artículo 31. *Sistemas de instrumentación, monitoreo y control. Deberán implementarse sistemas de instrumentación, monitoreo y control, que permitan un adecuado y permanente control de la calidad del servicio de los sistemas de acueducto, alcantarillado y/o aseo”*

(...)

Artículo 240. *Modificado por el art.69, Resolución 799 de 2021. Documentos. Los documentos producidos en desarrollo de las diferentes etapas de los proyectos del sector son considerados parte del archivo que deben administrar los prestadores de estos servicios. Estos documentos incluyen como mínimo:*

(...) Manuales de operación y mantenimiento.

(...) Registros de operación.

- Registros de mantenimiento rutinario, preventivo y correctivo (...)" (Cursiva fuera de texto original)

Adicionalmente, teniendo en cuenta que para el momento en el que fue desarrollada la visita, el sistema no se encontraba operando conforme a los diseños y a lo establecido en el manual de operación y mantenimiento, toda vez que uno de los sedimentadores y los dos filtros se encontraban fuera de funcionamiento por condiciones de deterioro, se considera que el prestador no sólo está incumpliendo con la obligación de realizar el mantenimiento preventivo y correctivo al sistema conforme a lo establecido en los citados artículos y la de garantizar la seguridad, durabilidad, funcionamiento adecuado, calidad, eficiencia, sostenibilidad y redundancia de la infraestructura requerida para la prestación de los servicios públicos de agua y saneamiento conforme a lo establecido en el numeral 6 del artículo 3 de la Resolución 330 de 2017, sino que también presuntamente está configurando una falla en la prestación del servicio de alcantarillado, en los términos previstos en el artículo 136 de la Ley 142 de 1994, el cual indica:

“ARTICULO 136.- Concepto de falla en la prestación del servicio. *La prestación continua de un servicio de buena calidad es la obligación principal de la empresa en el contrato de servicios públicos.*

El incumplimiento de la empresa en la prestación continua del servicio se denomina, para los efectos de esta ley, falla en la prestación del servicio. (...)" (Cursiva fuera de texto).

Lo anterior, toda vez que conforme a lo establecido en las Resoluciones 1096 de 2000 y 330 de 2017, las plantas de tratamiento de aguas residuales por definición, corresponden al conjunto de obras, instalaciones, procesos y operaciones para tratar las aguas residuales, donde cada unidad se encuentra diseñada de manera secuencial para cumplir con determinadas eficiencias mínimas de remoción de constituyentes tales como DBO, DQO, sólidos suspendidos, fósforo, compuestos, nitrogenados y patógenos, de tal forma que su funcionamiento conjunto, debe asegurar el cumplimiento de la normatividad vigente en materia de vertimientos y los Planes de Ordenamiento del Recurso Hídrico (PORH); por lo cual, el no funcionamiento de uno de sus componentes, no sólo puede generar un funcionamiento inadecuado de las demás unidades que le suceden, sino que puede conllevar a que la remoción de contaminantes no sea la suficiente para asegurar el cumplimiento de la norma de vertimientos, lo cual representaría un incumplimiento de la obligación prevista en el numeral 11 de la cláusula 14 del Contrato de Condiciones Uniformes, el cual indica:

“CLÁUSULA 14. OBLIGACIONES DE LA PERSONA PRESTADORA. *Son obligaciones de la PERSONA PRESTADORA las siguientes:*

(...)

11. Cumplir con la normatividad vigente en materia de vertimientos definida por la autoridad competente. (Solo si presta el servicio público domiciliario de alcantarillado (...)" (Cursiva fuera



de texto).

De otra parte, el prestador al no realizar el tratamiento y/o aprovechamiento del biogás generado en la PTAR, también se encuentra incumpliendo lo establecido en el artículo 210 de la Resolución 330 de 2017, modificado por el artículo 59 de la Resolución 799 de 2021, que establece:

“Artículo 210. Modificado por el art.59, Resolución 799 de 2021. Tratamiento y/o aprovechamiento de biogás en las PTAR. Debido al alto potencial de efecto invernadero del metano (CH4) contenido en el biogás producido en las plantas de tratamiento, ya sea proveniente de los reactores anaeróbicos o de los sistemas digestores de lodos, primarios o secundarios, se deberá como mínimo quemar la porción no aprovechada del biogás, con el fin de transformarlo en CO2 (...)” (Cursiva fuera de texto).

Asimismo, también se encuentra incumpliendo lo establecido en el artículo 30 de la Resolución 330 de 2017, modificado por el artículo 12 de la Resolución 799 de 2021, en lo relativo a garantizar condiciones de seguridad y salud en el trabajo para el personal a cargo, toda vez que dentro de la visita desarrollada se identificó que parte de las pasarelas ubicadas sobre los sedimentadores y filtros se encuentran deterioradas y/o ya no se cuenta con plataforma, lo cual representa una condición insegura para los trabajadores encargados del mantenimiento del sistema.

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

Dentro de la información presentada por el prestador, se indica que se cuenta con un permiso de vertimientos y/o PSMV aprobado por CORANTIOQUIA, el cual fue expedido el 10 de mayo de 2012, el cual posibilita el vertimiento de aguas residuales sobre la Quebrada Cañas Juntas, tal y como se muestra a continuación:

Tabla 17. Permisos de vertimiento y/o PSMV

Nombre de la fuente	Tipo de fuente	Municipio	Tiene PSMV o permiso de vertimiento	Entidad que expidió el permiso/PSMV	Fecha del permiso/PSMV	Fecha inicial de la autorización	Duración (años)	Fecha final de la autorización	Caudal autorizado (l/s)
Cañas Juntas	Quebrada	Montebello	SI	CORANTIOQUIA	10/05/2012	10/05/2012			

Fuente: Requerimiento de información. Radicados SSPD No. 20255293403862 del 20/08/2025, 20255294021192 del 01/10/2025, 20255294154312 y 20255294154432 del 09/10/2025

No obstante, no es clara esta información por cuanto la fuente receptora de los vertimientos procedentes de la PTAR conforme a lo informado en la visita desarrollada corresponde a la quebrada Cementerio, y a que no es adjuntado el correspondiente acto administrativo, sino que en su lugar es remitida copia de la Resolución 1205-16941 del 15 de enero de 2013, mediante el cual CORANTIOQUIA aprueba el Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos del municipio de Montebello, no siendo posible establecer si la PTAR operada por el prestador cuenta o no con un permiso de vertimientos vigente.

Por otro lado, es de mencionar que el prestador dentro del Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos aprobado, el cual allegó dentro de la información presentada, planificó el desarrollo de obras y/o actividades durante un horizonte de diez (10) años, plazo que a la fecha se encuentra



vencido, y no aportó información que diese cuenta de procesos de actualización del mismo ante la autoridad ambiental.

Por lo anterior, teniendo en cuenta que no se evidenció el permiso de vertimientos de la PTAR, ni se aportó información sobre la actualización del PSMV, se considera, que se está presentando un presunto incumplimiento de lo establecido en el Artículo 2.2.3.3.4.18. del Decreto 1076 de 2015 Sector Ambiente y Desarrollo Sostenible, que señala:

“(...) 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. (...)” (Cursiva y subraya fuera de texto).

Además de lo dispuesto en los artículos 22 y 25 de la Ley 142 de 1994, los cuales indican:

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

(...)

ARTÍCULO 25. Concesiones, y permisos ambientales y sanitarios. Quienes presten servicios públicos requieren contratos de concesión, con las autoridades competentes según la ley, para usar las aguas; para usar el espectro electromagnético en la prestación de servicios públicos requerirán licencia o contrato de concesión. Deberán, además, obtener los permisos ambientales y sanitarios que la índole misma de sus actividades haga necesarios, de acuerdo con las normas comunes.

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

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

5.4.3.4 Obras con impacto en la prestación del servicio de alcantarillado

El prestador remitió el Plan Maestro de Acueducto y Alcantarillado desarrollado por la empresa SANEAMBIENTE LTDA. en el año 2003, no obstante, dado que en este plan se formulaban acciones durante un horizonte de cinco (5) años, que culminaban en el año 2007 y que no fue suministrada información sobre el estado de implementación del mismo, y además de esto no fue informado si ha sido surtida algún tipo de actualización del mismo, no es posible establecer cuáles son las obras que se prevé tendrán impacto en la prestación del servicio de alcantarillado en el municipio.

5.4.4 Plan de emergencia y contingencia (PEC)

Se cuenta con el documento denominado “*PLAN DE EMERGENCIA Y CONTINGENCIA ASOCIADO A LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO.*”, con fecha de 2024, el cual, se encuentra cargado en el SUI con



fecha certificada del 22 de julio de 2024, el cual es cargado nuevamente para la vigencia 2025 y certificado el 17 de julio de 2025.

No obstante, se desconoce si el PEC ha sido socializado ante el Consejo Municipal de Gestión del Riesgo de Desastres, tal y como lo establece el parágrafo del artículo segundo de la Resolución MVCT 527 de 2018, dado que no fue aportada información y durante la visita desarrollada no fue informado nada al respecto.

5.4.5 Estado de reporte en el SUI por parte del prestador

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

Tabla 18. Estado de reporte en el SUI de la información del tópico técnico operativo.

Tema	Nombre del formato y/o formulario	Certificado en SUI	Observación
PTAP	Registro de sistemas de potabilización	Sí	Se cuenta con el registro de sistemas de potabilización, presentando en una sola línea la PTAP existente
Sectores Hidráulicos	Registro de sectores hidráulicos	Sí	Se cuenta con cargue de información con fecha de última modificación de junio de 2014, donde se presenta solo un sector hidráulico. Cabe mencionar que esto no es acorde con el estado actual de prestación del servicio, toda vez que de acuerdo con lo observado en la visita y lo informado por el prestador, se cuenta con dos sectores hidráulicos
Fuentes superficiales y subterráneas	Registro de fuentes	Sí	Se cuenta con cargue de información en la que se indica que el año de reporte es 2009 y se relaciona como fuente la Quebrada Potreros. Sin embargo, es de considerar que esta no corresponde a la actual fuente de abastecimiento, la cual corresponde a la Quebrada El Vesubio.
Captación	Registro de Captaciones de agua fuentes superficiales	Sí	Se cuenta con cargue de información con fecha de última modificación del año 2014, donde se indica en una línea el sistema de captación sobre la Quebrada El Vesubio.
Aducción	Registro de aducciones de agua	Sí	Se cuenta con cargue de información, presentando la línea de aducción del municipio donde se indica que cuenta con una longitud de 11 km, no obstante, según lo informado en la visita y la información presentada se reporta que esta tiene una longitud de 12 km.
Tanques de Almacenamiento	Registro de Tanques de Almacenamiento	No	El prestador no ha realizado el cargue de la información relacionada
Redes acueducto	Redes Sistema de Acueducto	No	El prestador no ha realizado el cargue de la información relacionada
Continuidad	Continuidad en la oferta del servicio de acueducto	Sí	Se cuenta con el cargue de información para los años 2024 y 2025, sin embargo, no se incluye el mes de diciembre de 2024.
Suspensiones	Suspensiones Servicio de Acueducto	No	El prestador no ha realizado el cargue de la información relacionada
Presiones	Medición de Presiones del Servicio de Acueducto	Sí	El prestador si bien realizó el cargue del formato de medición de presiones, indica que no cuenta con puntos de medición de presión y reporta lecturas



Superservicios

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



Tema	Nombre del formato y/o formulario	Certificado en SUI	Observación
			de cero.
Puntos de Muestreo – Calidad de agua	Registro de Punto de Muestreo	Sí	Se cuenta con cargue de información donde se reportan seis manzanas diferentes con localizaciones de puntos de muestreo, entre estos, los cinco puntos concertados con la autoridad sanitaria
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)"	Sí	El prestador realizó el cargue de características básicas para los años 2024 y 2025, no obstante, el registro de características no obligatorias solo se encuentra diligenciado hasta el año 2023 y no se reporta información sobre características especiales – rango 1.
PTAR	Registro de sistemas de tratamiento de aguas residuales	Sí	Se cuenta con el registro de sistemas de tratamiento de aguas residuales, presentando en una sola línea la PTAR existente
Redes alcantarillado	Redes Sistema de Alcantarillado	No	El prestador no ha realizado el cargue de la información relacionada
Punto de vertimiento	Vertimientos a Cuerpos Receptores	No	El prestador no ha realizado el cargue de la información relacionada
PEC	Plan de Emergencia y Contingencia	Sí	Se cuenta con cargue de información del año 2025

Fuente: elaboración SSPD.

5.5 Aspectos comerciales

5.5.1 Sede de atención comercial

La oficina de servicios públicos de Montebello se encuentra ubicada en el segundo piso de la Alcaldía Municipal en la Calle 20 Bolívar No. 19 -51, con un horario de atención al público de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:30 p.m. y de 2:00 p.m. a 5:15 p.m. y los sábados de 8:00 a.m. a 1:15 p.m.

Imagen 36. Sede de atención comercial.



Fuente: Registro fotográfico SSPD. Visita de inspección del 1 al 3 de octubre de 2025.

5.5.2 Sistema de Información Comercial (SIC)

El prestador acorde con la información suministrada cuenta con el software denominado "SISTEMAS ARIES S.A.S.", el cual es alquilado y puesto en marcha el 26 de febrero de 2025. No se informó por parte del prestador que SIC usaba durante el año 2024.



Este software incluye los módulos de presupuesto, taquilla, administrativo, financiero, servicios públicos, facturación. El software es operado bajo un contrato de actualización y soporte técnico No. CPS-36-2025 del 26 de febrero de 2025.

5.5.3 Contrato de Condiciones Uniformes (CCU)

La oficina de servicios públicos de Montebello entregó copia del CCU para los servicios acueducto y alcantarillado, según lo informado, este se encuentra actualizado con fecha de 31 de mayo del año 2023, el mismo no se encuentra firmado por el representante legal. El prestador indicó en el archivo Excel denominado “Requerimiento Información Visita Montebello” que el CCU no cuenta con concepto de legalidad.

Imagen 37. CCU acueducto y alcantarillado.

República de Colombia
Departamento de Antioquia
Alcaldía Municipal
Alcaldía Municipal

CONDICIONES UNIFORMES DEL CONTRATO DE SERVICIOS PÚBLICOS MUNICIPIO DE MONTEBELLO ANTIOQUIA

PERSONA PRESTADORA	UNIDAD DE SERVICIOS PÚBLICOS DE MONTEBELLO ANTIOQUIA
NIT	890981115-8
Dirección	Centro Administrativo Municipal, Carrera 10, Edificio Remodelado - Calle 20 Bolívar Nro. 19-51, Código Postal 055040
Municipio	MONTEBELLO ANTIOQUIA

DISPOSICIONES GENERALES

CLAUSULA 1. OBJETO. Este contrato tiene por objeto la prestación de servicios públicos domiciliarios por parte de la PERSONA PRESTADORA a un SUSCRITOR Y/O USUARIO, a cambio de un precio en dinero.

CLAUSULA 2. EL SERVICIO. La PERSONA PRESTADORA prestará los servicios de:

Acequio_____, Alcantarillado_____,

CLAUSULA 3. INMUEBLE. La PERSONA PRESTADORA prestará el servicio en un inmueble:

Urbanización_____, Rural_____,

PARÁGRAFO. No habrá más de un contrato con el mismo objeto en relación con el mismo inmueble.

CLAUSULA 4. ÁREA DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO -APS. La PERSONA PRESTADORA prestará los servicios en la siguiente área: MUNICIPIO DE MONTEBELLO ANTIOQUIA.

Municipio: Montebello Antioquia

Versadizo: _____ Centro Poblado Rural: _____ (Diligenciar si aplico)

Departamento: Antioquia

Corregimiento: _____

CLAUSULA 5. VIGENCIA. El contrato se pacta a término:

Fijo_____, Indefinido_____,

En el caso de término fijo el plazo será de _____ (no puede ser superior a 2 años si pena de que se configure abuso de posición dominante en los términos del numeral 133.19 del artículo 133 de la Ley 142 de 1994).

CLAUSULA 6. RÉGIMEN LEGAL DEL CONTRATO. El contrato se rige por la normatividad vigente de los contratos de servicios públicos y, en particular, por la Ley 142 de 1994 y los decretos reglamentarios, las normas del Código de Comercio y del Código Civil, la regulación de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico - CRA-, las condiciones uniformes y los acuerdos especiales que pacten los partes.

Cuando haya conflicto entre las condiciones uniformes y las condiciones especiales, se preferirán éstas.

CLAUSULA 7. PARTES. Son partes en el contrato la PERSONA PRESTADORA y el SUSCRITOR Y/O USUARIO.

Se entiende por suscriptor aquella persona con la cual se celebra el contrato y por usuario aquella persona natural o jurídica que se beneficiará con la prestación de un servicio público, bien como propietario del inmueble en donde este se presta, o como receptor directo del servicio. A este último usuario se denominará también consumidor.

República de Colombia
Departamento de Antioquia
Alcaldía Municipal
Alcaldía Municipal

a. La calidad del agua potable suministrada por la PERSONA PRESTADORA cumplió lo establecido en el Decreto 1575 de 2007 y la Resolución 2115 de 2007 del Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial, o los que los modifiquen, adicionen, sustituyan o deroguen.

b. La calidad de los suministros que el SUSCRITOR Y/O USUARIO recibe en red es alcantillado público, operados por la PERSONA PRESTADORA cumplió con lo establecido en el Capítulo 3 del Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1076 de 2015, y con la Resolución 0531 de 2015 del Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible, o los que los modifiquen, adicionen, sustituyan o deroguen.

c. La PERSONA PRESTADORA prestó el servicio de acequido con una continuidad de: 24 horas al día.

d. La PERSONA PRESTADORA prestó el servicio de acequido con una presión de servicio mínima en la red de distribución de 10 metros columna de agua (m.c.a), definida con base en el artículo 61 de la Resolución 0330 de 2017 del Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio (MVCT) o la que la modifique, adiciona, sustituya o derogue.

CLAUSULA 38. METAS DEL SERVICIO PÚBLICO DOMICILIARIO DE ACEQUIDO. La PERSONA PRESTADORA se compromete a prestar el servicio público domiciliario de acequido, de acuerdo con lo establecido en los artículos 12 y 24 de la Resolución CRA 825 de 2017 o la que la modifique, adiciona, sustituya o derogue, para el primero y segundo segmento respectivamente, con las siguientes metas anuales para reducir la diferencia entre el valor del año base y el establecido de servicio:

Primer Segmento ____ Segundo Segmento ____

Nombre del estandar	Unidad	Estándar	Año base	Meta año 1	Meta año 2	Meta año 3	Meta año 4	Meta año 5	Meta año 6	Meta año 7
Monocenso	Número de hogares con monómetro instalado sobre el sistema de suscriptores fijos, porcentaje promedio en el año base	100%	100	92	94	96	98	100	100	100
Continuidad para el servicio público domiciliario de acequido	Número de días por año de prestación del servicio	100	95	96	97	98	99	100	100	100

Representante Legal
Municipio Montebello Antioquia

"El Cambio Es Ahora"
Centro Administrativo Municipal "Julián López Hernández"
Tel: 44-01 44-01 44-01 44-01 44-01 44-01 44-01
Calle 20 Bolívar Nros. 19-31 Código Postal 055040

Página 1 de 14

"El Cambio Es Ahora"
Centro Administrativo Municipal "Julián López Hernández"
Tel: 44-01 44-01 44-01 44-01 44-01 44-01 44-01
Calle 20 Bolívar Nros. 19-31 Código Postal 055040

Página 14 de 14

Fuente: Registro fotográfico SSPD. Visita de inspección del 1 al 3 de octubre de 2025.

El CCU corresponde al reportado por el prestador en la última actualización de RUPS de la vigencia 2025 (Imprimible 2025376443938 del 10/03/2025), el mismo se encuentra actualizado conforme lo dispuesto en la Resolución CRA 873 del 2019 compilado en el decreto 943 de 2021, pero no tiene fecha de expedición ni tampoco firma del Representante Legal.

Por su parte, el prestador cuenta con cartelera de información, pero en la misma no se evidenció publicado el CCU.

En este sentido, se evidenció que la oficina de servicios públicos de Montebello, 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



Superservicios

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



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).

5.5.4 Suscriptores

La oficina de servicios públicos de Montebello entregó la información de suscriptores mediante el archivo en formato Excel denominado “Requerimiento Información Visita Montebello”, indicando lo siguiente:

Tabla 19. Número de suscriptores para Acueducto y Alcantarillado año 2024 - Información visita.

ACUEDUCTO AÑO 2024												
CONCEPTO	Ene	Feb	Mar	Abr	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Sept	Oct	Nov	Dic
Estrato 1	183	183	183	183	183	183	183	183	182	182	182	182
Estrato 2	373	373	373	373	373	373	379	381	380	380	380	379
Estrato 3	393	393	393	393	393	393	394	402	398	398	398	399
Comercial	114	114	114	114	114	113	114	117	115	115	114	113
Industrial	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Oficial	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22
TOTAL SUSCRIPTORES	1087	1087	1087	1087	1087	1086	1094	1107	1099	1099	1098	1097

ALCANTARILLADO AÑO 2024												
CONCEPTO	Ene	Feb	Mar	Abr	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Sept	Oct	Nov	Dic
Estrato 1	108	108	108	108	108	108	108	108	107	107	107	107
Estrato 2	310	310	310	310	310	310	312	314	313	313	313	313
Estrato 3	372	372	372	372	372	372	373	381	377	377	377	378
Comercial	109	109	109	109	109	108	108	111	110	110	109	108
Industrial	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Oficial	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22	22
TOTAL SUSCRIPTORES	922	922	922	922	922	921	924	937	930	930	929	929

Fuente: Radicado SSPD 20255294154432 del 09/10/25.

Tabla 20. Número de suscriptores para Acueducto y Alcantarillado año 2025 - Información visita.

ACUEDUCTO AÑO 2025								
CONCEPTO	Ene	Feb	Mar	Abr	Mayo	Junio	Julio	Agosto
Estrato 1	182	182	182	182	182	182	182	182
Estrato 2	378	378	381	380	379	379	379	379
Estrato 3	399	399	399	400	399	400	400	400
Comercial	113	113	113	113	113	113	113	113
Industrial	2	2	2	2	2	2	2	2
Oficial	22	22	22	22	22	22	22	22
TOTAL SUSCRIPTORES	1096	1096	1099	1099	1097	1098	1098	1098



CONCEPTO	ALCANTARILLADO AÑO 2025							
	Ene	Feb	Mar	Abr	Mayo	Junio	Julio	Agosto
Estrato 1	107	107	107	107	107	107	107	107
Estrato 2	312	312	312	311	311	311	311	309
Estrato 3	378	378	378	379	379	379	378	379
Comercial	108	108	108	108	108	108	109	109
Industrial	1	1	1	1	1	1	1	1
Oficial	22	22	22	22	22	22	22	22
TOTAL SUSCRIPTORES	928	928	928	928	928	928	928	927

Fuente: Radicado SSPD 20255294154432 del 09/10/25.

5.5.5 Micromedición

5.5.5.1 Indicador de micromedición

El prestador suministró diligenciado el archivo Excel denominado “Requerimiento Información Visita Montebello”, en el cual se indicó que la totalidad de suscriptores cuenta con micromedidor instalado, por lo tanto, existe una micromedición nominal del 100%.

Por otra parte, el prestador indicó en este mismo archivo que durante los años 2024 y 2025 entre un 10% y 11% de los medidores se encontraban dañados, por lo que, la medición efectiva se encontraba entre un 89% y 90%, como se evidencia en las siguientes tablas:

% y 90%, como se evidencia en las siguientes tablas:

Tabla 21. Indicador de micromedición año 2024 - Información visita.

Vigencia 2024							
Periodo	Total Suscriptores	Suscriptores con medidor	Suscriptores sin medidor	Suscriptores con medidor funcionando	Suscriptores con medidor dañado	Indicador Nominal	Indicador Efectivo
Ene	1087	1087	0	980	107	100%	90%
Feb	1087	1087	0	980	107	100%	90%
Mar	1087	1087	0	980	107	100%	90%
Abr	1087	1087	0	980	107	100%	90%
May	1087	1087	0	980	107	100%	90%
Jun	1086	1086	0	980	106	100%	90%
Jul	1094	1094	0	980	114	100%	90%
Ago	1107	1107	0	980	127	100%	89%
Sep	1099	1099	0	980	119	100%	89%
Oct	1099	1099	0	980	119	100%	89%
Nov	1098	1098	0	980	118	100%	89%
Dic	1097	1097	0	980	117	100%	89%

Fuente: Radicado SSPD 20255294154432 del 09/10/25.



Superservicios

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



Tabla 22. Indicador de micromedición año 2025 - Información visita.

Vigencia 2025							
Periodo	Total Suscriptores	Suscriptores con medidor	Suscriptores sin medidor	Suscriptores con medidor funcionando	Suscriptores con medidor dañado	Indicador Nominal	Indicador Efectivo
Ene	1096	1096	0	980	116	100%	89%
Feb	1096	1096	0	980	116	100%	89%
Mar	1099	1099	0	980	119	100%	89%
Abr	1099	1099	0	980	119	100%	89%
May	1097	1097	0	980	117	100%	89%
Jun	1098	1098	0	980	118	100%	89%
Jul	1098	1098	0	980	118	100%	89%
Ago	1098	1098	0	980	118	100%	89%

Fuente: Radicado SSPD 20255294154432 del 09/10/25.

5.5.5.2 Laboratorio de medidores

El prestador indicó en visita de inspección que no cuenta con laboratorio de medidores, de igual forma, no tiene contrato con un laboratorio certificado por la ONAC.

5.5.5.3 Procedimiento para cambio y calibración de medidores

El prestador indicó en visita de inspección que no cuenta con procedimientos para cambio y calibración de medidores, lo anterior quedo consignado en el acta de visita suscrita.

5.5.5.4 Reposición de medidores

El prestador indicó en visita de inspección que no cuenta con expedientes relacionados con los cambios de medidor, lo anterior quedo consignado en el acta de visita suscrita.

5.5.6 Facturación y Recaudo

5.5.6.1 Procedimiento de facturación y recaudo

El prestador indicó mediante el radicado No. SSPD 20255294612122 del 6 de noviembre de 2025, que en la actualidad cuenta con un manual suministrado por el sistema Ares, en el cual se detalla procedimientos documentados para la facturación de los servicios de acueducto y alcantarillado.

5.5.6.2 Facturación y recaudo

El prestador suministró diligenciado el archivo Excel denominado “Requerimiento Información Visita Montebello” en el cual indica la facturación y el recaudo de los años 2024 y 2025 (hasta el mes de agosto) de los servicios de acueducto y alcantarillado. La siguiente imagen, consolida la información entregada:

Tabla 23. Facturación consolidada de los servicios de acueducto y alcantarillado 2024

CONSOLIDADO ACUEDUCTO 2024				
USO/ESTRATO	M3 Facturados	\$ Facturación	\$ Recaudo	Índice de Recaudo
Estrato 1	26.574	\$47.420.068	\$9.522.550	20%
Estrato 2	45.083	\$88.046.258	\$39.066.681	44%
Estrato 3	26.161	\$109.833.588	\$52.543.212	48%
Comercial	7.876	\$98.120.973	\$26.628.251	27%
Industrial	268	\$690.721	\$653.703	95%
Oficial	2.833	\$6.212.927	\$4.227.096	68%
TOTAL SUSCRIPTORES	108.795	\$350.324.535	\$132.641.493	38%
CONSOLIDADO ALCANTARILLADO 2024				
USO/ESTRATO	M3 Facturados	\$ Facturación	\$ Recaudo	Índice de Recaudo
Estrato 1	9.826	\$6.237.433	\$2.870.711	46%
Estrato 2	22.188	\$22.141.137	\$15.139.916	68%
Estrato 3	25.058	\$41.396.473	\$24.368.678	59%
Comercial	7.672	\$31.816.965	\$12.725.469	40%
Industrial	168	\$153.633	\$141.514	92%
Oficial	2.833	\$3.519.100	\$2.354.406	67%
TOTAL SUSCRIPTORES	67.745	\$105.264.741	\$57.600.694	55%

Fuente: Radicado SSPD 20255294154432 del 09/10/25.

Tabla 24. Facturación consolidada de los servicios de acueducto y alcantarillado 2025

CONSOLIDADO ACUEDUCTO ENERO – AGOSTO 2025				
USO/ESTRATO	M3 Facturados	\$ Facturación	\$ Recaudo	Índice de Recaudo
Estrato 1	18.097	\$38.388.255	\$5.898.754	15%
Estrato 2	17.337	\$45.771.914	\$21.918.762	48%
Estrato 3	17.180	\$76.607.794	\$28.773.456	38%
Comercial	4.928	\$71.352.651	\$15.367.575	22%
Industrial	184	\$304.173	\$304.173	100%
Oficial	1.852	\$6.768.911	\$3.172.679	47%
TOTAL SUSCRIPTORES	59.578	\$239.193.698	\$75.435.399	32%
CONSOLIDADO ALCANTARILLADO ENERO – AGOSTO 2025				
USO/ESTRATO	M3 Facturados	\$ Facturación	\$ Recaudo	Índice de Recaudo
Estrato 1	6.487	\$12.734.927	\$1.878.989	15%
Estrato 2	14.686	\$17.020.829	\$9.716.601	57%
Estrato 3	16.437	\$30.331.702	\$15.898.159	52%
Comercial	4.805	\$16.370.805	\$8.147.881	50%



Superservicios

INFORME DE VIGILANCIA O INSPECCIÓN ESPECIAL, DETALLADA O CONCRETA



Industrial	112	\$99.584	\$99.584	100%
Oficial	1.852	\$3.852.804	\$1.817.074	47%
TOTAL SUSCRIPTORES	44.379	\$80.410.651	\$37.558.288	47%

Fuente: Radicado SSPD 20255294154432 del 09/10/25.

En lo que va corrido del año, se evidencia una caída del indicador de recaudo, en el caso del acueducto pasando de un 38% a un 32%, en el caso del alcantarillado, paso de 55% al 47%

Es importante indicar que el prestador suministró diligenciado el archivo Excel denominado “Requerimiento de información visita Montebello”, en el cual se encontraba la pestaña denominada “Facturación y Recaudo”.

5.5.7 Facturas

5.5.7.1 Requisitos de la factura

Durante la visita de inspección, el prestador entregó 95 copias de facturas, a continuación, se presenta un modelo de la factura de la Oficina de Servicios:

Imagen 38 Factura

 UNIDAD DE SERVICIOS PÚBLICOS MUNICIPIO DE MONTEBELLO																											
<p>NIT: 893-061-1154 Palacio Municipal Sigifredo López Hernández Calle 20 N° 10-51 E-mail: serviciospublicos@montebello-antioquia.gov.co Código Postal: 656540 Ubicado por la Superintendencia de Servicios Públicos Distritales</p>																											
CÓDIGO: 001 - 8000000130 NOMBRE: LOPEZ LOPEZ ANTONIO DIRECCIÓN: Cr 18 N USO: RESIDENCIAL - Bajo-Bajo		CUENTAS VEN: 3 ESTRATO: 1																									
INFORMACIÓN BÁSICA <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%;">Consumo:</td> <td style="width: 50%;">30.000</td> </tr> <tr> <td>Del 01 / 05 / 2025 al 31 / 05 / 2025</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Promedio Últimos 6 meses:</td> <td>11</td> </tr> <tr> <td>Promedio estrato:</td> <td>44</td> </tr> <tr> <td colspan="2">  <small>Barra: 2025. Fondo: 2024 - Marzo 2025 - Abril 2025</small> </td> </tr> </table>		Consumo:	30.000	Del 01 / 05 / 2025 al 31 / 05 / 2025		Promedio Últimos 6 meses:	11	Promedio estrato:	44	 <small>Barra: 2025. Fondo: 2024 - Marzo 2025 - Abril 2025</small>		LIQUIDACIÓN DE CONSUMOS <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%;">Lectura Anterior (m3):</td> <td style="width: 50%;">7956</td> </tr> <tr> <td>Lectura Actual (m3):</td> <td>7906</td> </tr> <tr> <td>Consumo (m3):</td> <td>11</td> </tr> <tr> <td colspan="2" style="text-align: center;">Liquidación de Consumo</td> </tr> <tr> <td>Básico:</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Complementario:</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Surtuario:</td> <td></td> </tr> </table>		Lectura Anterior (m3):	7956	Lectura Actual (m3):	7906	Consumo (m3):	11	Liquidación de Consumo		Básico:		Complementario:		Surtuario:	
Consumo:	30.000																										
Del 01 / 05 / 2025 al 31 / 05 / 2025																											
Promedio Últimos 6 meses:	11																										
Promedio estrato:	44																										
 <small>Barra: 2025. Fondo: 2024 - Marzo 2025 - Abril 2025</small>																											
Lectura Anterior (m3):	7956																										
Lectura Actual (m3):	7906																										
Consumo (m3):	11																										
Liquidación de Consumo																											
Básico:																											
Complementario:																											
Surtuario:																											
A L C A N T A Usted fue beneficiado con un subsidio de: -39.825		Liquidación de Vertimiento <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%;">Básico:</td> <td style="width: 50%;">-</td> </tr> <tr> <td>Complementario:</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Surtuario:</td> <td></td> </tr> </table>		Básico:	-	Complementario:		Surtuario:																			
Básico:	-																										
Complementario:																											
Surtuario:																											
A S E O		Tasa de Aseo: 27.638.00																									
O T R O S		Concepto Si cuotas cuota saldo																									
"CADA GOTITA CUENTA, AHORRAR AGUA SIGNIFICA CUIDAR NUESTRO PLANETA"																											
<small>Representante Legal</small>																											
<small>Este boleto de liquidación es válido hasta el 31/05/2025 11:59:00. Impresión por LINA MARÍA SÁNCHEZ DÍAZ y la fecha 14/05/2025 10:54:47</small>																											
<small>Este boleto para liquidación es válido hasta el 31/05/2025 11:59:00. Impresión por LINA MARÍA SÁNCHEZ DÍAZ y la fecha 14/05/2025 10:54:47</small>																											
<small>Este boleto para liquidación es válido hasta el 31/05/2025 11:59:00. Impresión por LINA MARÍA SÁNCHEZ DÍAZ y la fecha 14/05/2025 10:54:47</small>																											
<small>Este boleto para liquidación es válido hasta el 31/05/2025 11:59:00. Impresión por LINA MARÍA SÁNCHEZ DÍAZ y la fecha 14/05/2025 10:54:47</small>																											
UNIDAD DE SERVICIOS PÚBLICOS MUNICIPIO DE MONTEBELLO																											
<p>NIT: 893-061-1154 Palacio Municipal Sigifredo López Hernández Calle 20 N° 10-51 E-mail: serviciospublicos@montebello-antioquia.gov.co Código Postal: 656540 Ubicado por la Superintendencia de Servicios Públicos Distritales</p>																											
CÓDIGO: 001 - 8000000130 NOMBRE: LOPEZ LOPEZ ANTONIO DIRECCIÓN: Cr 18 N USO: RESIDENCIAL - Bajo-Bajo		CUENTAS VEN: 3 ESTRATO: 1																									
FACTURA 233202																											
Mayo / 2025																											
FECHAS DE PAGO																											
SIN RECARGO 30/05/2025																											
CON RECARGO CORTE INMEDIATA																											
VALOR FACTURADO																											
Total Consumo: 13.962,00 Recargo Mora: 0,00 Cargo Fijo: 4.496,00 Deuda Venc: 16.605,00 Subsidio/Sobreprecio: -12.913,00																											
TOTAL ACUERDUTO 22.140																											
TOTAL CONSUMO 7.288,00																											
Recargo Mora: 0,00 Cargo Fijo: 3.219,00 Deuda Venc: 9.456,00 Subsidio/Sobreprecio: -7.365,00																											
TOTAL ALCANTARILLADO 12.000																											
Tasa Fija: 27.038,00 Recargo Mora: 0,00 Deudas Vencidas: 25.143,00 Subsidio/Sobreprecio: -19.557																											
TOTAL ASO 33.824																											
Otros Recargos: 0,0 Deuda Otros: 0,0 Recargas Otros: 0,0																											
TOTAL OTROS 0																											
TOTAL A PAGAR 68.272,00																											
<small>Este boleto para liquidación es válido hasta el 31/05/2025 11:59:00. Impresión por LINA MARÍA SÁNCHEZ DÍAZ y la fecha 14/05/2025 10:54:47</small>																											
<small>Este boleto para liquidación es válido hasta el 31/05/2025 11:59:00. Impresión por LINA MARÍA SÁNCHEZ DÍAZ y la fecha 14/05/2025 10:54:47</small>																											
<small>Este boleto para liquidación es válido hasta el 31/05/2025 11:59:00. Impresión por LINA MARÍA SÁNCHEZ DÍAZ y la fecha 14/05/2025 10:54:47</small>																											
FACTURA 233202																											
Mes de Mayo / 2025																											
PERÍODO: 30/05/2025																											
FECHAS DE PAGO																											
SIN RECARGO 30/05/2025																											
CON RECARGO CORTE INMEDIATA																											
TOTAL ACUERDUTO: 22.140																											
TOTAL CONSUMO: 13.962,00																											
TOTAL ALCANTARILLADO: 33.824																											
TOTAL ASO: 0																											
TOTAL OTROS: 0																											
TOTAL A PAGAR 68.272,00																											

Fuente: Radicado SSPD 20255294154432 del 09/10/25.

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

Tabla 25 Contenido mínimo de las facturas – CCU cláusula 15



REQUISITOS	¿CUMPLE?
1. El nombre de la persona prestadora y su NIT.	Si
2. El nombre del suscriptor y/o usuario, número de identificación del medidor al cual se presta el servicio y dirección del inmueble receptor de los servicios.	Parcialmente, falta número del medidor
3. La dirección a la que se envía la factura o cuenta de cobro	Si
4. El estrato socioeconómico, cuando el inmueble es residencial, y la clase de uso de los servicios.	Si
5. El periodo de facturación de los servicios y la fecha de expedición de la factura	Si
6. El cargo por consumo, el cargo fijo y los otros cobros autorizados por la legislación vigente.	Si
7. El valor de las devoluciones por cobros no autorizados o por errores en facturación o estratificación, así como de los intereses correspondientes.	NA
8. Los sitios y modalidades donde se pueden realizar los pagos.	No
9. Los cargos por concepto de corte, suspensión, reconexión y reinstalación, cuando a ello hubiere lugar, a cargo del suscriptor y/o usuario.	Si
10. La lectura anterior del medidor de consumo y lectura actual del medidor, si existe. Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir el consumo con instrumentos técnicos, se indicará la base promedio con la cual se liquida el consumo, establecido con base en consumos promedios o aforos, de acuerdo con el artículo 146 de la Ley 142 de 1994.	Si
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.	Parcialmente (únicamente 4 meses), falta valor de la factura por consumo
12. El valor y factor de los subsidios o de las contribuciones de solidaridad de los suscriptores y/o usuarios.	Parcialmente (no factor)
13. El valor y las fechas de pago oportuno, así como la fecha de suspensión de los servicios.	Si
14. Los valores unitarios y totales cobrados al suscriptor y/o usuario por concepto de las tasas ambientales para acueducto y alcantarillado.	No

Fuente: CCU – Clausula 15.

De lo anterior se tiene que, el prestador incumple dos (2) aspectos y tres (3) se encuentran parcialmente cumplidos 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.

5.5.7.2 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 2.350 msnm³ le corresponde aplicar los consumos establecidos para municipios fríos, 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 por encima de 2.000 metros sobre el nivel del mar, el cual se fija en 11 m³ mensuales por suscriptor facturado.
- **Consumo complementario:** Es el consumo de una familia ubicada en una altitud promedio por encima de 2.000 metros sobre el nivel del mar, mayor de 11 m³ y menor o igual a 22 m³ mensuales por suscriptor facturado.
- **Consumo suntuario:** Es el consumo de una familia ubicada en una altitud promedio por encima de 2.000 metros sobre el nivel del mar, mayor a 22 m³ mensuales por suscriptor facturado.

Así las cosas, se procedió a verificar la factura emitidas por la Oficina de Servicios Públicos Domiciliarios de Montebello, 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.

5.5.8 Desincentivo

Durante la visita, el prestador informó que no aplicó la medida del desincentivo al consumo, la cual fue decretada por la Unidad Administrativa Especial Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (UAE – CRA) mediante las siguientes Resoluciones:

Tabla 26 Normatividad desincentivo al consumo excesivo.

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

Fuente: Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico

Por lo anterior, es preciso mencionar que el artículo 3 de la Resolución CRA 887 estableció a los responsables de aplicar la medida, así:

“ARTÍCULO 3o. APlicación del desincentivo. Las personas prestadoras del servicio público domiciliario de acueducto a las que hace referencia el artículo 2o de la presente resolución, serán las responsables de dar aplicación al desincentivo para el consumo excesivo de agua potable.” (Cursiva fuera de texto original).

Ahora bien, la información relacionada con el desincentivo debía ser reportada ante la SSPD, en los formatos y/o formularios disponibles en el Sistema Único de Información (SUI), de conformidad con artículo 12 de la Resolución 887 de 2019, así:

“Reporte de información. Las personas prestadoras del servicio público domiciliario de

³ Consulta municipio Chiriguaná – Cesar en <https://geoportal.igac.gov.co/contenido/consulta-catastral>



acueducto deberán reportar al Sistema Único de Información - SUI la información correspondiente al valor en pesos facturado al suscriptor y/o usuario por aplicación del desincentivo, en el campo "otros cobros", de conformidad con las Resoluciones SSPD 20171300039945 de marzo 28 de 2017, modificada y aclarada por la Resolución SSPD 20174000121755 de 19 de julio de 2017 y SSPD 20101300048765 de diciembre 14 de 2010 o aquellas que las modifiquen, adicionen o sustituyan, según resulten aplicables al prestador.

El número de suscriptores del servicio público domiciliario de acueducto que fueron objeto de la medida de desincentivo por consumo excesivo en el mes del reporte, deberá ser ingresado en el campo "Número de suscriptores objeto de medidas por consumo excesivo", de acuerdo con la Resolución SSPD 20171300039945 de marzo 28 de 2017 o aquella que la modifique, adicione o sustituya en caso de ser aplicable al prestador.

Dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de publicación de la resolución que disponga la terminación de la medida en los términos del artículo 8 del presente acto administrativo, los prestadores que no estén obligados a cumplir la Resolución SSPD 20171300039945 de marzo 28 de 2017 deberán remitir mediante oficio a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, el número de suscriptores del servicio de acueducto que durante cada mes fueron objeto de la medida de desincentivo por consumo excesivo." (Cursiva fuera de texto original).

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

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

- a) Que la fuente de abastecimiento sea superficial, y la suma del caudal máximo diario de demanda (QMD) y el caudal ecológico sea inferior al caudal que excede el 95% del tiempo en la curva de duración de caudales diarios, Q95, de la fuente de abastecimiento. En el caso donde se cuente con más de una fuente superficial, se deberá emplear la suma de los caudales ecológicos y la suma del Q95, de dichas fuentes.
- b) Que la fuente de abastecimiento sea subterránea y la capacidad de la misma sea superior al caudal máximo diario de demanda (QMD), cuando se tenga almacenamiento; o al caudal máximo horario de demanda (QMh), cuando no se tenga almacenamiento. En el caso donde se cuente con más de una fuente subterránea, se deberá emplear la suma de las capacidades de dichas fuentes.
- c) Que el prestador se abastezca de fuentes superficiales y subterráneas, simultáneamente, y la sumatoria de los caudales ecológicos más el caudal máximo horario de demanda (QMh), sea inferior a la suma de los Q95 de las fuentes de abastecimiento superficiales y las capacidades de las fuentes subterráneas.
- d) Que el sistema de acueducto incluya almacenamiento, y por medio de análisis hidrológicos y de volúmenes de almacenamiento, demuestre que cuenta con la capacidad de atender la demanda del sistema y garantice el(es) caudal(es) ecológico(s) de la(s) fuente(s) superficial(es).

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



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

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

Por lo anteriormente expuesto, se evidencia que el prestador no dio cumplimiento en lo referente a la aplicación y reporte de esta medida.

5.5.9 Cartera

El prestador entregó información de la cartera durante la visita de inspección, la cual se detalla a continuación:

Tabla 27. Cartera consolidada de los servicios de acueducto y alcantarillado 2024

CONSOLIDADO ACUEDUCTO 2024							
USO / ESTRATO	31 a 60 días	61 a 90 días	91 a 120 días	121 a 150 días	151 a 180 días	181 a 360 días	TOTAL
Estrato 1	\$ 50.393	\$ 39.410	\$ 32.611	\$ 32.611	\$ 23.351	\$ 254.455	\$ 432.831
Estrato 2	\$ 123.541	\$ 105.354	\$ 90.524	\$ 71.600	\$ 61.199	\$ 234.196	\$ 686.414
Estrato 3	\$ 233.019	\$ 201.460	\$ 166.764	\$ 156.782	\$ 134.542	\$ 1.209.439	\$ 2.102.006
Comercial	\$ 141.751	\$ 95.449	\$ 84.376	\$ 77.835	\$ 53.846	\$ 547.974	\$ 1.001.231
Industrial							\$ 0
Oficial	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0
TOTAL	\$ 548.704	\$ 441.673	\$ 374.275	\$ 338.828	\$ 272.938	\$ 2.246.064	\$ 4.222.482
	13%	10%	9%	8%	6%	53%	
CONSOLIDADO ALCANTARILLADO 2024							
USO / ESTRATO	31 a 60 días	61 a 90 días	91 a 120 días	121 a 150 días	151 a 180 días	181 a 360 días	TOTAL
Estrato 1	\$ 18.318	\$ 18.024	\$ 13.360	\$ 13.360	\$ 8.016	\$ 98.591	\$ 169.669
Estrato 2	\$ 51.784	\$ 48.368	\$ 39.609	\$ 31.235	\$ 27.048	\$ 94.653	\$ 292.697
Estrato 3	\$ 109.420	\$ 93.811	\$ 76.017	\$ 70.085	\$ 58.221	\$ 254.665	\$ 662.219
Comercial	\$ 77.122	\$ 45.721	\$ 41.038	\$ 35.254	\$ 18.040	\$ 114.608	\$ 331.783
Industrial							\$ 0
Oficial	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$ 0
TOTAL	\$ 256.644	\$ 205.924	\$ 170.024	\$ 149.934	\$ 111.325	\$ 562.517	\$ 1.456.368
	18%	14%	12%	10%	8%	39%	

Fuente: Radicado SSPD 20255294154432 del 09/10/25.

Tabla 28. Cartera consolidada de los servicios de acueducto y alcantarillado 2025



CONSOLIDADO ACUEDUCTO 2025							
USO / ESTRATO	31 a 60 días	61 a 90 días	91 a 120 días	121 a 150 días	151 a 180 días	181 a 360 días	TOTAL
Estrato 1	\$ 60.672	\$ 40.889	\$ 36.876	\$ 32.863	\$ 52.165	\$ 314.847	\$ 538.312
Estrato 2	\$ 172.469	\$ 124.319	\$ 123.143	\$ 107.854	\$ 196.892	\$ 553.163	\$ 1.277.840
Estrato 3	\$ 203.752	\$ 157.102	\$ 139.265	\$ 128.975	\$ 230.805	\$ 1.166.693	\$ 2.026.592
Comercial	\$ 177.790	\$ 161.533	\$ 129.019	\$ 112.760	\$ 186.123	\$ 1.054.185	\$ 1.821.410
Industrial							\$ 0
Oficial	\$ 28.595	\$ 28.595	\$ 28.595	\$ 28.595	\$ 57.190	\$ 591.030	\$ 762.600
TOTAL	\$ 643.278	\$ 512.438	\$ 456.898	\$ 411.047	\$ 723.175	\$ 3.679.918	\$ 6.426.754
10%		8%	7%	6%	11%	57%	
CONSOLIDADO ALCANTARILLADO 2025							
USO / ESTRATO	31 a 60 días	61 a 90 días	91 a 120 días	121 a 150 días	151 a 180 días	181 a 360 días	TOTAL
Estrato 1	\$ 17.097	\$ 13.774	\$ 13.774	\$ 11.417	\$ 19.682	\$ 162.719	\$ 238.463
Estrato 2	\$ 87.517	\$ 62.812	\$ 62.812	\$ 53.782	\$ 106.030	\$ 289.773	\$ 662.726
Estrato 3	\$ 106.125	\$ 85.044	\$ 74.987	\$ 69.515	\$ 120.605	\$ 541.233	\$ 997.509
Comercial	\$ 95.139	\$ 85.341	\$ 65.745	\$ 55.948	\$ 85.482	\$ 332.597	\$ 720.252
Industrial							\$ 0
Oficial	\$ 15.807	\$ 15.807	\$ 15.807	\$ 15.807	\$ 31.614	\$ 45.996	\$ 140.838
TOTAL	\$ 321.685	\$ 262.778	\$ 233.125	\$ 206.469	\$ 363.413	\$ 1.372.318	\$ 2.759.788
12%		10%	8%	7%	13%	50%	

Fuente: Radicado SSPD 20255294154432 del 09/10/25.

Como se puede ver en las anteriores tablas, tanto en el año 2024 como en el 2025, la cartera entre 181 y 360 días es la más representativa, tanto para el servicio de acueducto como de alcantarillado.

La empresa no cuenta con políticas de cartera documentadas.

5.5.10 Subsidios y contribuciones

5.5.10.1 Acuerdo de Concejo Municipal en los cuales se establecen los porcentajes de subsidios y contribuciones por aplicarse en el municipio

El prestador realizó la entrega del acuerdo No. 05467-200-0201-007-2023 del 19 de noviembre de 2023, mediante el cual el concejo municipal estableció los porcentajes de subsidios y aportes solidarios para los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo en el municipio.

Tabla 29. Factores de subsidios y contribuciones 2023.

USO/ESTRATO	% SUBSIDIO
Estrato 1	70%
Estrato 2	40%
Estrato 3	15%



USO/ESTRATO	% CONTRIBUCIÓN
Estrato 5	50%
Estrato 6	60%
Comercial	50%
Industrial	30%

Fuente: Acuerdo No. 05467-200-0201-007-2023 del 19 de noviembre de 2023.

El prestador informó que el municipio se encuentra al día en el giro de subsidios.

Con lo anterior, se procedió a revisar la aplicación de los porcentajes de subsidios y contribuciones en una muestra de facturas entregadas por la oficina de servicios públicos domiciliarios de Montebello, encontrando lo siguiente:

Tabla 30 Revisión aplicación acuerdos en las facturas

NÚMERO DE FACTURA	PERÍODO FACTURADO	ESTRATO / USO	SUBSIDIO / APORTE APLICADOS	
			ACUEDUCTO	ALCANTARILLADO
217705	mar-24	1	62%	No tiene el servicio
217706	mar-24	2	35%	No tiene el servicio
218645	mar-24	3	15%	No tiene el servicio
217917	mar-24	Comercial	50%	50%
218578	mar-24	Industrial	0%	No tiene el servicio
221551	jun-24	1	70%	No tiene el servicio
221108	jun-24	2	40%	40%
221978	jun-24	3	15%	15%
221231	jun-24	Comercial	50%	50%
220989	jun-24	Industrial	0%	No tiene el servicio
224942	sep-24	1	70%	70%
224575	sep-24	2	40%	40%
224706	sep-24	3	15%	15%
224949	sep-24	Comercial	50%	50%
224447	sep-24	Industrial	0%	0%
225199	sep-24	Oficial	0%	0%
227678	dic-24	1	65%	No tiene el servicio
227930	dic-24	2	40%	No tiene el servicio
228381	dic-24	3	15%	15%
227640	dic-24	Comercial	50%	50%
227776	dic-24	Industrial	0%	0%
228081	dic-24	Oficial	0%	0%
231091	mar-25	1	70%	No tiene el servicio
230961	mar-25	2	40%	40%
231380	mar-25	3	15%	15%
231585	mar-25	Comercial	50%	50%
230945	mar-25	Industrial	0%	No tiene el servicio
231283	mar-25	Oficial	0%	0%
233202	may-25	1	70%	70%
233342	may-25	2	40%	40%



NÚMERO DE FACTURA	PERÍODO FACTURADO	ESTRATO / USO	SUBSIDIO / APORTE APLICADOS	
			ACUEDUCTO	ALCANTARILLADO
234163	may-25	3	15%	15%
233474	may-25	Comercial	50%	50%
233594	may-25	Oficial	0%	0%

Fuente: Información entregada por la USP DG, marzo de 2025.

Al respecto, se debe mencionar que, una vez verificadas las facturas entregadas durante la visita, se observó que la Oficina de Servicios Públicos de Montebello no aplicó el porcentaje aprobado en el Acuerdo Municipal No. 05467-200-0201-007-2023 para el uso industrial.

De igual forma, se evidencio porcentajes que no correspondían en facturas de estrato 1 y estrato 2.

Por lo anterior, se evidenció un incumplimiento por parte de la Oficina de Servicios Públicos al aplicar de manera inadecuada porcentajes de subsidios y contribuciones establecidos por el Concejo Municipal de Montebello, departamento de Antioquia.

5.5.10.2 Balance de subsidios y contribuciones

El prestador no entregó lo correspondiente al balance de subsidios para las vigencias 2024 y 2025.

5.5.11 Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR)

5.5.11.1 Estadística de PQR

Durante la visita de inspección, el prestador informó que las PQRs se presentan verbalmente a través del fontanero, no se cuenta con un registro donde se detallen causales.

5.5.11.2 Acciones empresariales para disminuir las reclamaciones

El prestador no informó acciones adelantadas para que las PQRs más reiterativas se reduzcan.

5.5.12 Estratificación socioeconómica

El prestador entregó el Decreto 042 del 27 de junio de 1997 mediante el cual se adoptó la estratificación socioeconómica de los Centros Poblados del Municipio de Montebello, Antioquia.

De igual forma, hizo entrega del Decreto 037 del 30 de julio de 2012 mediante el cual se adoptó la estratificación de las fincas y viviendas dispersas localizadas en las zonas rurales del Municipio de Montebello, Antioquia.

Con relación al Comité Permanente de Estratificación (CPE), el prestador informó durante la reunión de apertura de la visita que durante las vigencias bajo análisis no se encontró activo, de igual forma, el prestador no ha realizado giro de recursos (concurso económico) para el sostenimiento de dicho comité.

5.5.13 Estado de reporte en el SUI por parte del prestador

A continuación, se presenta con detalle el estado de reporte y calidad de la información reportada por el prestador al 4 de noviembre de 2025 en cuanto a los aspectos comerciales:



Tabla 31. Tabla 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	Sí	El CCU se encuentra actualizado conforme lo dispuesto en la Resolución CRA 873 del 2019, pero no tiene fecha de expedición y firma del representante legal.
	Contrato de condiciones uniformes servicio de alcantarillado		
Suscriptores	Facturación Acueducto - Antioquia	Si (pendiente algunos periodos del 2024 y 2025)	La información presentada en visita versus lo reportado en SUI es consistente, es necesario realizar el reporte de los cargues masivos pendientes.
	Facturación Alcantarillado - Antioquia		
Micromedición	Facturación Acueducto - Antioquia	Si (pendiente algunos periodos del 2024 y 2025)	El prestador no reporta consistentemente la información del estado del medidor, indicó que todos están en buen estado, cuando en visita se evidenció y en la información remitida indica que existen medidores dañados.
	Facturación Alcantarillado - Antioquia		
Facturas	Factura del servicio acueducto PDF	Si	El prestador reportó en el SUI facturas de PDF para el servicio de acueducto y alcantarillado para la vigencia de estudio.
	Factura del servicio alcantarillado PDF		
Facturación y recaudo	Facturación Acueducto - Antioquia	Si (pendiente algunos periodos del 2024 y 2025)	El prestador ha reportado información del año 2024 y 2025, pero aún quedan meses por certificar.
	Facturación Alcantarillado - Antioquia		
Subsidios y Contribuciones	Acto Aprobación Factores de Subsidios y Contribuciones Acueducto y Alcantarillado	Si	El prestador entregó en visita el acuerdo, el cual es el mismo que se encuentra reportado por el ente territorial en Inspector.
	Reclamaciones del Servicio de Acueducto		
Peticiones, Quejas y reclamos (PQR)	Reclamaciones del Servicio de Alcantarillado	Si	El prestador reportó estos formatos como "certificado no aplica", cuando se evidenció que si existen PQR pero el prestador no lleva un registro detallado.
	Reclamaciones del Servicio de Acueducto		
Desincentivo	Facturación Acueducto - Antioquia	Si	El prestador reportó estos cargues masivo, pero no es posible determinar si aplicó o no la medida de desincentivo.
	Facturación Alcantarillado - Antioquia		

Fuente: SUI

5.6 Aspectos Tarifarios

5.6.1 Metodología tarifaria aplicada por el prestador

Se consultó en el SUI el número de suscriptores atendidos por el municipio al 31 de diciembre de 2013, y según el diligenciamiento del formulario de Información Comercial de Acueducto/Alcantarillado, se evidenció que para los servicios de acueducto y alcantarillado contaban con menos de 2.500 suscriptores. Por lo anterior, les corresponde aplicar la metodología tarifaria contenida en la Resolución 825 de 2017, Título 1, Artículo 6, compilada en la Resolución CRA 943 de 2021, que establece los criterios para la clasificación de segmentos.

Tabla 32. Metodología aplicada por APS.

APS	Metodología	Segmento	Servicios
Montebello	Resolución CRA 825 de 2017	2	Acueducto y alcantarillado

Fuente: SUI



En la visita, se pudo identificar que la Oficina cuenta con un estudio de costos y tarifas según lo previsto en el marco de las Resoluciones CRA 825 de 2017, CRA 844 de 2018 y CRA 881 de 2019⁴. Adicionalmente, en SUI tienen cargado un documento Estudio de costos y Tarifas en estado “certificado” para el segmento 2 con fecha 18 de agosto de 2025, el cual coincide con el documento aportado en visita.

ID Empresa	Número del estudio tarifario	Nombre Empresa	Tipo	Estado del estudio tarifario	Vigente	Fecha de certificación ESP
76	983	OFICINA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE MONTEBELLO	Inicial	Certificado	Si	18/08/2025

Fuente: SURICATA.

5.6.2 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)

Sobre el particular, se tiene que, una vez verificado el sistema de gestión documental de esta Superintendencia, el prestador cuenta con la comunicación indicando a esta Superintendencia el estudio de costos y sus tarifas aplicadas, así mismo en SURICATA cuentan con el acta de aprobación de las tarifas de fecha del 23 de noviembre de 2018. Por tanto, dio cumplimiento a lo

⁴ Resoluciones compiladas en la Resolución CRA 943 de 2021



Superservicios

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



establecido en el artículo 1.8.6.1 de la Resolución CRA 943 de 2021, ya que inicio a aplicar a partir del 1 de diciembre de 2018.

Por su parte, para el cumplimiento de los artículos 1.8.6.2 y 1.8.6.3 de la Resolución CRA 943 de 2021, durante la visita de inspección realizada entre el 1 y el 3 de octubre del 2025, presentaron los soportes de la socialización a los usuarios, pero no cuentan con soporte de publicación en algún periódico de circulación nacional o municipal; adicionalmente, informaron que en el municipio nunca ha estado conformado el Comité de Desarrollo y Control Social.

5.6.3 Tarifas aplicadas

En la visita el prestador no entregó la información de las tarifas aplicadas desde el inicio de aplicación de la metodología tarifaria hasta la fecha, en formato Excel, ni el soporte del cálculo de las variaciones por IPC, sin embargo, reportó la información en el SUI referente a los costos de referencia y tarifas aplicadas de acueducto y alcantarillado. De lo anterior, esta SSPD pudo determinar el cumplimiento de la aplicación de la metodología tarifaria vigente y que han realizado actualizaciones a la tarifa por concepto de IPC durante las vigencias de análisis.

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

Imagen 39. Tarifas de servicio público de acueducto y alcantarillado aprobadas en el Decreto No. 05467-100-1401 del 23 de noviembre de 2018

PARÁMETRO	UNIDADES	VALOR
Costo Medio de Administración Acueducto CMA _{ac}	\$/suscriptor	\$2,890.00
Costo Medio de Administración Alcantarillado CMA _{al}	\$/suscriptor	\$2,069.00
Costo Medio de Operación Acueducto CMO _{ac}	\$/m ³	\$717.41
Costo Medio de Operación Alcantarillado CMO _{al}	\$/m ³	\$310.47

Revisó: *Fabio Cartagena Pamplona* - Asesor Jurídico

Página 2 de 4



REPÚBLICA DE COLOMBIA
Municipio de Montebello-Antioquia
Alcaldía Municipal
Decreto 05467-100-1401-076-2018
"Determina Tarifas Acueducto y alcantarillado"

Costo Medio de Inversión Acueducto CMI _{ac}	\$/m ³	\$95.55
Costo Medio de Inversión Alcantarillado CMI _{al}	\$/m ³	\$99.16
Costo Medio de Tasas Ambientales Acueducto CMT _{ac}	\$/m ³	\$2.4
Costo Medio de Tasas Ambientales Alcantarillado CMT _{al}	\$/m ³	\$16.29
Cargo Fijo Acueducto CF_{ac}	\$/suscriptor	\$ 2,890.00
Cargo por consumo Acueducto CC_{ac}	\$/m³	\$ 815.36
Cargo Fijo Alcantarillado CF_{al}	\$/suscriptor	\$ 2,069.00
Cargo por consumo Alcantarillado CC_{al}	\$/m³	\$ 425.91

Fuente:

Reporte SURICATA Acto de aprobación de tarifas.

Adicionalmente, verificando las facturas entregadas durante la visita se evidenció que se encuentran dando aplicación a las tarifas aprobadas en el estudio de costos y tarifas y aprobadas por el ente



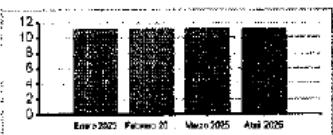
Superservicios

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



tarifario local desde el 1 de diciembre de 2018:

Imagen 24. Factura No 233202

 UNIDAD DE SERVICIOS PÚBLICOS MUNICIPIO DE MONTEBELLO		 USPE Unidad de Servicios Públicos Municipio de Montebello	
CÓDIGO: 001 - 0000000130 NOMBRE: LOPEZ LOPEZ ANTONIO DIRECCIÓN: Cr 18 N USO: RESIDENCIAL - Bajo-Bajo			
CUENTAS VEN: 3 ESTRATO: 1			
FECHAS DE PAGO SIN RECARGO 30/06/2025 CON RECARGO CORTE INMEDIAT			
INFORMACIÓN BÁSICA Consumos: 30 Días Del 01 / 05 / 2025 al 31 / 05 / 2025 Promedio últimos 6 meses: 11 Promedio estrato: 44 		LIQUIDACIÓN DE CONSUMOS Lectura Anterior (m3): 7595 Lectura Actual (m3): 7508 Consumos (m3): 11 Liquidación de Consumo Básico: Complementario: Suntuario:	VALOR FACTURADO Total Consumo: 13.962,00 Recargo Mora: 0,00 Cargo Fijo: 4.496,00 Deuda Venc: 16.605,00 Subsidio/Sobreprecio: -12.913,00 TOTAL ACUEDUCTO 22.140
ALCANTARRILLADO Usted fue beneficiado con un subsidio de: -39.825		Liquidación de Vertimiento Básico: Complementario: Suntuario:	Total Consumo: 7.288,00 Recargo Mora: 0,00 Cargo Fijo: 3.219,00 Deuda Venc: 9.455,00 Subsidio/Sobreprecio: -7.355,00 TOTAL ALCANTARRILLADO 12.608
			Total Aseo: 27.935,00 Recargo Mora: 0,00

Fuente: Visita de inspección del 1 al 3 de octubre de 2025

En el proceso de verificación, se determinó que la empresa tiene pendiente en el SUI el cargue de información en el formato de “Costos de Referencia y Tarifas Aplicadas Acueducto y Alcantarillado” para los meses de octubre y noviembre 2025.

5.6.4 Información sobre inversiones

De acuerdo con lo establecido en el Artículo integrado y unificado 2.1.1.1.4.4.1 de la Resolución CRA 943 de 2021, se indica que el Costo Medio de Inversión deberá ser calculado de manera independiente para cada servicio, utilizando la alternativa única.

Conforme lo anterior, se procedió con la revisión del componente Costo Medio de Inversión (CMI) en el estudio de costos elaborado bajo la metodología tarifaria establecida en la Resolución CRA 825 de 2017, encontrando que el *prestador* si cobra el componente del CMI inversiones para el servicio de acueducto y alcantarillado a través de la facturación. Adicionalmente, tienen reportado el formulario de inversiones en el SUI, como se muestra a continuación:

SERVICIO	PROYECTO	AÑOS	VALOR
Acueducto	Optimización del sistema de acueducto	10	100.000.000
Alcantarillado	Cambio de redes del sistema de alcantarillado	10	100.000.000

El prestador va en el 6 año de aplicación tarifaria por lo que cada año debía realizar un avance del



10%, sin embargo, durante la visita no entregaron los soportes respectivos.

5.6.5 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 40. Metas establecidas por el prestador

SELECCIONADO: MONTEBELLO- (05467000)

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 %	95	96	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 %	92	94	96	98	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 se encuentran establecidas en el Contrato de Condiciones Uniformes para los estándares del servicio relacionadas con continuidad y micromedición.

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% durante varios meses del año 2024 y lo corrido de 2025, 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.

Ahora bien, teniendo en cuenta que el prestador se comprometió a cumplir con un índice de continuidad del 97% para el 7 año tarifario (2025), se evidenció en visita que el servicio se presta de manera continua en promedio de 24 horas/día, que equivale a un 100% en el índice de continuidad anual, situación similar con el CCU reportado en RUPS, por lo que el prestador estaría cumpliendo con la meta.

Por su parte, frente al estándar de micromedición, el prestador se encuentra dando cumplimiento a lo establecido en artículo 146 de la Ley 142 de 1992, es de indicar que, para el 5 año tarifario se



comprometió con el 100% de usuarios con instrumentos de medición, al igual que lo estableció en el CCU, esta situación fué evidenciada en visita con el 100% de micromedición nominal, esta información se encuentra ampliada en el numeral 5.5.5. de la presente evaluación.

5.7 Estado de reporte en el SUI por parte del prestador

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

Tabla 33. Estado de reporte al SUI de la información del tópico tarifario.

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 años agosto, septiembre y octubre de 2025.
Estudio de costos y Tarifas	SURICATA	SI	Los plazos de reporte de la información tarifaria al SUI a través del SURICATA era de 60 días calendario una vez habilitado el aplicativo.

Fuente: SUI 2025.

5.8 Indicador Único Sectorial (IUS)

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

A partir de los resultados de los cálculos del IUS, realizados por la Superintendencia Delegada AAA de la Superintendencia para las vigencias 2023 y 2024, en el marco de la implementación de la metodología de la Resolución CRA 906 de 2019, se evidencia lo siguiente:

Tabla 34. Indicador Único Sectorial - IUS 2023.

ID	Nombre del prestador	APS	DEPARTAMENTO	CS.	EP.	EO.	GE.	SF.	GYT.	SA.	GT.	IUS	NR
2869	Oficina de servicios Públicos de Montebello	Montebello	Antioquia	10,40	12,00	12,46	10,00	0,00	0,00	11,25	8,75	64,86	Riesgo Medio

Fuente: IUS 2022.

Sobre los indicadores del 2023, todas las dimensiones se encuentran por debajo del promedio, lo cual arroja un resultado de categorización a Riesgo Medio.

Tabla 35. Indicador Único Sectorial - IUS 2024.

ID	Nombre del prestador	APS	DEPARTAMENTO	CS.	EP.	EO.	GE.	SF.	GYT.	SA.	GT.	IUS	NR
2869	Oficina de servicios Públicos de Montebello	Montebello	Antioquia	8,73	2,00	12,46	10,00	0,00	0,00	11,25	12,46	56,9	Riesgo Alto

Fuente: IUS 2023.

El resultado muestra un nivel de Riesgo Medio y Alto para la calificación IUS de las últimas dos vigencias evaluadas (2023 y 2024). El principal factor de esta calificación es la ausencia de reporte



de información por parte del prestador al Sistema Único de Información - SUI.

5.8.1 Dimensiones con riesgo IUS 2024

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

- *Dimensión Calidad del Servicio – CS:*

Respecto al reporte IRCA al sistema SIVICAP – INS, reglamentado en la Resolución MAVDT No. 2115 de 2007, se identificó información correspondiente a 8 de los 12 meses de la vigencia, de los cuales 3 meses se incumple el umbral regulatorio de riesgo menor al 5%, los restantes 4 meses está cumpliendo. El promedio anual reportado fue de 0,42, lo que corresponde a un nivel de riesgo “ALTO”. En cuanto al Reporte IRABApp al SIVICAP – INS, también reglamentado en la Resolución MAVDT No. 2115 de 2007, se observa un resultado de 59,00, lo que se traduce en riesgo “ALTO”.

Por lo anterior, se considera que existen indicios de riesgo en la calidad del agua suministrada a los usuarios del prestador de servicios. Esta situación podrá derivar en potenciales sanciones por parte de los organismos de control, en caso de verificarse incumplimientos.

En consecuencia, la subdimensión CS.1 Calidad del Agua Potable alcanza 2.59 de 6.25 puntos posibles. Este resultado se basa en la calificación de los indicadores CS.1.1. *Índice de Reporte y Calidad del Agua Potable – IRCAP* y CS.1.2. *Índice de Riesgo por Abastecimiento de Agua por Parte de la Persona Prestadora – IRABApp*, para la vigencia 2024.

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

Se verificó que el prestador reportó el requerimiento de información “Formato IUS – Nivel de Análisis por APS”, reglamentado en la Resolución SSPD No. 20221000284385 en este reporte incluyó el valor de cero (0) en el “Valor del Activo y/o Proyecto Ejecutado” tanto para acueducto como para alcantarillado del “Índice de Ejecución Anual de Inversiones” de ambos servicios- (IEAIAC / IEAIAL), correspondiente a la ejecución del año tarifario número 6. Por tanto, el resultado para los índices IEAIAC e IEAIAL es de cero (0,00). Esta situación sugiere presuntos retrasos en la ejecución del plan de inversiones lo cual genera una serie de riesgos relevantes: riesgo financiero, por la posible afectación en la planeación y ejecución presupuestal, así como riesgo tecnológico, por la falta de avance en infraestructura y modernización del sistema.

Por otra parte, se observó que el prestador no reportó el requerimiento de información, *Inventario de Equipos AAA*, reglamentado en Resolución SSPD No. 20161300062185 de 2016, el cual se encuentra en estado pendiente para la vigencia 2024. Esta omisión afecta la evaluación de los indicadores que conforman la dimensión EP, particularmente el subdimensión EP3 “Planificación ante emergencias”. Tal situación evidencia riesgo inminente de afectación en el suministro del servicio al no poder cubrir una emergencia en caso de su ocurrencia.

Como consecuencia el resultado para la dimensión EP es de 2.0 de 12.5 posibles. *Dimensión Sostenibilidad Financiera - SF:*

Respecto a los indicadores financieros, es importante indicar que los cálculos se realizaron con la información reportada por las empresas en el SUI por medio de las taxonomías NIF XBRL conforme a la Resolución SSPD 20251000216935 de 2025, con datos asociados al año fiscal 2024, una vez



revisada la información del prestador, obtuvieron cero (0) en la Dimensión *Sostenibilidad Financiera*, debido a que no reportaron dicha información oportunamente.

- *Dimensión Gobierno y Transparencia - GYT:*

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

- *Dimensión Sostenibilidad Ambiental – SA:*

Los indicadores SA 1.1 Índice de Pérdidas de Agua en la Aducción – IPAA, SA 1.2 Utilización del Recurso Agua – UA, SA 1.3 Reporte de Afectación Hídrica asociada a Fenómenos Climáticos - RAHC y SA 1.4 Gestión de Lodos Resultantes Acueducto – GLRAC, 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.

5.8.2 Oportunidades de mejora en el marco del IUS

El prestador únicamente ha reportado su Tablero Acciones de Mejora del Plan de Gestión y Resultados - PGR, con estado certificado como “No Aplica” para las vigencias 2022, 2023 y 2024, no ha certificado más actualizaciones a la fecha.

Ahora bien, ante la condición de Riesgo *medio Alto* en la evaluación del IUS del 2024, se resalta que no ha presentado sus Acciones de Mejora en pro de disminuir su estado de riesgo. Esto incumple lo estipulado en el Artículo 22. *Tablero de acciones de mejora*, de la Resolución CRA 906 de 2019 y sus modificatorias, que cita:

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

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

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

Lo anterior, a su vez, incumple lo establecido en la Resolución SSPD No. 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.



Superservicios

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



5.9 Reporte Sistema Único de Información (SUI)

5.9.1 Registro Único de Prestadores de Servicios Públicos (RUPS)

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

Al respecto, se procedió a verificar el estado actual de la OFICINA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE MONTEBELLO -ID:76, encontrando que la última actualización del RUPS fue realizada con imprimible 2025376443938 del 10 de marzo de 2025.

Imagen 41. Estado del prestador en RUPS.

BANDEJA DE ENTRADA DEL ANALISTA								
#	Id	Empresa	Empresa	Motivo	Estado	Quien Revisa?	No. de imprimible	Fecha de imprimible
443938	76	OFICINA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE MONTEBELLO		ACTUALIZACION	CERTIFICADA		2025376443938	10/03/2025

Fuente: RUPS.

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 la obligación de los prestadores en actualizar anualmente su información general.

5.9.2 Cargue de información.

Revisado el estado de reportes en el Sistema Único de Información (SUI), se encontró que la OFICINA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE MONTEBELLO – ID: 76 presenta un reporte general del 96%, toda vez que cuenta con 10.127 reportes certificados y 365 reportes pendientes:

Tabla 36. Estado de cargue de información al SUI - por año.

AÑO	ID	EMPRESA	NÚMERO DE REPORTES PENDIENTES	NÚMERO DE REPORTES RADICADOS	PORCENTAJE DE CARGUE
2002	76	OFICINA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE MONTEBELLO	0	21	100 %
2003	76	OFICINA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE MONTEBELLO	0	52	100 %
2004	76	OFICINA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE MONTEBELLO	0	75	100 %
2005	76	OFICINA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE MONTEBELLO	0	135	100 %
2006	76	OFICINA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE MONTEBELLO	0	294	100 %
2007	76	OFICINA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE MONTEBELLO	0	326	100 %
2008	76	OFICINA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE MONTEBELLO	0	304	100 %

AÑO	ID	EMPRESA	NÚMERO DE REPORTES PENDIENTES	NÚMERO DE REPORTES RADICADOS	PORCENTAJE DE CARGUE
2009	76	OFICINA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE MONTEBELLO	1	454	99 %
2010	76	OFICINA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE MONTEBELLO	3	572	99 %
2011	76	OFICINA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE MONTEBELLO	1	589	99 %
2012	76	OFICINA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE MONTEBELLO	2	578	99 %
2013	76	OFICINA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE MONTEBELLO	2	550	99 %
2014	76	OFICINA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE MONTEBELLO	2	547	99 %
2015	76	OFICINA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE MONTEBELLO	13	545	97 %
2016	76	OFICINA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE MONTEBELLO	25	534	95 %
2017	76	OFICINA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE MONTEBELLO	30	509	94 %
2018	76	OFICINA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE MONTEBELLO	45	492	91 %
2019	76	OFICINA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE MONTEBELLO	53	497	90 %
2020	76	OFICINA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE MONTEBELLO	30	556	94 %
2021	76	OFICINA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE MONTEBELLO	27	555	95 %
2022	76	OFICINA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE MONTEBELLO	19	550	96 %
2023	76	OFICINA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE MONTEBELLO	31	531	94 %
2024	76	OFICINA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE MONTEBELLO	30	528	94 %
2025	76	OFICINA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE MONTEBELLO	51	333	86 %
TOTAL	76	OFICINA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE MONTEBELLO	365	10127	96 %

Fuente: Reporte SUI <https://wa-reportsui.azurewebsites.net/home/report/1312ac12-b666-44d3-a0b5-42bd4fdd08d4>, corte 05 de diciembre de 2025.

Para el caso específico de acueducto y alcantarillado, se encontró que el prestador tiene 228 reportes pendientes, como se muestra a continuación:

Tabla 37. Caques pendientes por servicio y tópico.

Servicio	Tópico	Vigencia																				Total general
		09	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25				
AAA	Administrativo	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	
ACUEDUCTO	Administrativo	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	2	1	1	1	1	-				7
	Administrativo y Financiero	-	-	-	-	-	-	2	4	4	1	2	1	1	1	2	3	2				23



Superservicios

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



Servicio	Tópico	Vigencia																									Total general
		09	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25									
ALCANTARILLADO	Comercial y de Gestión	-	-	-	-	-	-	2	2	2	5	4	1	1	-	1	3	7									28
	Técnico operativo	1	1	1	2	2	2	2	3	4	4	6	3	3	4	4	6	11									59
	Administrativo	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	1	1	1	1	1									6
	Administrativo y Financiero	-	-	-	-	-	-	1	3	3	2	2	1	1	1	2	3	2									21
	Comercial y de Gestión	-	-	-	-	-	-	-	2	2	11	5	2	3	-	1	2	6									34
	Técnico operativo	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	2	1	2	2	2	2	-									13
Contribuciones	Contribuciones 2016	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-									1
COSTOS-TARIFAS AA	Comercial y de Gestión	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	1	1	-	-	-									5
GOBIERNO NIF	CAR	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-									1
	Nuevos Marcos Normativos	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	1	1	-									4
Indicadores IUS - Acueducto y Alcantarillado	Administrativo	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4	6	2	2	2								18
RIESGOS AAA	Generalidades -Riesgos	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1	1	-	-	-	-		3
	Riesgos Acueducto	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	
	Riesgos Alcantarillado	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	
Total general		1	3	1	2	2	2	8	14	17	24	25	18	20	14	18	25	34	228								

Fuente: Reporte SUI <https://wa-reportsui.azurewebsites.net/home/report/1312ac12-b666-44d3-a0b5-42bd4fdd08d4>, corte 05 de diciembre de 2025.

De lo anterior, se tiene que el prestador tiene acumulado 194 cargues pendientes de los años 2009 a 2024, los cuales se encuentran ampliamente vencidos, según los términos de la Resolución SSPD No. 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010 y posteriores actos administrativos para el reporte al SUI. Para la vigencia 2025, se tienen 34 reportes pendientes, los cuales deben ser reportados por el prestador a medida que se van habilitando de manera periódica en cumplimiento de los cronogramas de cargue establecidos.

6 HALLAZGOS

No.	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	La Oficina no aportó certificación en competencia laborales de los contratistas que apoyan en la gestión y operación de los servicios públicos domiciliarios.	No Cumple
2	Administrativo: Control Interno	Resolución SSPD No. 20061300012295	La Oficina no suministró informes de control interno que cumplan funciones establecidas en la Ley.	No Cumple



Superservicios

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



No.	Criterio	Condición evaluada	Evidencia / soporte	Estado de cumplimiento
3	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 con sus notas no se presentan adecuadamente separados por servicios.	No Cumple
4	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
5	Financiero: Presupuesto asociado a los servicios públicos domiciliarios	Decreto 111 de 1996	El presupuesto de costos, gastos e inversión no se presenta separado por servicios y no se logra hacer un seguimiento entre el acuerdo de aprobación y la ejecución presupuestal.	No Cumple
6	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 contribuciones, contribuciones adicionales y sanciones a favor de la SSPD	No Cumple
7	Financiero: Reporte de Información Financiera al SUI	Reporte al SUI dentro de los plazos establecidos por resolución	La Oficina no ha procedido con la certificación de la información financiera de las vigencias del 2023 al 2025.	No Cumple
8	Técnico Operativo: Registros de operación y mantenimiento	Artículos 30 y 240 de la Resolución 330 de 2017, modificados respectivamente por los artículos 12 y 69 de la Resolución 799 de 2021	El prestador no cuenta con registros de operación y de las actividades de mantenimiento preventivo, rutinario y correctivo desarrolladas sobre la bocatoma, línea de aducción, desarenador, conducción y red de distribución del sistema de acueducto, ni cuenta con registros alguno asociado a las actividades de mantenimiento desarrolladas sobre los diferentes componentes del sistema de alcantarillado, incluyendo la planta de tratamiento de aguas residuales.	No Cumple
9	Técnico Operativo: Requisitos de las estructuras de captación de agua superficial	Numerales 5 y 7 del artículo 53 de la Resolución 330 de 2017	El prestador no cuenta con medios de protección y cercado en el sitio donde se localiza la bocatoma y cuenta con algunos sectores donde se ha presentado pérdida del sendero de acceso hacia la bocatoma por erosión del suelo, lo cual dificulta las operaciones de reparación, limpieza y mantenimiento de la misma.	No Cumple
10	Técnico Operativo: Sistemas de instrumentación, monitoreo y control	Artículos 31, 122 y 129 de la Resolución 330 de 2017	El prestador no cuenta con sistemas de instrumentación que permitan un adecuado y permanente control de la calidad de los servicios de acueducto y alcantarillado, para la medición	No Cumple



Superservicios

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



No.	Criterio	Condición evaluada	Evidencia / soporte	Estado de cumplimiento
			entre otros parámetros de caudal, turbiedad, color, temperatura, conductividad, pH, alcalinidad, cloro residual y E.Coli, además para el desarrollo de ensayos de tratabilidad.	
10	Técnico Operativo: Mediciones de caudal	Artículo 73 de la Resolución 330 de 2017, modificado por el artículo 19 de la Resolución 799 de 2021	No se cuenta con equipos instalados para la medición de caudales en los siguientes puntos: 3. En la salida de las plantas de tratamiento. 4. En la red de abastecimiento, en la entrada a los sectores hidráulicos. Pese a que se cuenta con equipos en la entrada de la PTAP y a la salida del tanque de almacenamiento no se lleva registro de los caudales que pasan por los mismos.	No Cumple
11	Técnico Operativo: Gestión de subproductos de la potabilización	Artículo 125 de la Resolución 330 de 2017, modificado por el artículo 39 de la Resolución 799 de 2021 Artículo 2.2.3.3.4.4 del Decreto 1076 de 2015	No se realiza tratamiento de los lodos generados en la potabilización del agua y se disponen sobre el sistema de alcantarillado	No Cumple
12	Técnico Operativo: Tanques de almacenamiento	Artículo 80 de la Resolución 330 de 2017	El sistema cuenta con un único tanque de almacenamiento de agua y éste no cuenta con bypass que facilite las labores de mantenimiento y limpieza, afectando con esto la continuidad del servicio de acueducto, puesto que éste debe ser suspendido cada vez que se realiza mantenimiento.	No Cumple
13	Técnico Operativo: Catastro de redes	Artículo 42 y 240 de la Resolución 330 de 2017, este último modificado por el artículo 69 de la Resolución 799 de 2021	El prestador no aportó el catastro de redes actualizado de los sistemas de acueducto y alcantarillado.	No Cumple
14	Técnico Operativo: Índice de continuidad	Artículo 18 de la Resolución 2115 de 2007, anexo de la Resolución CRA 906 de 2019 y cláusulas 37 y 38 del Contrato de Condiciones Uniformes	El prestador no calculó de manera adecuada los índices de continuidad establecidos en la normatividad relacionada, no presentó información para todo el periodo evaluado y no especificó a que periodo corresponde la información suministrada.	No Cumple



Superservicios

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



No.	Criterio	Condición evaluada	Evidencia / soporte	Estado de cumplimiento
15	Técnico Operativo: Suspensiones del servicio de acueducto	Artículo 139 de la Ley 142 de 1994	El prestador no suministró información de las suspensiones realizadas durante el año 2024, ni aportó los soportes correspondientes que diesen cuenta de los avisos realizados a los suscriptores del servicio.	No Cumple
16	Técnico Operativo: Indicador de presiones	Artículos 61, 62 y 86 de la Resolución 330 de 2017 y cláusula 37 del Contrato de Condiciones Uniformes	No se realiza medición de presiones en la red de distribución	No Cumple
17	Técnico Operativo: Porcentaje de pérdidas y Programa de Reducción de Pérdidas	Artículo 89 de la Resolución 330 de 2017, modificado por el artículo 23 de la Resolución 799 de 2021. Resoluciones CRA 688 de 2014, CRA 825 de 2017 y CRA 943 de 2021	No se realiza el cálculo del porcentaje de pérdidas para el sistema de acueducto ni tampoco se presentó el programa de control y reducción de las mismas	No Cumple
18	Técnico Operativo: Programa de Uso Eficiente y Ahorro de Agua (PUEAA)	Artículo 2.5.7.3.2 de la Resolución CRA 943 de 2021, subrogado por el artículo 1 de la Resolución 1005 de 2024	El prestador no presentó copia del acto administrativo de aprobación del PUEAA	No Cumple
19	Técnico Operativo: Materialización de puntos de muestreo de calidad del agua	Artículo 6 de la Resolución 811 de 2008	Los puntos de muestreo de calidad del agua no se encuentran identificados, y algunos de estos no cuentan con los elementos de protección para evitar el mal uso que le puedan dar terceras personas	No Cumple
20	Técnico Operativo: Calidad del agua	Artículos 2, 4, 9 y 11 de la Resolución 2115 de 2007	El prestador suministró agua con un IRCA superior al 5%, es decir, no apta para consumo humano durante los meses de febrero, abril, mayo, septiembre, octubre y noviembre de 2024 y enero, febrero, junio, julio y octubre de 2025	No Cumple
21	Técnico Operativo: Muestras de control	Artículos 21 y 22 de la Resolución 2115 de 2007	El prestador no aportó todos los resultados de las muestras de control tomadas entre 2024 y 2025, que diesen cuenta del cumplimiento de la frecuencia y número mínimo de muestras que se requieren para la población atendida.	No Cumple



Superservicios

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



No.	Criterio	Condición evaluada	Evidencia / soporte	Estado de cumplimiento
22	Técnico Operativo: Manual de operación y mantenimiento del sistema de alcantarillado	Artículos 30 y 240 de la Resolución 330 de 2017, modificados por los artículos 12 y 69 de la Resolución 799 de 2021	El prestador no aportó el manual de operación y mantenimiento de las redes de conducción y de disposición final del sistema de alcantarillado, ni los manuales complementarios de la planta de tratamiento de aguas residuales	No Cumple
23	Técnico Operativo: Tratamiento de aguas residuales	Numeral 6 del artículo 3 de la Resolución 330 de 2017, Resolución 0631 de 2015 y numeral 11 de la cláusula 14 del Contrato de Condiciones Uniformes	El prestador no realiza el tratamiento completo de las aguas residuales generadas en el área de prestación del servicio conforme a los diseños y manual de operación y mantenimiento, contando con unidades fuera de servicio por falta de mantenimiento correctivo	No Cumple
24	Técnico Operativo: Tratamiento y/o aprovechamiento del biogás de la PTAR	Artículo 210 de la Resolución 330 de 2017, modificado por el artículo 59 de la Resolución 799 de 2021	El prestador no realiza el tratamiento y/o aprovechamiento del biogás generado en la PTAR	No Cumple
25	Técnico Operativo: Condiciones de seguridad y salud en el trabajo para el personal a cargo	Artículo 30 de la Resolución 330 de 2017, modificado por el artículo 12 de la Resolución 799 de 2021	Las pasarelas ubicadas sobre los sedimentadores y filtros de la PTAR se encuentran deterioradas y/o ya no se cuenta con plataforma, lo cual representa una condición insegura para los trabajadores encargados del mantenimiento del sistema.	No Cumple
26	Técnico Operativo: Permisos ambientales	Artículos 22 y 25 de la Ley 142 de 1994 y artículo 2.2.3.3.4.18. del Decreto 1076 de 2015	El prestador no aportó el permiso de vertimientos vigente asociado a la PTAR, ni suministró información que diese cuenta de la actualización del PSMV del municipio.	No Cumple
27	Técnico Operativo: Plan de Emergencia y Contingencia	Parágrafo del artículo segundo de la Resolución MVCT 527 de 2018	El prestador no aportó soportes de la socialización del Plan de Emergencia y Contingencia ante el Consejo Municipal de Gestión del Riesgo de Desastres	No Cumple
28	Contrato de Condiciones Uniformes (CCU)	Resolución CRA 873 de 2019	El CCU no cuenta con fecha de expedición y firma del representante legal.	Cumple parcialmente
29	Divulgación CCU	Artículo 131 de la Ley 142 de 1994	El prestador no tiene publicado el CCU en la cartelera de la oficina de atención al cliente.	No cumple
30	Verificación de la condición metrológica de los medidores de acueducto que son cambiados.	Artículo 2.2.1.7.14.3 del Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015 y las Resoluciones CRA No.151 de 2001 y 413 de 2006, modificadas por la Resolución CRA	No cuenta con laboratorio de medidores, tampoco tiene contratado alguno.	No Cumple



Superservicios

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



No.	Criterio	Condición evaluada	Evidencia / soporte	Estado de cumplimiento
		No.457 de 2008.		
31	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 procedimiento para el cambio de medidores.	No Cumple
32	Comercial: Contenido mínimo de facturas	Artículo 148 de la Ley 142 de 1994 Resolución 873 de 2019 CCU	El prestador no cumple con la totalidad de ítems en el contenido mínimo de la factura.	No cumple
33	Comercial: Rangos de consumo	Artículo 2.6.1.3. de la Resolución CRA 943 de 2021	El prestador no especifica los rangos de consumo básico, complementario y suntuario	No cumple
34	Comercial: Desincentivo al consumo Excesivo	Resolución CRA 039 de 2024	El prestador no dio cumplimiento a lo dispuesto en la resolución CRA 039 de 2024, relacionado con el desincentivo al consumo excesivo.	No cumple
35	Comercial: Subsidios y contribuciones	Ley 142 de 1994 Decreto 1077 de 2015 Acuerdo No. 016 del 25 de noviembre de 2020	La Oficina de Servicios Públicos de Montebello no aplicó el porcentaje aprobado en el Acuerdo Municipal No. 05467-200-0201-007-2023 para el uso industrial	No cumple
36	Peticiones, Quejas y Reclamos (PQR)	Ley 142 de 1994	No lleva registro de PQRs.	No cumple
37	Comercial: Calidad de información reportada al SUI	Artículo 53 de la Ley 142 de 1994, Resolución SSPD No. 20101300048765 del 14/12/2010 y Circular SSPD No.001 de 2006	La información suministrada en visita no es consistente con lo reportado, ya que se observaron diferencias.	No cumple
38	Tarifario: Metas	Artículo Artículo 2.1.1.3.1.1 de la Resolución CRA 943 de 2021	Información recopilada durante la visita de inspección realizada del 1 al 3 de octubre de 2025 y reporte SURICATA. (Se evidencio que el prestador no está cumpliendo con los estándares de calidad, comparando las metas establecidas en el estudio de costos y tarifas y lo evidenciado	No cumple



No.	Criterio	Condición evaluada	Evidencia / soporte	Estado de cumplimiento
			en visita).	
39	Tarifario: Inversiones	Artículo 2.1.1.1.4.4.1 de la Resolución CRA 943 de 2021	Información recopilada durante la visita de inspección realizada del 1 al 3 de octubre de 2025. El prestador no entrega soportes del seguimiento a las inversiones; en su estudio de costos estableció optimización del sistema de acueducto y cambio de redes del sistema de alcantarillado.	No cumple
40	SUI: Reporte de Información	Resolución SSPD 20101300048765 del 14 de diciembre de 2010 y posteriores	El reporte del estado general de la información cargada por el prestador indica que ha reportado el 96% de la información, estando pendientes 228 reportes, de los cuales 34 corresponden a la vigencia 2025.	No cumple

7 ACCIONES CORRECTIVAS DEFINIDAS

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

8 CONCLUSIONES

Aspectos Administrativos y Financieros

- El análisis administrativo evidencia que la Oficina carece de una estructura organizacional formalmente establecida dentro de la planta municipal, generando un vacío en la definición de dependencias, jerarquías y responsabilidades.
- Las labores operativas y administrativas son ejecutadas exclusivamente por contratistas, sin certificación vigente en competencias laborales conforme a las Resoluciones 1076 de 2003 y 330 de 2017, lo cual constituye un incumplimiento normativo y un riesgo en la idoneidad del personal encargado de la operación y mantenimiento de los sistemas de acueducto y alcantarillado.
- No se evidenció la existencia de informes de control interno correspondientes a las vigencias 2023 y 2024, ni la realización de auditorías internas orientadas a la evaluación de la gestión y la operación en la prestación directa de los servicios públicos domiciliarios por parte del municipio. La ausencia de dichos informes pone de manifiesto debilidades en el ejercicio de la función de control interno y en los mecanismos de supervisión institucional sobre la gestión de los servicios, lo que limita la capacidad de seguimiento, evaluación y mejora continua del prestador.
- La Oficina de Servicios Públicos no ha realizado el reporte al SUI de los Tableros de Control de la Planeación correspondientes a las vigencias 2023 a 2025, incumpliendo con lo establecido en la Resolución SSPD No. 20201000033925 modificada por la Resolución SSPD 20211000682475.
- La Oficina de Servicios Públicos no cumple integralmente con lo dispuesto en el numeral 6.4 del artículo 6º de la Ley 142 de 1994, al no mantener una contabilidad separada e independiente



de la del municipio; la consolidación de la información financiera dentro de los estados del ente territorial impide identificar los hechos económicos propios de la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo.

- Los estados financieros de las vigencias 2023 y 2024 presentaron limitaciones significativas en las características cualitativas de representación fiel, comparabilidad y comprensibilidad, al no incluir información desagregada sobre rubros como cuentas por cobrar, cuentas por pagar y propiedad, planta y equipo, entre otros.
- Debido a las falencias en la aplicación del marco normativo y a la falta de separación contable, las cifras reportadas por el municipio no ofrecen razonabilidad ni soporte suficiente para realizar análisis financieros o determinar la viabilidad económica de la prestación directa de los servicios públicos, en estas condiciones, cualquier cálculo de indicadores financieros podría conducir a interpretaciones erróneas sobre la gestión o la sostenibilidad del prestador, comprometiendo la validez de los resultados ante los entes de control y supervisión.
- El análisis comparativo entre el presupuesto aprobado y la ejecución presupuestal de la vigencia 2025 reveló inconsistencias en los valores y en la codificación de los rubros, lo que demuestra deficiencias en la trazabilidad y en los procesos de conciliación presupuestal, estas irregularidades, sumadas a la ausencia de mecanismos sólidos de seguimiento interno, impiden garantizar la representación fiel de los informes de ejecución presupuestal y afectan la integridad y clasificación de los recursos públicos.
- El prestador ha venido incumpliendo reiteradamente con su obligación de reporte de información financiera anual al SUI, a pesar de que la Dirección Técnica de Gestión de Acueducto y Alcantarillado lo ha requerido en varias oportunidades, incumpliendo con lo establecido en las Resoluciones SSPD correspondientes.

Aspectos Técnico – Operativos

- La Oficina de Servicios Públicos de Montebello si bien cuenta con una concesión de aguas vigente otorgada por la Corporación Autónoma Regional de las cuencas de los ríos Negro y Nare – CORNARE mediante Resolución con radicado RE-00901-2023 del 1 de marzo de 2023 que posibilita la captación de agua de la quebrada El Vesubio para el funcionamiento del sistema de acueducto, no cuenta con instrumentos que permita establecer cuál es el caudal captado y pese a contar con un vertedero de pared delgada como instrumento de macromedición a la entrada del sistema de tratamiento, no realiza tales mediciones, por cuanto no dispone de una regleta o limnímetro que coadyuve a la realización de tal medición y no ha sido capacitado al personal operativo de su funcionamiento, siendo éste un parámetro crítico para asegurar el adecuado tratamiento del agua que ingresa al sistema.
- La Oficina de Servicios Públicos de Montebello si bien informó a cerca de las optimizaciones relacionadas con la línea de aducción y redes distribución del sistema de acueducto, no aportó información documental acerca de las optimizaciones u ampliaciones que se hayan realizado o estén curso del sistema de captación, ni de la planta de tratamiento de agua potable, ni suministró diagramas de flujo asociados al funcionamiento de todo el sistema, pese a que esta información le fue requerida mediante el radicado SSPD No. 20254252558391 del 13 de agosto de 2025 y a que de manera verbal fuese informado durante la visita, que dichas unidades estaban en proceso de optimización por parte del prestador, en el marco de las inversiones previstas dentro del Plan Departamental de Aguas (PDA).



- La Oficina de Servicios Públicos de Montebello certificó la tenencia o propiedad de la infraestructura asociada a los servicios de acueducto y alcantarillado, mediante las escrituras asociadas a los predios donde se localiza tanto la planta de tratamiento de agua potable (PTAP) como la planta de tratamiento de aguas residuales (PTAR), no obstante, no aportó información que diese cuenta de la tenencia y/o propiedad de los sitios donde se localiza la bocatoma y el desarenador, con lo cual no se tiene claridad si esta infraestructura se encuentra sobre predios de su propiedad o si versa un contrato de servidumbre para la operación y mantenimiento de la misma.
- La Oficina de Servicios Públicos de Montebello cuenta con los manuales de operación y mantenimiento en donde se describen las acciones para el correcto funcionamiento de los sistemas de acueducto, sin embargo, no se evidenció la documentación de registros, ni bitácoras de seguimiento de la operación ni de los mantenimientos rutinarios, preventivos y correctivos realizados sobre componentes tales como bocatoma, línea de aducción, desarenador, conducción y red de distribución de agua potable, siendo observado en el caso de la línea de aducción presencia de árboles pertenecientes a una plantación a pocos centímetros de la misma, denotando con esto, falta de mantenimiento de la franja de servidumbre en algunos sectores de la línea.
- No se cuenta con medios de protección y cercado para evitar la entrada de personas no autorizadas y/o animales hacia la zona de la bocatoma conforme a lo establecido dentro del numeral 7 del artículo 53 de la Resolución 330 de 2017.
- La planta de tratamiento de agua potable del municipio de Montebello si bien corresponde a un sistema de tipo convencional, conformado por unidades de floculación, sedimentación, filtración y desinfección, de acuerdo con lo observado en la visita, no opera conforme a sus diseños y manuales, toda vez que no se realizan procesos de coagulación y floculación, denotando con esto fallas de carácter operativo que repercuten directamente en la calidad del agua suministrada, dado que al omitirse dichos procesos, las aguas que ingresan al sistema no son sometidas a un tratamiento completo.
- Dado que el prestador no realiza mediciones de caudal a la entrada y salida del sistema, que los controles de pH y cloro residual son realizados con equipos en los que se desconoce sus condiciones de calibración, que no son realizados ensayos de tratabilidad, ni mediciones de alcalinidad, turbidez, color y material para detectar presencia o ausencia de E. Coli, no cuenta mecanismos que le permita establecer alertas tempranas para ajustes en los procesos unitarios que componen la PTAP.
- De acuerdo con lo observado en la visita, los lodos generados durante el proceso de tratamiento de agua potable del municipio de Montebello son vertidos al sistema de alcantarillado, sin ser sometidos a tratamiento alguno, incumpliéndose con esto, el artículo 125 de la Resolución 330 de 2017, modificado por el artículo 39 de la Resolución 799 de 2021, además de lo establecido en el artículo 2.2.3.3.4.4 del Decreto 1076 de 2015.
- Dado que el único tanque de almacenamiento de agua potable no cuenta con un bypass para facilitar las actividades de mantenimiento, cada vez que realiza dichas actividades, el prestador realiza la suspensión del servicio, incumpliendo con esto, lo establecido dentro del artículo 80 de la Resolución 330 de 2017.
- Teniendo en cuenta que el prestador no realiza mediciones de caudal en el macromedidor presente a la entrada de la planta de tratamiento de agua potable, ni a la salida del tanque de almacenamiento de agua potable, y que no cuenta con instrumentos de macromedición a la salida de la PTAP, ni a la entrada de cada uno de los sectores hidráulicos, no sólo incumple lo



establecido en el artículo 73 de la Resolución 330 de 2017, modificado por el artículo 19 de la Resolución 799 de 2021, sino que está perdiendo el control de una variable fundamental para conocer con certeza cuánta agua se tiene en cada una de las actividades de la cadena de suministro, así como las pérdidas que tienen lugar, no siendo posible en consecuencia para el mismo, establecer el Índice de Pérdidas por Suscriptor Facturado (IPUF) y establecer si el mismo está dando cumplimiento al estándar de pérdidas aceptadas regulatoriamente (6 m³/suscriptor/mes), establecido por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA dentro de las Resoluciones CRA 688 de 2014, CRA 825 de 2017 y CRA 943 de 2021.

- El prestador si bien cuenta con un Plan Maestro de Acueducto y Alcantarillado, el cual fue formulado en el año 2003, no aportó el catastro actualizado de las redes de acueducto y alcantarillado presentes dentro del área de prestación del servicio.
- Respecto al indicador de continuidad, el prestador aportó información incompleta para el periodo evaluado, toda vez que presentó datos solo para siete meses, sin especificar el año, y adicionalmente no presentó los cálculos del índice de manera acorde con la metodología establecida en el artículo 18 de la Resolución 2115 de 2007 y anexo de la Resolución CRA 906 de 2019, no siendo posible validar con esto, si durante el año 2024 y lo corrido de 2025 se ha dado cumplimiento a las condiciones de calidad establecidas en el literal c de la cláusula 37 del Contrato de Condiciones Uniformes.
- En cuanto a las suspensiones del servicio de acueducto, el prestador sólo aportó información para el año 2025, con lo cual se desconocen cuáles fueron las suspensiones que tuvieron lugar en el año 2024, y no aportó información completa respecto a los avisos realizados a los usuarios en cada una de dichas suspensiones, siendo esta información necesaria para establecer si se configuraron o no fallas en la prestación del servicio, conforme a lo establece el artículo 136 de la Ley 142 de 1994.
- Ya que no se realiza mediciones de presión en la red de distribución, no es posible establecer si el prestador está dando cumplimiento a las condiciones de calidad previstas en la cláusula 37 del CCU, ni tampoco si se da cumplimiento a las presiones mínimas y máximas definidas en los artículos 61 y 62 de la Resolución 330 de 2017.
- El prestador no aportó información respecto a la formulación y/o ejecución de un programa de reducción de pérdidas, ni acerca del acto administrativo por el cual fue aprobado el Programa de Uso Eficiente y Ahorro de Agua (PUEAA) por parte de la autoridad ambiental.
- El prestador no suministró cálculos actualizados a las vigencias de análisis de la Evaluación, toda vez que indicó que no cuenta con un estudio formulado y/o aprobado.
- El prestador si bien cuenta con cinco (5) puntos materializados para el control de la calidad del agua en la red de distribución, los cuales fueron concertados con la autoridad sanitaria, incumple lo establecido en el artículo 6 de la Resolución 811 de 2008, al no contar con elementos de identificación en todos los puntos, ni disponer en todos ellos de elementos de protección para evitar el mal uso que le puedan dar terceras personas a estas instalaciones.
- El prestador suministró agua con un IRCA superior al 5%, es decir, no apta para consumo humano de conformidad con lo establecido en el artículo 15 de la Resolución 2115 de 2007, durante los meses de febrero, abril, mayo, septiembre, octubre y noviembre de 2024 y enero, febrero, junio, julio y octubre de 2025.



- Dado que el prestador solo aportó información de los muestreos de control desarrollados en los meses de julio, agosto y diciembre de 2024 y julio de 2025, no es posible establecer si está cumpliendo con la frecuencia y número mínimo de muestras establecidos dentro de los artículos 21 y 22 de la resolución 2115 de 2007.
- Si bien el prestador aportó el manual de operación y mantenimiento de los sistemas de acueducto y alcantarillado del municipio, dado que en lo que respecta al sistema de alcantarillado, éste solo contiene acciones relativas a la operación y mantenimiento de la PTAR, se desconoce si el prestador cuenta con algún tipo de manual asociado a los demás componentes del sistema de alcantarillado, asociadas al sistema de recolección, redes de conducción y de disposición final, y si cuenta con otros manuales complementarios asociados al sistema de tratamiento de aguas residuales, toda vez que el mismo indica que se deben desarrollar otros manuales de mantenimiento asociados a la operación del sistema y en particular a los filtros anaerobios de flujo ascendente (FAFA).
- El prestador no aportó información que diese cuenta de todas las actividades de mantenimiento desarrollados sobre los diferentes componentes del sistema de alcantarillado durante los años 2024 y 2025.
- Dado que durante la visita desarrollada se observó algunas de las unidades de la PTAR no se encontraban en funcionamiento, por deterioro de las mismas, se considera que, con esto, no solo se está incumpliendo lo establecido en el numeral 6 del artículo 3 de la Resolución 330 de 2017, sino que también presuntamente está configurando una falla en la prestación del servicio de alcantarillado, en los términos previstos en el artículo 136 de la Ley 142 de 1994.
- Dado que el prestador tampoco realiza el tratamiento y/o aprovechamiento del biogás generado en el reactor UASB de la PTAR, se considera que está incumpliendo lo establecido en el artículo 210 de la Resolución 330 de 2017, modificado por el artículo 59 de la Resolución 799 de 2021.
- La Oficina de Servicios Públicos de Montebello si bien cuenta con un Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos – PSMV aprobado por CORANTIOQUIA mediante Resolución 1205-16941 del 15 de enero de 2013, no allegó información relativa a la actualización del mismo, ni brindó información respecto al permiso de vertimientos asociado a la PTAR existente.
- Pese a que el prestador aportó el Plan de Emergencias y Contingencias para los servicios públicos de acueducto y alcantarillado prestados; y no suministró información respecto a la socialización del mismo ante el Consejo Municipal de Gestión del Riesgo de Desastres, no es posible establecer si está dando cumplimiento al parágrafo del artículo segundo de la Resolución MVCT 527 de 2018.

Aspectos comerciales

- La Oficina de Servicios Públicos de Montebello cuenta con CCU para los servicios de acueducto y alcantarillado, el cual toma el modelo incluido en la Resolución CRA 943 de 2021 faltándole fecha de expedición y firma del representante legal. El CCU no cuenta con concepto de legalidad de la CRA. El prestador no tiene publicado el CCU en la cartelera de la oficina de atención al cliente.
- Los usuarios del servicio de acueducto cuentan con instrumentos de micromedición instalados, lo cual cumple lo dispuesto en la Ley 142 de 1994, la cual indica que debe ser como mínimo del 95%, aunque es importante indicar que al momento de la visita existe un 10% o 11% de micromedidores dañados.



- El prestador no cuenta con laboratorio para la calibración de medidores, ni tiene contrato con un laboratorio certificado por la ONAC.
- El prestador no cuenta con procedimientos para cambio y calibración de medidores, de igual forma, no tiene expedientes relacionados con los cambios de medidor.
- Se observó que la empresa cuenta con un índice de recaudo del 32% para el servicio de acueducto y del 47% del servicio de alcantarillado, lo anterior, teniendo en cuenta la información suministrada del periodo enero a agosto de 2025.
- El prestador no cumple con la totalidad de ítems en el contenido mínimo de la factura.
- El prestador no especifica los rangos de consumo básico, complementario y suntuario teniendo en cuenta las facturas suministradas, acorde con la Resolución CRA 943 de 2021 que compiló la Resolución CRA 750 de 2016.
- El prestador no dio cumplimiento a lo dispuesto en la resolución CRA 039 de 2024, relacionado con el desincentivo al consumo excesivo.
- La cartera entre 181 y 360 días tanto en el año 2024 como en el 2025, es la más representativa, tanto para el servicio de acueducto como de alcantarillado (superior al 50%).
- De acuerdo con las facturas entregadas en visita, se observó que la Oficina de Servicios Públicos de Montebello no aplicó el porcentaje aprobado en el Acuerdo Municipal No. 05467-200-0201-007-2023 para el uso industrial. De igual forma, se evidenció porcentajes que no correspondían en facturas de estrato 1 y estrato 2.
- El prestador informó que la alcaldía municipal de Montebello se encuentra al día con el giro de subsidios.
- Aunque el prestador entregó la información del acuerdo de adopción de la estratificación, no es claro si se está aplicando la misma. No ha realizado giro de recursos (concurso económico) y tampoco se encuentra activo el comité permanente de estratificación.
- Conforme lo evidenciado, la oficina de servicios públicos no cuenta con el registro de PQR, atendiendo lo dispuesto en la normatividad vigente, en especial, la Ley 142 de 1994.
- El prestador durante la visita entregó información que, una vez analizada, no es consistente con lo reportado, ya que se observaron diferencias que deben ser revisadas y realizar las reversiones al lugar de conformidad con la Resolución SSPD 201710000204125 de 18 de octubre de 2017.

Aspectos tarifarios

- El prestador está dando aplicación a la Resolución 825 de 2017, Título 1, Artículo 6, compilada en la Resolución CRA 943 de 2021, inicio la aplicación el 1 de diciembre de 2018, cumpliendo con el plazo establecido que era a más tardar el 1 de enero de 2019.
- El prestador ya certificó la totalidad de la información tarifaria en el aplicativo SURICATA, actualmente se encuentra “certificado”.
- 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 con los



Superservicios

INFORME DE VIGILANCIA O INSPECCIÓN ESPECIAL, DETALLADA O CONCRETA



respectivos artículos, pues no se evidenciaron los respectivos soportes de publicación en un periódico de alta circulación nacional o municipal.

- En relación con las inversiones, se encuentra el reporte de la formulación y ejecución de proyectos en el Sistema Único de Información - SUI, conforme a los lineamientos del Capítulo IV, Artículo 20, Parágrafo 5 de la Resolución 825 de 2017, que establece la obligación de realizar este reporte anualmente, sin embargo es necesario que el prestador remita el seguimiento a los proyectos de inversión establecidos “Optimización del sistema de acueducto y el cambio de redes del sistema de alcantarillado”, ya que al año 2025 deben llevar un 60% de ejecución de estos proyectos.
- De igual manera el prestador no está cumpliendo con los estándares de calidad establecidos en el estudio de costos y tarifas, ya que se evidencio en visita un IRCA superior al 5% para varios meses de los años de análisis 2024 y 2025, situación que se amplía en el artículo 5.4.2.2.7.2.

Cargue de información

- El prestador ha cumplido su obligación de actualizar el RUPS de acuerdo en el artículo 4 de la Resolución SSPD 20181000120515 del 25 de septiembre de 2018.
- Con corte del 24 de octubre de 2025, el prestador tiene 194 cargues pendientes entre los años 2009 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. Para la vigencia 2025, el prestador tiene 33 cargues pendientes de reporte.

9 MEDIDAS RECOMENDADAS QUE PUDIERA SER OPORTUNO O PERTINENTE APLICAR

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 de la Ley 142 de 1994.

10 RESPONSABLES DE LA REALIZACIÓN

10.1 Responsable General:

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

10.2 Equipo de Evaluación

Coordinadora: Natalia Mogollón Jaramillo –Coordinadora Grupo de Pequeños Prestadores DTGAA

Revisor: Johanna Cortés Quiroga – Contratista DTGAA

Profesionales:

Christiam Modesto Díaz González-Profesional Grupo de Pequeños Prestadores DTGAA

Juan David Rivera Trujillo – Profesional Grupo de Pequeños Prestadores DTGA

Fernando Javier Rincón – Profesional Grupo de Pequeños Prestadores DTGAA

Luis Carlos Ramírez Ospina - Profesional Grupo de Pequeños Prestadores – DTGAA

Leydi Marcela Montoya Forero – Contratista Grupo de Pequeños Prestadores DTGAA

11 ANEXOS

No Aplica.